

Tabela 5W2H: Fluxo do Tratamento de Manifestação - Denúncia (Ouvidoria UFSC)

ordem	O quê (What)	Por quê? (Why)	Onde? (Where)	Quando? (When)	Quem (Who)	Como? (How)	Quanto Custa? (How much)
1	Registrar manifestação (denúncia)	Oficializar a ciência de fato supostamente irregular ou ilegal.	Plataforma Fala.BR	Ao tomar ciência do fato.	Manifestante	Preenchendo formulário online na Plataforma Fala.BR.	10-30 -1hora
2	Identificar se o pedido é de competência de UFSC ou de outro órgão	Para determinar órgão(s) competente(s) para apurar a denúncia.	Ouvidoria	Após leitura inicial para identificação da demanda	Ouvidoria	Analizando o conteúdo da denúncia.	20-30 minutos
3	Consultar manifestante sobre autorização de encaminhamento a outro órgão	Para atendimento legal quanto ao compartilhamento de dados com outra instituição.	Plataforma Fala.BR (comunicação com manifestante)	Se a manifestação diz respeito a outro órgão (não UFSC).	Ouvidoria	Enviando consulta ao manifestante via Plataforma Fala.BR.	10-20 minutos
4	Aguardar resposta do manifestante sobre autorização de compartilhamento	Para obter o consentimento ou recusa do manifestante.	Plataforma Fala.BR	Após envio da consulta.	Manifestante	Manifestante recebe a notificação e tem um prazo para responder.	Até 20 dias (prazo)
5	Responder à consulta sobre compartilhamento	Informar à Ouvidoria se autoriza ou não o compartilhamento dos seus dados com outro órgão.	Plataforma Fala.BR	Dentro do prazo estabelecido.	Manifestante	Acessando a Plataforma Fala.BR e respondendo à consulta.	5-15 minutos
6	Verificar autorização de compartilhamento	Para saber se o manifestante consentiu com o encaminhamento para outro órgão.	Ouvidoria	Após o prazo de resposta do manifestante.	Ouvidoria	Checando a resposta do manifestante na Plataforma Fala.BR.	5-10 minutos
7	Pseudonimizar os dados do manifestante	Para proteger a identidade do manifestante ao encaminhar para outro órgão, caso ele não responda ou não autorize.	Ouvidoria (Sistema Fala.BR)	Se o manifestante não responde ou não autoriza o compartilhamento.	Ouvidoria	Utilizando a ferramenta de pseudonimização da Plataforma Fala.BR.	10-20 minutos
8	Encaminhar para o órgão pertinente (externo, com ou sem dados do manifestante)	Para que o órgão competente possa apurar a denúncia.	Ouvidoria (Sistema Fala.BR)	Se a manifestação diz respeito a outro órgão e houve autorização ou pseudonimização.	Ouvidoria	Formalizando o encaminhamento ao órgão externo.	20-40 minutos
9	Realizar triagem inicial da manifestação	Para verificar a natureza da denúncia, classificar e definir os próximos passos.	Ouvidoria (Sistema Fala.BR)	Após o recebimento da manifestação.	Ouvidoria	Analizando o conteúdo da manifestação, definindo tipologia, assunto, subassunto.Reclassificar se necessário.	30 minutos - 2 horas
10	Analisar a existência de requisitos mínimos	Para garantir que a manifestação contenha elementos suficientes descritivos de irregularidade para prosseguir (autoria, materialidade, compreensão ou indícios que possibilitem a identificação desses requisitos).	Ouvidoria	Após a triagem inicial.	Ouvidoria	Leitura do relato do manifestante e anexos constantes da manifestação para identificação autoria, materialidade, compreensão ou indícios de tais elementos qu.e possibilitem identificar irregularida ou ilegalidade	30 minutos - 2 horas
11	Avaliar solicitação de complementação (se não apresenta requisitos mínimos)	Para decidir se é viável e necessário solicitar mais informações ao manifestante.	Ouvidoria	Caso a manifestação não apresente requisitos mínimos e não seja anônima.	Ouvidoria	Analizando a possibilidade de obter informações adicionais que tornem a denúncia apta.	10-20 minutos
12	Solicitar complementação ao manifestante	Para obter informações adicionais necessárias para a análise da denúncia.	Plataforma Fala.BR (comunicação com manifestante)	Se decidido pela solicitação de complementação.	Ouvidoria	Enviando comunicação ao manifestante via Plataforma Fala.BR, especificando e solicitando as informações faltantes.	10-20 minutos
13	Aguardar resposta do manifestante à solicitação de complementação	Permitir que o manifestante forneça as informações adicionais.	Plataforma Fala.BR	Após envio da solicitação de complementação.	Manifestante	Manifestante recebe a notificação e tem um prazo para responder.	Até 20 dias (prazo)
14	Responder à solicitação de complementação	Fornecer as informações adicionais solicitadas pela Ouvidoria.	Plataforma Fala.BR	Dentro do prazo estabelecido pela Ouvidoria.	Manifestante	Acessando a Plataforma Fala.BR e adicionando as informações solicitadas.	15-45 minutos
15	Arquivar manifestação (se não responde no prazo ou não complementa)	Devido à falta de informações essenciais para prosseguir com a apuração.	Plataforma Fala.BR	Se o manifestante não responder à solicitação de complementação no prazo.	Sistema Fala.BR	O sistema Fala.BR arquiva automaticamente após o término do prazo (conforme anotação).	Automático
16	Realizar arquivamento no Fala.BR (se manifestação anônima ou que não demonstre irregularidade ou ilegalidade)	Por falta de elementos mínimos e impossibilidade de complementação ou quando os elementos demonstram não haver irregularidade ou ilegalidade.	Plataforma Fala.BR	Se a manifestação for anônima - Comunicação ou manifestação que não demonstra irregularidade ou ilegalidade.	Ouvidoria	Registrando o arquivamento e a justificativa na Plataforma Fala.BR.	5-10 minutos
17	Verificar cargo do agente público (se manifestação apresenta requisitos mínimos)	Para determinar se o denunciado ocupa cargo CCE ou FCE a partir do nível 13.	Ouvidoria (Sistemas de RH da UFSC)	Após confirmar que a manifestação possui requisitos mínimos.	Ouvidoria	Consultando sistemas internos de gestão de pessoas.	10-30 minutos
18	Realizar marcação no Fala.BR (se ato praticado por CCE/FCE nível 13+)	Para indicar no sistema que a denúncia envolve agente público nos níveis previstos em normativo.	Plataforma Fala.BR	Se o agente denunciado ocupar CCE ou FCE a partir do nível 13.	Ouvidoria	Utilizando funcionalidade específica da Plataforma Fala.BR para essa marcação.	2-5 minutos
19	Proteger dados e elementos de identificação do denunciante	Para garantir o sigilo e a segurança do denunciante, conforme Art. 42, Port. Norm. 116 CGU 2024.	Ouvidoria (documentos e sistemas)	Antes de encaminhar a denúncia para apuração.	Ouvidoria	Utilizando "tarjamento" ou outras técnicas para ocultar informações identificadoras na manifestação e anexos.	15-45 minutos
20	Identificar setores apuratórios	Para determinar qual(is) unidade(s) da UFSC é(são) competente(s) para apurar a denúncia.	Ouvidoria	Após proteção dos dados do denunciante.	Ouvidoria	Analizando o conteúdo da denúncia e a estrutura apuratória da UFSC.	20-60 minutos
21	Decidir sobre o encaminhamento (órgão interno)	Com base na natureza da denúncia e nos setores apuratórios identificados.	Ouvidoria	Após identificar os setores apuratórios.	Ouvidoria	Avaliando o conteúdo da denúncia a ser tratada internamente.	5-15 minutos
22	Verificar se a manifestação é de retaliação	Para identificar possíveis casos de retaliação contra o denunciante.	Ouvidoria	Ao analisar a manifestação.	Ouvidoria	Analizando o conteúdo e contexto da denúncia para indícios de retaliação, bem como confirmar se há encaminhamento de denúncia anterior que tenha gerado a retaliação.	10-30 minutos - 1hora
23	Encaminhar para (CGU)	Se a denúncia for retaliação.	Ouvidoria (via sistema ou escritório)	Se identificado que se trata de denúncia de retaliação.	Ouvidoria	Formalizando o encaminhamento para a CGU.	20-40 minutos
24	Decidir tipo de encaminhamento interno (servidor, discente, contrato, etc.)	Para direcionar a denúncia ao fluxo de apuração correto dentro da UFSC.	Ouvidoria	Se a manifestação diz respeito à UFSC.	Ouvidoria	Com base na análise da denúncia, identificar se o fato envolve servidor, discente, serviços terceirizados, etc.	10-30 minutos
25	Encaminhar denúncia à Comissão de Ética	Se a denúncia for relativa ao código de ética do servidor.	Ouvidoria (via SPA/SOLAR)	Conforme decisão do tipo de encaminhamento.	Ouvidoria	Abrindo solicitação digital no SPA/SOLAR com manifestação protegida.	20-40 minutos
26	Encaminhar denúncia à Coordenação de Curso Graduação ou Pós-Graduação	Se a denúncia for relativa a discente.	Ouvidoria (via SPA/SOLAR)	Conforme decisão do tipo de encaminhamento.	Ouvidoria	Abrindo solicitação digital no SPA/SOLAR com manifestação protegida.	20-40 minutos
27	Encaminhar denúncia ao DPD/GR	Se a denúncia for relativa a servidor no âmbito da Lei 8.112/90.	Ouvidoria (via SPA/SOLAR)	Conforme decisão do tipo de encaminhamento.	Ouvidoria	Abrindo solicitação digital no SPA/SOLAR com manifestação protegida.	20-40 minutos
28	Identificar junto ao DPLC/PROAD o gestor do contrato	Se a denúncia envolver serviços terceirizados, para localizar o responsável pelo contrato.	Ouvidoria	Se a denúncia for relativa a serviços terceirizados.	Ouvidoria	Consultando o Departamento de Licitações (DPLC) ou Pró-Reitoria de Administração (PROAD).	30 minutos - 1 hora
29	Encaminhar denúncia ao gestor do contrato via SPA	Para que o gestor do contrato tome as providências cabíveis junto à empresa terceirizada.	Ouvidoria (via SPA/SOLAR)	Após identificação do gestor do contrato.	Ouvidoria	Abrindo solicitação digital no SPA/SOLAR com manifestação protegida.	20-40 minutos
30	Abrir solicitação digital no SPA/SOLAR com manifestação protegida	Para formalizar o encaminhamento interno da denúncia com sigilo.	Ouvidoria (Sistema SPA/SOLAR)	Ao encaminhar internamente para apuração (Comissão de Ética, PROGRAD, DPD, Gestor Contrato).	Ouvidoria	Criando processo no sistema SPA/SOLAR, anexando a denúncia com dados protegidos e informando "SIGILOSO. Sem identificação do manifestante".	20-30 minutos
31	Encaminhar ao setor apuratório.	Para que o setor competente realize a investigação da denúncia.	Setor Apuratório (UFSC)	Após recebimento da solicitação da Ouvidoria via SPA/SOLAR.	Setor Apuratório	Recebendo a documentação e iniciando os procedimentos internos de apuração.	Varia (início)
32	Encaminhar informação à empresa (fluxo de serviços terceirizados)	Para que a empresa terceirizada tome conhecimento e providências sobre a denúncia.	Gestor do Contrato	Após receber a denúncia da Ouvidoria via SPA.	Gestor do Contrato	Comunicando formalmente a empresa sobre a denúncia recebida.	30 minutos - 1 hora
33	Elaborar resposta conclusiva ao manifestante	Para comunicar do encaminhamento da denúncia ao setor apuratório.	Ouvidoria	Após finalização do tratamento da denúncia.	Ouvidoria	Redigindo o texto da resposta de encaminhamento conforme modelo padrão adotado pelo setor.	30 min - 1.5 horas
34	Marcar campo "Demanda resolvida?" como "NÃO"	Se a apuração não resultou em uma solução final ou se medidas adicionais são necessárias.	Plataforma Fala.BR	Ao inserir a resposta ao manifestante.	Ouvidoria	Indicando na resolutividade que a demanda ainda não foi resolvida.	2-5 minutos
35	Avaliar necessidade de identificar o denunciante (fluxo de terceirizados)	Para verificar se a identidade do denunciante é crucial para a apuração pela empresa.	Empresa Terceirizada	Durante a análise da denúncia encaminhada pela Ouvidoria.	Empresa	Analizando se a apuração pela empresa será prejudicada sem a identidade do denunciante.	10-20 minutos

