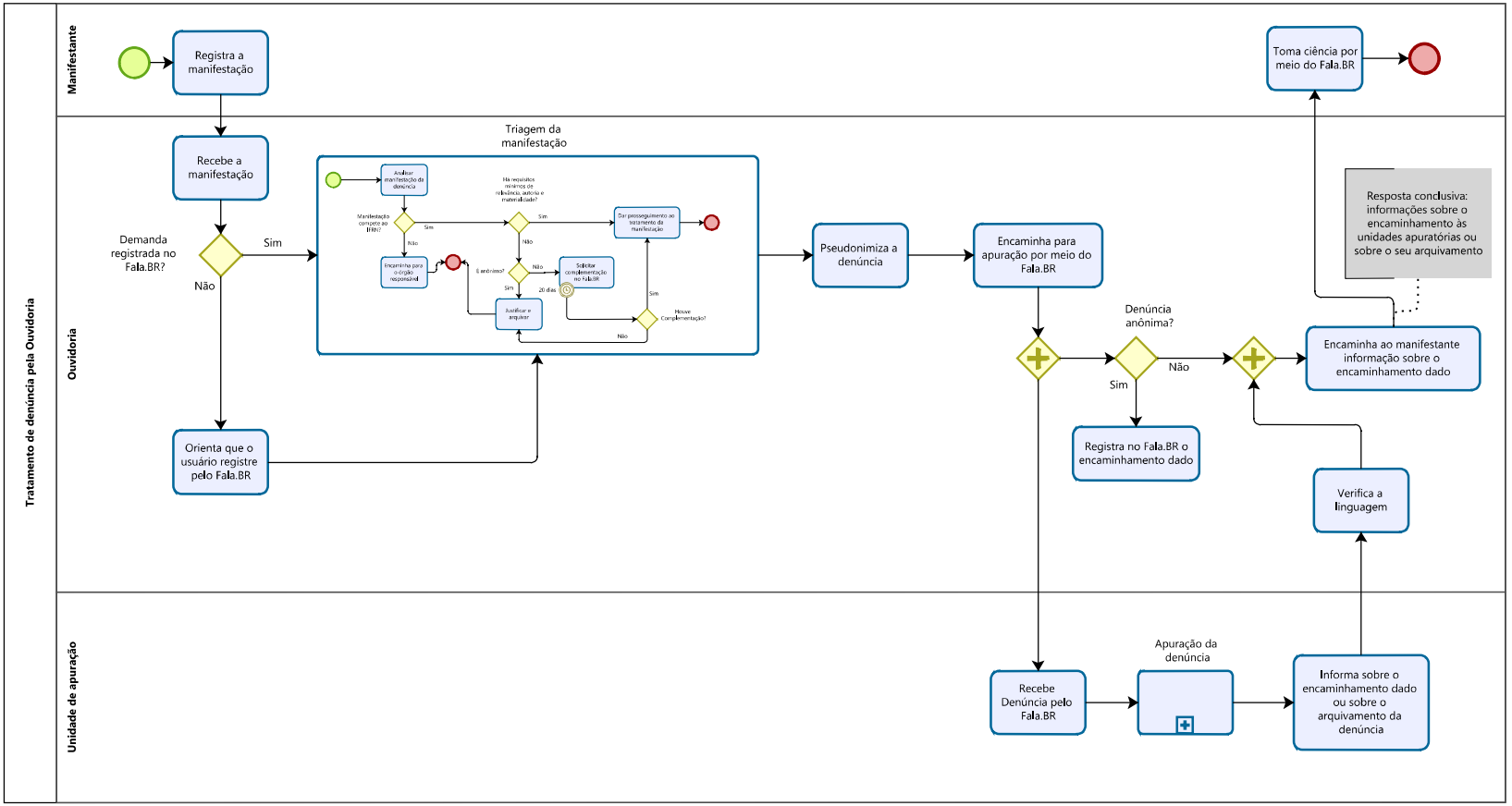
Fluxograma_Denúncia na Ouvidoria do IFRN

