



Check list para o tratamento das manifestações de Ouvidoria no Fala.BR

- Realizar uma leitura atenta da manifestação
- Verificar se a demanda trata de assunto de competência da Ouvidoria da FURG
- Não sendo, encaminhar à Ouvidoria do órgão competente e informar ao usuário

ÓRGÃO

*Prezado/a Ouvidor/a do Órgão XX,
Encaminhamos a presente manifestação para tratamento no âmbito desse Órgão,
considerando que seu teor está relacionado à competência do mesmo.
Cordialmente,
Ouvidoria da FURG*

USUÁRIO/A

*Prezado/a,
Verificamos que o teor da presente manifestação não está relacionado à competência
da FURG, mas do Órgão XX. Assim, sua manifestação foi encaminhada ao mesmo.
Cordialmente,
Ouvidoria da FURG*

- Identificar materialidade e autoria (o que, quem, quando, aonde, unidade demandada)
- Não estando apta, sendo possível, solicitar complementação ao usuário

*Prezado/a,
Para darmos o devido tratamento à sua manifestação, solicitamos maiores
informações...
Ficamos no aguardo.
Cordialmente,
Ouvidoria da FURG*

- Não sendo possível, arquivar

*A presente manifestação está sendo arquivada por ausência de competência,
duplicidade de manifestação, perda do objeto...
Ouvidoria da FURG*

- Estado apta, proceder à classificação (assunto, subassunto e tag)
- Confirmar com as colegas, em caso de dúvida
- Buscar manifestações análogas
- Confirmar com as colegas, em caso de dúvida
- Realizar o extrato da manifestação, quando houver dados pessoais, sensíveis e/ou que identifiquem o usuário

- Selecionar o colaborador responsável pela demanda
- Marcar a opção de visualização do manifestante, quando necessário ao tratamento
- Tramitar ao colaborador responsável, para tratamento no âmbito de sua unidade, no prazo de 10 dias, mencionando as manifestações análogas, quando houver

*Prezado/a colaborador/a,
Encaminhamos a presente manifestação para tratamento no âmbito de sua unidade.
Solicitamos, por gentileza, retorno no prazo de 10 dias.
Cordialmente,
Equipe Ouvidoria*

- Acessar o Fala.BR diariamente para verificar se os colaboradores responderam
- Analisar a contribuição do colaborador, verificando se responde à manifestação do usuário
- Responder ao usuário priorizando o uso de uma linguagem cidadã

*Prezado/a,
A Ouvidoria da FURG agradece o seu contato.
Acolhemos a sua manifestação e a encaminhamos à Unidade X, a qual informou que...
Agradecemos a confiança em nossos canais de comunicação.
Cordialmente,
Ouvidoria da FURG*

- Prorrogar o prazo quando houver

*Estamos prorrogando a presente manifestação em razão da complexidade para elaborar a resposta, da atuação de outras áreas da FURG, da revisão da resposta e adequação da linguagem...
Cordialmente,
Ouvidoria da FURG*

- Alterar a informação sobre a resolutividade registrada nas manifestações concluídas, quando do desfecho informado pela unidade responsável, reabrindo a manifestação para atualizar o usuário