



























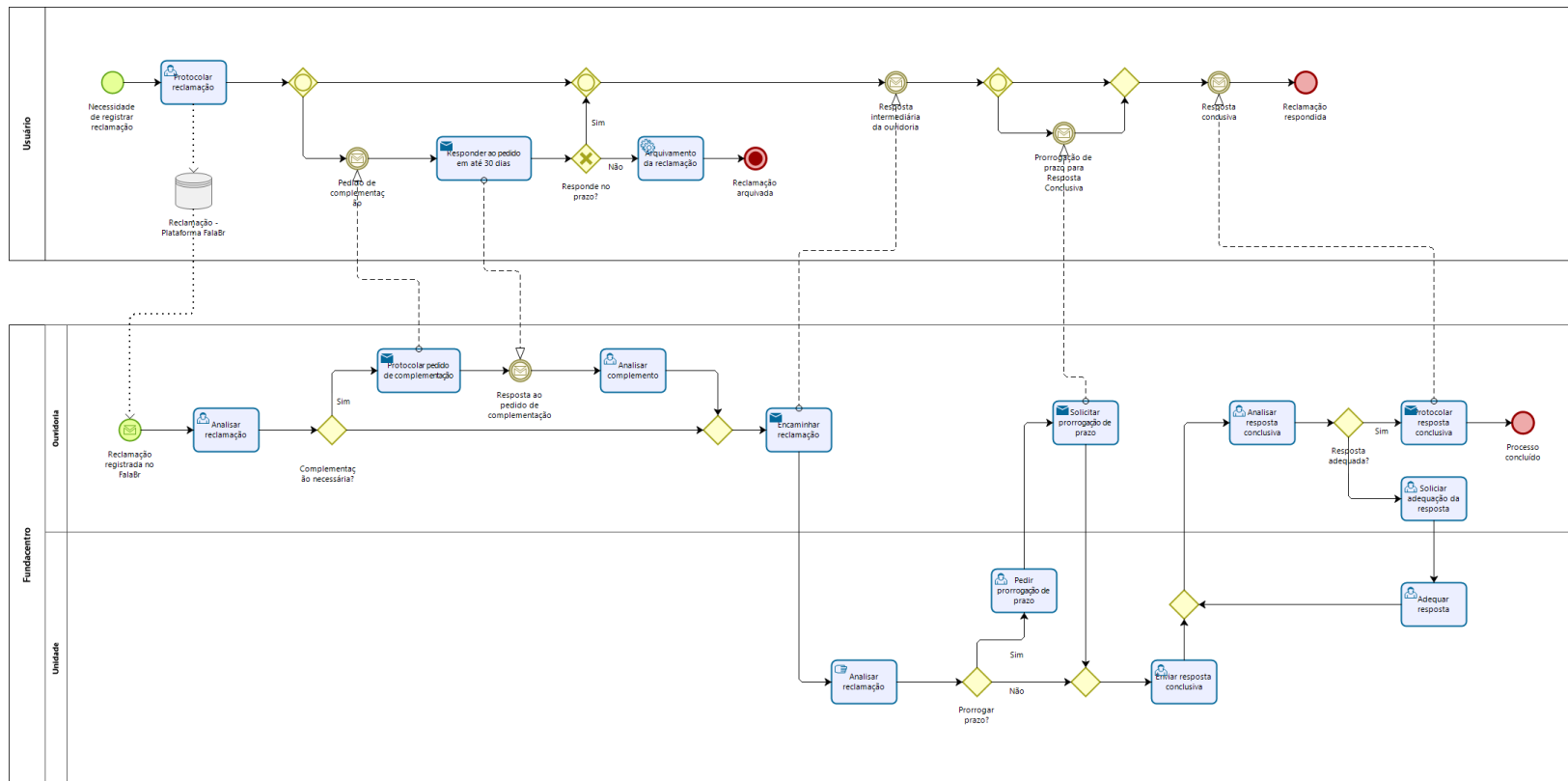
Reclamação

Bizagi Modeler

Índice

RECLAMAÇÃO	1
BIZAGI MODELER	1
1 DIAGRAMA 1	3
1.1 USUÁRIO.....	4
1.1.1 Elementos do processo.....	4
1.1.1.1  Reclamação - Plataforma FalaBr	4
1.1.1.2  Necessidade de registrar reclamação	4
1.1.1.3  Responder ao pedido em até 30 dias.....	4
1.1.1.4  Pedido de complementação	4
1.1.1.5  Arquivamento da reclamação.....	4
1.1.1.6  Resposta intermediária da ouvidoria	4
1.1.1.7  Prorrogação de prazo para Resposta Conclusiva	5
1.1.1.8  Reclamação respondida.....	5
1.1.1.9  Resposta conclusiva	5
1.1.1.10  Protocolar reclamação	5
1.1.1.11  Reclamação arquivada.....	5
1.2 FUNDACENTRO	5
1.2.1 Elementos do processo.....	5
1.2.1.1  Reclamação registrada no FalaBr.....	5
1.2.1.2  Protocolar pedido de complementação	5
1.2.1.3  Resposta ao pedido de complementação.....	6
1.2.1.4  Analisar complemento	6
1.2.1.5  Encaminhar reclamação	6
1.2.1.6  Analisar reclamação	6
1.2.1.7  Prorrogar prazo?.....	7
1.2.1.8  Pedir prorrogação de prazo.....	7
1.2.1.9  Solicitar prorrogação de prazo	7
1.2.1.10  Enviar resposta conclusiva	7
1.2.1.11  Analisar resposta conclusiva.....	7
1.2.1.12  Protocolar resposta conclusiva.....	7
1.2.1.13  Solicitar adequação da resposta.....	8
1.2.1.14  Adequar resposta	8
1.2.1.15  Analisar reclamação	8

1 DIAGRAMA 1



Versão:

1.0

Autor:

Guilherme

1.1 USUÁRIO

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 Reclamação - Plataforma FalaBr

Descrição

Reclamação registrada na plataforma Fala.Br

1.1.1.2 Necessidade de registrar reclamação

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 da reclamação

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 Reclamação 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 objetiva acerca do fato apontado, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

1.1.1.10 Protocolar reclamação

Descrição

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

1.1.1.11 Reclamação arquivada

Descrição

Processo encerra-se com o arquivamento da reclamação.

1.2 FUNDAMENTO

1.2.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.2.1.1 Reclamação registrada 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 reclamação

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 reclamação

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

1. Envia resposta conclusiva à Ouvidoria por e-mail, com informação objetiva acerca do fato apontado, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

2. Em caso de não solução de mérito, informa razões de forma clara e fundamentada e fornece orientações sobre a quem recorrer, se houver possibilidade de discutir a questão em outra instância.

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 Soliciar 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 reclamação

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.