Bizagi Modeler

Índice

FLUXOGRAMA_DENÚNCIA NA OUVIDORIA DO IFRN 1
BIZAGI MODELER 1
1 DENÚNCIA_OUVIDORIA IFRN 3
1.1 TRATAMENTO DE DENÚNCIA PELA OUVIDORIA 4
1.1.1 Elementos do processo 4
1.1.1.1 Registra a manifestação 4
1.1.1.2 Recebe a manifestação 4
1.1.1.3 Orienta que o usuário registre pelo Fala.BR 4
1.1.1.4 Triagem da manifestação 5
1.1.1.5 Pseudonimiza a denúncia 5
1.1.1.6 Encaminha para apuração por meio do Fala.BR 5
1.1.1.7 Encaminha ao manifestante informação sobre o encaminhamento dado 5
1.1.1.8 Toma ciência por meio do Fala.BR 5
1.1.1.9 Registra no Fala.BR o encaminhamento dado 6
1.1.1.10 Recebe Denúncia pelo Fala.BR 6
1.1.1.11 Apuração da denúncia 6
1.1.1.12 Informa sobre o encaminhamento dado ou sobre o arquivamento da denúncia 6
1.1.1.13 Verifica a linguagem 6
1.2 TRIAGEM DA MANIFESTAÇÃO 7
1.2.1 Elementos do processo 7
1.2.1.1 Dar prosseguimento ao tratamento da manifestação 7
1.2.1.2 Justificar e arquivar 7
1.2.1.3 Solicitar complementação no Fala.BR 7
1.2.1.4 Encaminha para o órgão responsável 8
1.2.1.5 Analisar manifestação da denúncia 8

1 DENÚNCIA_OUVIDORIA IFRN



Powered by bizagi Modeler

Versão:

1.0

Autor:

Unidade de Gestão da Integridade / Ouvidoria / IFRN

1.1 TRATAMENTO DE DENÚNCIA PELA OUVIDORIA

Descrição

O Processo de Tratamento de Denúncias é um processo que visa resguardar a participação, a proteção e a defesa dos usuários dos serviços oferecidos no IFRN, conforme prevê a Lei 13.460/2017.

Para a elaboração do fluxograma desse processo, foram observados, além da Lei, os seguintes normativos: Decreto nº 9.492/2018, IN CGU 5/2018 e Portaria CGU nº 581/2021.

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 ☐Registra a manifestação

Descrição

O registro da manifestação deve ser realizado por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, no endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br/.

Previsão legal: Decreto 9.492/2018: Art. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades de que trata o art. 2º. (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 9.12.2021)

1.1.1.2 ☐Recebe a manifestação

Descrição

O recebimento da manifestação é realizado pela Ouvidoria para fins de tratamento, conforme prevê o Artigo 10, do Decreto 9.492/2018.

1.1.1.3 ☐Orienta que o usuário registre pelo Fala.BR

Descrição

Previsão legal: Decreto 9.492/2018: Art. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades de que trata o art. 2º. (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 9.12.2021)

1.1.1.4 Triagem da manifestação

Ver detalhes

Descrição

A triagem da manifestação compreende as etapas de análise quanto à competência de tratamento e quanto aos requisitos mínimos de relevância, autoria e materialidade.

1.1.1.5 Pseudonimiza a denúncia

Descrição

IN CGU nº 5/2018, Art. 17. As unidades de ouvidoria assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da manifestação, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

1.1.1.6 Encaminha para apuração por meio do Fala.BR

Descrição

PORTARIA Nº 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021, ART. 19, § 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

1.1.1.7 Encaminha ao manifestante informação sobre o encaminhamento dado

Descrição

IN CGU 5/2018, Art. 11. As unidades de ouvidoria deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

1.1.1.8 Toma ciência por meio do Fala.BR

Descrição

O manifestante toma ciência dos encaminhamentos.

1.1.1.9 Registra no Fala.BR o encaminhamento dado

Descrição

Registro dos encaminhamentos realizados.

