

Documento: Manual do processo “Analisar pronunciamento do usuário.”

Data de publicação	Versão	Descrição	Elaborado por
-	1.0	Versão inicial do Manual de Procedimentos	Ouvidoria: Rose Meire Cyrillo; GEDIN/SUINT: Ivania Bezerra e Vanessa Resende (estagiária)

Árvore do processo	Código do processo	Nome do processo
<ul style="list-style-type: none">• 02 Gerir Comunicação<ul style="list-style-type: none">○ 02.01 Tratar Manifestação da Ouvidoria<ul style="list-style-type: none">▪ 02.01.02 Tratar Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	02.01.02.01	Analisar pronunciamento do usuário

Sumário

1	Apresentação.....	3
2	Objetivo do processo	3
3	Indicadores de desempenho do processo.....	3
4	Áreas/agentes participantes do processo	3
5	Legislação e normativos.....	3
6	Fornecedores, entradas, processo, saídas e cliente	4
7	Riscos do processo.....	4
8	Fluxograma - 02.01.02.01 Analisar pronunciamento do usuário.....	5
9	Descrição das atividades.....	6
	Atividade 1 Acessar Fala BR.....	6
	Atividade 2 Verificar necessidade de alterar tipo de pronunciamento.....	7
	Atividade 3 Informar necessidade de alterar tipo	8
	Atividade 4 Fazer pedido de reconsideração via Fala BR para CGU	9
	Atividade 5 Autorizar alteração de tipo.....	10
	Atividade 6 Analisar pedido de reconsideração	11
	Atividade 7 Manter o tipo de pronunciamento de SIC.....	12
	Atividade 8 Alterar tipo de pronunciamento	13
	Atividade 9 Verificar tipo selecionado pela CGU.....	14
	Atividade 10 Registrar alteração de tipo de pronunciamento no Fala BR.....	15
	Atividade 11 Informar ao usuário que o tipo foi alterado	16

1 Apresentação

Este manual apresenta o fluxo, as atividades e os componentes para execução do processo **Analisar pronunciamento do usuário** executado pela **Ouvidoria**.

Os trabalhos para elaboração deste documento foram feitos em reuniões com empregados da Ouvidoria e da Gerência de Desenvolvimento Institucional (GEDIN).

2 Objetivo do processo

Concretizar o direito ao acesso à informação, previsto na Constituição Federal e na Lei 12.527/2011.

Este processo está alinhado com os seguintes objetivos estratégicos: 1.2 Buscar reconhecimento como empresa pública e 3.4 Fortalecer a integridade, confiabilidade, transparência e promover ações de melhoria de gestão de riscos e controles internos.

3 Indicadores de desempenho do processo

Meta	Executar processo em até 10 dias (≤ 10)	Indicador (fórmula)	Média de dias para resposta ao usuário
Meta	Manter índice de recursos de 1ª e 2ª instância em 0	Indicador (fórmula)	Número de recursos de 1ª e 2ª instância recebidos

4 Áreas/agentes participantes do processo

- Ouvidoria (OUVIR).

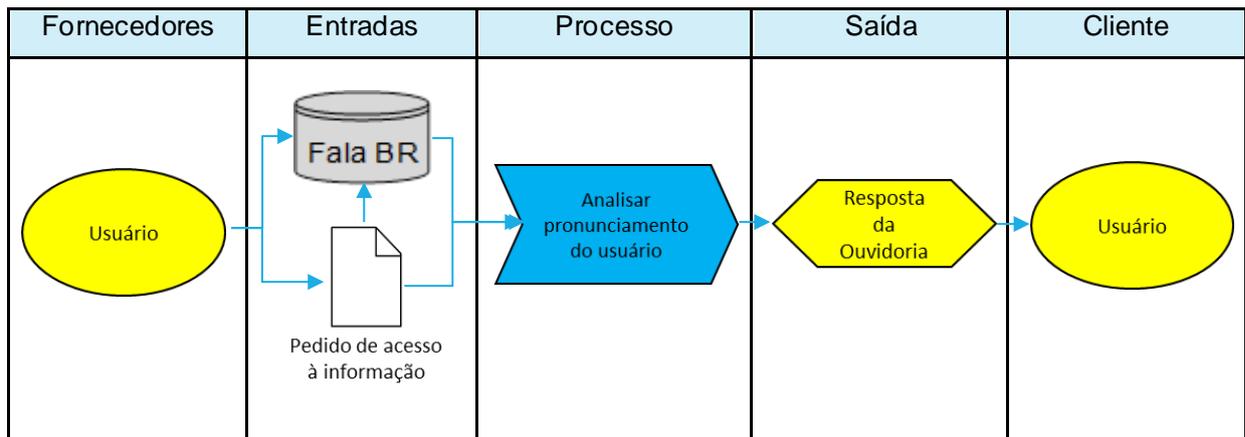
Participam também os seguintes agentes externos:

