

DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES DO SUBPROCESSO - DAS

Subprocesso:	<i>Manifestação de Ouvidoria do tipo Solicitação</i>
Número:	<i>22.002/001-122022</i>
Objetivo:	<i>Formalizar a Solicitação (pedido de adoção de providências).</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(s) à qual a manifestação é pertinente.</i>

Atividades do subprocesso

1. Apresentar a manifestação

<i>Responsável:</i>	<i>Usuário</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Pedido de adoção de providências.</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>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).</i>
---------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

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

3. Registrar a manifestação na plataforma Fala.BR (opcional)

<i>Responsável:</i>	<i>Usuário</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Orientações fornecidas pela Ouvidoria.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Manifestação registrada na plataforma Fala.BR.</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>Cadastrar-se ou logar-se na plataforma Fala.BR; Registrar 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. 16; Manual do Fala.BR (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual).</i>

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

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

	<p>Autorizar verbalmente o registro da manifestação na plataforma Fala.BR.</p> <p><u>Por e-mail:</u></p> <p>Acessar e-mail enviado pela Ouvidoria;</p> <p>Enviar e-mail de resposta, autorizando o registro da manifestação na plataforma Fala.BR.</p>
Ferramentas:	E-mail, telefone, espaço físico da Ouvidoria.
Referências:	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).

5. Registrar a manifestação na plataforma Fala.BR

Responsável:	Ouvidoria
Entrada (insumos):	Autorização fornecida pelo usuário ou ausência de autorização.
Saída (entregas):	Manifestação registrada na plataforma Fala.BR.
Tarefas:	<p>Minutar teor da manifestação;</p> <p>Revisar e aprovar a minuta junto à chefia da unidade;</p> <p>Acessar a plataforma Fala.BR;</p> <p>Registrar a manifestação na plataforma Fala.BR.</p>
Ferramentas:	Fala.BR, Google Drive.
Referências:	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).

6. Realizar triagem

Responsável:	Ouvidoria
Entrada (insumos):	Manifestação registrada na plataforma Fala.BR.
Saída (entregas):	Triagem realizada.
Tarefas:	<p>Acessar a plataforma Fala.BR;</p> <p>Acessar a manifestação na plataforma Fala.BR;</p> <p>Lançar a manifestação na planilha de controle interno;</p> <p>Criar pasta compartilhada para a manifestação, gerando link para a planilha;</p> <p>Realizar download da manifestação e de seus anexos originais (se houver);</p> <p>Verificar a competência do órgão, a existência de elementos de identificação e a necessidade de alteração de tipo;</p> <p>Criar extrato da manifestação, se necessário;</p> <p>Realizar download do extrato da manifestação e de seus anexos, se necessário;</p> <p>Realizar upload dos documentos na pasta criada;</p> <p>Propor encaminhamento para a manifestação, registrando na planilha de controle interno.</p>
Ferramentas:	Fala.BR, Google Drive.
Referências:	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).

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

08. 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 n. 13.460, de 26 de junho de 2017. Art 10, § 7º; Manual do Fala.BR (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual).</i>

09. Encaminhar ao órgão competente e notificar o usuário

<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;</i>

Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 12, inciso IV e § 5º, e art. 14;
Manual do Fala.BR ([https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual)).

10. Realizar análise prévia

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Triagem.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Análise prévia realizada.</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>Acessar a pasta compartilhada da manifestação; Verificar a necessidade/possibilidade de solicitar complementação ao usuário.</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Google Drive.</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. 12, inciso V, e art. 15; Manual do Fala.BR (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual).</i>

11. Solicitar complementação ao usuário

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Análise Prévia.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Pedido de complementação registrado na plataforma Fala.BR.</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>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.</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, § 2º; Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 12, inciso VI, e art. 16; Manual do Fala.BR (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual).</i>

12. 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;</i>

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](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual)).

