2.3. Análise preliminar da competência sobre o assunto

Passo 1: Leitura atenta e completa do teor da manifestação.

Passo 2: Confirmar se a unidade/servidor tem competência para responder parcial, ou integralmente, o que o usuário manifesta. Ao clicar na figura de equipe no canto superior direito da aba de tratamento, é possível visualizar todos os colaboradores responsáveis, inclusive de outras unidades.

Passo 3: Caso se confirme a competência sobre o assunto, prossiga para as orientações sobre tratamento da manifestação na próxima página.

Passo 4: Caso sua unidade não tenha competência sobre o assunto, parcial ou integralmente:

I. Informe no campo "Escreva aqui sua contribuição" o seguinte:

a. se tiver ciência da área responsável:

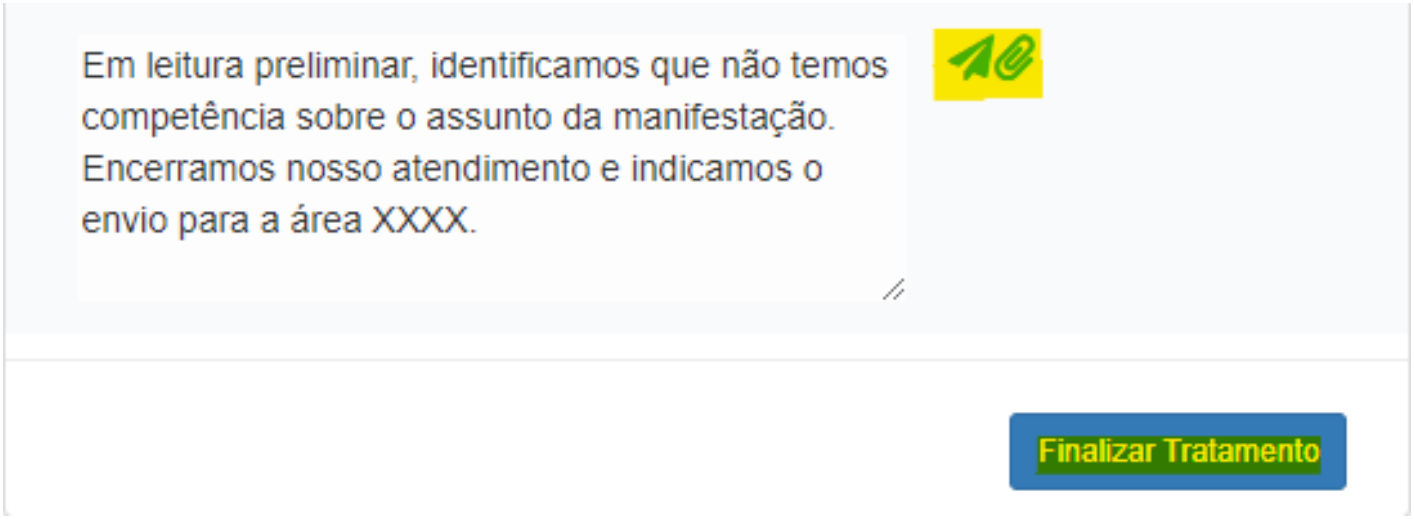
Em leitura preliminar, identificamos que não temos competência sobre o assunto da manifestação. Encerramos nosso atendimento e indicamos o envio para a área XXXX.

b. se não tiver ciência da área responsável:

Em leitura preliminar, identificamos que não temos competência sobre o assunto da manifestação. Encerramos nosso atendimento, porém, desconhecemos a área responsável.

