2.4. Tratando a manifestação

Passo 1: Após a análise preliminar, o tratamento da manifestação deve ocorrer estritamente por meio da plataforma.

> Nenhuma parte do teor e, principalmente da identificação do[a] manifestante, deve ser transcrita para outros meios, como e-mail ou Sistema Unificado de Administração Pública (Suap). Após o acesso aos anexos, estes devem ser eliminados do computador.

Passo 2: Caso o colaborador da unidade verifique que outra área vinculada, ou servidor da unidade, ou professor por exemplo, seja necessário ao tratamento da manifestação, por não ter acesso pleno a sistemas, processos, procedimentos etc., deverá requerer o acesso para um novo colaborador.

A solicitação deve ser enviada em até um dia após o recebimento da manifestação para a Ouvidoria-Geral por e-mail [ouvidoria@ifsp.edu.br], tendo como assunto "Cadastro de colaborador", informando o nome completo do novo colaborador e setor correspondente.

Poderá ser atribuído ao colaborador eventual apenas a função de "observador" na atribuição do tratamento, quando não demandar desse a resposta, mas sim apenas a contribuição com o colega para o adequado tratamento da manifestação.

Após a finalização do tratamento da manifestação, os colaboradores eventuais terão o perfil desativado, sendo reativados quando necessário.

Passo 3: O tratamento da manifestação deve se ater ao seu tipo, respondendo de forma objetiva ao usuário. Importante destacar que **toda resposta é sempre direcionada ao usuário** e não à Ouvidoria-Geral ou aos seus servidores.

Passo 4: Após a coleta de informações, o colaborador responsável elaborará a resposta, observando o seguinte padrão de qualidade:

I. resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar;

II. informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação;

III. uso de linguagem clara, objetiva e acessível, como termos e expressões compreensíveis, evitando uso de palavras ou expressões em língua estrangeira, ou expressões da língua portuguesa que não sejam de uso corrente;

IV. desdobramento de siglas, abreviações e acrônimos, sempre que mencionados pela primeira vez no texto;

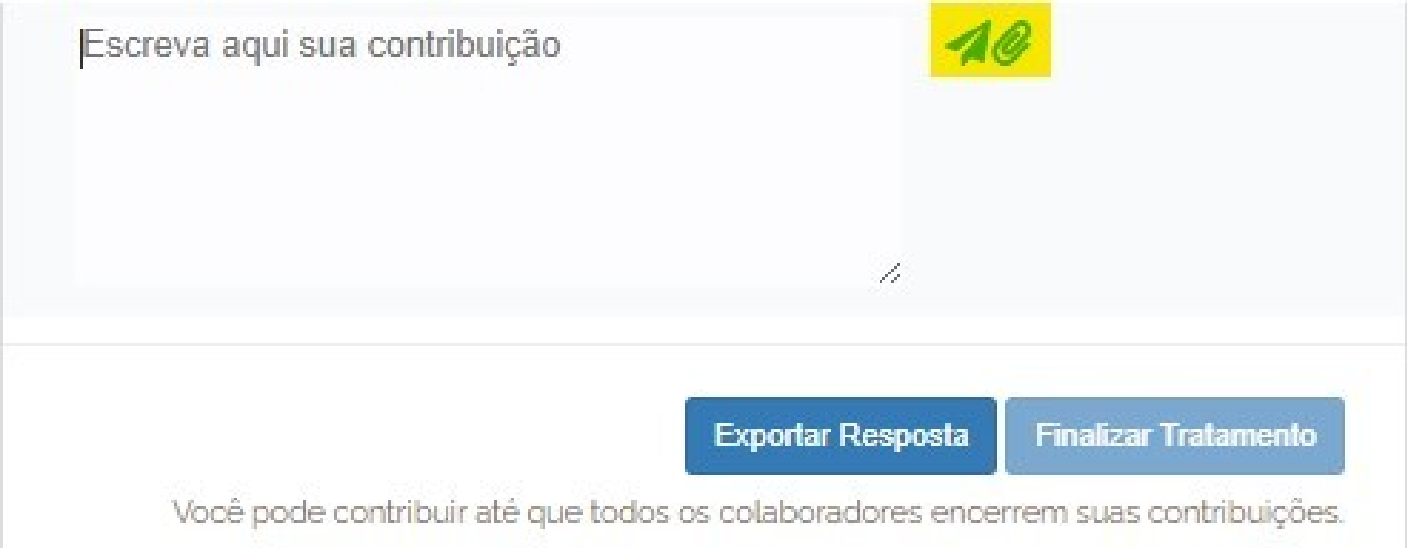
V. utilizar anexos apenas quando necessário, como complementos da resposta ou para disponibilização de certidões, declarações, decisões, cópias de processos etc. Quando os documentos tiverem acesso público, como em portais, privilegiar a disponibilização do endereço da publicação junto do conteúdo da resposta.