- Controladoria Geral da União (CGU);
- Usuário;
- Órgãos externos.

5 Legislação e normativos

- Lei 12.527/2011;
- Lei 13.709/2018 (LGPD);
- Lei 13.460/2017;
- Portaria CGU nº 581/2021;
- Resolução Normativa Valec-CONSAD nº 9/2022.

6 Fornecedores, entradas, processo, saídas e cliente



Requisito de qualidade da entrada:

- Conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

Requisito de qualidade da saída:

- Conter instruções sobre possibilidade de recurso e prazo.

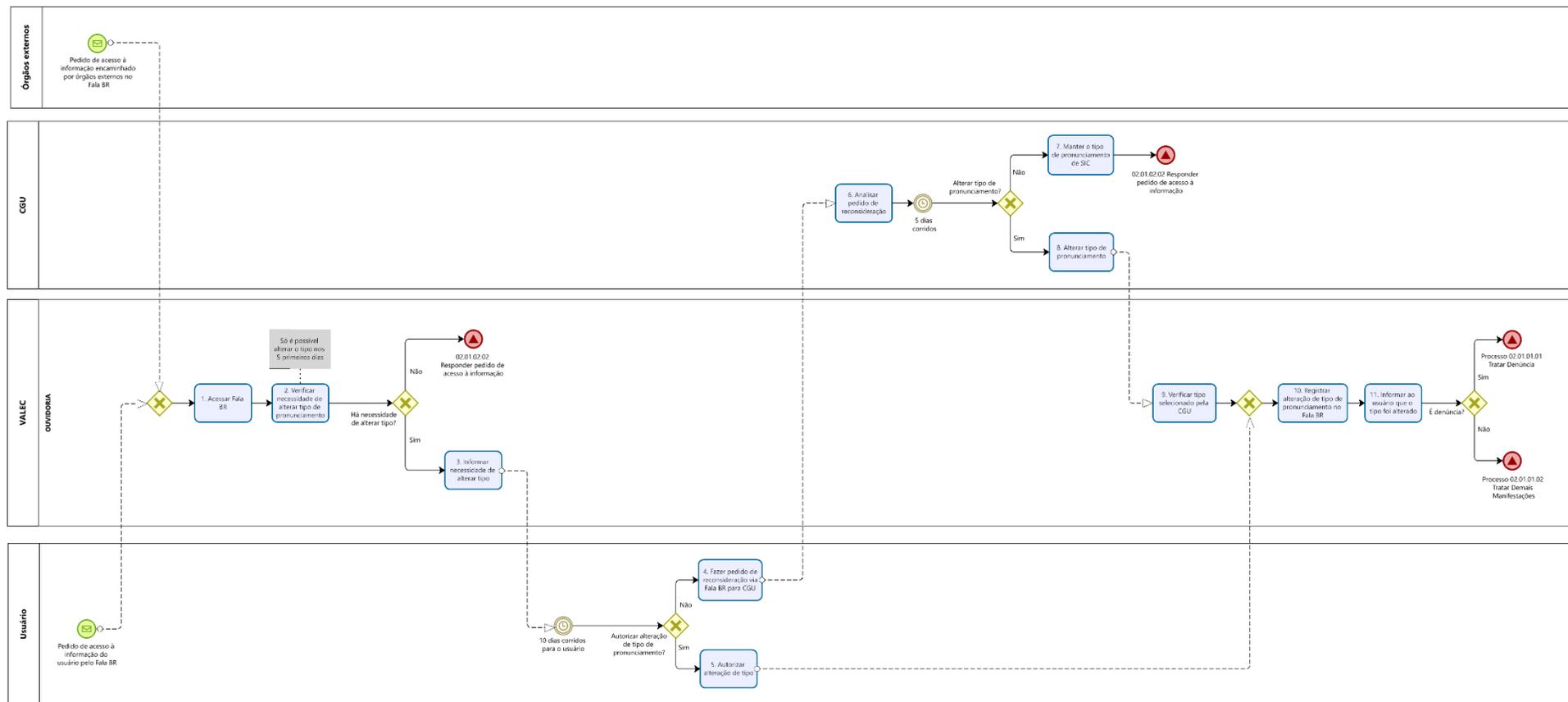
7 Riscos do processo

- Análise deficitária por falta de conhecimento ou por desvio ético (Atividade 2: Verificar necessidade de alterar tipo de pronunciamento).

8 Fluxograma - 02.01.02.01 Analisar pronunciamento do usuário

Fluxograma - 02.01.02.01 Analisar pronunciamento do usuário

02.01.02.01 Analisar pronunciamento do usuário	
Autor:	Rose Maira Cyllio (OUVR) Ivania Dolores (GED/N) e Vanessa Resende (GED/N)
Versão:	4.3 (10/05/2025)
Descrição:	Processo referente à análise de tipologia dos pronunciamentos de SIC



9 Descrição das atividades

Atividade 1 Acessar Fala BR

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	1	Nome da atividade	Acessar Fala BR
Descrição da atividade	Acessar o Fala BR para tratar o pedido de acesso à informação		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	Órgãos externos que utilizam Fala BR	Entrada(s)	Pedido de acesso à informação encaminhado por órgãos externos no Fala BR
	Cidadão		Pedido de acesso à informação do usuário pelo Fala BR
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Pedido de acesso tratado e encaminhado para inserção no SEI	Cliente	2. Verificar necessidade de alterar tipo de pronunciamento
Descrição da Saída	Pedido de acesso analisado e habilitado		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidor e equipe	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Pedido de acesso (NUP)	Local de entrada	Fala BR
Documentos de saída	Ofício	Local de saída	SEI
Sistemas de informação da operação	Fala BR e SEI	Módulo	N/C
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		

Atividade 2 Verificar necessidade de alterar tipo de pronunciamento

