

Documento: Manual do processo “Analisar pronunciamento do usuário.”

Data de publicação	Versão	Descrição	Elaborado por
-	1.0	Versão inicial do Manual de Procedimentos	Ouvidoria: Rose Meire Cyrillo; GEDIN/SUINT: Ivania Bezerra e Vanessa Resende (estagiária)

Árvore do processo	Código do processo	Nome do processo
<ul style="list-style-type: none"><li>• 02 Gerir Comunicação<ul style="list-style-type: none"><li>○ 02.01 Tratar Manifestação da Ouvidoria<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 02.01.02 Tratar Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)</li></ul></li></ul></li></ul>	02.01.02.03	Atender recurso do usuário

## Sumário

<b>1</b>	<b>Apresentação.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Objetivo do processo .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Indicadores de desempenho do processo.....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Áreas/agentes participantes do processo .....</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>Legislação e normativos.....</b>	<b>3</b>
<b>6</b>	<b>Fornecedores, entradas, processo, saídas e cliente .....</b>	<b>4</b>
<b>7</b>	<b>Riscos do processo.....</b>	<b>4</b>
<b>8</b>	<b>Fluxograma - 02.01.02.03 Atender recurso do usuário .....</b>	<b>5</b>
<b>9</b>	<b>Descrição das atividades.....</b>	<b>6</b>
	Atividade 1 Recorrer pelo Fala BR.....	6
	Atividade 2 Atualizar informações do controle interno .....	7
	Atividade 3 Registrar recurso no SEI.....	8
	Atividade 4 Encaminhar para CGU via Fala BR .....	9
	Atividade 5 Decidir sobre interposição de recurso .....	10
	Atividade 6 Encaminhar para área competente atender pedido de acesso e prazo da CGU .....	11
	Atividade 7 Atribuir para autoridade superior à resposta original.....	12
	Atividade 8 Atribuir para autoridade do Artigo 40 da LAI.....	13

## 1 Apresentação

Este manual apresenta o fluxo, as atividades e os componentes para execução do processo **Atender recurso do usuário** executado pela **Ouvidoria**.

Os trabalhos para elaboração deste documento foram feitos em reuniões com empregados da Ouvidoria e da Gerência de Desenvolvimento Institucional (GEDIN).

## 2 Objetivo do processo

Este processo tem por objetivo formalizar o recurso do usuário.

Este processo está alinhado com os seguintes objetivos estratégicos: 1.2 Buscar reconhecimento como empresa pública e 3.4 Fortalecer a integridade, confiabilidade, transparência e promover ações de melhoria de gestão de riscos e controles internos.

## 3 Indicadores de desempenho do processo

Meta	Manter índice de recursos de 1ª e 2ª instância em 0	Indicador (fórmula)	Número de recursos de 1ª e 2ª instância recebidos
------	---	---------------------	---

## 4 Áreas/agentes participantes do processo

- Ouvidoria (OUVIR);

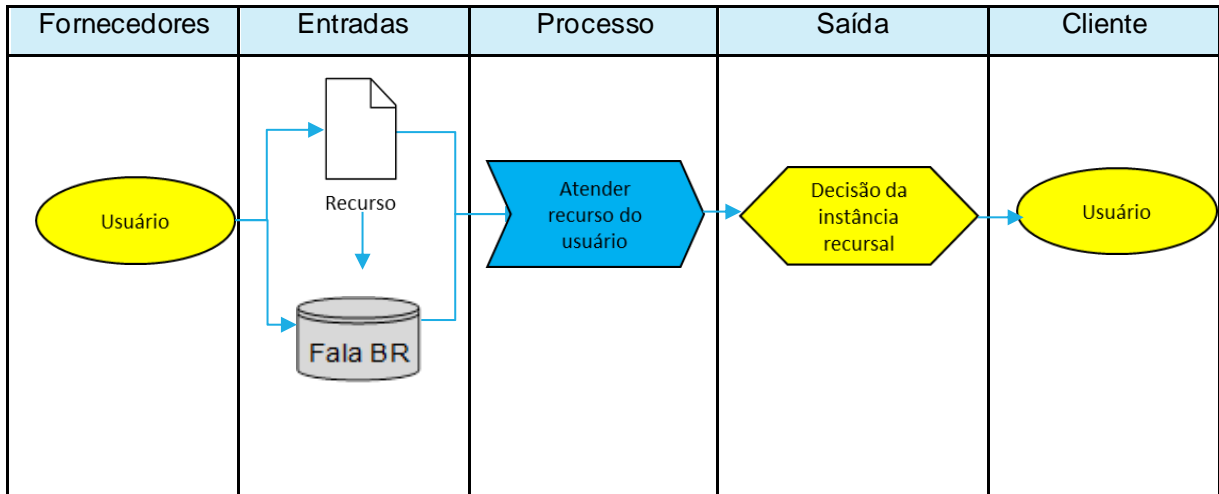
Participam também os seguintes agentes externos:

- Usuário;
- Instâncias recursais.

