

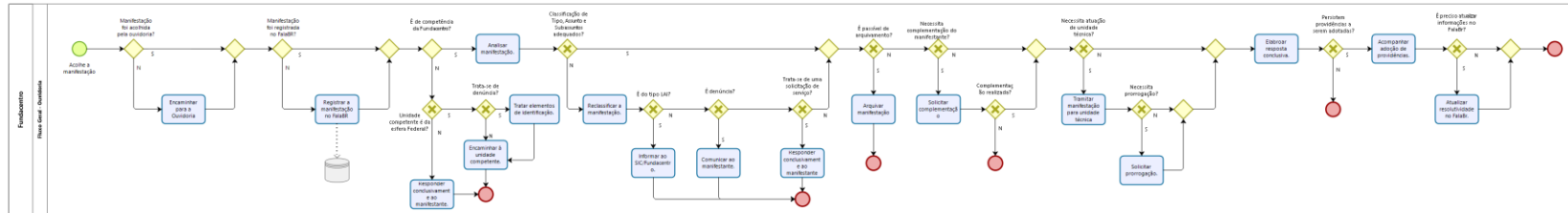
# Fluxo Geral

Bizagi Modeler

## Índice

FLUXO GERAL .....	1
BIZAGI MODELER .....	1
1 DIAGRAMA 1 .....	3
1.1 FUNDACENTRO .....	4
1.1.1 Elementos do processo.....	4
1.1.1.1 <input checked="" type="radio"/> Acolhe a manifestação .....	4
1.1.1.2 <input checked="" type="checkbox"/> Manifestação foi acolhida pela ouvidoria?.....	4
1.1.1.3 <input type="checkbox"/> Encaminhar para a Ouvidoria .....	4
1.1.1.4 <input checked="" type="checkbox"/> Manifestação foi registrada no FalaBR? .....	4
1.1.1.5 <input checked="" type="checkbox"/> É de competência da Fundacentro? .....	5
1.1.1.6 <input type="checkbox"/> Encaminhar à unidade competente. ....	5
1.1.1.7 <input type="checkbox"/> Responder conclusivamente ao manifestante. ....	5
1.1.1.8 <input type="checkbox"/> Tratar elementos de identificação. ....	5
1.1.1.9 <input type="checkbox"/> Reclassificar a manifestação. ....	5
1.1.1.10 <input type="checkbox"/> Informar ao SIC/Fundacentro. ....	6
1.1.1.11 <input type="checkbox"/> Comunicar ao manifestante.....	6
1.1.1.12 <input type="checkbox"/> Responder conclusivamente ao manifestante .....	6
1.1.1.13 <input checked="" type="checkbox"/> É passível de arquivamento? .....	6
1.1.1.14 <input type="checkbox"/> Arquivar manifestação.....	6
1.1.1.15 <input type="checkbox"/> Solicitar complementação .....	6
1.1.1.16 <input checked="" type="checkbox"/> Complementação realizada? .....	7
1.1.1.17 <input type="checkbox"/> Tramitar manifestação para unidade técnica .....	7
1.1.1.18 <input type="checkbox"/> Solicitar prorrogação. ....	7
1.1.1.19 <input checked="" type="checkbox"/> Persistem providências a serem adotadas?.....	7
1.1.1.20 <input type="radio"/> Nenhum final .....	8

# 1 DIAGRAMA 1



Versão:

1.0

Autor:

Guilherme

## 1.1 FUNDACENTRO

---

### 1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

#### 1.1.1.1 Acolhe a manifestação

Descrição

A manifestação deve ser acolhida seja qual for o meio de expressão.

#### 1.1.1.2 Manifestação foi acolhida pela ouvidoria?

Descrição

Art. 23. Os órgãos e entidades deverão adotar medidas administrativas que assegurem o recebimento de manifestações dos usuários dos serviços por meio de suas unidades setoriais do SisOuv.

§ 2º Os agentes públicos que não desempenhem funções na unidade setorial do SisOuv e forem instados pelos usuários a receber manifestações, presencialmente ou por escrito, deverão promover seu pronto encaminhamento à unidade setorial do SisOuv vinculada ao seu órgão ou entidade .

Portões

N

S

#### 1.1.1.3 Encaminhar para a Ouvidoria

Descrição

Unidade/agente público que recebeu a manifestação deve encaminhar à Ouvidoria, preservando-se a identidade do manifestante nos termos da LAI (Lei 12.527/2011)

#### 1.1.1.4 Manifestação foi registrada no FalaBR?

Descrição

Art. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades de que trata o art. 2º.

