

Fluxograma para tratamento de denúncia

INÍCIO



O cidadão registra a denúncia na Plataforma Fala.BR



OUVIDORIA

A ouvidoria realiza a análise preliminar verificando se existem elementos mínimos de autoria e materialidade.

Há necessidade de complementação das informações?

O cidadão tem o prazo de 20 dias para complementar a denúncia, caso contrário a denúncia é arquivada.

SIM

NÃO

A ouvidoria analisa e encaminha a resposta para o cidadão em até 30 dias após o registro da manifestação no Fala.BR.



O setor de apuração possui 20 dias para informar as providências adotadas e enviar uma resposta conclusiva para a Ouvidoria.



A denúncia é enviada para o setor de apuração (Auditoria, Comissão de ética, Comissão de sindicância ou PAD).

Fluxograma para tratamento de elogio



Fluxograma para tratamento de solicitação, reclamação, sugestão e simplifique



A ouvidoria recebe a manifestação na Plataforma Fala.BR, realiza a análise prévia, identifica o setor/autoridade responsável e encaminha para providências, comunicando o prazo para envio da resposta (20 dias).

O setor demandado encaminha a resposta a ouvidoria, indicando

a solução para a solicitação, reclamação, sugestão ou simplificação.

Ou informa sobre a impossibilidade de atendimento de maneira justificada.

A Ouvidoria analisa e encaminha a resposta conclusiva para o cidadão através da Plataforma Fala.BR, no prazo de 30 dias.

