

DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES DO SUBPROCESSO – DAS

Subprocesso:	<i>Manifestação de Ouvidoria do tipo Denúncia</i>
Número:	<i>22.005/001-122022</i>
Objetivo:	<i>Formalizar a Denúncia (comunicação de ato ilícito/irregular praticado por agentes públicos ou discentes).</i>
Responsável:	<i>Ouvidoria</i>

Atores

<i>Usuário:</i>	<i>Usuário dos serviços / Cidadão que registra manifestação de ouvidoria.</i>
<i>Ouvidoria:</i>	<i>Unidade de Ouvidoria setorial, no âmbito da Universidade Federal da Integração Latino-Americana – UNILA.</i>
<i>Unidade(s):</i>	<i>Unidade de apuração.</i>

Atividades do subprocesso

1. Apresentar a manifestação

<i>Responsável:</i>	<i>Usuário</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Comunicação de ato ilícito/irregular praticado por agentes públicos ou discentes.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Manifestação apresentada à Ouvidoria.</i>
<i>Tarefas:</i>	<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 telefone:</i></u></p> <p><i>Ligar para a 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>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Fala.BR, e-mail, telefone, espaço físico da Ouvidoria</i>
<i>Referências:</i>	<i>Constituição Federal de 1988. Art. 37, § 3º, inciso III;</i>

Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017. Arts. 9º e 10.
Manual do Fala.BR ([https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual](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 (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual).

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

4. Autorizar a Ouvidoria registrar a manifestação (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></p>

	<i>Acessar e-mail enviado pela Ouvidoria; 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 (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual).</i>

5. Registrar a manifestação no 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; Manual do Fala.BR (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual).</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 (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual).</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 à chefia da unidade; 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 (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual).</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 n. 3669, de 23 de novembro de 2000. Art. 1º, inciso I. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 16, § 3º; Decreto n. 10.153, de 3 de dezembro de 2019. Art. 10, parágrafo único; Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 12, inciso IV e § 5º; art. 14; e art. 35-A, § 1º. Manual do Fala.BR (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual).</i>

09. Solicitar o consentimento do usuário

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Triagem.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Solicitação de consentimento registrada na plataforma Fala.BR.</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>Minutar pedido de consentimento com base no modelo;</i>

	<p>Revisar e aprovar a minuta pela chefia da unidade; Acessar a plataforma Fala.BR; Acessar a manifestação na plataforma Fala.BR; Registrar a solicitação de consentimento na plataforma Fala.BR; Atualizar a planilha de controle, inserindo informações sobre o pedido de consentimento.</p>
Ferramentas:	Fala.BR, Google Drive.
Referências:	Decreto n. 10.153, de 3 de dezembro de 2019. Art. 8º; Manual do Fala.BR (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual).

10. Responder a solicitação de consentimento (opcional)

Responsável:	Usuário
Entrada (insumos):	Solicitação de consentimento apresentada pela Ouvidoria
Saída (entregas):	Solicitação de consentimento respondida pelo usuário (opcional)
Tarefas:	<p>Acessar a plataforma Fala.BR; Acessar a manifestação na plataforma Fala.BR; Acessar a solicitação de consentimento registrada pela Ouvidoria; Responder a solicitação de consentimento na plataforma Fala.BR.</p>
Ferramentas:	Fala.BR.
Referências:	Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Arts. 32, inciso I, e Art. 33; Manual do Fala.BR (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual).