1.1.1.10 Recebe Denúncia pelo Fala.BR

Descrição

IN CGU nº 5/2018, Art. 16, § 3º Recebida a comunicação de irregularidade, os órgãos apuratórios a arquivarão e, se houver elementos suficientes, procederão, por iniciativa própria, à instauração de procedimento investigatório preliminar.

1.1.1.11 Apuração da denúncia

Descrição

Subprocesso de apuração de denúncia

1.1.1.12 Informa sobre o encaminhamento dado ou sobre o arquivamento da denúncia

Descrição

IN CGU 5/2018, Art. 11. As unidades de ouvidoria deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

1.1.1.13 Verifica a linguagem

Descrição

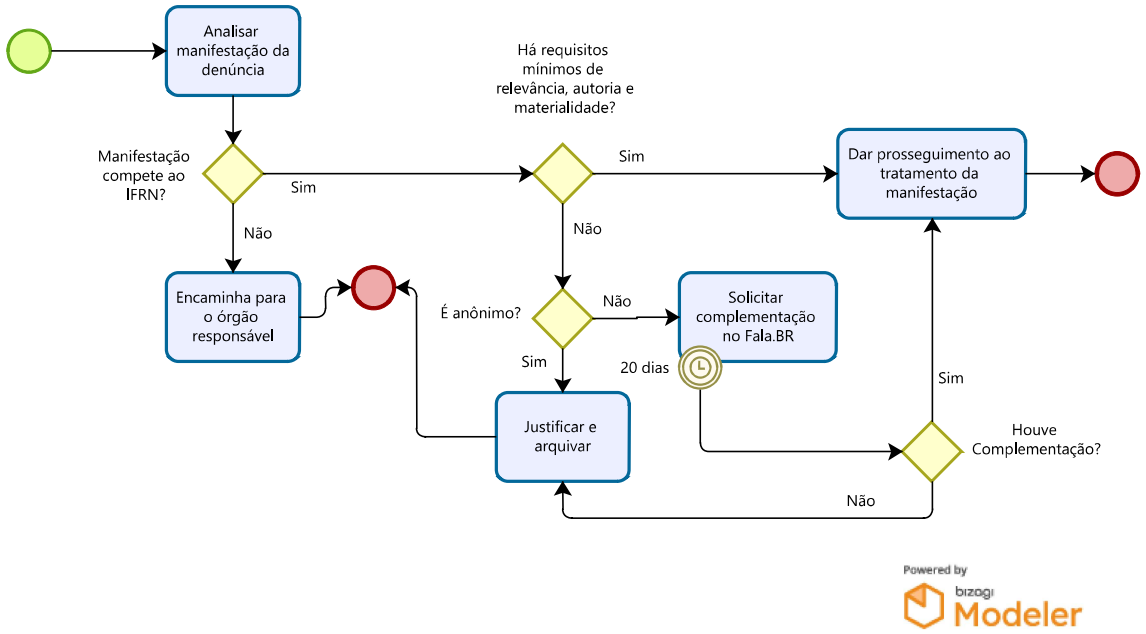
Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021:

Art. 18. As unidades do SisOuv se comunicarão com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

I - utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

II - estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

1.2 TRIAGEM DA MANIFESTAÇÃO



1.2.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.2.1.1 Dar prosseguimento ao tratamento da manifestação

Descrição

IN CGU nº 5/2018, Art. 16, § 2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, mesmo que de origem anônima, deverão ser enviadas ao órgão ou entidade competente para sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

1.2.1.2 Justificar e arquivar

Descrição

IN CGU nº 5/2018, Art. 11, § 5º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 2º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

1.2.1.3 Solicitar complementação no Fala.BR

Descrição

IN CGU nº 5/2018, Art. 11, § 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades de ouvidoria deverão solicitar ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendido no prazo de trinta dias contados da data do seu recebimento.

1.2.1.4 ☐Encaminha para o órgão responsável

Descrição

IN CGU nº 5/2018, Art. 9º, § 3º A unidade que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência, deverá encaminhá-la à unidade de ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

1.2.1.5 ☐Analisar manifestação da denúncia

Descrição

IN CGU nº 5/2018, Art. 15. A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.