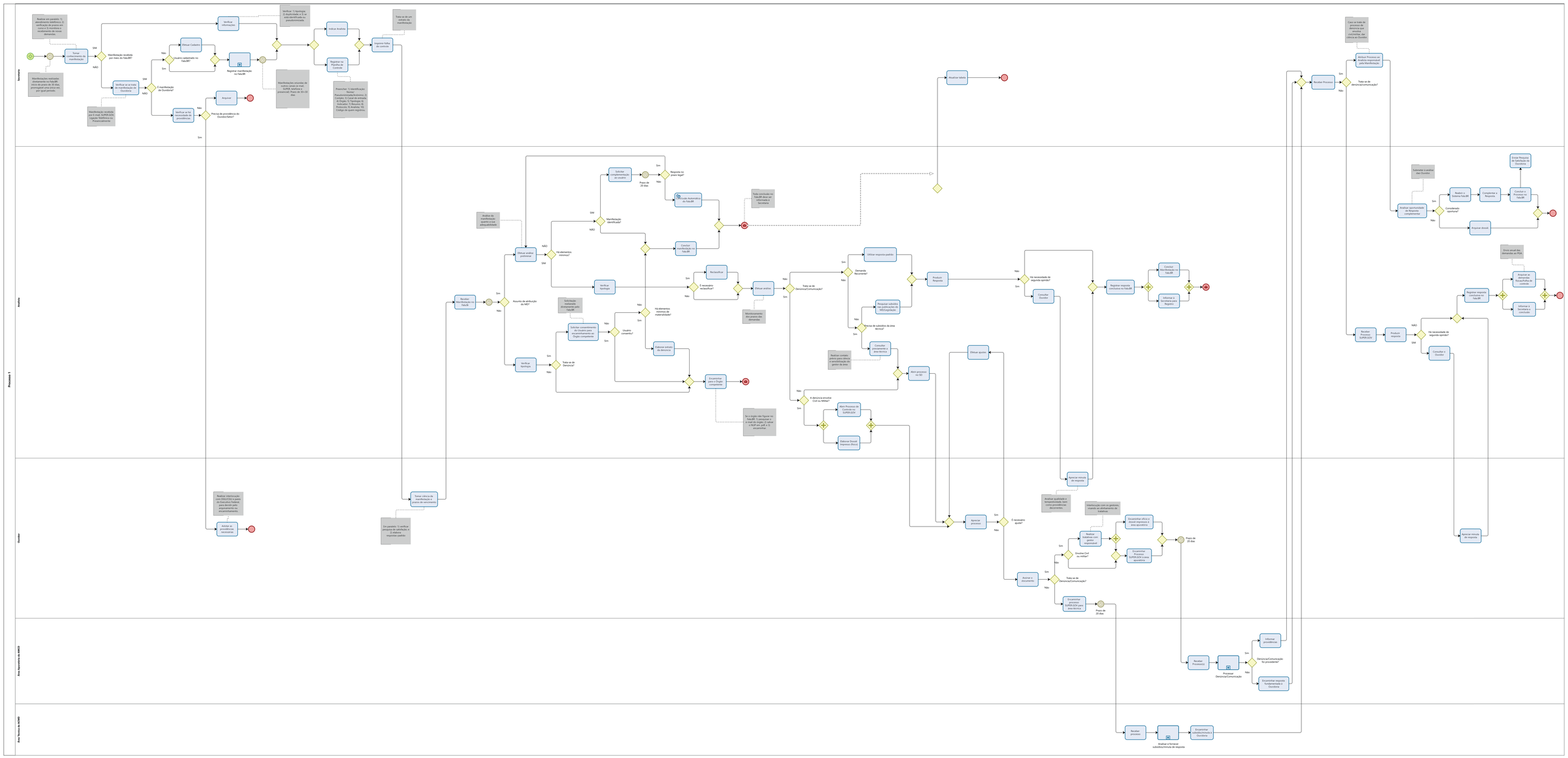
Processo 1
Secretaria
Analista
Ouvidor
Área Apoiadora da AMCID
Área Técnica da AMCID
Realizar em paralelo: 1) Informar prazos de verificação de prazo em curso; 2) monitorar o recebimento de novas demandas.
Manifestações realizadas por meio do Fala.BR prorrogam uma única vez por igual período.
Tomar conhecimento da manifestação
Manifestação recebida por meio do Fala.BR?
SIM
NÃO
Manifestação recebida por meio do Fala.BR, Ligações Telefônica ou Presencialmente
Verificar se se trata de manifestação de Ouvidoria
É manifestação de Ouvidoria?
SIM
NÃO
Verificar informações
Verificar: 1) tipologia; 2) Aptos/aptas e 3) se está identificada ou pseudonimizada.
Efetuar Cadastro
Usuário cadastrado no Fala.BR?