## 5 Legislação e normativos

- Lei 12.527/2011;
- Lei 13.709/2018 (LGPD);
- Lei 13.460/2017;
- Portaria CGU nº 581/2021;
- Resolução Normativa Valec-CONSAD nº 9/2022.

**6 Fornecedores, entradas, processo, saídas e cliente**



**Requisito de qualidade da entrada:**

- Atender o prazo para interposição;
- Conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

**Requisito de qualidade da saída:**

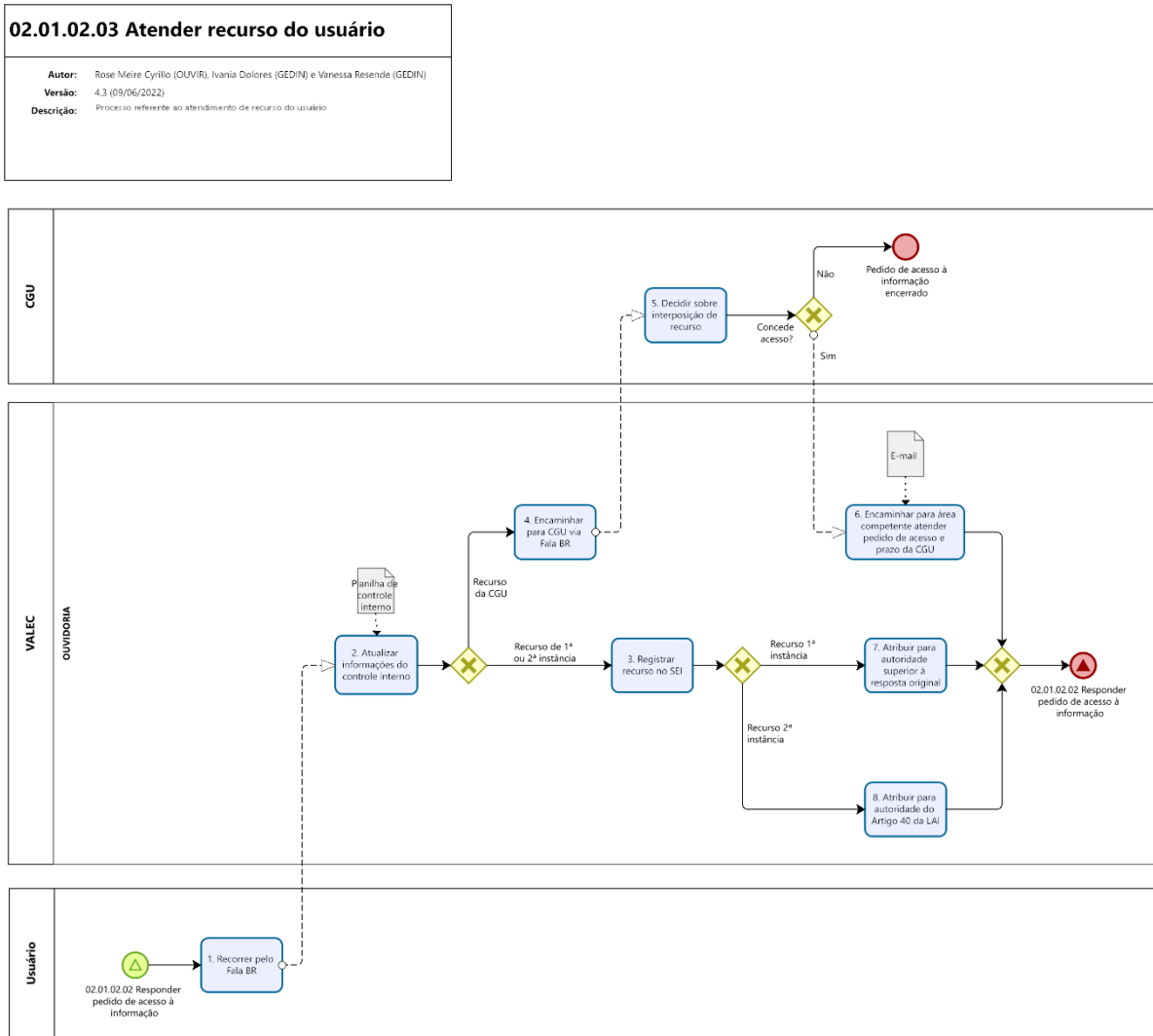
- Garantir que a informação seja disponibilizada ao usuário.