No Capítulo 3 estão disponíveis os modelos de resposta para manifestações do tipo: reclamação, solicitação, sugestão, denúncia ou comunicação, e simplificação. O tipo elogio é

respondido diretamente pela Ouvidoria-Geral, por ter procedimento específico.

Passo 5: Concluída a redação da resposta, esta deverá ser registrada no campo "Escreva aqui sua contribuição", conforme Figura 12 a seguir:

Figura 12 - Campo para envio da resposta.



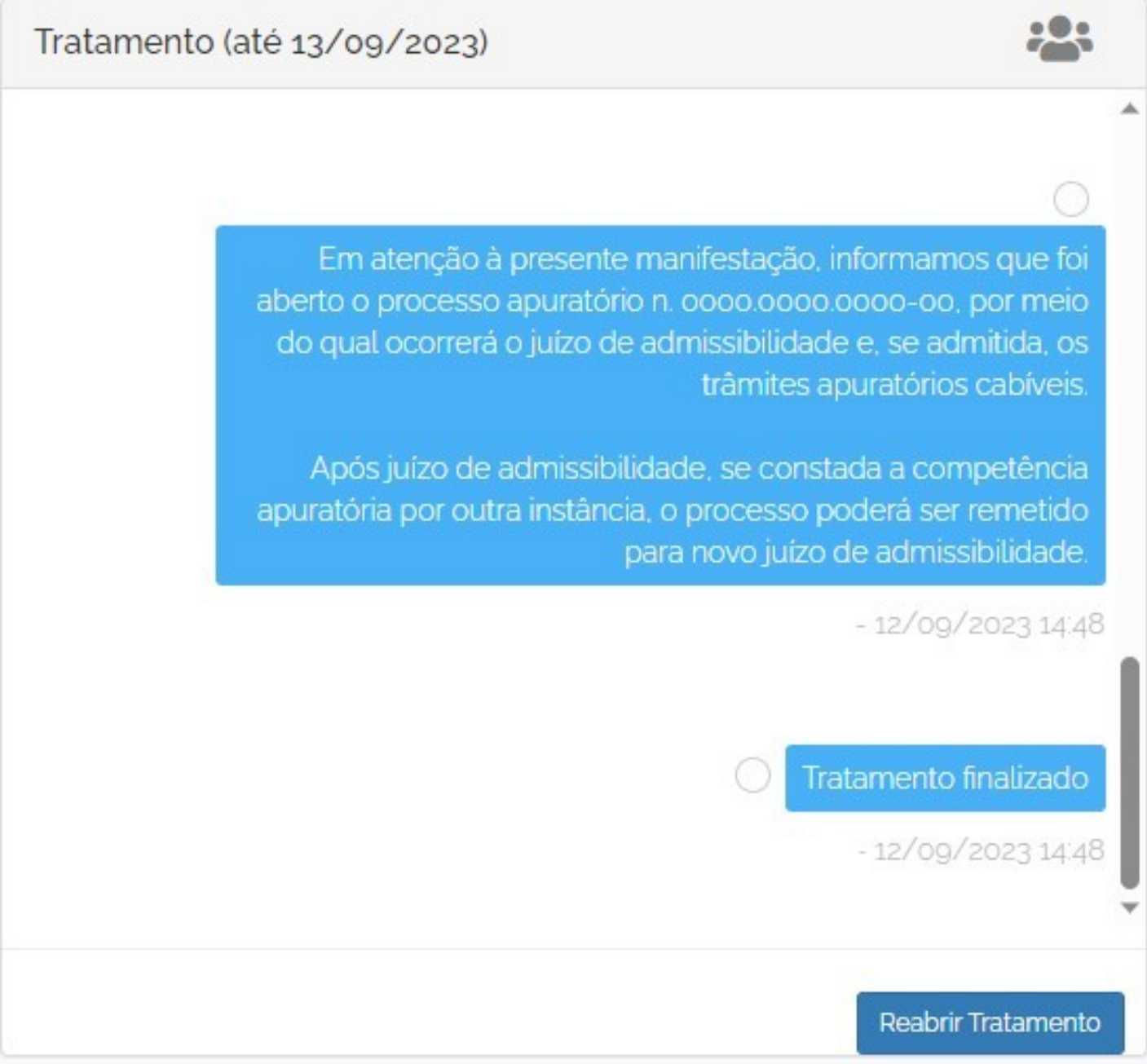
Caso a resposta documentos complementares, estes deverão ser inseridos como anexos. Para tanto, deve ser acionado o **ícone de clipes** (destacado na Figura 12)**,** por meio do qual será aberta a aba para pesquisa dos arquivos do computador.