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	2	Nome da atividade	Verificar necessidade de alterar tipo de pronunciamento
Descrição da atividade	Analisar o conteúdo do pronunciamento do usuário		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	1. Acessar Fala BR	Entrada(s)	Pedido de acesso à informação
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Pedido de acesso tratado e exportado para o SEI	Cliente	02.01.02.02 Responder pedido de acesso à informação
	Resposta no próprio pedido		3. Informar necessidade de alterar tipo
Descrição da Saída	Pronunciamento tratado e concluído		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidor e equipe	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Pedido de acesso à informação	Local de entrada	Fala BR
Documentos de saída	Resposta no próprio pedido	Local de saída	Fala BR
	Ofício		SEI
Sistemas de informação da operação	Fala BR e SEI	Módulo	N/C
Riscos (+)			
Nome do Evento	Análise deficitária por falta de conhecimento ou por desvio ético		
Consequência	Abalo da transparência e integridade da empresa		
Controle	Controle pessoal (não informatizado)		
Competências			
Conhecimento	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		

Atividade 3 Informar necessidade de alterar tipo

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	3	Nome da atividade	Informar necessidade de alterar tipo
Descrição da atividade	Pedido de acesso à informação não caracterizado		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	2. Verificar necessidade de alterar tipo de pronunciamento	Entrada(s)	Pronunciamento do usuário
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Resposta no Fala BR informando necessidade de alterar o tipo	Cliente	4. Fazer pedido de reconsideração via Fala BR para CGU
			5. Autorizar alteração de tipo
Descrição da Saída	Usuário informado sobre a necessidade de alterar o tipo do pronunciamento		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidor e equipe	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	N/C	Local de entrada	N/C
Documentos de saída	N/C	Local de saída	N/C
Sistemas de informação da operação	Fala BR	Módulo	N/C
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		

