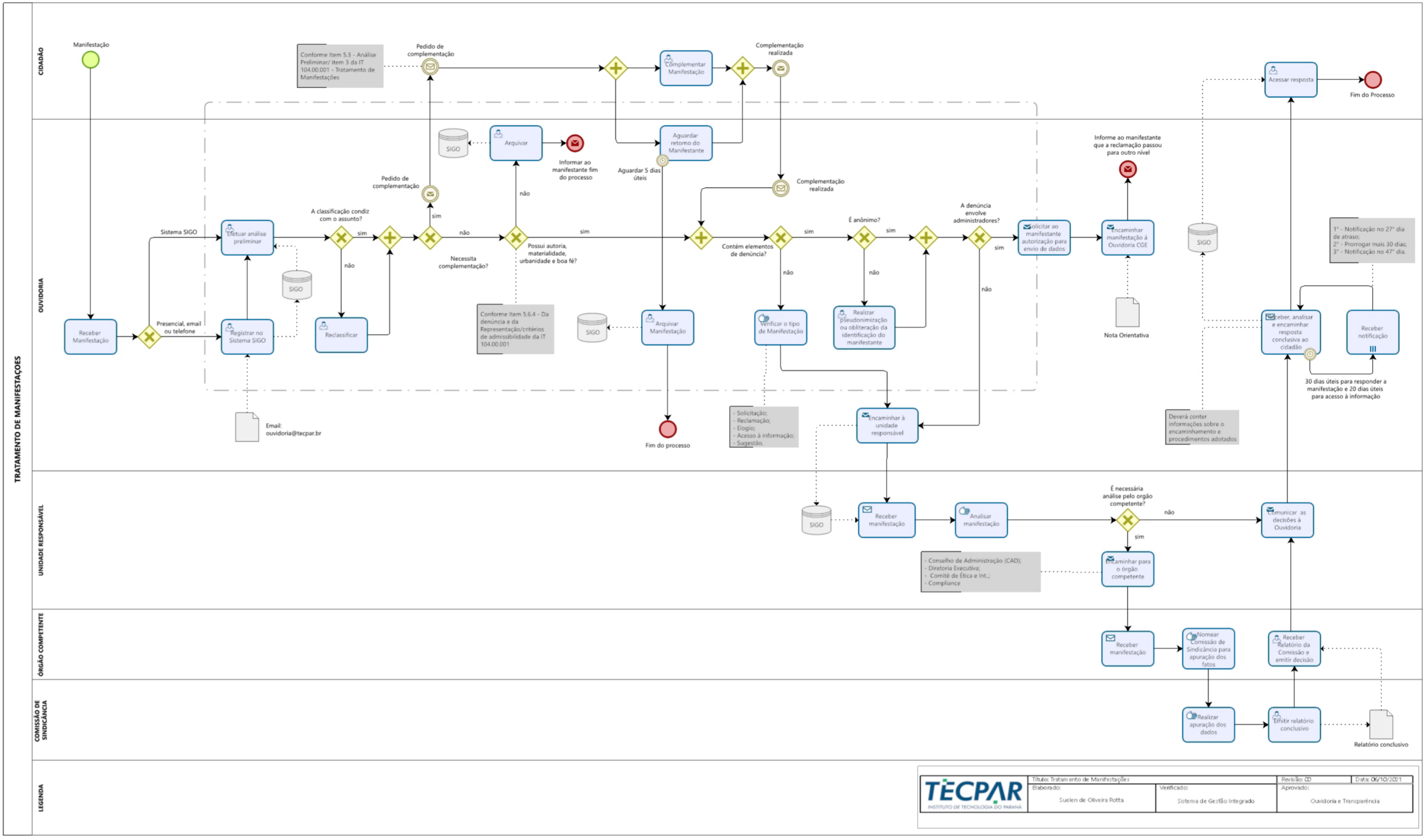
TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES
CIDADÃO
OUVIDORIA
UNIDADE RESPONSÁVEL
ÓRGÃO COMPETENTE
COMISSÃO DE SINDICÂNCIA
LEGENDA
Manifestação
Conforme Item 5.3 - Análise Preliminar/ item 3 da IT 104.00.001 - Tratamento de Manifestações
Pedido de complementação
Complementar Manifestação
Complementação realizada
Acessar resposta
Fim do Processo
SIGO
Arquivar
Informar ao manifestante fim do processo
Aguardar retorno do Manifestante
Aguardar 5 dias úteis
Informe ao manifestante que a reclamação passou para outro nível
Sistema SIGO
Efetuar análise preliminar
A classificação condiz com o assunto?
sim
não
Necessita complementação?
Possui autoria, materialidade, urbanidade e boa fé?
Contém elementos de denúncia?
É anônimo?
A denúncia envolve administradores?
Solicitar ao manifestante autorização para envio de dados
Encaminhar manifestação à Ouvidoria CGE
Nota Orientativa
1° - Notificação no 27° dia de atraso;
2° - Prorrogar mais 30 dias;
3° - Notificação no 47° dia.
Receber Manifestação
Presencial, email ou telefone
Registrar no Sistema SIGO
Reclassificar
Conforme Item 5.6.4 - Da denúncia e da Representação/critérios de admissibilidade da IT 104.00.001
Arquivar Manifestação
Verificar o tipo de Manifestação
Realizar pseudonimização ou obliteração da identificação do manifestante
Receber, analisar e encaminhar resposta conclusiva ao cidadão
Receber notificação
30 dias úteis para responder a manifestação e 20 dias úteis para acesso à informação
Email: ouvidoria@tecpar.br
Fim do processo
- Solicitação;
- Reclamação;
- Elogio;
- Acesso à informação;
- Sugestão.
Encaminhar à unidade responsável
Deverá conter informações sobre o encaminhamento e procedimentos adotados
Receber manifestação
Analisar manifestação
É necessária análise pelo orgão competente?
Comunicar as decisões à Ouvidoria
- Conselho de Administração (CAD);
- Diretoria Executiva;
- Comitê de Ética e Int.;
- Compliance
Encaminhar para o órgão competente
Nomear Comissão de Sindicância para apuração dos fatos
Receber Relatório da Comissão e emitir decisão
Realizar apuração dos dados
Emitir relatório conclusivo
Relatório conclusivo
TÉCPAR
INSTITUTO DE TECNOLOGIA DO PARANÁ
Título: Tratamento de Manifestações
Revisão: 00
Data: 06/10/2021
Elaborado: Suelen de Oliveira Rotta
Verificado: Sistema de Gestão Integrado
Aprovado: Ouvidoria e Transparência