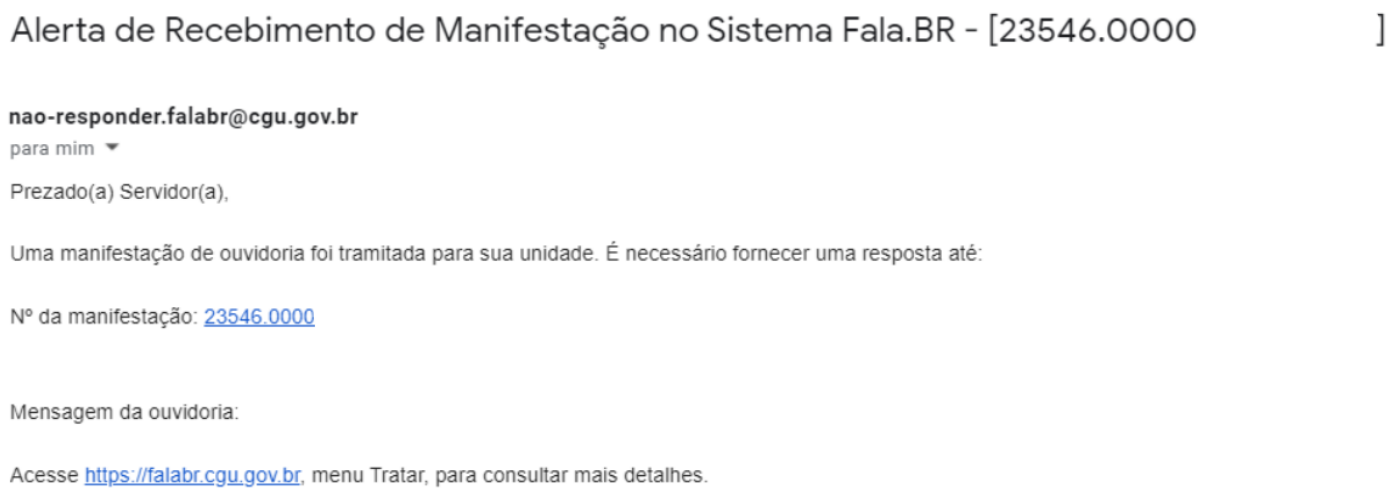
2.2. Acessando uma manifestação

Procedida a análise preliminar e triagem realizada pela Ouvidoria-Geral, a manifestação será encaminhada para uma das unidades ou servidores cadastrados no sistema, que será responsável pelo atendimento integral ou parcial da manifestação, tendo em vista que em algumas situações há mais de um assunto associado.

Após o encaminhamento pela Ouvidoria-Geral, a plataforma envia um alerta de recebimento de manifestação automático ao e-mail da unidade cadastrada ou servidor, informando o número único de protocolo (NUP) da manifestação e a prazo de resposta. Também exibe mensagem cadastrada pela ouvidoria com eventuais instruções ou observações. A Figura 1 a seguir ilustra o descrito.