**7 Riscos do processo**

Não foram identificados riscos neste processo.

**8 Fluxograma - 02.01.02.03 Atender recurso do usuário**

Fluxograma - 02.01.02.03 Atender recurso do usuário



**9 Descrição das atividades**

**Atividade 1 Recorrer pelo Fala BR**

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	1	Nome da atividade	Recorrer pelo Fala BR
Descrição da atividade	Usuário recorre à autoridade de monitoramento no prazo de 10 dias corridos		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor		Entrada(s)	
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)		Cliente	
Descrição da Saída			
Identificação da Operação			
Cargo		Quantidade de Funcionários	
Documento de entrada		Local de entrada	
Documento de saída		Local de saída	
Sistemas de informação da operação		Módulo	
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento			

**EXTERNO**

**Atividade 2 Atualizar informações do controle interno**

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
<b>Número da atividade</b>	2	<b>Nome da atividade</b>	Atualizar informações do controle interno
<b>Descrição da atividade</b>	Transcrever para a planilha o recurso interposto		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
<b>Fornecedor</b>	1. Recorrer pelo Fala BR	<b>Entrada(s)</b>	Recurso cadastrado no Fala BR pelo usuário
Identificação do Cliente da Atividade			
<b>Saída(s)</b>	Ofício para autoridade competente	<b>Cliente</b>	3. Registrar recurso no SEI
	Encaminhamento pelo Fala BR		4. Encaminhar para CGU via Fala BR
<b>Descrição da Saída</b>	Ouvidoria envia recurso para autoridade imediatamente superior a quem respondeu o pedido de acesso à informação		
Identificação da Operação			
<b>Cargo</b>	Ouvidor e equipe	<b>Quantidade de Funcionários</b>	2
<b>Documentos de entrada</b>	Recurso do usuário	<b>Local de entrada</b>	Fala BR
<b>Documentos de saída</b>	Ofício para autoridade competente	<b>Local de saída</b>	SEI
<b>Sistemas de informação da operação</b>	Fala BR e SEI	<b>Módulo</b>	N/C
Riscos (-)			
Competências			
<b>Conhecimento</b>	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		

**Atividade 3 Registrar recurso no SEI**

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
<b>Número da atividade</b>	3	<b>Nome da atividade</b>	Registrar recurso no SEI
<b>Descrição da atividade</b>	Exportar o recurso do Fala BR e cadastrar no SEI		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
<b>Fornecedor</b>	2. Atualizar informações do controle interno	<b>Entrada(s)</b>	Ofício para autoridade que responderá o recurso
Identificação do Cliente da Atividade			
<b>Saída(s)</b>	Encaminhamento pelo SEI via Ofício	<b>Cliente</b>	7. Atribuir para autoridade superior à resposta original
	Encaminhamento pelo SEI via Ofício para Chefe de Gabinete (Autoridade de Monitoramento)		8. Atribuir para autoridade do Artigo 40 da LAI
<b>Descrição da Saída</b>	Encaminhamento do Ofício para autoridade competente respondê-lo		
Identificação da Operação			
<b>Cargo</b>	Ouvidor e equipe	<b>Quantidade de Funcionários</b>	2
<b>Documentos de entrada</b>	Recurso do usuário	<b>Local de entrada</b>	Fala BR
<b>Documentos de saída</b>	Ofício	<b>Local de saída</b>	SEI
<b>Sistemas de informação da operação</b>	Fala BR e SEI	<b>Módulo</b>	N/C
Riscos (-)			
Competências			
<b>Conhecimento</b>	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		



