

Reclamação

Tempo do processo 20 dias, prorrogável por igual período.

Ouvidoria

Gerir Ouvidoria

Chefe da área



Enviar manifestação a área responsável

Receber manifestação

Analisar manifestação

É necessário pedido de complementação?

SIM

NÃO

É necessário pedido de complementação?

Pedido de complementação de informação só poderá ser realizado UMA ÚNICA VEZ.

Elaborar pedido de complementação de informação

Analisar manifestação

É necessário prorrogar o prazo?

SIM

NÃO

É necessário prorrogar o prazo?

Elaborar solicitação de prorrogação de prazo

Pedido de prorrogação de prazo só poderá ser realizado UMA ÚNICA VEZ.

Elaborar resposta conclusiva

A resposta deverá conter informação objetiva acerca da análise do fato.

Enviar resposta à Ouvidoria

Analisar resposta encaminhada pela área

É necessário adequação da resposta?

SIM

NÃO

É necessário adequação da resposta?

Solicitar que a área responsável adequue a resposta

verificar o tipo de resposta apresentada

Resposta Conclusiva

Pedido de complementação

Prorrogação de prazo

Inserir resposta na Plataforma Fala.BR

Gerir Ouvidoria

Inserir pedido de complementação na Plataforma Fala.BR

Cidadão respondeu ao pedido?

NÃO

SIM

Cidadão respondeu ao pedido?

Encaminhar resposta do cidadão a área solicitante

Manifestação arquivada automaticamente pela plataforma

FIM