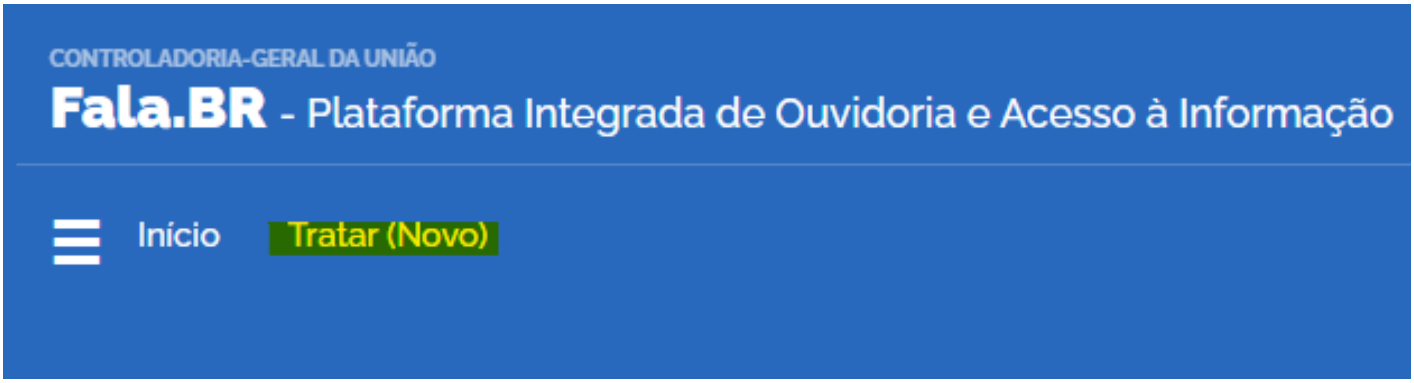
Figura 4 - Alerta de recebimento de manifestação.



Fonte: IFSP (2023), a partir de UFMS (2022).

Passo 1: Recebido o alerta da plataforma, o colaborador deverá acessar a plataforma e iniciar o tratamento da manifestação, tendo em vista o prazo informado. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, nos casos em que haja necessidade e mediante justificativa registrada para a Ouvidoria-Geral.

Figura 5 - Destaque para o acesso ao módulo Tratar da plataforma.



Passo 2: Ao acessar o módulo, de tratamento, será exibida a relação de manifestações atribuídas ao colaborador. É exibido o número tipo de manifestação, o número de protocolo, data de cadastro do protocolo, o nível de prioridade, que baseia o prazo de resposta informado. Também é exibida uma prévia das reclamações, solicitações de providências, elogios, sugestões e solicitações de simplificação. Não são exibidas as prévias de denúncias e comunicações.

É possível filtrar as manifestações na opção "Ordenar por", disponível no canto superior direito da tela, ou mesmo pesquisar por número de protocolo no campo de pesquisa próximo.