**Atividade 4 Encaminhar para CGU via Fala BR**

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	4	Nome da atividade	Encaminhar para CGU via Fala BR
Descrição da atividade	Enviar via Fala BR o recurso do usuário à CGU para apreciação		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	2. Atualizar informações do controle interno	Entrada(s)	Recurso do usuário no Fala BR
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Encaminhamento no Fala BR	Cliente	5. Decidir sobre interposição de recurso
Descrição da Saída	Apreciação do recurso do usuário pelo CGU		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidor e equipe	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Recurso interposto pelo usuário	Local de entrada	Fala BR
Documentos de saída	N/C	Local de saída	N/C
Sistemas de informação da operação	Fala BR	Módulo	N/C
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		

**Atividade 5 Decidir sobre interposição de recurso**

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	5	Nome da atividade	Decidir sobre interposição de recurso
Descrição da atividade	Apreciação do recurso do usuário pela CGU		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor		Entrada(s)	
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)		Cliente(s)	
Descrição da Saída			
Identificação do Local de Operação			
Cargo		Quantidade de Funcionários	
Documento de entrada		Local de entrada	
Documento de saída		Local de saída	
Sistemas de informação da operação		Módulo	
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento			

**EXTERNO**

**Atividade 6 Encaminhar para área competente atender pedido de acesso e prazo da CGU**

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
<b>Número da atividade</b>	6	<b>Nome da atividade</b>	Encaminhar para área competente atender pedido de acesso e prazo da CGU
<b>Descrição da atividade</b>	Recurso do usuário provido com necessidade de concessão a acesso à informação solicitada		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
<b>Fornecedor</b>	5. Decidir sobre interposição de recurso	<b>Entrada(s)</b>	Decisão da CGU
Identificação do Cliente da Atividade			
<b>Saída(s)</b>	Ofício para área competente	<b>Cliente</b>	02.01.02.02 Responder pedido de acesso à informação
<b>Descrição da Saída</b>	Envio da decisão da CGU para área competente para fins de fornecimento da informação requerida		
Identificação da Operação			
<b>Cargo</b>	Ouvidor e equipe	<b>Quantidade de Funcionários</b>	2
<b>Documentos de entrada</b>	Decisão da CGU	<b>Local de entrada</b>	Fala BR
<b>Documentos de saída</b>	Ofício para área competente	<b>Local de saída</b>	SEI
<b>Sistemas de informação da operação</b>	Fala BR e SEI	<b>Módulo</b>	N/C
Riscos (-)			
Competências			
<b>Conhecimento</b>	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		

**Atividade 7 Atribuir para autoridade superior à resposta original**

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	7	Nome da atividade	Atribuir para autoridade superior à resposta original
Descrição da atividade	Encaminhar o recurso do usuário à autoridade superior àquela que respondeu		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	3. Registrar recurso no SEI	Entrada(s)	Recurso do usuário
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Ofício para autoridade competente	Cliente	02.01.02.02 Responder pedido de acesso à informação
Descrição da Saída	Ouvidoria encaminha recurso para autoridade de 1ª instância		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidor e equipe	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Recurso do usuário	Local de entrada	Fala BR
Documentos de saída	Ofício para autoridade competente	Local de saída	SEI
Sistemas de informação da operação	Fala BR e SEI	Módulo	N/C
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		

**Atividade 8 Atribuir para autoridade do Artigo 40 da LAI**

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
<b>Número da atividade</b>	8	<b>Nome da atividade</b>	Atribuir para autoridade do Artigo 40 da LAI
<b>Descrição da atividade</b>	Encaminhar o recurso do usuário à autoridade de monitoramento da LAI dentro da Valec (chefe de Gabinete)		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
<b>Fornecedor</b>	3. Registrar recurso no SEI	<b>Entrada(s)</b>	Recurso do usuário
Identificação do Cliente da Atividade			
<b>Saída(s)</b>	Ofício para autoridade de monitoramento	<b>Cliente</b>	02.01.02.02 Responder pedido de acesso à informação
<b>Descrição da Saída</b>	Ouvidoria encaminha Ofício à autoridade de monitoramento da LAI com o recurso do usuário em anexo		
Identificação da Operação			
<b>Cargo</b>	Ouvidor e equipe	<b>Quantidade de Funcionários</b>	2
<b>Documentos de entrada</b>	Recurso do usuário	<b>Local de entrada</b>	Fala BR
<b>Documentos de saída</b>	Ofício para autoridade de monitoramento	<b>Local de saída</b>	SEI
<b>Sistemas de informação da operação</b>	Fala BR e SEI	<b>Módulo</b>	N/C
Riscos (-)			
Competências			
<b>Conhecimento</b>	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		