Atenção: a plataforma suporta 10 anexos por manifestação, em diversos formatos de texto, imagem, planilha, áudio (MP3) e vídeo (MP4 ou AVI). O tamanho total dos anexos não pode superar 30MB. Os anexos podem ser compactados em formato ZIP.

Depois, clique no **ícone de avião de papel** (destacado na Figura 12) **para enviar**. Somente após a resposta ficar registrada no chat em um

balão de fundo azul é que deve acionar o botão "Finalizar tratamento".

Figura 13 - Exemplo de finalização correta do tratamento da manifestação.

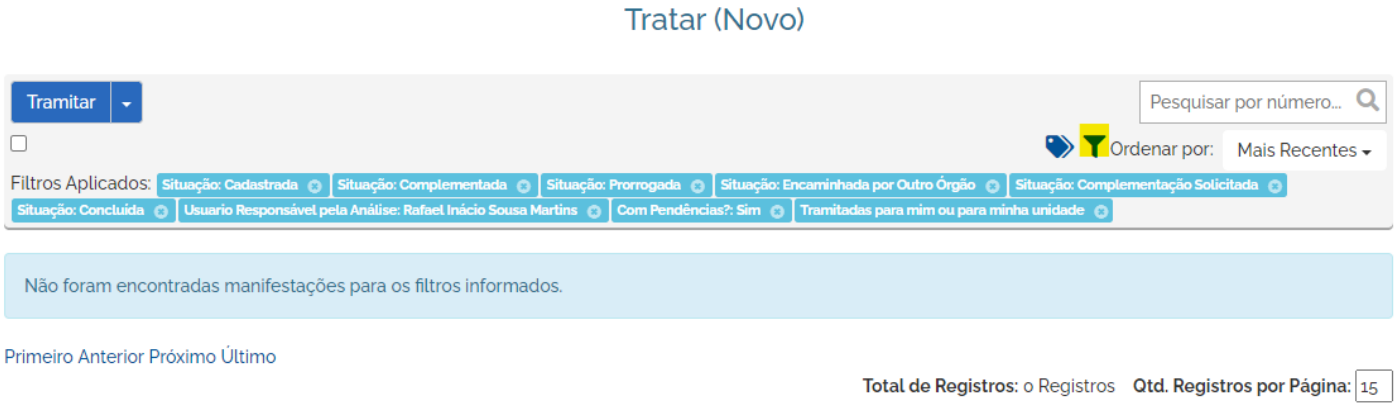


Observação: finalizado o tratamento, se for necessário enviar uma resposta adicional, ou corrigir a resposta enviada, é possível reabrir o tratamento. Para tanto, clique em "Reabrir Tratamento" e na caixa de seleção que será exibida, escolha a sua unidade ou nome, em seguida, clique em "Reabrir".

> Concluída a complementação ou correção, finalize o tratamento seguindo o Passo 5.

Passo 6: Finalizado o tratamento, a manifestação não será mais exibida na tela inicial da gestão de protocolos encaminhados para sua unidade. Ainda assim, é possível consultá-la utilizando os filtros disponíveis. Para clicar no ícone de funil, disponível no canto superior direito da tela de gestão de protocolos do módulo.

Figura 14 - Aplicação de filtro para consulta de manifestações tratadas.



Filtrar

Com prioridade

○ Crítica ○ Alta ○ Média ○ Baixa

Tratamento

○ Tratamento Reaberto

Tipo

Selecione

Prazo de Resposta

a

Prazo para tratamento informado na tramitação

a

Vencendo em quantos dias?

Atualizadas no período

a

Demanda Resolvida? ○ Sim ○ Não

☑ Tramitadas para mim

☑ Tramitadas para minha Unidade

Ocultar demais filtros

Situações

Cadastrada Complementada Prorrogada Encaminhada por Outro Órgão Complementação Solicitada Concluída