13. Analisar as informações complementadas pelo usuário

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Complementação fornecida pelo usuário em até 20 dias.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Complementação analisada.</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>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.</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Fala.BR.</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. 12, inciso V, e art. 15; Manual do Fala.BR (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual).</i>

14. 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>

15. 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(s) unidade(s) a qual a manifestação é pertinente.</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;</i>

	<p>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 da UNILA; Assinar e encaminhar ofício à(s) unidade(s); Atualizar a planilha de controle, inserindo informações sobre o(s) encaminhamento(s).</p>
Ferramentas:	Fala.BR, Google Drive, Modelo de ofício de encaminhamento, Sistema Memo.
Referências:	<p>Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 18, § 6º; Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 12, inciso VII; Resolução CONSUN n. 11, de 12 de maio de 2014. Art. 2º, inciso I. Art. 8, § 1º; Manual do Fala.BR (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual).</p>

16. Analisar e responder o ofício de prorrogação

Responsável:	Ouvidoria
Entrada (insumos):	Ofício da unidade.
Saída (entregas):	Ofício da unidade analisado e respondido.
Tarefas:	<p>Acessar o sistema Memo da UNILA; Acessar o ofício encaminhado pela unidade; Imprimir o ofício em formato .pdf; Salvar o arquivo na pasta compartilhada; Atualizar a planilha de controle, inserindo informações sobre o ofício de solicitação de prorrogação de prazo; Minutar ofício de resposta com base no modelo; Revisar e aprovar a minuta do ofício junto à chefia da unidade; Cadastrar ofício no sistema Memo da UNILA; Assinar e encaminhar ofício à(s) unidade(s); Atualizar a planilha de controle, inserindo informações sobre a concessão de prorrogação de prazo.</p>
Ferramentas:	Google Drive, Modelo de ofício de prorrogação de prazo, Sistema Memo.
Referências:	Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 18, § 6º.

17. Analisar resposta fornecida pela unidade

Responsável:	Ouvidoria
Entrada (insumos):	Ofício da unidade.
Saída (entregas):	Resposta analisada.
Tarefas:	<p>Acessar o sistema Memo da UNILA; Acessar o ofício encaminhado pela unidade; Imprimir o ofício em formato .pdf; Acessar a pasta compartilhada da manifestação; Salvar o arquivo na pasta compartilhada; Atualizar a planilha de controle, inserindo informações sobre o ofício de resposta; Analisar o ofício de resposta encaminhado pela unidade.</p>

<i>Ferramentas:</i>	<i>Sistema Memo, Google Drive.</i>
<i>Referências:</i>	<i>Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 12, inciso VIII; Resolução CONSUN n. 11, de 12 de maio de 2014. Art. 2º, inciso I. Art. 8, § 1º.</i>

18. Solicitar esclarecimentos via ofício

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Resposta apresentada pela unidade.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Ofício da Ouvidoria.</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>Propor solicitação de esclarecimentos; Revisar e aprovar a proposta junto à chefia da unidade; Acessar a pasta compartilhada da manifestação; Minutar ofício com base no modelo; Revisar e aprovar a minuta do ofício junto à chefia da unidade; Acessar o sistema Memo da UNILA; Cadastrar ofício no sistema Memo; Assinar e encaminhar ofício à unidade; Atualizar a planilha de controle, inserindo informações sobre a solicitação de esclarecimentos.</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Fala.BR, Google Drive, Modelo de ofício de encaminhamento, Sistema Memo.</i>
<i>Referências:</i>	<i>Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 18, § 6º; Resolução CONSUN n. 11, de 12 de maio de 2014. Art. 2º, inciso I. Art. 8, § 1º.</i>

19. Analisar esclarecimentos

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Ofício da unidade.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Esclarecimentos analisados.</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>Acessar o sistema Memo da UNILA; Acessar o ofício da unidade; Imprimir o ofício em formato .pdf; Acessar a pasta compartilhada da manifestação; Salvar o arquivo na pasta compartilhada; Atualizar a planilha de controle, inserindo informações sobre o ofício de esclarecimentos; Analisar o ofício de esclarecimentos encaminhado pela unidade.</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Sistema Memo, Google Drive.</i>
<i>Referências:</i>	<i>Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 12, inciso VIII.</i>

20. 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 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. Arts. 17 e 18; Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 12, inciso VIII, e art. 19, inciso III; Manual do Fala.BR(https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual).</i>

21. 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>

Mapa do Subprocesso

Mapa disponível no Portal de Processos da UNILA

Outras Informações

Elaborado por: Gihan Teixeira Jebai	Data: 13/12/2022	Versão: 1
-----------------------------------------------	----------------------------	---------------------