36	Solicitar via SPA pela SD informação à Ouvidoria (identidade do denunciante)	Caso seja estritamente necessário identificar o denunciante para a apuração pela empresa terceirizada ou setor apuratório interno da UFSC.	Gestor do Contrato ou setor apuratório/UFSC (via SPA/SOLAR)	Se avaliado que a identidade do denunciante é necessária.	Gestor do Contrato ou Setor apurarório interno (UFSC)	Na Solicitação Digital (SD) SIGILOSA no SPA/SOLAR para a Ouvidoria, justificando a necessidade.	15-30 minutos
37	Avaliar solicitação de identidade do denunciante	Para decidir se o fornecimento da identidade é justificável e permitido, considerando o sigilo.	Ouvidoria	Ao receber a solicitação do Gestor do Contrato via SPA/SOLAR.	Ouvidoria	Analisando a justificativa do Gestor do Contrato e setores apuratórios e as implicações para o sigilo do denunciante.	20-40 minutos
38	Fornecer nome do denunciante (se solicitado pelos setores apuratórios internos por ser estritamente necessário à apuração)	Para permitir que o setor apuratório prossiga com seu trabalho.	Ouvidoria (via SPA/SOLAR, em resposta à SD)	Se for solicitado pelo setor apuratório	Ouvidoria	Informando o nome do denunciante ao setor apuratório.	5-10 minutos
39	Fornecer nome do denunciante ao Gestor de Contrato terceirizado (se autorizado e estritamente necessário)	Para permitir que o Gestor do Contrato informe à empresa terceirizada para que esta prossiga com a apuração.	Ouvidoria (via SPA/SOLAR, em resposta à SD)	Se o Gestor de Contratos solicitar e o manifestante autorizar o compartilhamento da identidade.	Ouvidoria	Informando o nome do denunciante ao Gestor do Contrato de forma segura e registrada.	5-10 minutos
40	Receber da empresa resposta sobre resultado da apuração e providências	Para que o Gestor do Contrato tome conhecimento das ações da empresa terceirizada.	Gestor do Contrato	Após a empresa concluir sua apuração.	Gestor do Contrato	Empresa envia um relatório ou comunicação ao Gestor do Contrato.	Varia (recebimento)
41	Informar à Ouvidoria via SD na mesma SD (resultado da apuração pela empresa)	Para atualizar a Ouvidoria sobre o desfecho da denúncia envolvendo serviços terceirizados.	Gestor do Contrato (via SPA/SOLAR)	Após receber a resposta da empresa.	Gestor do Contrato	Anexando ou transcrevendo a resposta da empresa na Solicitação Digital (SD) original enviada pela Ouvidoria.	15-30 minutos
42	Processo apuratório (Setor Apuratório)	Realizar a investigação detalhada dos fatos denunciados.	Setor Apuratório (UFSC)	Após o encaminhamento formal da denúncia pela Ouvidoria.	Setor Apuratório	Conduzindo diilgências, coletando provas, ouvindo envolvidos, elaborando relatório conclusivo.	Dias a Semanas
43	Analisar resposta do setor apuratório / gestor de contrato	Para finalização da manifestação no Fala.BR.	Ouvidoria	Ao receber o retorno do setor apuratório interno ou do gestor de contrato.	Ouvidoria	Recebimento e leitura.	30 min - 1 hora
44	Reabrir e inserir resposta conclusiva ao manifestante	Para comunicar de forma clara e objetiva a finalização da apuração.	Ouvidoria	Após análise da resposta do setor apuratório e antes de finalizar no Fala.BR.	Ouvidoria	Redigindo o texto da resposta final, modleo padrão.	30 min - 1.5 horas
45	Registrar resposta conclusiva e finalizar no Fala.BR	Para encerrar formalmente a manifestação na plataforma e disponibilizar a resposta ao manifestante.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Como última etapa do tratamento da denúncia pela Ouvidoria.	Ouvidoria	Inserindo a resposta conclusiva no sistema Fala.BR e alterando o status da manifestação para finalizada.	10-20 minutos
46	Arquivar processo no SPA/SOLAR (após conclusão)	Para manter o registro formal do tratamento da denúncia nos sistemas internos.	Ouvidoria	Após a finalização da manifestação no Fala.BR e conclusão de todas as etapas.	Ouvidoria / Setor	Registrando o arquivamento do processo eletrônico conforme normas institucionais.	5-15 minutos
34	Marcar campo "Demanda resolvida?" como "SIM"	Se a apuração resultou em uma solução final e não há ações posteriores pendentes.	Plataforma Fala.BR	Caso a demanda tenha sido resolvida em definitivo.	Ouvidoria	Indicando que a demanda foi resolvida.	2-5 minutos
35	Registrar no Fala.BR a resolatividade	Para atualizar o status da manifestação na plataforma com base na resposta do setor apuratório.	Plataforma Fala.BR	Após receber a resposta do setor apuratório.	Ouvidoria	Acessando a manifestação no Fala.BR e marcando "SIM"no campo "Demanda resolvida?" conforme informado pelo setor apuratório.	5-15 minutos