○ Todas ○ Sem Pendência ◉ Com Pendência

Texto da manifestação

Entre com um trecho do texto a ser pesquisado na própria manifestação

Texto da resposta

Entre com um trecho do texto a ser pesquisado na resposta da manifestação

Texto do tratamento

Entre com um trecho do texto a ser pesquisado no tratamento da manifestação

Período de cadastro

a

Período do encaminhamento

a

Formulário

Selecione

Assunto

Selecione

Subassunto

Selecione

Unidade Responsável

Selecione

Analista Responsável

Rafael Inácio Sousa Martins

Pesquisar Limpar Fechar

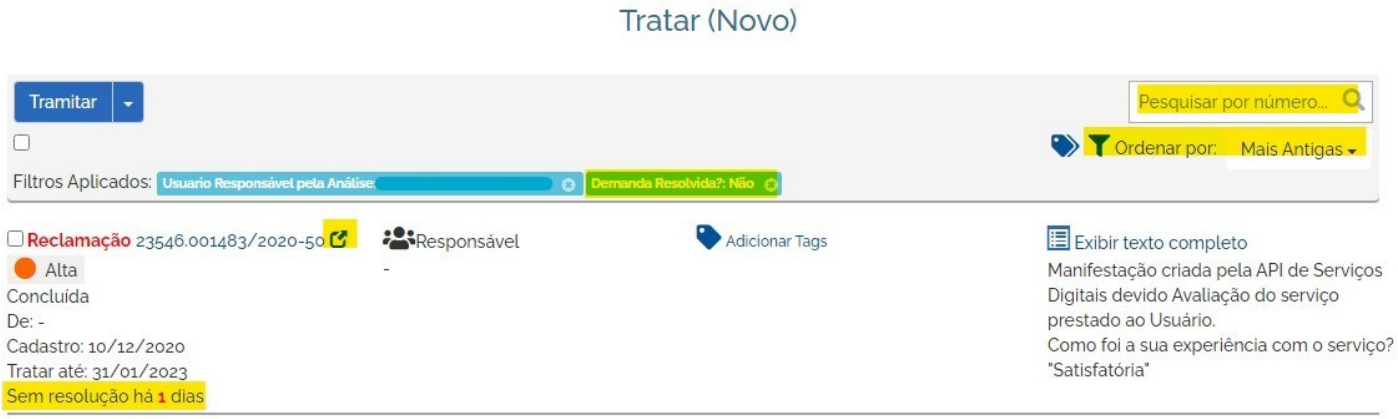
Passo 7: Manifestações que demandem outros procedimentos para sua resolução integral, serão encerradas na plataforma como não resolvidas pela Ouvidoria-Geral.

Assim, caberá ao colaborador, ciente da sua resposta que informa que há outros procedimentos que demandam maior tempo para conclusão, como no caso de processos apuratórios ou implementação de soluções decorrentes de reclamações, sugestões, solicitações e simplificações, reabrir o tratamento e informar à Ouvidoria-Geral a data de conclusão e a síntese dos procedimentos executados.

Dessa forma, é importante que o colaborador mantenha um controle interno da unidade quanto aos protocolos tratados. A unidade de ouvidoria providenciará um modelo de controle a ser disponibilizado para facilitar a gestão de manifestação.

a. acessar o módulo de tratamento e clique no ícone de funil no canto superior direito da tela, já selecionando no campo "Ordenar por" a opção "Mais antiga";

Figura 15 - Filtrando manifestações sem resolução.



b. será aberta a janela com os filtros, conforme demonstrado na Figura 12. Clique no botão "Limpar" no canto inferior direito da janela e depois selecione no campo "Demanda Resolvida" a opção "Não" e, em seguida, clique no botão "Pesquisar" em azul;

c. caso deseje, poderá utilizar o campo "Pesquisar por número", onde deve inserir o número único de protocolo (NUP), que poderá ser obtido a partir do controle interno da unidade para acompanhamento dos casos ainda sem resolução.

d. depois, clique no ícone de seta ao lado do NUP para abrir o protocolo em uma nova aba;

e. em seguida, clique em "Reabrir Tratamento" e na tela "Selecionar os responsáveis pelo tratamento após abertura", selecione o nome do colaborador que informará a conclusão dos procedimentos.

f. após reaberto o tratamento, digite no campo "Escreva aqui sua contribuição" a data de finalização e a síntese do procedimento, podendo incluir comprovantes na forma de anexo. Exemplo hipotético:

> *Foi concluída a emissão do diploma de graduação do egresso em 00/00/0000, tendo o mesmo sido notificado por e-mail na mesma data para realizar a retirada, sem necessidade de agendamento.*

Observação: No caso das instâncias apuratórias, poderá ser anexada a decisão da autoridade instauradora, sendo suficiente como comprovante da resolução da demanda.

Após a conclusão da complementação, clique no ícone de avião de papel para enviar a contribuição e depois no botão "Finalizar tratamento".

g. recebida a informação, a Ouvidoria-Geral realizará o registro da resolução da demanda e do resumo das ações nas observações do protocolo.

Revision #11
Created 18 January 2023 19:15:25 by Rafael Inácio Sousa Martins
Updated 12 September 2023 17:56:00 by Rafael Inácio Sousa Martins