Não
Sim
Registrar manifestação no Fala.BR
Manifestações oriundas de outros canais (e-mail, ofício, ligação, presencial). Prazo de 05+30 dias
Verificar se há necessidade de providência
Precisa de providência do Ouvidor/Defensor?
Não
Sim
Arquivar
Realizar interlocução: Ofício/Memorando ao Executivo Federal para decisão pelo arquivamento ou encaminhamento.
Assinar as providências necessárias
Realizar Análise
Registrar na Planilha de Controle
Preencher: 1) Identificação: Nome/ Pseudonimo/aplicável/anonimo; 2) Data; 3) Canal; 4) Tipologia; 4) Órgão; 5) Tipologia; 6) Indicador; 7) Resumo; 8) Produção; 9) Analista; 10) Código de quem registrou.
Imprimir folha de controle
Trata-se de um extrato da manifestação
Tomar ciência da manifestação e cerca de encaminhamento
Em paralelo: 1) verificar pesquisa de satisfação; e 2) verificar se há resposta padrão
Receber Manifestação no Fala.Br
Assunto de atribuição do MD?
Não
Sim
Efetuar análise preliminar
Há elementos mínimos?
NÃO
SIM
Analisar de manifestação quanto a sua adequabilidade
Manifestação identificada?
SIM
NÃO
Solicitar complementação ao usuário
Prazo de 20 dias
Resposta no prazo legal?
Sim
Não
Acolhido Automaticamente no Fala.BR
Toda concluída no Fala.BR deve ser registrada na Secretaria
Concluir manifestação no Fala.BR
Verificar tipologia
É necessário reclassificar?
Sim
Não
Reclassificar
Efetuar análise
Monitoramento dos prazos das demandas
Trata-se de Denúncia/Comunicação?
Não
Sim
Verificar tipologia
Trata-se de Denúncia?
Sim
Não
Solicitação realizada continuação pelo Fala.BR
Solicitar consentimento do Usuário para encaminhamento ao Órgão competente
Usuário consentiu?
Não
Sim
Há elementos mínimos de materialidade?
Não
Sim
Elaborar extrato da denúncia
Encaminhar para o Órgão competente
Se o órgão não figurar no Fala.BR: 1) pesquisar o endereço do órgão; 2) elaborar o RIDP em .pdf; e 3) encaminhar.
Demanda Recorrente?
Sim
Não
Utilizar resposta padrão
Pesquisar subsídios nas publicações do MD/Legislação
Precisa de subsídios da área técnica?
Não
Sim
Consultar programação à área técnica
Realizar contato prévio para ciência e alinhamento com gestor da área
Abrir processo no SEI
Produzir Resposta
Há necessidade de segunda opinião?
Não
Sim
Consultar Ouvidor
Registrar resposta conclusiva no Fala.BR
Concluir Manifestação no Fala.BR
Informar à Secretaria para Registro
Aplicar ressalva de resposta
Avaliar qualidade e tempestividade, bem como providências decorrentes.
A denúncia envolve Civil ou Militar?
Não
Sim
Abrir Processo de Sanção no SUPER.GOV
Elaborar Dossiê Impresso (Reservado)
Efetuar ajustes
Agenciar processo
É necessário ajuste?
Sim
Não
Assinar o documento
Trata-se de Denúncia/Comunicação?
Sim
Não
Encaminhar processo SUPER.GOV para área técnica
Prazo de 20 dias
Interlocução com os gestores, visando ao alinhamento de tratativas
Realizar tratativas com área responsável
Envolve Civil ou Militar?
Sim
Não
Encaminhar ofício e dossiê impressos à área apoiadora
Encaminhar Processo SUPER.GOV à área apoiadora
Prazo de 20 dias
Receber processo
Analisar e fornecer subsídios/minuta de resposta
Encaminhar subsídios/minuta à Ouvidoria
Atualizar tabela
Caso se trate de processo de denúncia que envolva civil/militar, não cabe ao Ouvidor.
Abrir Processo ao órgão/à coordenação pela Manifestação
Trata-se de denúncia/comunicação?
Sim
Não
Revisar Processo
Receber Processo SUPER.GOV
Produzir resposta
Há necessidade de segunda opinião?
NÃO
SIM
Consultar o Ouvidor
Aplicar minuta de resposta
Submeter à análise do/ao Ouvidor
Analisar oportunidade de Resposta complementar
Considerado oportuna?
Sim
Não
Realizar o/a Solicitante Fala.Br
Complementar a Resposta
Concluir o Processo no Fala.BR
Enviar Pesquisa de Satisfação ao Ouvidor(a)
Regular dossiê
Envio anual das demandas ao PGA
Registrar resposta conclusiva no Fala.BR
Arquivar ao Processo Backup/Pasta de controle
Informar à Secretaria a conclusão
Revisar/ Processar
Processar Denúncia/Comunicação
Denúncia/Comunicação foi procedente?
Sim
Não
Informar providências
Encaminhar resposta fundamentada à Ouvidoria