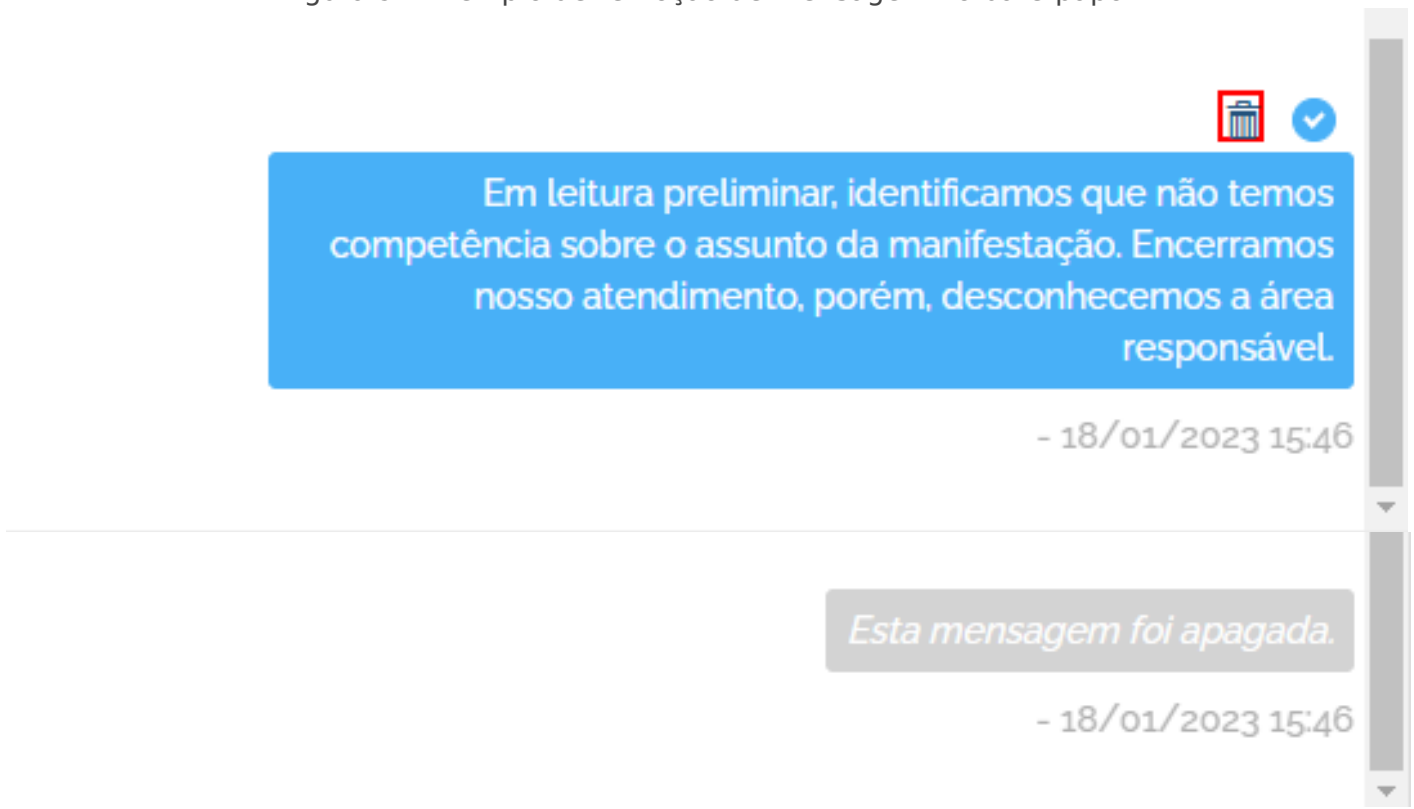
II. Para enviar, clique no ícone de avião de papel e, antes clicar no botão "Finalizar tratamento", confirme se está correto o entendimento.

Figura 8 - Exemplo de justificativa de ausência de competência para tratamento.



III. Após o envio da mensagem, antes de finalizar o tratamento, é possível excluir o comentário. Clique no círculo branco no canto superior direito da mensagem, depois no ícone de lixeira e a mensagem será apagada. O procedimento serve para qualquer outra situação similar.

Figura 9 - Exemplo de remoção de mensagem no bate-papo.



IV. Após a finalização, se verificada a necessidade, é possível reabrir o tratamento. Para tanto, clique no botão "Reabrir tratamento". O sistema

enviará uma mensagem automática para a equipe responsável.

Figura 10 - Exemplo de finalização e reabertura de tratamento.

