

Elogio

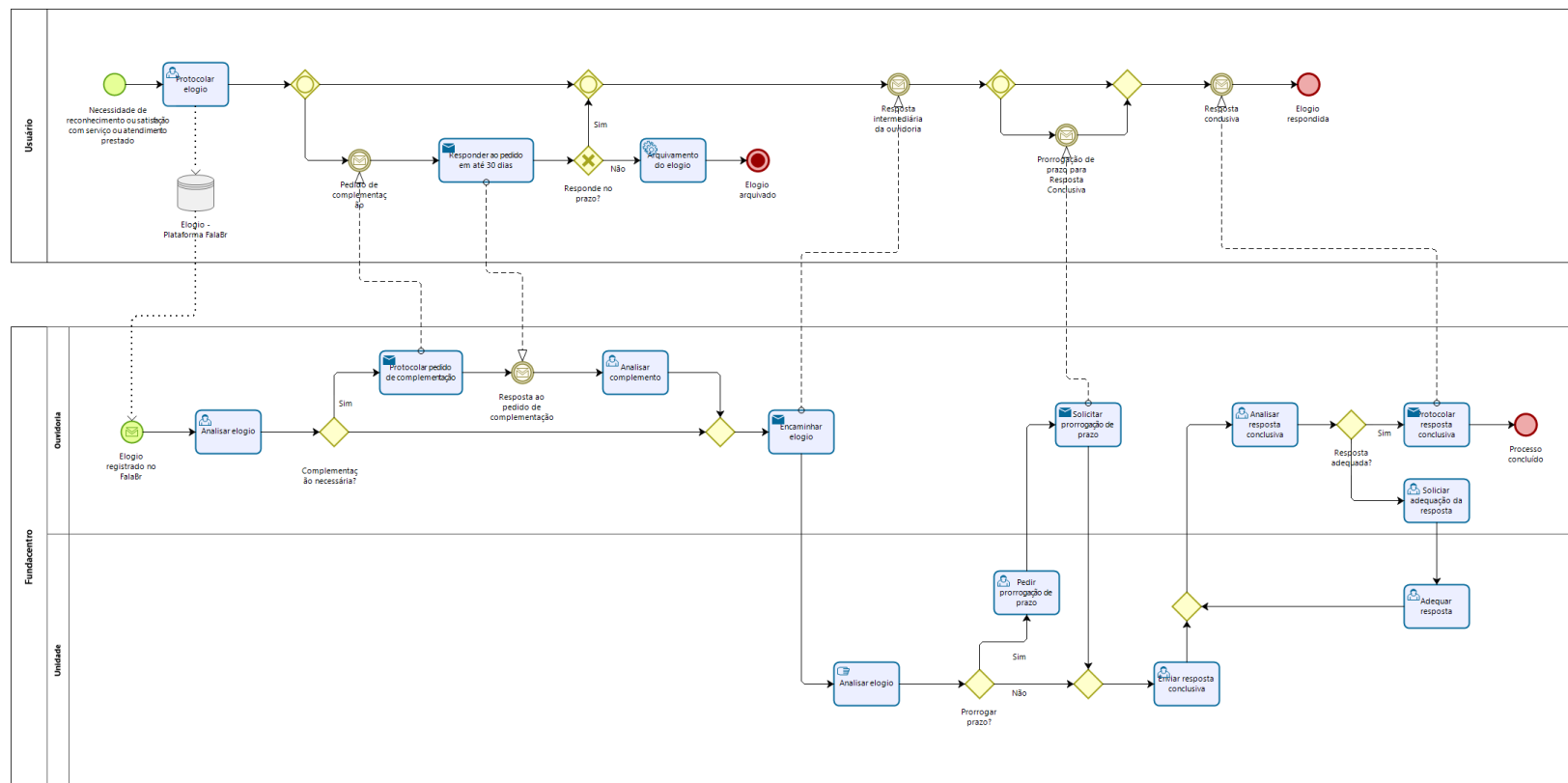
Bizagi Modeler

Índice

ELOGIO	1
BIZAGI MODELER	1
1 DIAGRAMA 1	4
1.1 USUÁRIO.....	5
1.1.1 Elementos do processo.....	5
1.1.1.1  Elogio - Plataforma FalaBr	5
1.1.1.2  Necessidade de reconhecimento ou satisfação com serviço ou atendimento prestado	5
1.1.1.3  Responder ao pedido em até 30 dias.....	5
1.1.1.4  Pedido de complementação	5
1.1.1.5  Arquivamento do elogio	5
1.1.1.6  Resposta intermediária da ouvidoria	6
1.1.1.7  Prorrogação de prazo para Resposta Conclusiva	6
1.1.1.8  Elogio respondida.....	6
1.1.1.9  Resposta conclusiva	6
1.1.1.10  Protocolar elogio.....	6
1.1.1.11  Elogio arquivado.....	6
1.2 FUNDACENTRO	6
1.2.1 Elementos do processo.....	6
1.2.1.1  Elogio registrado no FalaBr	6
1.2.1.2  Protocolar pedido de complementação	7
1.2.1.3  Resposta ao pedido de complementação.....	7
1.2.1.4  Analisar complemento	7
1.2.1.5  Encaminhar elogio.....	7
1.2.1.6  Analisar elogio	7
1.2.1.7  Prorrogar prazo?	8
1.2.1.8  Pedir prorrogação de prazo.....	8
1.2.1.9  Solicitar prorrogação de prazo	8
1.2.1.10  Enviar resposta conclusiva	8
1.2.1.11  Analisar resposta conclusiva.....	8
1.2.1.12  Protocolar resposta conclusiva	8
1.2.1.13  Solicitar adequação da resposta.....	9
1.2.1.14  Adequar resposta	9

1.2.1.15	 Analisar elogio	9
----------	---	---

1 DIAGRAMA 1



Versão:

1.0

Autor:

Guilherme

1.1 USUÁRIO

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 Elogio - Plataforma FalaBr

Descrição

Elogio registrado na plataforma Fala.Br

1.1.1.2 Necessidade de reconhecimento ou satisfação com serviço ou atendimento prestado

Descrição

Processo iniciado com a necessidade de protocolar reclamação pelo usuário.