Tabela 5W2H: Fluxo do Tratamento de Manifestação - Reclamação (Ouvidoria UFSC)

ordem	O quê (What)	Por quê? (Why)	Onde? (Where)	Quando? (When)	Quem (Who)	Como? (How)	Quanto Custa? (How much)
1	Registrar manifestação (reclamação)	Oficializar a insatisfação ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão.	Plataforma Fala.BR	Ao identificar a necessidade de reclamar.	Manifestante	Preenchendo formulário online na Plataforma Fala.BR.	10-30 minutos
2	Realizar triagem inicial da reclamação	Para verificar a natureza da reclamação, classificar e definir os próximos passos.	Ouvidoria (Sistema Fala.BR)	Após o recebimento da manifestação.	Ouvidoria	Analisando o conteúdo, definindo tipologia, assunto, subassunto ou serviço. Reclassificar se necessário.	30 minutos - 2 horas
3	Analisar a necessidade de complementação	Para verificar se as informações na manifestação são suficientes para atuação das unidades técnicas (Art. 25 Port. Norm. 116 CGU 2024).	Ouvidoria	Após a triagem inicial.	Ouvidoria	Avaliando se a reclamação contém dados e informações mínimas para a análise pela área responsável.	15-45 minutos
4	Decidir sobre solicitação de complementação	Com base na análise da necessidade de mais informações para o prosseguimento da reclamação.	Ouvidoria	Se a análise indicar que a manifestação não possui informações suficientes.	Ouvidoria	Avaliando se é viável e produtivo solicitar informações adicionais ao manifestante.	5-10 minutos
5	Solicitar complementação ao manifestante	Para obter informações adicionais necessárias para a análise da reclamação.	Plataforma Fala.BR (comunicação com manifestante)	Se decidido pela solicitação de complementação.	Ouvidoria	Enviando comunicação ao manifestante via Plataforma Fala.BR, especificando as informações faltantes. Prazo de 20 dias para resposta, prorrogável uma vez.	10-20 minutos
6	Aguardar resposta do manifestante à solicitação de complementação	Permitir que o manifestante forneça as informações adicionais.	Plataforma Fala.BR	Após envio da solicitação de complementação.	Manifestante	Manifestante recebe a notificação e tem prazo para responder.	Até 20 dias (+20 se prorrogado)
7	Responder à solicitação de complementação	Fornecer as informações adicionais solicitadas pela Ouvidoria.	Plataforma Fala.BR	Dentro do prazo estabelecido pela Ouvidoria.	Manifestante	Acessando a Plataforma Fala.BR e adicionando as informações solicitadas.	15-45 minutos
8	Analisar resposta à complementação / Fim do prazo	Para verificar se a complementação foi satisfatória ou se o prazo expirou.	Ouvidoria	Após o manifestante responder ou ao final do prazo de resposta.	Ouvidoria	Verificando as informações fornecidas ou a ausência de resposta.	10-20 minutos
9	Arquivar manifestação (se não responde no prazo à complementação)	Devido à falta de informações essenciais para prosseguir com a análise da reclamação.	Plataforma Fala.BR	Se o manifestante não responder à solicitação de complementação no prazo.	Sistema Fala.BR	O sistema Fala.BR arquiva automaticamente após o fim do prazo.	Automático (1 minuto)
10	Decidir encaminhamento (outro órgão ou UFSC)	Com base na competência para tratar a reclamação.	Ouvidoria	Se não necessita complementação ou se a complementação foi suficiente.	Ouvidoria	Verificando se a reclamação é sobre a UFSC ou outro órgão.	5-10 minutos
11	Encaminhar para o órgão pertinente (externo)	Se a reclamação for de competência de outra instituição.	Ouvidoria (via sistema ou ofício)	Se a manifestação diz respeito a outro órgão.	Ouvidoria	Formalizando o encaminhamento para o órgão competente.	20-40 minutos
12	Verificar necessidade de identificação do manifestante (para UFSC)	Para avaliar se a identificação é crucial para o atendimento da manifestação (Ex: PCD, reclamação de infraestrutura).	Ouvidoria	Se a manifestação diz respeito à UFSC e antes de encaminhar internamente.	Ouvidoria	Analisando o teor da reclamação e a necessidade de dados específicos do manifestante para a resolução.	10-20 minutos
13	Proteger dados do manifestante (se identificação necessária)	Para garantir o sigilo ao encaminhar internamente, mesmo que a identificação seja necessária para a área técnica.	Ouvidoria (documentos e sistemas)	Se a identificação do manifestante é necessária e antes de abrir a SD no SPA/SOLAR.	Ouvidoria	Utilizando "tarjamento" ou outras técnicas para ocultar elementos identificadores visíveis, mas mantendo dados necessários acessíveis de forma controlada.	15-30 minutos
14	Abrir solicitação digital no SPA/SOLAR (com dados identificados e controle de acesso)	Para formalizar o encaminhamento interno com identificação do manifestante, mas com acesso restrito.	Ouvidoria (Sistema SPA/SOLAR)	Se a identificação do manifestante é necessária para a ATR.	Ouvidoria	Criando processo no sistema SPA/SOLAR, anexando a manifestação e marcando com controle de acesso "SIGILOSO".	20-30 minutos
15	Abrir solicitação digital no SPA/SOLAR (manifestação protegida, sem identificação)	Para formalizar o encaminhamento interno da reclamação com sigilo, sem identificar o manifestante.	Ouvidoria (Sistema SPA/SOLAR)	Se a identificação do manifestante não é necessária para a ATR.	Ouvidoria	Criando processo no sistema SPA/SOLAR, anexando a manifestação com dados de identificação protegidos/tarjados.	20-30 minutos
16	Identificar setor(es) responsável(is) (ATR)	Para determinar qual(is) unidade(s) da UFSC é(são) competente(s) para analisar e responder à reclamação.	Ouvidoria	Após decidir pelo tratamento interno na UFSC.	Ouvidoria	Analisando o conteúdo da reclamação e a estrutura organizacional da UFSC para definir a Área Técnica Responsável. Pesquisar na Carta de serviços e sites institucionais, Regimento Interno e Estatuto.	15-45 minutos
17	Decidir tipo de encaminhamento interno (ATR direto ou Via Gestor de Contrato)	Para direcionar a reclamação ao fluxo de apuração/resposta correto dentro da UFSC.	Ouvidoria	Após identificar o(s) setor(es) responsável(is).	Ouvidoria	Verificando se a reclamação envolve serviço geral da UFSC ou um serviço terceirizado específico.	5-15 minutos
18	Identificar gestor do contrato (se serviço terceirizado)	Para localizar o responsável pelo contrato do serviço terceirizado objeto da reclamação.	Ouvidoria	Se a reclamação envolver serviços terceirizados.	Ouvidoria	Consultando o DPC/PROAD ou sistemas internos para identificar o gestor do contrato.	30 minutos - 1 hora
19	Encaminhar manifestação ao Gestor do Contrato via SPA	Para que o gestor do contrato tome as providências cabíveis junto à empresa terceirizada.	Ouvidoria (via SPA/SOLAR)	Após identificação do gestor do contrato.	Ouvidoria	Utilizando a Solicitação Digital (SD) aberta anteriormente no SPA/SOLAR para encaminhar ao gestor.	Incluído no passo 14/15