11. Pseudonimizar a manifestação

Responsável:	Ouvidoria
Entrada (insumos):	Manifestação registrada na Plataforma Fala.BR.
Saída (entregas):	Manifestação pseudonimizada.
Tarefas:	<p>Acessar a plataforma Fala.BR e a pasta compartilhada; Realizar procedimento de pseudonimização (produzir extrato, produzir versão tarjada, reduzir a termo gravação ou relato descritivo de imagem).</p>
Ferramentas:	Fala.BR, Google Drive, software de tarjamento.
Referências:	<p>Lei 13.608, de 10 de janeiro de 2018. Arts 3º e 4ºB; Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017. Art 10, § 7º; Decreto n. 10.153, de 3 de dezembro de 2019. Art. 8º, parágrafo único; Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 34 e 35; Manual do Fala.BR (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual).</p>

12. Encaminhar manifestação ao órgão competente e notificar o usuário

Responsável:	Ouvidoria
Entrada (insumos):	Triagem.
Saída (entregas):	Manifestação pseudonimizada encaminhada ao órgão competente.
Tarefas:	Propor encaminhamento ao órgão competente;

	<p>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.</p>
Ferramentas:	Fala.BR, Google Drive.
Referências:	<p>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; Decreto n. 10.153, de 3 de dezembro de 2019. Art. 10, parágrafo único; Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 35-A, § 1º. Manual do Fala.BR (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual).</p>

13. Realizar análise prévia

Responsável:	Ouvidoria
Entrada (insumos):	Triagem.
Saída (entregas):	Análise prévia realizada.
Tarefas:	<p>Acessar a pasta compartilhada da manifestação; Verificar a necessidade/possibilidade de solicitar complementação ao usuário.</p>
Ferramentas:	Google Drive.
Referências:	<p>Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 18, § 1º; Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 12, incisos V, e art. 15; Manual do Fala.BR (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual).</p>

14. Solicitar complementação ao usuário

Responsável:	Ouvidoria
Entrada (insumos):	Análise Prévia.
Saída (entregas):	Pedido de complementação registrado na plataforma Fala.BR.
Tarefas:	<p>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.</p>
Ferramentas:	Fala.BR, Google Drive.
Referências:	<p>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).</p>

15. Complementar a manifestação (opcional)

<i>Responsável:</i>	<i>Usuário</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Pedido de complementação apresentado pela Ouvidoria</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Manifestação complementada pelo usuário (opcional)</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>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.</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Fala.BR.</i>
<i>Referências:</i>	<i>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 (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual).</i>

16. Arquivar a manifestação

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Ausência de resposta ao pedido de complementação após 20 dias.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Manifestação arquivada automaticamente pela plataforma Fala.BR.</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>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.</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, § 5º; Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 16, § 4º; Manual do Fala.BR (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual).</i>

17. Realizar Análise Preliminar

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Informações e dados coletados</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Análise preliminar concluída.</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>Acessar a pasta compartilhada da manifestação; Minutar Análise Preliminar, conforme modelo; Revisar e aprovar a minuta pela chefia da unidade.</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Google Drive, Modelo de Análise Preliminar.</i>
<i>Referências:</i>	<i>Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 18, § 1º; Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 15.</i>

18. Registrar resposta conclusiva na plataforma Fala.BR

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Encaminhamento da manifestação à(s) unidade(s) a qual a manifestação é</i>

	<i>pertinente).</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>Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 17 e 18. Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 12, inciso VIII, e art. 19, inciso V; Manual do Fala.BR(https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual).</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 (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual).</i>

20. Pseudonimizar a manifestação

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Manifestação registrada na Plataforma Fala.BR.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Manifestação pseudonimizada.</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>Acessar a plataforma Fala.BR e a pasta compartilhada; Realizar procedimento de pseudonimização (produzir extrato, produzir versão tarjada, reduzir a termo gravação ou relato descritivo de imagem).</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Fala.BR, Google Drive, software de tarjamento.</i>
<i>Referências:</i>	<i>Lei 13.608, de 10 de janeiro de 2018. Arts 3º e 4ºB; Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017. Art 10, § 7º; Decreto n. 10.153, de 3 de dezembro de 2019. Art. 8º, parágrafo único; Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 34 e 35; Manual do Fala.BR (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual).</i>

Mapa do Subprocesso

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

Outras Informações

Elaborado por:
Gihan Teixeira Jebai

Data:
28/12/2022

Versão:
1