1.1.1.3 Responder ao pedido em até 30 dias

Descrição

Responde pedido de complementação na Plataforma Fala.BR em até 30 dias.

Implementação

Serviço Web

1.1.1.4 Pedido de complementação

Descrição

Chegada de pedido de complementação, realizada pela Ouvidoria, via e-mail ou acesso à Plataforma Fala.BR.

1.1.1.5 Arquivamento do elogio

Descrição

Arquivamento automático da manifestação, em caso de não resposta ao pedido de complementação após 30 dias.

Implementação

Serviço Web

1.1.1.6 Resposta intermediária da ouvidoria

Descrição

Chegada por e-mail ou via acesso à Plataforma Fala.BR da Resposta Intermediária enviada pela Ouvidoria, informando prazos e encaminhamentos.

1.1.1.7 Prorrogação de prazo para Resposta Conclusiva

Descrição

Chegada da informação sobre prorrogação do prazo por e-mail ou acesso a Plataforma Fala.BR.

1.1.1.8 Elogio respondida

Descrição

Processo encerrado com resposta ao usuário.

1.1.1.9 Resposta conclusiva

Descrição

Chegada por e-mail ou via acesso à Plataforma Fala.BR da resposta conclusiva, a qual conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

1.1.1.10 Protocolar elogio

Descrição

Protocola a manifestação na [Plataforma Fala.BR](#).

1.1.1.11 Elogio arquivado

Descrição

Processo encerra-se com o arquivamento do elogio.

1.2 FUNDACENTRO

1.2.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.2.1.1 Elogio registrado no FalaBr

Descrição

Processo iniciado pela chegada da manifestação, na Ouvidoria, por meio da [Plataforma Fala.BR](#).

1.2.1.2 Protocolar pedido de complementação

Descrição

Protocola na Plataforma Fala.BR pedido de complementação ao usuário das informações contidas na manifestação.

Implementação

Serviço Web

1.2.1.3 Resposta ao pedido de complementação

Descrição

Chegada via Plataforma Fala.BR da resposta do usuário ao Pedido de Complementação.

1.2.1.4 Analisar complemento

Descrição

1. Analisa complementação.
2. Verifica se as informações são suficientes para o prosseguimento.
3. Exporta a manifestação e a prepara para o encaminhamento à unidade responsável.

1.2.1.5 Encaminhar elogio

Descrição

1. Insere a manifestação e seus anexos no e-mail à Unidade.
2. Insere texto de encaminhamento adequado à natureza da manifestação.
3. Envia e-mail ao Gestor responsável da Unidade.
4. Registra observação na Plataforma Fala.BR com informações a respeito do encaminhamento à Unidade.
5. Protocola resposta intermediária na Plataforma Fala.BR ao usuário informando-o a respeito do encaminhamento à Unidade.

Implementação

Serviço Web

1.2.1.6 Analisar elogio

Descrição

1. Cientifica a Ouvidoria do recebimento da manifestação.
2. Analisa a manifestação.

3. Cientifica os envolvidos, se for o caso.

4. Adota as medidas necessárias, se for o caso, para atendimento da manifestação.

1.2.1.7 Prorrogar prazo?

Descrição

Verifica a necessidade de prorrogação do prazo por mais 20 dias para emissão da resposta conclusiva.

Portões

Não

Sim

1.2.1.8 Pedir prorrogação de prazo

Descrição

Solicita prorrogação do prazo à Ouvidoria, com justificativa expressa, até o 20º dia, por e-mail.

1.2.1.9 Solicitar prorrogação de prazo

Descrição

1. Protocola pedido de prorrogação do prazo na Plataforma Fala.BR, inserindo a justificativa enviada pela Unidade responsável.

2. Informa novo prazo ao gestor responsável.

Implementação

Serviço Web

1.2.1.10 Enviar resposta conclusiva

Descrição

Envia resposta conclusiva à Ouvidoria por e-mail, a qual conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

1.2.1.11 Analisar resposta conclusiva

Descrição

Analisa se a manifestação do gestor atende aos critérios de resposta conclusiva, conforme Portaria Fundacentro nº 1.230/2023.

1.2.1.12 Protocolar resposta conclusiva

Descrição

1. Confirma à Unidade, por e-mail, o recebimento da manifestação.
2. Insere resposta conclusiva na Plataforma Fala.BR para o usuário.

Implementação

Serviço Web

1.2.1.13 Solicitar adequação da resposta

Descrição

Solicita Gestor responsável da Unidade a adequação da resposta, por e-mail.

1.2.1.14 Adequar resposta

Descrição

Adequa a resposta à manifestação de acordo com os critérios de resposta conclusiva determinados pela Portaria Fundacentro nº 1.230/2023.

1.2.1.15 Analisar elogio

Descrição

1. Verifica assunto e o subassunto da manifestação e reclassifica-os, se necessário.
2. Verifica adequação da modalidade de manifestação e reclassifica-a, se necessário.
3. Identifica as características da manifestação ("O quê", "Quem", "Como", "Onde", "Quando").
4. Reconhece a existência de elementos mínimos para prosseguimento da manifestação.
5. Realiza a análise preliminar da manifestação.
6. Avalia a possibilidade de restrição ou não da identidade do usuário.
7. Verifica necessidade de complementação das informações disponibilizadas pelo usuário.