20	Encaminhar para ATR (Comunicação por Email ou via SD)	Para que a Área Técnica Responsável analise a reclamação e emita um parecer/resposta.	Ouvidoria (Email ou SPA/SOLAR)	Se a reclamação não envolver serviço terceirizado ou após definição da ATR.	Ouvidoria	Enviando a manifestação (via SD no SPA/SOLAR ou por e-mail com a SD referenciada) para a ATR designada.	5-10 minutos
21	Registrar no Fala.BR: resposta intermediária	Para dar ciência ao manifestante do encaminhamento à ART.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Quando for realizado o encaminhamento do SPA à ART.	Ouvidoria	Registro de resposta intermediária conforme modelo padrão estabelecido pelo setor.	10-20 minutos
22	Receber manifestação (Gestor do Contrato)	Tomar ciência da reclamação encaminhada pela Ouvidoria.	Gestor do Contrato (via SPA/SOLAR)	Ao ser notificado do encaminhamento no SPA/SOLAR.	Gestor do Contrato	Acessando a Solicitação Digital no SPA/SOLAR.	5-10 minutos
23	Encaminhar manifestação para empresa (pelo Gestor do Contrato)	Para que a empresa terceirizada analise a reclamação e informe as providências.	Gestor do Contrato (Comunicação com a empresa)	Após receber e analisar a reclamação da Ouvidoria.	Gestor do Contrato	Comunicando formalmente a empresa sobre a reclamação e solicitando análise/resposta.	30-60 minutos
24	Receber manifestação (ATR)	Tomar ciência da reclamação encaminhada pela Ouvidoria.	Área Técnica Responsável (ATR) (Email ou SPA/SOLAR)	Ao receber a comunicação da Ouvidoria.	ATR	Acessando a manifestação e documentação pertinente.	5-10 minutos
25	Analisar e emitir parecer/resposta (ATR)	Para analisar o fato reclamado, prestar esclarecimentos e informar eventuais providências.	Área Técnica Responsável (ATR)	Após receber a manifestação. Prazo de 20 dias (não prorrogável, conforme fluxograma).	ATR	Realizando análise técnica, verificando fatos, e elaborando uma resposta objetiva para a Ouvidoria.	2 horas - 3 dias
26	Solicitar prorrogação de prazo (ATR pede à Ouvidoria, se aplicável a prorrogação de prazo por 20 dias)	Caso necessite de mais tempo para uma análise complexa.	Área Técnica Responsável (ATR)	Antes do vencimento do prazo de 20 dias.	ATR	Justificando formalmente à Ouvidoria a necessidade de prorrogação.	10-20 minutos
27	Avaliar pedido de prorrogação da ATR (Ouvidoria)	Para decidir se a prorrogação solicitada pela ATR é justificável (considerando o "não prorrogável" do fluxograma).	Ouvidoria	Ao receber solicitação de prorrogação da ATR.	Ouvidoria	Analisando a justificativa da ATR.	10-20 minutos
28	Prorrogar prazo no Fala.BR para ATR (por 20 dias uma única vez)	Para registrar formalmente a extensão do prazo para a ATR responder.	Plataforma Fala.BR	Se a prorrogação for concedida.	Ouvidoria	Atualizando o controle de prazos.	5 minutos
29	Enviar resposta/parecer à Ouvidoria (ATR)	Para comunicar o resultado da análise da reclamação.	Área Técnica Responsável (ATR) (via SPA/SOLAR ou Email)	Dentro do prazo estabelecido (20 dias).	ATR	Encaminhando o documento de resposta/parecer para a Ouvidoria.	5-15 minutos
30	Receber da empresa resposta sobre providências (Gestor do Contrato)	Para tomar conhecimento das ações da empresa terceirizada em relação à reclamação.	Gestor do Contrato	Após a empresa concluir sua análise/providências.	Gestor do Contrato	Empresa envia um relatório ou comunicação ao Gestor do Contrato.	Varia (recebimento)
31	Informar à Ouvidoria via SPA (resposta da empresa)	Para atualizar a Ouvidoria sobre o desfecho da reclamação envolvendo serviços terceirizados.	Gestor do Contrato (via SPA/SOLAR)	Após receber a resposta da empresa.	Gestor do Contrato	Anexando ou transcrevendo a resposta da empresa na mesma Solicitação Digital (SD) no SPA/SOLAR.	15-30 minutos
32	Aguardar resposta da ATR/Gestor (Ouvidoria, com monitoramento de prazo)	Para acompanhar o cumprimento dos prazos de resposta.	Ouvidoria	Durante o período em que a ATR/Gestor analisa a reclamação.	Ouvidoria	Monitorando sistema de controle de prazos.	2-5 minutos por dia
33	Cobrar resposta da ATR (se atraso)	Para solicitar agilidade na resposta da ATR caso o prazo não seja cumprido.	Ouvidoria	Após 5 dias do vencimento do prazo inicial da ATR sem resposta.	Ouvidoria	Enviando comunicação (e-mail, telefonema) à ATR solicitando a resposta.	5-10 minutos
34	Tratar como OMISSÃO (se ATR não responde após cobrança)	Por falta de resposta da ATR mesmo após a cobrança.	Ouvidoria	Se a ATR continuar sem responder após a cobrança.	Ouvidoria	Decidindo registrar a falta de resposta como omissão.	5 minutos
35	Registrar no Fala.BR como OMISSÃO	Para formalizar na plataforma a falta de resposta da área técnica.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Imediatamente após decidir tratar como omissão.	Ouvidoria	Atualizando o status da manifestação no Fala.BR para "Omissão".	5-10 minutos
36	Comunicar OMISSÃO ao Gabinete da Reitoria	Para informar a instância superior sobre a falta de resposta da ATR.	Ouvidoria	Após registrar a omissão no Fala.BR.	Ouvidoria	Elaborando e enviando comunicação formal ao Gabinete da Reitoria.	20-40 minutos
37	Registrar destaque de OMISSÃO para relatório anual	Para incluir a ocorrência de omissão nos relatórios de gestão da Ouvidoria.	Ouvidoria	Após comunicar ao Gabinete da Reitoria.	Ouvidoria	Registrando em controle interno para futura inclusão no relatório anual.	2-5 minutos
38	Reabrir manifestação no Fala.BR e inserir resposta (se omissão e resposta tardia da ATR)	Para dar seguimento à reclamação caso a ATR responda após o registro de omissão.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Se a manifestação foi classificada como OMISSÃO e a ATR envia uma resposta tardia.	Ouvidoria	Alterando o status no Fala.BR e inserindo a resposta da ATR para análise.	10-15 minutos
39	Receber resposta da ATR/Gestor do Contrato	Para dar início à análise da resposta fornecida.	Ouvidoria	Quando a ATR ou Gestor do Contrato envia a resposta.	Ouvidoria	Acessando a resposta no SPA/SOLAR ou e-mail.	5-10 minutos
40	Analisar resposta da ATR/Gestor do Contrato	Para verificar a qualidade, suficiência e adequação da resposta em relação à reclamação.	Ouvidoria	Após o recebimento da resposta.	Ouvidoria	Lendo e interpretando a resposta, confrontando com a reclamação original.	30 minutos - 1.5 horas
41	Decidir sobre adequação da resposta	Com base na análise, determinar se a resposta está apta para ser enviada ao manifestante.	Ouvidoria	Após analisar a resposta da ATR/Gestor.	Ouvidoria	Avaliando se a resposta é clara, completa e aborda os pontos da reclamação.	10-20 minutos
42	Solicitar ajuste da resposta à ATR/Gestor do Contrato	Se a resposta for considerada inadequada ou incompleta.	Ouvidoria	Se houver sugestão de ajuste da resposta.	Ouvidoria	Entrando em contato com a ATR/Gestor, apontando os ajustes necessários e solicitando a revisão.	15-30 minutos
43	Ajustar resposta (ATR/Gestor do Contrato)	Para atender à solicitação de ajuste da Ouvidoria.	Área Técnica Responsável (ATR) / Gestor do Contrato	Após receber a solicitação de ajuste da Ouvidoria.	ATR / Gestor do Contrato	Revisando e corrigindo a resposta conforme as orientações da Ouvidoria.	30 minutos - 2 horas
44	Solicitar prorrogação de prazo para resposta ao manifestante (pela Ouvidoria)	Se for necessário mais tempo para finalizar a análise ou obter uma resposta adequada da ATR/Gestor.	Ouvidoria	Se a resposta da ATR/Gestor atrasar ou se ajustes demandarem mais tempo.	Ouvidoria	Avaliando a necessidade e, se for o caso, comunicando ao manifestante sobre a prorrogação (uma única vez por 20 dias).	10-15 minutos

45	Prorrogar prazo para resposta ao manifestante no Fala.BR (pela Ouvidoria)	Para registrar formalmente a extensão do prazo de resposta ao cidadão.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Após decidir pela prorrogação.	Ouvidoria	Utilizando a funcionalidade da plataforma para prorrogar o prazo da manifestação.	5-10 minutos
46	Encaminhar resposta ao manifestante pelo Fala.BR	Para dar ciência ao manifestante da situação da manifestação (resposta intermediária ou conclusiva).	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Se a resposta for considerada adequada.	Ouvidoria	Elaborando a comunicação final e inserindo a resposta da ATR/Gestor (ou um resumo) na Plataforma Fala.BR.	20-60 minutos
47	Avaliar resolutividade da manifestação	Para determinar se a resposta dada no caso concreto foi final, sem ação posterior (Art. 12 Lei 13.460/17, Art. 29 IN CGU 116/21).	Ouvidoria	Antes de encerrar definitivamente a manifestação.	Ouvidoria	Analisando se a resposta da ATR/Gestor é conclusiva (SIM) ou se ainda há pendências (NÃO).	10-20 minutos
48	Registrar no Fala.BR a resolutividade (SIM/NÃO)	Para atualizar o status final da manifestação na plataforma.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Após avaliar a resolutividade.	Ouvidoria	Marcando "SIM" ou "NÃO" no campo "Demanda resolvida?" na Plataforma Fala.BR.	5-10 minutos
49	Arquivar processo no SPA/SOLAR (após conclusão)	Para manter o registro formal do tratamento da reclamação nos sistemas internos.	Ouvidoria / ATR / Gestor do Contrato	Após a finalização da manifestação no Fala.BR e conclusão de todas as etapas.	Ouvidoria / ATR / Gestor	Registrando o arquivamento do processo eletrônico conforme normas institucionais.	5-15 minutos
50	Monitorar prazos gerais (complementação, resposta ATR, resposta ao manifestante)	Para garantir o cumprimento dos tempos de atendimento e a eficiência do fluxo.	Ouvidoria	Continuamente, ao longo de todo o processo.	Ouvidoria	Utilizando ferramentas de controle (planilhas, alertas de sistema) para acompanhar todos os prazos envolvidos na tramitação da reclamação.	5-15 minutos por dia
51	Aguardar manifestação do manifestante sobre a resposta (avaliação)	Permitir que o manifestante avalie a resposta recebida e o serviço da Ouvidoria.	Plataforma Fala.BR	Após o manifestante receber a resposta da Ouvidoria.	Manifestante	Manifestante é notificado e pode optar por avaliar o atendimento.	Varia (até prazo limite)
52	Manifestar-se quanto à resposta (avaliação do serviço)	Expressar a satisfação ou insatisfação com a resposta e o tratamento da reclamação.	Plataforma Fala.BR	Se sentir necessidade de manifestar-se quanto à resposta.	Manifestante	Acessando a Plataforma Fala.BR e preenchendo o formulário de avaliação.	5-15 minutos
53	Realizar avaliação do serviço (pelo manifestante, registrado no sistema)	Registrar formalmente a percepção do manifestante sobre o atendimento.	Plataforma Fala.BR	Concluindo a manifestação quanto à resposta.	Manifestante	Submetendo a avaliação na plataforma.	Incluído no passo 47
54	Analisar/Registrar avaliação do serviço feita pelo manifestante (Ouvidoria)	Para coletar feedback sobre o processo de tratamento de reclamações e identificar pontos de melhoria.	Ouvidoria	Ao receber a avaliação do serviço pelo manifestante.	Ouvidoria	Verificando a avaliação registrada na Plataforma Fala.BR e utilizando-a para fins de gestão e melhoria contínua.	10-30 minutos