§ 5º As empresas estatais que não recebem recursos do Tesouro Nacional para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral não se sujeitam ao disposto neste artigo.

Portões

N

S

1.1.1.5  É de competência da Fundacentro?

Descrição

Para encaminhamento à CGU, considerar as competências previstas no Decreto nº 5.480/2005 (art. 4º, VIII), no Decreto nº 11.123/2022 (art. 4º) e no Decreto nº 10.153/2019 (art. 10, III).

Portões

S

N

1.1.1.6  Encaminhar à unidade competente.

Descrição

1. Encaminhar, via FalaBR, à unidade competente.

1.1.1.7  Responder conclusivamente ao manifestante.

Descrição

1. Responder conclusivamente sugerindo, se possível, o contato da unidade competente (por exemplo, casos de competência de uma Secretaria Municipal).

2. Conclusividade: Demanda não atendida.

1.1.1.8  Tratar elementos de identificação.

Descrição

1. Solicitar o consentimento para compartilhamento de elementos de identificação com unidade competente;

2. Caso o denunciante não consinta, proceder com a pseudonimização ou anonimização elementos de identificação do denunciante.

1.1.1.9  Reclassificar a manifestação.

Descrição

Proceder com a reclassificação da manifestação.

1.1.1.10  Informar ao SIC/Fundacentro.

Descrição

Informar ao SIC/Fundacentro acerca da demanda recebida, para providências.

1.1.1.11  Comunicar ao manifestante.

Descrição

Comunicar ao manifestante sobre a alteração de tipologia.

1.1.1.12  Responder conclusivamente ao manifestante

Descrição

1. Responder conclusivamente ao manifestante, informando os canais adequados para a solicitação do serviço.

2. Conclusividade: Demanda não atendida.

1.1.1.13  É passível de arquivamento?

Descrição

De acordo com a Portaria CGU 116/2024, Art. 31, são condições para arquivamento das manifestações: I - teor duplicado de um mesmo manifestante, nessa situação, deve-se informar o protocolo da primeira manifestação recebida na justificativa para o arquivamento das manifestações repetidas; II - falta de precisão, texto confuso, sem sentido ou sem especificação da demanda; III - falta de urbanidade; IV - manifestação imprópria ou inadequada, materializada por afirmações preconceituosas; questionamentos vazios acerca dos atos praticados pela Administração Pública; ataques à honra ou à conduta de agentes públicos; e outras insinuações de injúria, sem, contudo, em nenhum dos casos, expor ou apresentar elementos sobre os atos ilícitos supostamente praticados; V - manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento; ou VI - perda de objeto.

Portões

S

N

1.1.1.14  Arquivar manifestação

Descrição

Incluir justificativa conforme art. 31, Portaria 116/2024.

Obs.: Nos casos de duplicidade, o NUP da primeira manifestação deve ser informado na justificativa do arquivamento.

1.1.1.15  Solicitar complementação

### Descrição

Solicitar ao manifestante informações complementares, caso as informações apresentadas sejam insuficientes para a análise da manifestação.

Nos casos de denúncia, observar os requisitos mínimos para habilitação (autoria, materialidade e relevância).

#### 1.1.1.16 Complementação realizada?

### Descrição

Entende-se por complementação realizada:

1. Recebida dentro do prazo legal (20 dias); e,
2. Contendo complementos suficientes para suprir as lacunas encontradas inicialmente.

### Portões

N

S

#### 1.1.1.17 Tramitar manifestação para unidade técnica

### Descrição

1. Tramitar, via FalaBR, manifestação para unidade competente para tratamento, monitorando prazo de atendimento.
2. No caso de denúncia, as unidades competentes internas são Corregedoria, Comissão de Ética ou Auditoria Interna, a depender do objeto da denúncia.

#### 1.1.1.18 Solicitar prorrogação.

### Descrição

1. Unidade técnica solicita, através da tela Tratar (Novo), a prorrogação de prazo, motivando;
2. Ouvidoria registra a solicitação de prorrogação de prazo no FalaBR.

#### 1.1.1.19 Persistem providências a serem adotadas?

### Descrição

I) a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável; e II) a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável.

### Portões

N

S

1.1.1.20  Nenhum final

Descrição

Nesse caso, indicar no campo específico que a demanda foi resolvida (Demanda atendida).