

 INSTITUTO FEDERAL Rio de Janeiro	Ouvidoria do IFRJ		OE.OUV.IFRJ.01/2020
	OUVIDORIA	Orientação Específica: Tratar Manifestações	Versão 02 09/03/2020
	Elaborado por: Elaine Maria Soares Ventura (OUV), Ricardo Ferreira Leite (NGOV) Aprovado por: Elaine Maria Soares Ventura		

1 PROCESSO: Tratar Manifestações – Processo para responder às manifestações do cidadão.

2 COMO É O FLUXO DO PROCESSO PARA TRATAR MANIFESTAÇÃO

Passo	Setor/Servidor	Prazo	Atividade
1.1	Cidadão		Registrar a manifestação através da plataforma Fala.Br (https://portal.ifrj.edu.br/instituicao/ouvidoria) ou (https://sistema.ouvidorias.gov.br)
1.2	Ouvidoria		Realizar avaliação preliminar e encaminhar para o órgão pertinente. É uma denúncia? Sim: passo 1.3 Não: passo 1.6
1.3	Ouvidoria		Será verificado ainda, se o denunciado ocupa cargo DAS 4 ou superior. Ocupa DAS 4 ou superior? Sim: passo 1.4 Não: passo 1.6
1.4	Ouvidoria		Comunicar a CGU sobre a denúncia, caso o denunciado possua cargo DAS-4 ou superior.
1.5	CGU		Processo interno da CGU
1.6	Ouvidoria		Identificar qual área interna é competente para tratar a manifestação.
1.7	Área interna	20 dias	Fornecer resposta no prazo (20 dias)
1.8	Ouvidoria		Verificar os prazos e checar se há resposta da área interna competente. Há resposta no prazo? Não: passo 1.9 Sim: passo 1.11
1.9	Ouvidoria		Encaminhar resposta intermediária para o manifestante
1.10	Ouvidoria	30 dias	Aguardar resposta conclusiva
1.11	Ouvidoria		Verificar se a mensagem está clara e tratar, se necessário.
1.12	Ouvidoria		Encaminhar resposta conclusiva ao manifestante

1.13	Cidadão		Verificar resposta conclusiva da Ouvidoria
------	---------	--	--

Dúvidas sobre os procedimentos: ouvidoria@ifrj.edu.br (OUVIDORIA)

Rio de Janeiro, 09 de Março de 2020

Aprovo,



Elaine Maria Soares Ventura

OUVIDORIA

2314645

INSTITUTO
FEDERAL
Rio de Janeiro