Tabela 5W2H: Fluxo do Tratamento de Manifestação - Sugestão (Ouvidoria UFSC)

ordem	O quê (What)	Por quê? (Why)	Onde? (Where)	Quando? (When)	Quem (Who)	Como? (How)	Quanto Custa? (How much)
1	Registrar manifestação (sugestão)	Apresentar ideia ou proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.	Plataforma Fala.BR	Ao ter uma ideia ou proposta de melhoria.	Manifestante	Preenchendo formulário online na Plataforma Fala.BR.	10-30 minutos
2	Realizar triagem inicial da sugestão	Para verificar a natureza da sugestão, classificar e definir os próximos passos.	Ouvidoria (Sistema Fala.BR)	Após o recebimento da manifestação.	Ouvidoria	Analisando o conteúdo, definindo tipologia, assunto, subassunto ou serviço. Reclassificar se necessário.	30 minutos - 2 horas
3	Decidir encaminhamento (outro órgão ou UFSC)	Com base na competência para analisar a sugestão.	Ouvidoria	Se não necessita complementação ou se a complementação foi suficiente.	Ouvidoria	Verificando se a sugestão é sobre a UFSC ou outro órgão.	5-10 minutos
4	Encaminhar para o órgão pertinente (externo)	Se a sugestão for de competência de outra instituição.	Ouvidoria (via sistema ou ofício)	Se a manifestação diz respeito a outro órgão.	Ouvidoria	Formalizando o encaminhamento para o órgão competente.	20-40 minutos
5	Analisar a necessidade de complementação	Para verificar se as informações na manifestação são suficientes para análise pelas unidades técnicas (Art. 25 Port. Norm. 116 CGU 2024).	Ouvidoria	Após a triagem inicial.	Ouvidoria	Avaliando se a sugestão contém dados e informações mínimas para a análise pela área responsável.	15-45 minutos
6	Decidir sobre solicitação de complementação	Com base na análise da necessidade de mais informações para o prosseguimento da sugestão.	Ouvidoria	Se a análise indicar que a manifestação não possui informações suficientes.	Ouvidoria	Avaliando se é viável e produtivo solicitar informações adicionais ao manifestante.	5-10 minutos
7	Solicitar complementação ao manifestante	Para obter informações adicionais necessárias para a análise da sugestão.	Plataforma Fala.BR (comunicação com manifestante)	Se decidido pela solicitação de complementação.	Ouvidoria	Enviando comunicação ao manifestante via Plataforma Fala.BR, especificando as informações faltantes. Prazo de 20 dias para resposta, prorrogável uma vez.	10-20 minutos
8	Aguardar resposta do manifestante à solicitação de complementação	Permitir que o manifestante forneça as informações adicionais.	Plataforma Fala.BR	Após envio da solicitação de complementação.	Manifestante	Manifestante recebe a notificação e tem prazo para responder.	Até 20 dias (+20 se prorrogado)
9	Responder à solicitação de complementação	Fornecer as informações adicionais solicitadas pela Ouvidoria.	Plataforma Fala.BR	Dentro do prazo estabelecido pela Ouvidoria.	Manifestante	Acessando a Plataforma Fala.BR e adicionando as informações solicitadas.	15-45 minutos
10	Analisar resposta à complementação / Fim do prazo	Para verificar se a complementação foi satisfatória ou se o prazo expirou.	Ouvidoria	Após o manifestante responder ou ao final do prazo de resposta.	Ouvidoria	Verificando as informações fornecidas ou a ausência de resposta.	10-20 minutos
11	Realizar arquivamento no Fala.BR (se não responde à complementação)	Devido à falta de informações essenciais para prosseguir com a análise da sugestão.	Plataforma Fala.BR	Se o manifestante não responder à solicitação de complementação no prazo.	Sistema Fala.BR	O sistema Fala.BR arquiva automaticamente após o fim do prazo.	Automático (1 minuto)
12	Verificar necessidade de identificação do manifestante (para UFSC)	Para avaliar se a identificação é crucial para o atendimento da sugestão (Ex: sugestão específica de um usuário identificado).	Ouvidoria	Se a manifestação diz respeito à UFSC e antes de encaminhar internamente.	Ouvidoria	Analisando o teor da sugestão e a necessidade de dados específicos do manifestante para a análise.	10-20 minutos
13	Proteger dados do manifestante (se identificação necessária)	Para garantir o sigilo ao encaminhar internamente, mesmo que a identificação seja considerada para análise.	Ouvidoria (documentos e sistemas)	Se a identificação do manifestante é considerada e antes de abrir a SD no SPA/SOLAR.	Ouvidoria	Utilizando "tarjamento" ou outras técnicas para ocultar elementos identificadores visíveis, mantendo dados necessários acessíveis de forma controlada.	15-30 minutos
14	Abrir solicitação digital no SPA/SOLAR (com dados identificados e controle de acesso SIGILOSO)	Para formalizar o encaminhamento interno com identificação do manifestante, mas com acesso restrito.	Ouvidoria (Sistema SPA/SOLAR)	Se a identificação do manifestante é necessária para a ATR.	Ouvidoria	Criando processo no sistema SPA/SOLAR, anexando a manifestação e marcando com controle de acesso "SIGILOSO".	20-30 minutos
15	Abrir solicitação digital no SPA/SOLAR (manifestação protegida, sem identificação)	Para formalizar o encaminhamento interno da sugestão com sigilo, sem identificar o manifestante.	Ouvidoria (Sistema SPA/SOLAR)	Se a identificação do manifestante não é necessária para a ATR.	Ouvidoria	Criando processo no sistema SPA/SOLAR, anexando a manifestação com dados de identificação protegidos/tarjados.	20-30 minutos
16	Identificar setor(es) responsável(is) (ATR)	Para determinar qual(is) unidade(s) da UFSC é(são) competente(s) para analisar e responder à sugestão.	Ouvidoria	Após decidir pelo tratamento interno na UFSC.	Ouvidoria	Analisando o conteúdo da sugestão e a estrutura organizacional da UFSC para definir a Área Técnica Responsável.	15-45 minutos
17	Decidir tipo de encaminhamento interno (ATR direto ou Via Gestor de Contrato)	Para direcionar a sugestão ao fluxo de análise correto dentro da UFSC.	Ouvidoria	Após identificar o(s) setor(es) responsável(is).	Ouvidoria	Verificando se a sugestão se aplica a um serviço geral da UFSC ou a um serviço terceirizado específico.	5-15 minutos
18	Identificar gestor do contrato (se serviço terceirizado)	Para localizar o responsável pelo contrato do serviço terceirizado ao qual a sugestão pode se aplicar.	Ouvidoria	Se a sugestão envolver serviços terceirizados.	Ouvidoria	Consultando o DPC/PROAD ou sistemas internos para identificar o gestor do contrato.	30 minutos - 1 hora
19	Encaminhar manifestação ao Gestor do Contrato via SPA	Para que o gestor do contrato analise a sugestão referente ao serviço terceirizado.	Ouvidoria (via SPA/SOLAR)	Após identificação do gestor do contrato.	Ouvidoria	Utilizando a Solicitação Digital (SD) aberta anteriormente no SPA/SOLAR para encaminhar ao gestor.	Incluído no passo 14/15
20	Encaminhar para ATR (Comunicação via SD)	Para que a Área Técnica Responsável analise a sugestão e emita um parecer.	Ouvidoria (SPA/SOLAR)	Se a sugestão não envolver serviço terceirizado ou após definição da ATR.	Ouvidoria	Enviando a manifestação (via SD no SPA/SOLAR ou por e-mail com a SD referenciada) para a ATR designada.	5-10 minutos
21	Registrar no Fala.BR: resposta intermediária	Para dar ciência ao manifestante do encaminhamento à ART.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Quando for realizado o encaminhamento do SPA à ART.	Ouvidoria	Registro de resposta intermediária conforme modelo padrão estabelecido pelo setor.	10-20 minutos
22	Receber manifestação (Gestor do Contrato)	Tomar ciência da sugestão encaminhada pela Ouvidoria.	Gestor do Contrato (via SPA/SOLAR)	Ao ser notificado do encaminhamento no SPA/SOLAR.	Gestor do Contrato	Acessando a Solicitação Digital no SPA/SOLAR.	5-10 minutos

