

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	Atividade
1.1	Cidadão	Registrar formalmente a manifestação através do email <a href="mailto:ouvidoria@ifrj.edu.br">ouvidoria@ifrj.edu.br</a> .
1.2	Ouvidoria	Realizar avaliação preliminar para categorizar e encaminhar para o órgão pertinente. É uma denúncia? Sim: passo 1.3 Não: passo 1.10
1.3	Ouvidoria	Categorizar a denúncia como “comunicado”, caso ela seja anônima. Será verificado ainda, se o denunciado ocupa cargo DAS 4 ou superior. Ocupa DAS 4 ou superior? Sim: passo 1.4 Não: passo 1.5
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 informação, e realizar os passos 1.7 e 1.8 paralelamente.
1.7	Ouvidoria	Informar ao manifestante que a solicitação foi encaminhada para o órgão competente.
1.8	Área interna	Formular resposta à manifestação do cidadão.
1.9	Ouvidoria	Encaminhar resposta conclusiva por e-mail, ao manifestante.
1.10	Ouvidoria	É feita análise da manifestação É possível responder imediatamente? Sim: passo 1.17 Não: passo 1.11
1.11	Ouvidoria	Encaminhar manifestação para a área interna

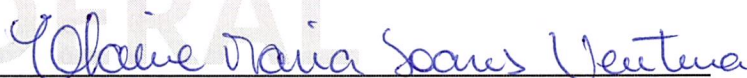
*eesw*

1.12	Área interna	Fornecer resposta no prazo
1.13	Ouvidoria	Verificar os prazos e checar se há resposta da área interna competente. Há resposta? Sim: passo 1.16 Não: passo 1.14
1.14	Ouvidoria	Encaminhar resposta intermediária para o manifestante
1.15	Ouvidoria	Aguardar resposta conclusiva da área interna
1.16	Ouvidoria	Verificar se a mensagem está clara e tratar, se necessário.
1.17	Ouvidoria	Encaminhar resposta conclusiva ao manifestante
1.18	Cidadão	Verificar resposta conclusiva da área

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

Rio de Janeiro, 31 de Outubro de 2018

Aprovo,



Elaine Maria Soares Ventura

OUVIDORIA

2314645

