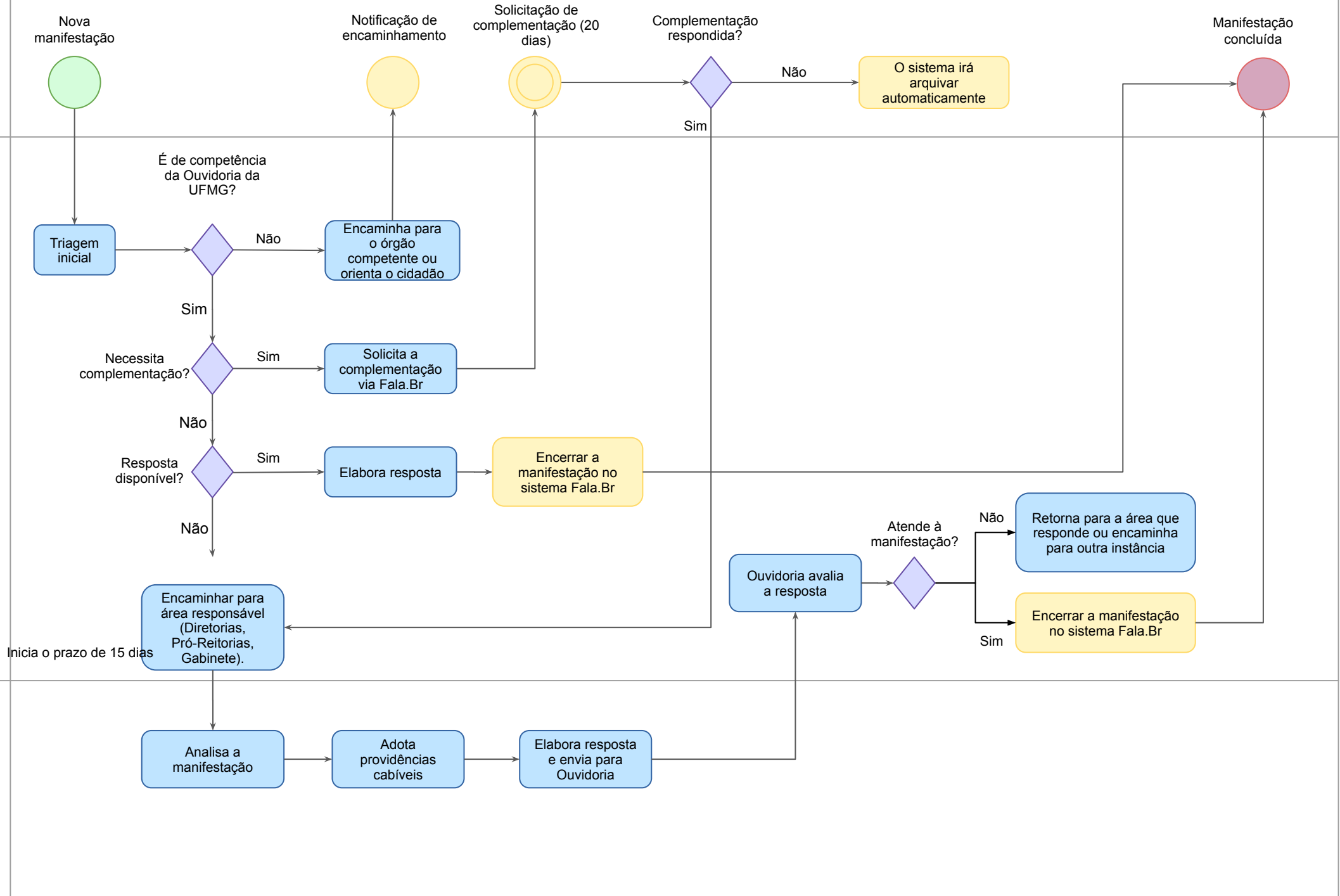


Tratamento de Sugestões, Reclamações e Solicitações

Cidadão

Ouvidoria da UFMG

Áreas de Tratamento

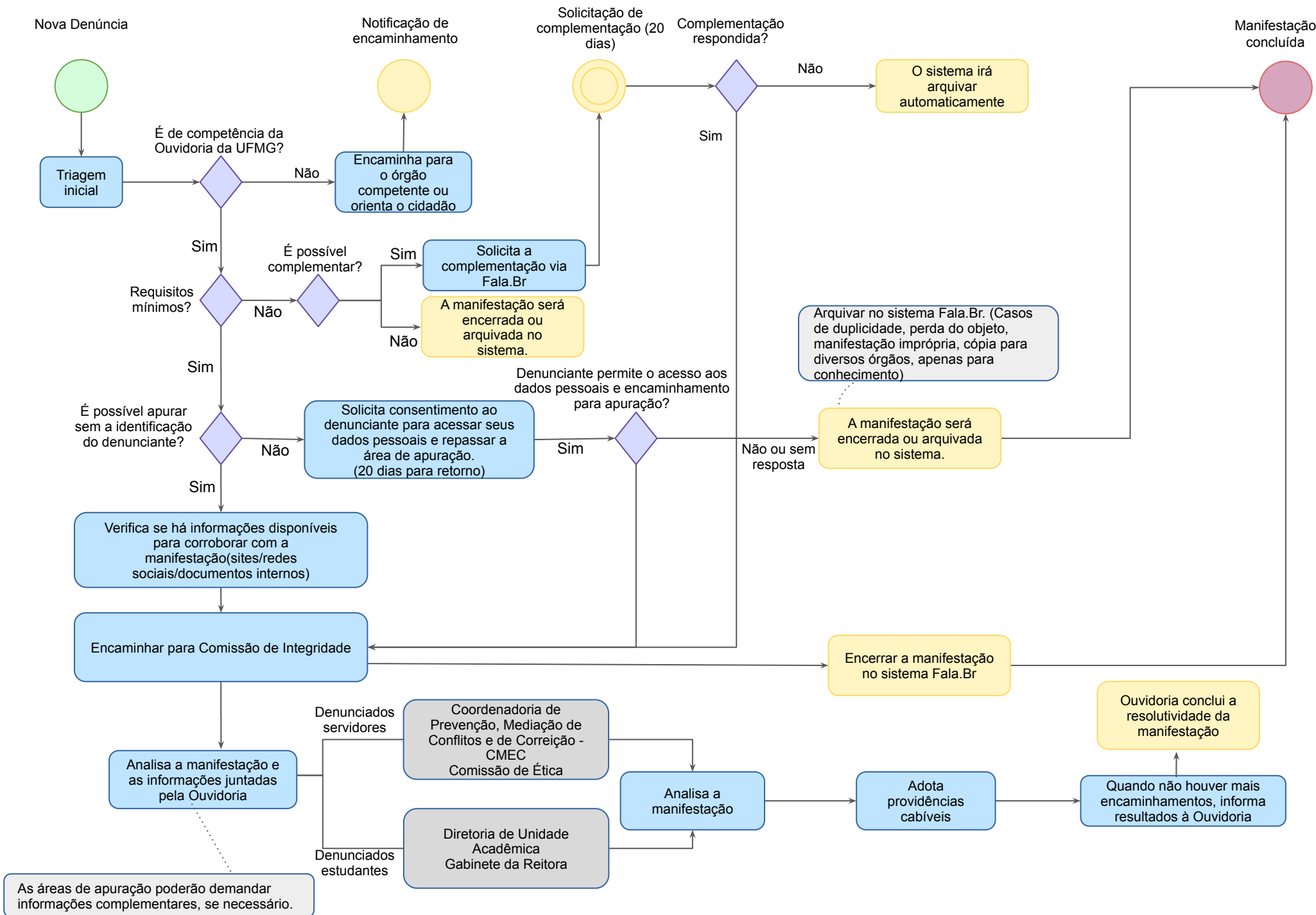


Tratamento de Denúncias e Comunicações de Irregularidade

Cidadão

Ouvidoria da UFMG

Áreas de Tratamento

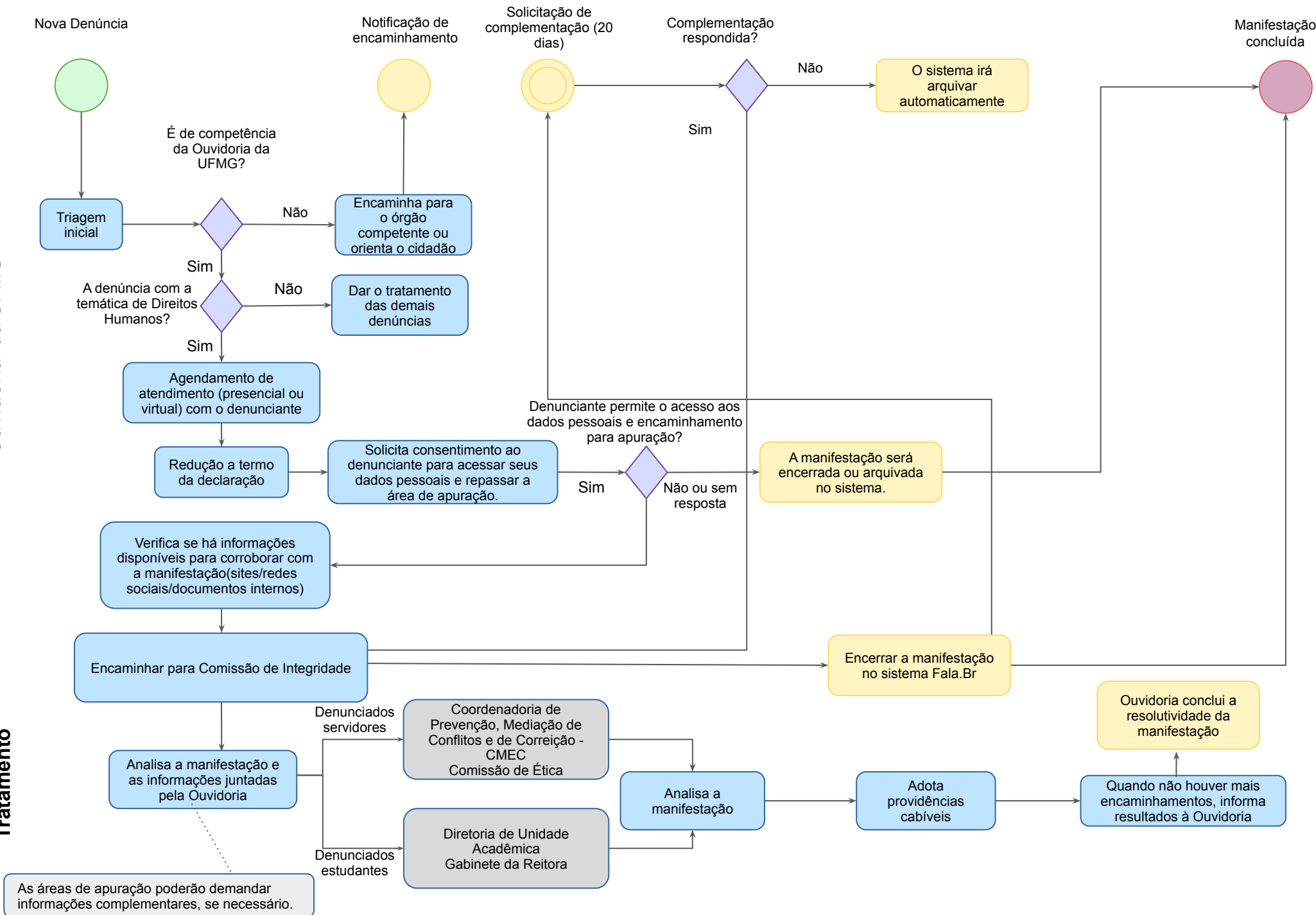


Tratamento de Denúncias Assédio e/ou Direitos Humanos

Cidadão

Ouvidoria da UFMG

Áreas de Tratamento



Tratamento de Elogios

Cidadão

Nova manifestação



Notificação de encaminhamento



Solicitação de complementação (20 dias)



Complementação respondida?



Não

O sistema irá arquivar automaticamente

Manifestação concluída



Ouvidoria da UFMG

Triagem inicial

É de competência da Ouvidoria da UFMG?



Não

Encaminha para o órgão competente ou orienta o cidadão

Sim

Necessita complementação?



Sim

Solicita a complementação via Fala.Br

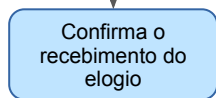
Não

Encaminhar diretamente para o servidor responsável pelo atendimento ou prestação do serviço elogiado e para a área responsável (Diretorias, Pró-Reitorias, Gabinete) .

Encerrar a manifestação no sistema Fala.Br

Áreas de Tratamento

Confirma o recebimento do elogio



CANAIS DE ENTRADA

E-MAIL

FALA.BR

PRESENCIAL

CARTA

RESUMO

MANIFESTANTE

Registra a manifestação (Sugestão, Denúncia, Elogio, Reclamação, Simplifique, solicitação)

OUVIDORIA

Recebe manifestação, encaminha para a área de apuração, recebe a resposta, avalia e encerra no sistema Fala.Br

ÁREA DE APURAÇÃO

Trata internamente e responde à Ouvidoria