23	Encaminhar manifestação para empresa (pelo Gestor do Contrato)	Para que a empresa terceirizada analise a sugestão e informe sobre a viabilidade.	Gestor do Contrato (Comunicação com a empresa)	Após receber e analisar a sugestão da Ouvidoria.	Gestor do Contrato	Comunicando formalmente a empresa sobre a sugestão e solicitando análise/resposta.	30-60 minutos
24	Receber manifestação (ATR)	Tomar ciência da sugestão encaminhada pela Ouvidoria.	Área Técnica Responsável (ATR) (Email ou SPA/SOLAR)	Ao receber a comunicação da Ouvidoria.	ATR	Acessando a manifestação e documentação pertinente.	5-10 minutos
25	Analisar e emitir parecer (ATR)	Para analisar a sugestão, informar possibilidade de adoção, período estimado e implementação quando couber.	Área Técnica Responsável (ATR)	Após receber a manifestação. Prazo de 20 dias.	ATR	Realizando análise técnica da sugestão, verificando viabilidade, e elaborando um parecer para a Ouvidoria.	2 horas - 3 dias
26	Solicitar prorrogação de prazo com justificativa (ATR pede à Ouvidoria)	Caso necessite de mais tempo para uma análise complexa da sugestão.	Área Técnica Responsável (ATR)	Antes do vencimento do prazo de 20 dias, se excepcionalmente necessário.	ATR	Justificando formalmente à Ouvidoria a necessidade de prorrogação.	10-20 minutos
27	Avaliar pedido de prorrogação da ATR (Ouvidoria)	Para decidir se a prorrogação solicitada pela ATR é justificável.	Ouvidoria	Ao receber solicitação de prorrogação da ATR.	Ouvidoria	Analisando a justificativa da ATR.	10-20 minutos
28	Prorrogar o prazo no Fala.BR para ATR (se concedido pela Ouvidoria)	Para registrar formalmente a extensão do prazo para a ATR responder.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR / Controles internos)	Se a prorrogação for concedida pela Ouvidoria.	Ouvidoria	Atualizando o controle de prazos e, se aplicável, o sistema Fala.BR.	5 minutos
29	Enviar parecer à Ouvidoria (ATR)	Para comunicar o resultado da análise da sugestão.	Área Técnica Responsável (ATR) (via SPA/SOLAR ou Email)	Dentro do prazo estabelecido (original ou prorrogado).	ATR	Encaminhando o documento de parecer para a Ouvidoria.	5-15 minutos
30	Receber da empresa resposta sobre providências/análise (Gestor do Contrato)	Para tomar conhecimento da análise da empresa terceirizada em relação à sugestão.	Gestor do Contrato	Após a empresa concluir sua análise.	Gestor do Contrato	Empresa envia um relatório ou comunicação ao Gestor do Contrato.	Varia (recebimento)
31	Informar à Ouvidoria via SPA (resposta da empresa)	Para atualizar a Ouvidoria sobre o parecer da empresa referente à sugestão.	Gestor do Contrato (via SPA/SOLAR)	Após receber a resposta da empresa.	Gestor do Contrato	Anexando ou transcrevendo a resposta da empresa na mesma Solicitação Digital (SD) no SPA/SOLAR.	15-30 minutos
32	Aguardar resposta da ATR/Gestor (Ouvidoria, com monitoramento de prazo)	Para acompanhar o cumprimento dos prazos de análise da sugestão.	Ouvidoria	Durante o período em que a ATR/Gestor analisa a sugestão.	Ouvidoria	Monitorando sistema de controle de prazos.	2-5 minutos por dia
33	Cobrar resposta da ATR (se atraso)	Para solicitar agilidade no parecer da ATR caso o prazo não seja cumprido (após 5 dias do vencimento).	Ouvidoria	Após 5 dias do vencimento do prazo inicial (ou prorrogado) da ATR sem resposta.	Ouvidoria	Enviando comunicação (e-mail, telefonema) à ATR solicitando o parecer.	5-10 minutos
34	Tratar como OMISSÃO (se ATR não responde após cobrança)	Por falta de parecer da ATR mesmo após a cobrança.	Ouvidoria	Se a ATR continuar sem responder após a cobrança.	Ouvidoria	Decidindo registrar a falta de resposta como omissão.	5 minutos
35	Registrar no Fala.BR como OMISSÃO	Para formalizar na plataforma a falta de parecer da área técnica.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Imediatamente após decidir tratar como omissão.	Ouvidoria	Atualizando o status da manifestação no Fala.BR para "Omissão".	5-10 minutos
36	Comunicar OMISSÃO ao Gabinete da Reitoria	Para informar a instância superior sobre a falta de parecer da ATR.	Ouvidoria	Após registrar a omissão no Fala.BR.	Ouvidoria	Elaborando e enviando comunicação formal ao Gabinete da Reitoria.	20-40 minutos
37	Registrar destaque de OMISSÃO para relatório anual	Para incluir a ocorrência de omissão nos relatórios de gestão da Ouvidoria.	Ouvidoria	Após comunicar ao Gabinete da Reitoria.	Ouvidoria	Registrando em controle interno para futura inclusão no relatório anual.	2-5 minutos
38	Reabrir manifestação no Fala.BR e inserir resposta (se omissão e parecer tardio da ATR)	Para dar seguimento à sugestão caso a ATR envie parecer após o registro de omissão.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Se a manifestação foi classificada como OMISSÃO e a ATR envia um parecer tardio.	Ouvidoria	Alterando o status no Fala.BR e inserindo o parecer da ATR para análise.	10-15 minutos
39	Receber parecer da ATR/Gestor do Contrato (Ouvidoria)	Para dar início à análise do parecer fornecido.	Ouvidoria	Quando a ATR ou Gestor do Contrato envia o parecer.	Ouvidoria	Acessando o parecer no SPA/SOLAR ou e-mail.	5-10 minutos
40	Analisar parecer da ATR/Gestor do Contrato	Para verificar a qualidade, suficiência e adequação do parecer em relação à sugestão.	Ouvidoria	Após o recebimento do parecer.	Ouvidoria	Lendo e interpretando o parecer, confrontando com a sugestão original.	30 minutos - 1.5 horas
41	Decidir sobre adequação do parecer	Com base na análise, determinar se o parecer está apto para ser comunicado ao manifestante.	Ouvidoria	Após analisar o parecer da ATR/Gestor.	Ouvidoria	Avaliando se o parecer é claro, completo e aborda os pontos da sugestão.	10-20 minutos
42	Solicitar ajuste do parecer à ATR/Gestor do Contrato	Se o parecer for considerado inadequado ou incompleto.	Ouvidoria	Se houver sugestão de ajuste do parecer.	Ouvidoria	Entrando em contato com a ATR/Gestor, apontando os ajustes necessários e solicitando a revisão.	15-30 minutos
43	Ajustar parecer (ATR/Gestor do Contrato)	Para atender à solicitação de ajuste da Ouvidoria.	Área Técnica Responsável (ATR) / Gestor do Contrato	Após receber a solicitação de ajuste da Ouvidoria.	ATR / Gestor do Contrato	Revisando e corrigindo o parecer conforme as orientações da Ouvidoria.	30 minutos - 2 horas
44	Verificar necessidade de prorrogar prazo para resposta ao manifestante (pela Ouvidoria)	Se for necessário mais tempo para finalizar a análise ou obter um parecer adequado da ATR/Gestor.	Ouvidoria	Se o parecer da ATR/Gestor atrasar ou se ajustes demandarem mais tempo.	Ouvidoria	Avaliando a necessidade e, se for o caso, comunicando ao manifestante sobre a prorrogação (uma única vez por 20 dias).	10-15 minutos
45	Prorrogar prazo para resposta ao manifestante no Fala.BR (pela Ouvidoria)	Para registrar formalmente a extensão do prazo de resposta ao cidadão.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Após decidir pela prorrogação.	Ouvidoria	Utilizando a funcionalidade da plataforma para prorrogar o prazo da manifestação.	5-10 minutos
46	Encaminhar resposta ao manifestante pelo Fala.BR	Para dar ciência ao manifestante do parecer sobre sua sugestão.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Se o parecer for considerado adequado.	Ouvidoria	Elaborando a comunicação final e inserindo o parecer da ATR/Gestor (ou um resumo) na Plataforma Fala.BR.	20-60 minutos
47	Avaliar resolatividade da manifestação	Para determinar se o parecer dado no caso concreto é final, sem ação posterior (Art. 12 Lei 13.460/17, Art. 29 IN CGU 116/21).	Ouvidoria	Antes de encerrar definitivamente a manifestação.	Ouvidoria	Analisando se o parecer da ATR/Gestor é conclusivo (SIM) ou se ainda há pendências (NÃO).	10-20 minutos
48	Registrar no Fala.BR a resolatividade (SIM/NÃO)	Para atualizar o status final da manifestação na plataforma.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Após avaliar a resolatividade.	Ouvidoria	Marcando "SIM" ou "NÃO" no campo "Demanda resolvida?" na Plataforma Fala.BR.	5-10 minutos
49	Arquivar processo no SPA/SOLAR (após conclusão)	Para manter o registro formal do tratamento da sugestão nos sistemas internos.	Ouvidoria / ATR / Gestor do Contrato	Após a finalização da manifestação no Fala.BR e conclusão de todas as etapas.	Ouvidoria / ATR / Gestor	Registrando o arquivamento do processo eletrônico conforme normas institucionais.	5-15 minutos

50	Aguardar manifestação do manifestante sobre a resposta (avaliação)	Permitir que o manifestante avalie a resposta recebida e o serviço da Ouvidoria.	Plataforma Fala.BR	Após o manifestante receber a resposta da Ouvidoria.	Manifestante	Manifestante é notificado e pode optar por avaliar o atendimento.	Varia (até prazo limite)
51	Manifestar-se quanto à resposta (avaliação do serviço)	Expressar a satisfação ou insatisfação com o parecer e o tratamento da sugestão.	Plataforma Fala.BR	Se sentir necessidade de manifestar-se quanto à resposta.	Manifestante	Acessando a Plataforma Fala.BR e preenchendo o formulário de avaliação.	5-15 minutos
52	Realizar avaliação do serviço (pelo manifestante, registrado no sistema)	Registrar formalmente a percepção do manifestante sobre o atendimento.	Plataforma Fala.BR	Concluindo a manifestação quanto à resposta.	Manifestante	Submetendo a avaliação na plataforma.	Incluído no passo 48
53	Analisar/Registrar avaliação do serviço feita pelo manifestante (Ouvidoria)	Para coletar feedback sobre o processo de tratamento de sugestões e identificar pontos de melhoria.	Ouvidoria	Ao receber a avaliação do serviço pelo manifestante.	Ouvidoria	Verificando a avaliação registrada na Plataforma Fala.BR e utilizando-a para fins de gestão e melhoria contínua.	10-30 minutos

