

## DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES DO SUBPROCESSO – DAS

<b>Subprocesso:</b>	<i>Manifestação de Ouvidoria do tipo Elogio</i>
<b>Número:</b>	<i>22.001/002-032020</i>
<b>Objetivo:</b>	<i>Formalizar o Elogio (demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido).</i>
<b>Responsável:</b>	<i>Ouvidoria</i>

### Atores

<b>Usuário:</b>	<i>Usuário dos serviços / Cidadão que registra manifestação de ouvidoria.</i>
<b>Ouvidoria:</b>	<i>Unidade de Ouvidoria setorial, no âmbito da Universidade Federal da Integração Latino-Americana – UNILA.</i>
<b>Unidade(s):</b>	<i>Unidade(s) de lotação do(s) servidor(es) elogiado(s) ou Unidade(s) elogiada(s).</i>
<b>PROGEPE:</b>	<i>Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas.</i>

### Atividades do subprocesso

#### 1. Apresentar a manifestação

<b>Responsável:</b>	<i>Usuário</i>
<b>Entrada (insumos):</b>	<i>Satisfação sobre o serviço ou atendimento recebido.</i>
<b>Saída (entregas):</b>	<i>Manifestação apresentada à Ouvidoria.</i>
<b>Tarefas:</b>	<p><i>Apresentar à Ouvidoria a manifestação presencialmente, por telefone, e-mail ou via plataforma Fala.BR.</i></p> <p><u><i>Presencialmente:</i></u></p> <p><i>Comparecer à sala da Ouvidoria;</i></p> <p><i>Apresentar o relato da sua manifestação.</i></p> <p><u><i>Por e-mail:</i></u></p> <p><i>Enviar e-mail à Ouvidoria, contendo relato da manifestação.</i></p> <p><u><i>Via plataforma Fala.BR:</i></u></p> <p><i>Cadastrar-se ou logar-se na plataforma Fala.BR;</i></p> <p><i>Registrar a manifestação na plataforma Fala.BR.</i></p>
<b>Ferramentas:</b>	<i>Fala.BR, e-mail, telefone, espaço físico da Ouvidoria</i>
<b>Referências:</b>	<i>Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 10, inciso I;</i> <i>Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 8º;</i>

Manual do Fala.BR (<https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual>).

## 2. Apresentar ao usuário as opções de registro da manifestação na plataforma Fala.BR

Responsável:	Ouvidoria
Entrada (insumos):	Manifestação apresentada presencialmente, por telefone ou por e-mail.
Saída (entregas):	Informações repassadas ao usuário.
Tarefas:	<p><u>Presencialmente:</u> Apresentar as opções de registro da manifestação, conforme roteiro de atendimento; Entregar modelo impresso com orientações (se necessário).</p> <p><u>Por telefone:</u> Apresentar as opções de registro da manifestação, conforme roteiro de atendimento.</p> <p><u>Por e-mail:</u> Minutar e-mail conforme modelo; Revisar a minuta junto à chefia da unidade; Enviar e-mail ao usuário.</p>
Ferramentas:	E-mail, modelo de e-mail, modelo de orientações impresso, roteiro de atendimento.
Referências:	Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 16; Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 9º e art. 11; Manual do Fala.BR ( <a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a> ).

## 3. Registrar a manifestação na plataforma Fala.BR

Responsável:	Usuário
Entrada (insumos):	Orientações fornecidas pela Ouvidoria.
Saída (entregas):	Manifestação registrada na plataforma Fala.BR.
Tarefas:	Cadastrar-se ou logar-se na plataforma Fala.BR; Registrar a manifestação na plataforma Fala.BR.
Ferramentas:	Fala.BR.
Referências:	Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 16; Manual do Fala.BR ( <a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a> ).

