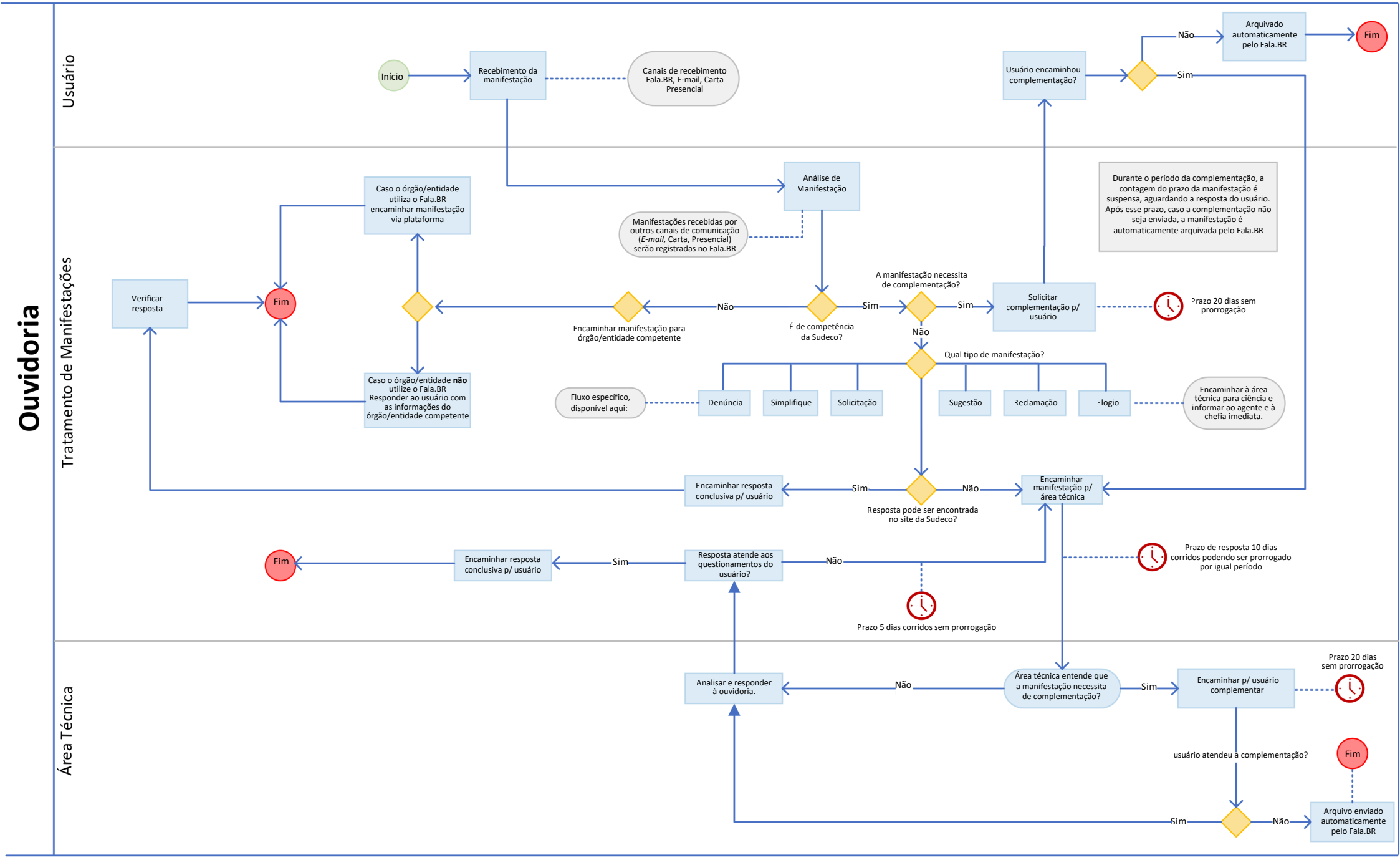
Ouvidoria
Usuário
Tratamento de Manifestações
Área Técnica
Início
Recebimento da manifestação
Canais de recebimento Fala.BR, E-mail, Carta Presencial
Usuário encaminhou complementação?
Não
Arquivado automaticamente pelo Fala.BR
Fim
Sim
Análise de Manifestação
Caso o órgão/entidade utiliza o Fala.BR encaminhar manifestação via plataforma
Manifestações recebidas por outros canais de comunicação (E-mail, Carta, Presencial) serão registradas no Fala.BR
Durante o período da complementação, a contagem do prazo da manifestação é suspensa, aguardando a resposta do usuário. Após esse prazo, caso a complementação não seja enviada, a manifestação é automaticamente arquivada pelo Fala.BR
Verificar resposta
Fim
Não
Encaminhar manifestação para órgão/entidade competente
É de competência da Sudeco?
Sim
A manifestação necessita de complementação?
Sim
Solicitar complementação p/ usuário
Prazo 20 dias sem prorrogação
Não
Qual tipo de manifestação?
Caso o órgão/entidade **não** utilize o Fala.BR Responder ao usuário com as informações do órgão/entidade competente
Fluxo específico, disponível aqui:
Denúncia
Simplifique
Solicitação
Sugestão
Reclamação
Elogio
Encaminhar à área técnica para ciência e informar ao agente e à chefia imediata.
Encaminhar resposta conclusiva p/ usuário
Sim
Não
Encaminhar manifestação p/ área técnica
Resposta pode ser encontrada no site da Sudeco?
Fim
Encaminhar resposta conclusiva p/ usuário
Sim
Resposta atende aos questionamentos do usuário?
Não
Prazo de resposta 10 dias corridos podendo ser prorrogado por igual período
Prazo 5 dias corridos sem prorrogação
Prazo 20 dias sem prorrogação
Analisar e responder à ouvidoria.
Não
Área técnica entende que a manifestação necessita de complementação?
Sim
Encaminhar p/ usuário complementar
usuário atendeu a complementação?
Fim
Sim
Não
Arquivo enviado automaticamente pelo Fala.BR