Tabela 5W2H: Fluxo do Tratamento de Manifestação - Solicitação (Ouvidoria UFSC)

ordem	O quê (What)	Por quê? (Why)	Onde? (Where)	Quando? (When)	Quem (Who)	Como? (How)	Quanto Custa? (How much)
1	Registrar manifestação (solicitação)	Apresentar um requerimento de atendimento ou prestação de um serviço.	Plataforma Fala.BR	Ao necessitar de um serviço ou atendimento específico.	Manifestante	Preenchendo formulário online na Plataforma Fala.BR.	10-30 minutos
2	Realizar triagem inicial da solicitação	Para verificar a natureza da solicitação, classificar e definir os próximos passos.	Ouvidoria (Sistema Fala.BR)	Após o recebimento da manifestação.	Ouvidoria	Analisando o conteúdo, definindo tipologia, assunto, subassunto ou serviço. Reclassificar se necessário.	30 minutos - 2 horas
3	Decidir encaminhamento (outro órgão ou UFSC)	Com base na competência para atender à solicitação.	Ouvidoria	Se não necessita complementação ou se a complementação foi suficiente.	Ouvidoria	Verificando se a solicitação é sobre a UFSC ou outro órgão.	5-10 minutos
4	Encaminhar para o órgão pertinente (externo)	Se a solicitação for de competência de outra instituição.	Ouvidoria (via sistema ou ofício)	Se a manifestação diz respeito a outro órgão.	Ouvidoria	Formalizando o encaminhamento para o órgão competente.	20-40 minutos
5	Analisar a necessidade de complementação	Para verificar se as informações na manifestação são suficientes para atuação das unidades técnicas (Art. 25 Port. Norm. 116 CGU 2024).	Ouvidoria	Após a triagem inicial.	Ouvidoria	Avaliando se a solicitação contém dados e informações mínimas para a análise pela área responsável.	15-45 minutos
6	Decidir sobre solicitação de complementação	Com base na análise da necessidade de mais informações para o prosseguimento da solicitação.	Ouvidoria	Se a análise indicar que a manifestação não possui informações suficientes.	Ouvidoria	Avaliando se é viável e produtivo solicitar informações adicionais ao manifestante.	5-10 minutos
7	Solicitar complementação ao manifestante	Para obter informações adicionais necessárias para a análise da solicitação.	Plataforma Fala.BR (comunicação com manifestante)	Se decidido pela solicitação de complementação.	Ouvidoria	Enviando comunicação ao manifestante via Plataforma Fala.BR, especificando as informações faltantes. Prazo de 20 dias para resposta, prorrogável uma vez.	10-20 minutos
8	Aguardar resposta do manifestante à solicitação de complementação	Permitir que o manifestante forneça as informações adicionais.	Plataforma Fala.BR	Após envio da solicitação de complementação.	Manifestante	Manifestante recebe a notificação e tem prazo para responder.	Até 20 dias (+20 se prorrogado)
9	Responder à solicitação de complementação	Fornecer as informações adicionais solicitadas pela Ouvidoria.	Plataforma Fala.BR	Dentro do prazo estabelecido pela Ouvidoria.	Manifestante	Acessando a Plataforma Fala.BR e adicionando as informações solicitadas.	15-45 minutos
10	Analisar resposta à complementação / Fim do prazo	Para verificar se a complementação foi satisfatória ou se o prazo expirou.	Ouvidoria	Após o manifestante responder ou ao final do prazo de resposta.	Ouvidoria	Verificando as informações fornecidas ou a ausência de resposta.	10-20 minutos
11	Realizar arquivamento no Fala.BR (se não responde à complementação)	Devido à falta de informações essenciais para prosseguir com a análise da solicitação.	Plataforma Fala.BR	Se o manifestante não responder à solicitação de complementação no prazo.	Sistema Fala.BR	O sistema Fala.BR arquiva automaticamente após o fim do prazo.	Automático (1 minuto)
12	Verificar necessidade de identificação do manifestante (para UFSC)	Para avaliar se a identificação é crucial para o atendimento da solicitação (Ex: PCD, solicitação de serviço específico).	Ouvidoria	Se a manifestação diz respeito à UFSC e antes de encaminhar internamente.	Ouvidoria	Analisando o teor da solicitação e a necessidade de dados específicos do manifestante para o atendimento.	10-20 minutos
13	Proteger dados do manifestante (se identificação necessária)	Para garantir o sigilo ao encaminhar internamente, mesmo que a identificação seja necessária para a área técnica.	Ouvidoria (documentos e sistemas)	Se a identificação do manifestante é necessária e antes de abrir a SD no SPA/SOLAR.	Ouvidoria	Utilizando "tarjamento" ou outras técnicas para ocultar elementos identificadores visíveis, mantendo dados necessários acessíveis de forma controlada.	15-30 minutos
14	Abrir solicitação digital no SPA/SOLAR (com dados identificados e controle de acesso SIGILOSO)	Para formalizar o encaminhamento interno com identificação do manifestante, mas com acesso restrito.	Ouvidoria (Sistema SPA/SOLAR)	Se a identificação do manifestante é necessária para a ATR.	Ouvidoria	Criando processo no sistema SPA/SOLAR, anexando a manifestação e marcando com controle de acesso "SIGILOSO".	20-30 minutos
15	Abrir solicitação digital no SPA/SOLAR (manifestação protegida, sem identificação)	Para formalizar o encaminhamento interno da solicitação com sigilo, sem identificar o manifestante.	Ouvidoria (Sistema SPA/SOLAR)	Se a identificação do manifestante não é necessária para a ATR.	Ouvidoria	Criando processo no sistema SPA/SOLAR, anexando a manifestação com dados de identificação protegidos/tarjados.	20-30 minutos
16	Identificar setor(es) responsável(is) (ATR)	Para determinar qual(is) unidade(s) da UFSC é(são) competente(s) para analisar e responder à solicitação.	Ouvidoria	Após decidir pelo tratamento interno na UFSC.	Ouvidoria	Analisando o conteúdo da solicitação e a estrutura organizacional da UFSC para definir a Área Técnica Responsável.	15-45 minutos
17	Decidir tipo de encaminhamento interno (ATR direto ou Via Gestor de Contrato)	Para direcionar a solicitação ao fluxo de atendimento correto dentro da UFSC.	Ouvidoria	Após identificar o(s) setor(es) responsável(is).	Ouvidoria	Verificando se a solicitação se refere a um serviço geral da UFSC ou a um serviço terceirizado específico.	5-15 minutos
18	Identificar gestor do contrato (se serviço terceirizado)	Para localizar o responsável pelo contrato do serviço terceirizado ao qual a solicitação pode se aplicar.	Ouvidoria	Se a solicitação envolver serviços terceirizados.	Ouvidoria	Consultando o DPC/PROAD ou sistemas internos para identificar o gestor do contrato.	30 minutos - 1 hora
19	Encaminhar manifestação ao Gestor do Contrato via SPA	Para que o gestor do contrato analise a solicitação referente ao serviço terceirizado.	Ouvidoria (via SPA/SOLAR)	Após identificação do gestor do contrato.	Ouvidoria	Utilizando a Solicitação Digital (SD) aberta anteriormente no SPA/SOLAR para encaminhar ao gestor.	Incluído no passo 14/15