## 4. Autorizar o registro da manifestação pela Ouvidoria na plataforma Fala.BR (opcional)

Responsável:	Usuário
Entrada (insumos):	Orientações fornecidas pela Ouvidoria.
Saída (entregas):	Autorização fornecida à Ouvidoria.
Tarefas:	<p><u>Presencialmente:</u> Autorizar verbalmente o registro da manifestação na plataforma Fala.BR.</p> <p><u>Por telefone:</u> Autorizar verbalmente o registro da manifestação na plataforma Fala.BR.</p> <p><u>Por e-mail:</u> Acessar e-mail enviado pela Ouvidoria;</p>

	<i>Enviar e-mail de resposta, autorizando o registro da manifestação na plataforma Fala.BR.</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>E-mail, telefone, espaço físico da Ouvidoria.</i>
<i>Referências:</i>	<i>Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 13, § 4º; Manual do Fala.BR (<a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a>).</i>

### **5. Registrar a manifestação na plataforma Fala.BR**

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Autorização fornecida pelo usuário ou ausência de autorização.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Manifestação registrada na plataforma Fala.BR.</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>Minutar teor da manifestação; Revisar e aprovar a minuta junto à chefia da unidade; Acessar a plataforma Fala.BR; Registrar a manifestação na plataforma Fala.BR.</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Fala.BR, Google Drive.</i>
<i>Referências:</i>	<i>Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 16, caput e § 2º; Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 13, incisos I e II, e § 1º, incisos I e II; Manual do Fala.BR (<a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a>).</i>

### **6. Realizar triagem**

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Manifestação registrada na plataforma Fala.BR.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Triagem realizada.</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>Acessar a plataforma Fala.BR; Acessar a manifestação na plataforma Fala.BR; Lançar a manifestação na planilha de controle interno; Criar pasta compartilhada para a manifestação, gerando link para a planilha; Realizar download da manifestação e de seus anexos originais (se houver); Verificar a competência do órgão, a existência de elementos de identificação e a necessidade de alteração de tipo; Criar extrato da manifestação, se necessário; Realizar download do extrato da manifestação e de seus anexos, se necessário; Realizar upload dos documentos na pasta criada; Propor encaminhamento para a manifestação, registrando na planilha de controle interno.</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Fala.BR, Google Drive.</i>
<i>Referências:</i>	<i>Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 12, inciso III; Manual do Fala.BR (<a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a>).</i>

### **07. Alterar o tipo de manifestação**

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
---------------------	------------------

<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Triagem.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Tipo de manifestação alterado na plataforma Fala.BR.</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>Apresentar proposta de alteração de tipo; Revisar e validar a proposta de alteração de tipo junto à chefia da unidade; Acessar a plataforma Fala.BR; Acessar a manifestação na plataforma Fala.BR; Realizar a alteração de tipo na plataforma Fala.BR pelos seguintes procedimentos: (1) Analisar; (2) Reclassificar; (3) Escolher um Novo Tipo; Atualizar a planilha de controle, registrando as ações realizadas e as ainda necessárias.</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Fala.BR, Google Drive</i>
<i>Referências:</i>	<i>Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 15; Manual do Fala.BR (<a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a>).</i>

### **08. Encaminhar a manifestação ao órgão competente**

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Triagem.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Manifestação encaminhada ao órgão competente.</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>Propor encaminhamento ao órgão competente; Revisar e aprovar o encaminhamento proposto junto à chefia da unidade; Minutar texto de encaminhamento com base no modelo; Revisar e aprovar a minuta pela chefia da unidade; Acessar a plataforma Fala.BR; Acessar a manifestação na plataforma Fala.BR; Encaminhar a manifestação na plataforma Fala.BR, pelos seguintes procedimentos: (1) Analisar manifestação; (2) Encaminhar; Atualizar a planilha de controle, inserindo informações sobre o encaminhamento.</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Fala.BR, Google Drive.</i>
<i>Referências:</i>	<i>Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 16, § 3º; Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 12, inciso IV e § 5º, e art. 14; Manual do Fala.BR (<a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a>).</i>

### **09. Arquivar manifestação**

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Triagem.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Manifestação arquivada pela Ouvidoria na plataforma Fala.BR.</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>Acessar a plataforma Fala.BR; Acessar a manifestação na plataforma Fala.BR; Arquivar a manifestação na plataforma Fala.BR, pelos seguintes procedimentos: (1) Analisar manifestação; (2) Arquivar; Atualizar a planilha de controle, inserindo informações sobre o arquivamento.</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Fala.BR, Google Drive.</i>
<i>Referências:</i>	<i>Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 14;</i>

Manual do Fala.BR (<https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual>).