Atividade 4 Fazer pedido de reconsideração via Fala BR para CGU

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	4	Nome da atividade	Fazer pedido de reconsideração via Fala BR para CGU
Descrição da atividade			
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor		Entrada(s)	
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)		Cliente	
Descrição da Saída			
Identificação da Operação			
Cargo		Quantidade de Funcionários	
Documento de entrada		Local de entrada	
Documento de saída		Local de saída	
Sistemas de informação e operação		Módulo	
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento			

EXTERNO

Atividade 5 Autorizar alteração de tipo

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	5	Nome da atividade	Autorizar alteração de tipo
Descrição da atividade			
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor		Entrada(s)	
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)		Cliente	
Descrição da Saída			
Identificação da Operação			
Cargo		Quantidade de Funcionários	
Documento de entrada		Local de entrada	
Documento de saída		Local de saída	
Sistemas de informação e operação		Módulo	
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento			

EXTERNO

Atividade 6 Analisar pedido de reconsideração

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	6	Nome da atividade	Analisar pedido de reconsideração
Descrição da atividade			
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor		Entrada(s)	
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)		Cliente	
Descrição da Saída			
Identificação da Operação			
Cargo		Quantidade de Funcionários	
Documento de entrada		Local de entrada	
Documento de saída		Local de saída	
Sistemas de informação e operação		Módulo	
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento			

EXTERNO

Atividade 7 Manter o tipo de pronunciamento de SIC

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	7	Nome da atividade	Manter o tipo de pronunciamento de SIC
Descrição da atividade			
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor		Entrada(s)	
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)		Cliente	
Descrição da Saída			
Identificação da Operação			
Cargo		Quantidade de Funcionários	
Documento de entrada		Local de entrada	
Documento de saída		Local de saída	
Sistemas de informação e operação		Módulo	
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento			

EXTERNO

Atividade 8 Alterar tipo de pronunciamento

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	8	Nome da atividade	Alterar tipo de pronunciamento
Descrição da atividade			
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor		Entrada(s)	
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)		Cliente	
Descrição da Saída			
Identificação da Operação			
Cargo		Quantidade de Funcionários	
Documento de entrada		Local de entrada	
Documento de saída		Local de saída	
Sistemas de informação e operação		Módulo	
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento			

EXTERNO

Atividade 9 Verificar tipo selecionado pela CGU

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	9	Nome da atividade	Verificar tipo selecionado pela CGU
Descrição da atividade	Analisar a decisão da CGU		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	8. Alterar tipo de pronunciamento	Entrada(s)	E-mail informando decisão
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Manifestação de ouvidoria	Cliente	10. Registrar alteração de tipo de pronunciamento no Fala BR
Descrição da Saída	Pedido de acesso à informação transformado em manifestação de ouvidoria		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidor e equipe	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	E-mail	Local de entrada	N/C
Documentos de saída	N/C	Local de saída	N/C
Sistemas de informação da operação	Fala BR, E-mail	Módulo	N/C
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		

Atividade 10 Registrar alteração de tipo de pronunciamento no Fala BR

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	10	Nome da atividade	Registrar alteração de tipo de pronunciamento no Fala BR
Descrição da atividade	Alterar tipo de pronunciamento no Fala BR		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	9. Verificar tipo selecionado pela CGU	Entrada(s)	Pedido de acesso não tipificado
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Manifestação de ouvidoria	Cliente	11. Informar ao usuário que o tipo foi alterado
Descrição da Saída	Manifestação de ouvidoria cadastrada		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidor e equipe	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	N/C	Local de entrada	N/C
Documentos de saída	N/C	Local de saída	N/C
Sistemas de informação da operação	N/C	Módulo	N/C
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		

Atividade 11 Informar ao usuário que o tipo foi alterado

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	11	Nome da atividade	Informar ao usuário que o tipo foi alterado
Descrição da atividade	Informar alteração do tipo ao usuário		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	10. Registrar alteração de tipo de pronunciamento no Fala BR	Entrada(s)	Manifestação de ouvidoria
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Denúncia	Cliente	Processo 02.01.01.01 Tratar Denúncia
	Demais manifestações		Processo 02.01.01.02 Tratar Demais Manifestações
Descrição da Saída	Adequação da tipologia do pronunciamento do usuário		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidor e equipe	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	N/C	Local de entrada	N/C
Documentos de saída	N/C	Local de saída	N/C
Sistemas de informação da operação	Fala BR	Módulo	N/C
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Decreto nº 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		