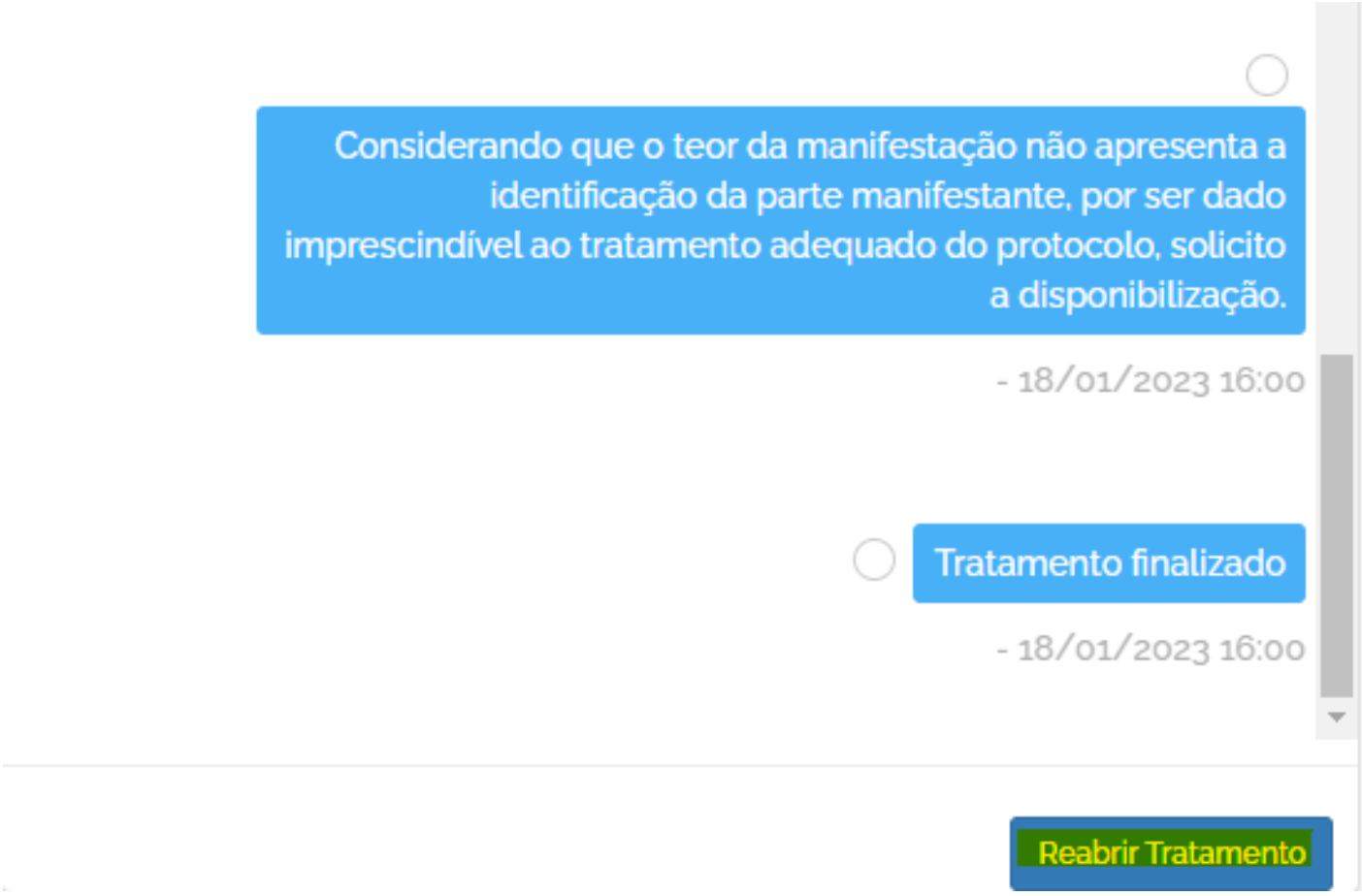
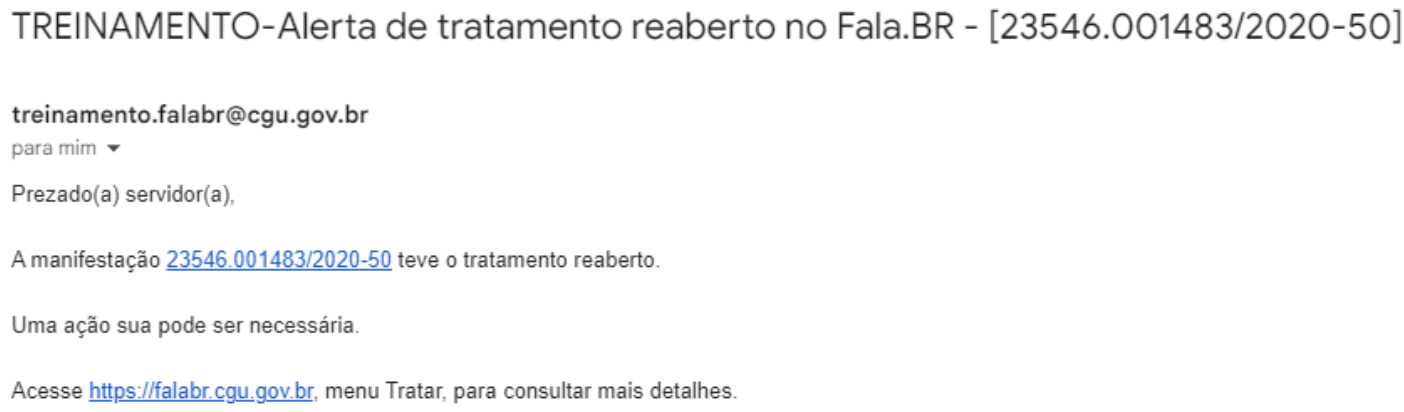


Figura 11 - Exemplo de alerta de reabertura de tratamento.



Observação: na Figura 11 a notificação se refere ao ambiente de treinamento do sistema, de acesso da Ouvidoria. A mensagem do ambiente de produção terá outro remetente e identificação, porém, com a mesma estrutura principal.

Revision #6
Created 17 January 2023 22:09:25 by Rafael Inácio Sousa Martins
Updated 12 September 2023 17:59:26 by Rafael Inácio Sousa Martins