## 10. Arquivar manifestação

Responsável:	Ouvidoria
Entrada (insumos):	Triagem.
Saída (entregas):	Manifestação arquivada pela Ouvidoria na plataforma Fala.BR.
Tarefas:	Acessar a plataforma Fala.BR; Acessar a manifestação na plataforma Fala.BR; Arquivar a manifestação na plataforma Fala.BR, pelos seguintes procedimentos: (1) Analisar manifestação; (2) Arquivar; Atualizar a planilha de controle, inserindo informações sobre o arquivamento.
Ferramentas:	Fala.BR, Google Drive.
Referências:	Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 14; Manual do Fala.BR ( <a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a> ).

## 11. Realizar análise prévia

Responsável:	Ouvidoria
Entrada (insumos):	Triagem.
Saída (entregas):	Análise prévia realizada.
Tarefas:	Acessar a pasta compartilhada da manifestação; Verificar a necessidade/possibilidade de solicitar complementação ao usuário.
Ferramentas:	Google Drive.
Referências:	Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 17, § 1º; Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 12, incisos V, e art. 15; Manual do Fala.BR ( <a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a> ).

## 12. Solicitar complementação ao usuário

Responsável:	Ouvidoria
Entrada (insumos):	Análise Prévia.
Saída (entregas):	Pedido de complementação registrado na plataforma Fala.BR.
Tarefas:	Acessar a pasta compartilhada da manifestação; Minutar solicitação de complementação; Revisar e aprovar a minuta junto à chefia da unidade; Acessar a plataforma Fala.BR; Acessar a manifestação na plataforma Fala.BR; Cadastrar o pedido de complementação na plataforma Fala.BR pelos seguintes procedimentos: (1) Analisar manifestação; (2) Pedido de complementação. Atualizar a planilha de controle, registrando ações realizadas e novos prazos.
Ferramentas:	Fala.BR, Google Drive.
Referências:	Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 18, § 2º; Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 12, inciso VI, art. 16;

Manual do Fala.BR (<https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual>).

### 13. Complementar a manifestação (opcional)

Responsável:	Usuário
Entrada (insumos):	Pedido de complementação apresentado pela Ouvidoria
Saída (entregas):	Manifestação complementada pelo usuário (opcional)
Tarefas:	Acessar a plataforma Fala.BR; Acessar a manifestação na plataforma Fala.BR; Acessar o pedido de complementação apresentado pela Ouvidoria; Complementar a manifestação na plataforma Fala.BR.
Ferramentas:	Fala.BR.
Referências:	Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 18, § 2º; Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 16, § 1º; Manual do Fala.BR ( <a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a> ).

### 14. Analisar as informações complementadas pelo usuário

Responsável:	Ouvidoria
Entrada (insumos):	Complementação fornecida pelo usuário em até 20 dias.
Saída (entregas):	Complementação analisada.
Tarefas:	Acessar a plataforma Fala.BR; Acessar a manifestação na plataforma Fala.BR; Acessar a resposta do usuário ao pedido de complementação; Analisar a resposta do usuário ao pedido de complementação; Realizar download da complementação e de eventuais anexos; Realizar upload dos documentos na pasta criada; Atualizar a planilha de controle, inserindo informações sobre a complementação e os novos prazos.
Ferramentas:	Fala.BR.
Referências:	Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 17, § 1º; Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 12, incisos V, e art. 15; Manual do Fala.BR ( <a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a> ).