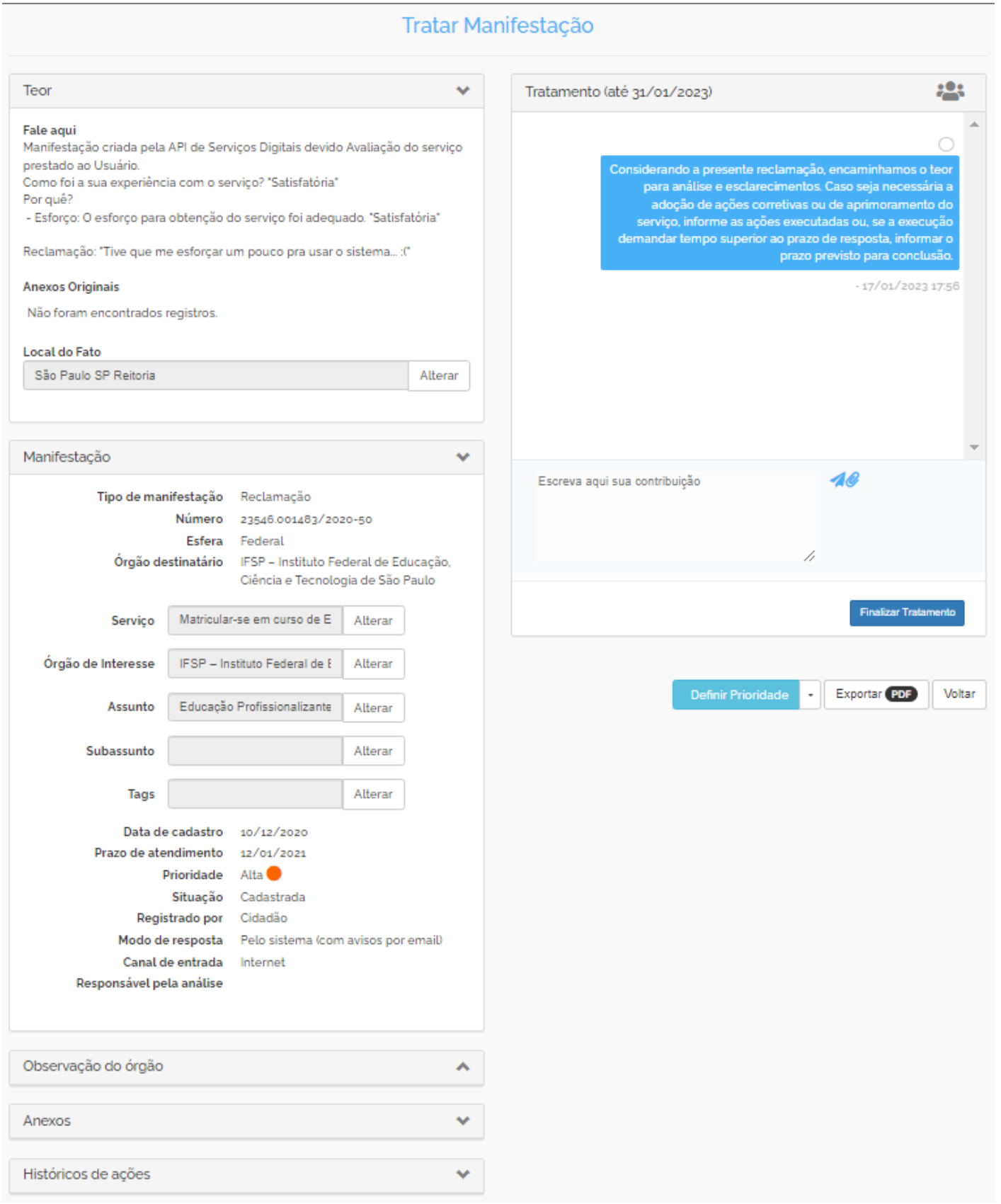
Figura 6 - Tela de gestão de manifestação do módulo de tratamento.



Passo 3: Para iniciar o tratamento da manifestação, clique sobre o número da manifestação, que será acessada na mesma aba, ou clique no ícone de uma seta junto ao número de protocolo, abrindo a manifestação em uma nova aba do navegador. Ao acessar a manifestação, serão exibidos os dados de identificação da manifestação, eventuais anexos originais ou complementares, bem como seu teor, seja integral ou pseudonimizado [trechos do texto que possam identificar direta ou indiretamente a parte manifestante são ocultadas].

Passo 4: Ao lado dos blocos de identificação da manifestação, será aberto o bloco de tratamento, por meio de uma ferramenta similar a um bate-papo. Por meio desse canal a Ouvidoria-Geral e o colaborador irão registrar as informações necessárias ao tratamento da manifestação, como observações, orientações, dúvidas e a resposta conclusiva, inclusive envio de anexos necessários à complementação da resposta.

Figura 7 - Tela de tratamento da manifestação.



Informações complementares:

O bloco "Observação do órgão" é de preenchimento da Ouvidoria-Geral, utilizado como forma de registro da análise preliminar. As informações registradas nesse campo não são visíveis à parte manifestante. Nesse campo também é possível registrar os envolvidos em manifestações identificados pela Ouvidoria-Geral, ou apontados pelos colaboradores.

O bloco "Anexos" exibe a relação de anexos da manifestação, originais e complementares. Por meio dessa opção é possível realizar o *download* de todos os anexos compilados, otimizando o procedimento.

O bloco "Histórico de ações" exibe o histórico simplificado e completo de todas as ações executadas, inclusive quem acessou a manifestação.

Revision #7
Created 2023-01-13 20:38:10 -03 by Rafael Inácio Sousa Martins
Updated 2023-09-12 17:58:10 -03 by Rafael Inácio Sousa Martins