### 15. Arquivar a manifestação

Responsável:	Ouvidoria
Entrada (insumos):	Ausência de resposta ao pedido de complementação após 20 dias.
Saída (entregas):	Manifestação arquivada automaticamente pela plataforma Fala.BR.
Tarefas:	Acessar a plataforma Fala.BR; Acessar a manifestação na plataforma Fala.BR; Confirmar o arquivamento automático da manifestação; Atualizar a planilha de controle, inserindo informações sobre o arquivamento.
Ferramentas:	Fala.BR, Google Drive.

<i>Referências:</i>	<i>Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 18, § 5º; Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 16, § 4º; Manual do Fala.BR (<a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a>).</i>
---------------------	---

### **16. Arquivar a manifestação**

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Manifestação complementada com informações insuficientes.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Manifestação arquivada pela Ouvidoria na plataforma Fala.BR.</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>Deliberar junto à chefia da unidade o arquivamento da manifestação; Acessar a pasta compartilhada da manifestação; Minutar texto de arquivamento; Revisar e aprovar a minuta junto à chefia da unidade; Acessar a plataforma Fala.BR; Acessar a manifestação na plataforma Fala.BR; Arquivar a manifestação na plataforma Fala.BR, pelos seguintes procedimentos: (1) Analisar manifestação; (2) Arquivar; Atualizar a planilha de controle, inserindo informações sobre o arquivamento.</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Fala.BR, Google Drive.</i>
<i>Referências:</i>	<i>Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 18, § 3º; Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 16, § 2º; Manual do Fala.BR (<a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a>).</i>

### **17. Encaminhar manifestação via ofício**

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Análise Prévia.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Manifestação encaminhada à PROGEPE e à(s) unidade(s) envolvida(s).</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>Propor encaminhamento; Revisar e aprovar o encaminhamento junto à chefia da unidade; Acessar a pasta compartilhada da manifestação; Minutar ofício de encaminhamento com base no modelo; Revisar e aprovar a minuta do ofício junto à chefia da unidade; Realizar download de documentos; Acessar o sistema Memo da UNILA; Cadastrar ofício no sistema Memo; Assinar e encaminhar ofício à PROGEPE e à(s) unidade(s) envolvida(s); Atualizar a planilha de controle, inserindo informações sobre o encaminhamento.</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Fala.BR, Google Drive, Modelo de ofício de encaminhamento.</i>
<i>Referências:</i>	<i>Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 19; Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 12, inciso VII; Manual do Fala.BR(<a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a>).</i>

### **18. Registrar resposta conclusiva na plataforma Fala.BR**

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
---------------------	------------------

<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Encaminhamento da manifestação à PROGEPE e à(s) unidade(s) envolvida(s).</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Resposta conclusiva cadastrada na Plataforma Fala.BR.</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>Acessar a pasta compartilhada da manifestação; Minutar resposta conclusiva, conforme modelo; Revisar e aprovar a minuta pela chefia da unidade; Acessar a plataforma Fala.BR; Acessar a manifestação na plataforma Fala.BR; Cadastrar resposta conclusiva; Atualizar a planilha de controle, inserindo informações sobre a conclusão da manifestação.</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Fala.BR, Google Drive, Modelo de resposta conclusiva.</i>
<i>Referências:</i>	<i>Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 12, inciso VIII, e art. 19, inciso I; Manual do Fala.BR(<a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a>).</i>

### **19. Responder pesquisa de satisfação (opcional)**

<i>Responsável:</i>	<i>Usuário</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Resposta conclusiva cadastrada na plataforma Fala.BR.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Pesquisa de satisfação respondida pelo usuário (opcional).</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>Acessar a plataforma Fala.BR; Acessar a manifestação na plataforma Fala.BR; Acessar a resposta conclusiva fornecida pela Ouvidoria; Responder pesquisa de satisfação (opcional).</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Fala.BR.</i>
<i>Referências:</i>	<i>Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 7º, inciso IV; Manual do Fala.BR (<a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a>).</i>

### **Mapa do Subprocesso**

*Mapa disponível no Portal de Processos da UNILA (inserir link neste local)*

### **Outras Informações**

**Elaborado por:**  
Gihan Teixeira Jebai

**Data:**  
01/08/2022

**Versão:**  
3