20	Encaminhar para ATR (Comunicação via SD)	Para que a Área Técnica Responsável analise a solicitação e informe sobre o atendimento.	Ouvidoria SPA/SOLAR)	Se a solicitação não envolver serviço terceirizado ou após definição da ATR.	Ouvidoria	Enviando a manifestação (via SD no SPA/SOLAR ou por e-mail com a SD referenciada) para a ATR designada.	5-10 minutos
21	Registrar no Fala.BR: resposta intermediária	Para dar ciência ao manifestante do encaminhamento à ART.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Quando for realizado o encaminhamento do SPA à ART.	Ouvidoria	Registro de resposta intermediária conforme modelo padrão estabelecido pelo setor.	10-20 minutos
22	Receber manifestação (Gestor do Contrato)	Tomar ciência da solicitação encaminhada pela Ouvidoria.	Gestor do Contrato (via SPA/SOLAR)	Ao ser notificado do encaminhamento no SPA/SOLAR.	Gestor do Contrato	Acessando a Solicitação Digital no SPA/SOLAR.	5-10 minutos
23	Encaminhar manifestação para empresa (pelo Gestor do Contrato)	Para que a empresa terceirizada analise a solicitação e informe sobre o atendimento.	Gestor do Contrato (Comunicação com a empresa)	Após receber e analisar a solicitação da Ouvidoria.	Gestor do Contrato	Comunicando formalmente a empresa sobre a solicitação e solicitando análise/resposta.	30-60 minutos
24	Receber manifestação (ATR)	Tomar ciência da solicitação encaminhada pela Ouvidoria.	Área Técnica Responsável (ATR) (Email ou SPA/SOLAR)	Ao receber a comunicação da Ouvidoria.	ATR	Acessando a manifestação e documentação pertinente.	5-10 minutos
25	Analisar e emitir parecer (ATR)	Para analisar a solicitação, informar sobre providência ou possibilidade, a forma e meio de atendimento.	Área Técnica Responsável (ATR)	Após receber a manifestação. Prazo de 20 dias (não prorrogável, conforme fluxograma).	ATR	Realizando análise técnica da solicitação, verificando viabilidade de atendimento, e elaborando um parecer para a Ouvidoria.	2 horas - 3 dias
26	Solicitar prorrogação de prazo com justificativa (ATR pede à Ouvidoria)	Caso necessite de mais tempo para uma análise complexa da solicitação (embora fluxograma indique "não prorrogável").	Área Técnica Responsável (ATR)	Antes do vencimento do prazo de 20 dias, se excepcionalmente necessário.	ATR	Justificando formalmente à Ouvidoria a necessidade de prorrogação (se houver brecha na regra interna).	10-20 minutos
27	Avaliar pedido de prorrogação da ATR (Ouvidoria)	Para decidir se a prorrogação solicitada pela ATR é justificável (considerando o "não prorrogável" do fluxograma).	Ouvidoria	Ao receber solicitação de prorrogação da ATR.	Ouvidoria	Analisando a justificativa da ATR.	10-20 minutos
28	Prorrogar o prazo no Fala.BR para ATR (se concedido pela Ouvidoria)	Para registrar formalmente a extensão do prazo para a ATR responder (se aplicável).	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR / Controles internos)	Se a prorrogação for concedida pela Ouvidoria.	Ouvidoria	Atualizando o controle de prazos. (Nota: o fluxograma é estrito sobre "não prorrogável" para ATR).	5 minutos
29	Enviar parecer à Ouvidoria (ATR)	Para comunicar o resultado da análise da solicitação.	Área Técnica Responsável (ATR) (via SPA/SOLAR ou Email)	Dentro do prazo estabelecido (20 dias).	ATR	Encaminhando o documento de parecer para a Ouvidoria.	5-15 minutos
30	Receber da empresa resposta sobre providências/análise (Gestor do Contrato)	Para tomar conhecimento da análise da empresa terceirizada em relação à solicitação.	Gestor do Contrato	Após a empresa concluir sua análise.	Gestor do Contrato	Empresa envia um relatório ou comunicação ao Gestor do Contrato.	Varia (recebimento)
31	Informar à Ouvidoria via SPA (resposta da empresa)	Para atualizar a Ouvidoria sobre o parecer da empresa referente à solicitação.	Gestor do Contrato (via SPA/SOLAR)	Após receber a resposta da empresa.	Gestor do Contrato	Anexando ou transcrevendo a resposta da empresa na mesma Solicitação Digital (SD) no SPA/SOLAR.	15-30 minutos
32	Aguardar resposta da ATR/Gestor (Ouvidoria, com monitoramento de prazo)	Para acompanhar o cumprimento dos prazos de análise da solicitação.	Ouvidoria	Durante o período em que a ATR/Gestor analisa a solicitação.	Ouvidoria	Monitorando sistema de controle de prazos.	2-5 minutos por dia
33	Cobrar resposta da ATR (se atraso)	Para solicitar agilidade no parecer da ATR caso o prazo não seja cumprido (após 5 dias do vencimento).	Ouvidoria	Após 5 dias do vencimento do prazo inicial da ATR sem resposta.	Ouvidoria	Enviando comunicação (e-mail, telefonema) à ATR solicitando o parecer.	5-10 minutos
34	Tratar como OMISSÃO (se ATR não responde após cobrança)	Por falta de parecer da ATR mesmo após a cobrança.	Ouvidoria	Se a ATR continuar sem responder após a cobrança.	Ouvidoria	Decidindo registrar a falta de resposta como omissão.	5 minutos
35	Registrar no Fala.BR como OMISSÃO	Para formalizar na plataforma a falta de parecer da área técnica.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Imediatamente após decidir tratar como omissão.	Ouvidoria	Atualizando o status da manifestação no Fala.BR para "Omissão".	5-10 minutos
36	Comunicar OMISSÃO ao Gabinete da Reitoria	Para informar a instância superior sobre a falta de parecer da ATR.	Ouvidoria	Após registrar a omissão no Fala.BR.	Ouvidoria	Elaborando e enviando comunicação formal ao Gabinete da Reitoria.	20-40 minutos
37	Registrar destaque de OMISSÃO para relatório anual	Para incluir a ocorrência de omissão nos relatórios de gestão da Ouvidoria.	Ouvidoria	Após comunicar ao Gabinete da Reitoria.	Ouvidoria	Registrando em controle interno para futura inclusão no relatório anual.	2-5 minutos
38	Reabrir manifestação no Fala.BR e inserir resposta (se omissão e parecer tardio da ATR)	Para dar seguimento à solicitação caso a ATR envie parecer após o registro de omissão.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Se a manifestação foi classificada como OMISSÃO e a ATR envia um parecer tardio.	Ouvidoria	Alterando o status no Fala.BR e inserindo o parecer da ATR para análise.	10-15 minutos
39	Receber parecer da ATR/Gestor do Contrato (Ouvidoria)	Para dar início à análise do parecer fornecido.	Ouvidoria	Quando a ATR ou Gestor do Contrato envia o parecer.	Ouvidoria	Acessando o parecer no SPA/SOLAR ou e-mail.	5-10 minutos
40	Analisar parecer da ATR/Gestor do Contrato	Para verificar a qualidade, suficiência e adequação do parecer em relação à solicitação.	Ouvidoria	Após o recebimento do parecer.	Ouvidoria	Lendo e interpretando o parecer, confrontando com a solicitação original.	30 minutos - 1.5 horas
41	Decidir sobre adequação do parecer	Com base na análise, determinar se o parecer está apto para ser comunicado ao manifestante.	Ouvidoria	Após analisar o parecer da ATR/Gestor.	Ouvidoria	Avaliando se o parecer é claro, completo e aborda os pontos da solicitação.	10-20 minutos
42	Solicitar ajuste do parecer à ATR/Gestor do Contrato	Se o parecer for considerado inadequado ou incompleto.	Ouvidoria	Se houver sugestão de ajuste do parecer.	Ouvidoria	Entrando em contato com a ATR/Gestor, apontando os ajustes necessários e solicitando a revisão.	15-30 minutos

43	Ajustar parecer (ATR/Gestor do Contrato)	Para atender à solicitação de ajuste da Ouvidoria.	Área Técnica Responsável (ATR) / Gestor do Contrato	Após receber a solicitação de ajuste da Ouvidoria.	ATR / Gestor do Contrato	Revisando e corrigindo o parecer conforme as orientações da Ouvidoria.	30 minutos - 2 horas
44	Verificar necessidade de prorrogar prazo para resposta ao manifestante (pela Ouvidoria)	Se for necessário mais tempo para finalizar a análise ou obter um parecer adequado da ATR/Gestor.	Ouvidoria	Se o parecer da ATR/Gestor atrasar ou se ajustes demandarem mais tempo.	Ouvidoria	Avaliando a necessidade e, se for o caso, comunicando ao manifestante sobre a prorrogação (uma única vez por 20 dias).	10-15 minutos
45	Prorrogar prazo para resposta ao manifestante no Fala.BR (pela Ouvidoria)	Para registrar formalmente a extensão do prazo de resposta ao cidadão.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Após decidir pela prorrogação.	Ouvidoria	Utilizando a funcionalidade da plataforma para prorrogar o prazo da manifestação.	5-10 minutos
46	Encaminhar resposta ao manifestante pelo Fala.BR	Para dar ciência ao manifestante do parecer sobre sua solicitação.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Se o parecer for considerado adequado.	Ouvidoria	Elaborando a comunicação final e inserindo o parecer da ATR/Gestor (ou um resumo) na Plataforma Fala.BR.	20-60 minutos
47	Avaliar resolutividade da manifestação	Para determinar se o parecer dado no caso concreto é final, sem ação posterior (Art. 12 Lei 13.460/17, Art. 29 IN CGU 116/21).	Ouvidoria	Antes de encerrar definitivamente a manifestação.	Ouvidoria	Analisando se o parecer da ATR/Gestor é conclusivo (SIM) ou se ainda há pendências (NÃO).	10-20 minutos
48	Registrar no Fala.BR a resolutividade (SIM/NÃO)	Para atualizar o status final da manifestação na plataforma.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Após avaliar a resolutividade.	Ouvidoria	Marcando "SIM" ou "NÃO" no campo "Demanda resolvida?" na Plataforma Fala.BR.	5-10 minutos
49	Arquivar processo no SPA/SOLAR (após conclusão)	Para manter o registro formal do tratamento da solicitação nos sistemas internos.	Ouvidoria / ATR / Gestor do Contrato	Após a finalização da manifestação no Fala.BR e conclusão de todas as etapas.	Ouvidoria / ATR / Gestor	Registrando o arquivamento do processo eletrônico conforme normas institucionais.	5-15 minutos
50	Encerrar manifestação no Fala.BR (após resolutividade)	Para finalizar formalmente o ciclo da manifestação na plataforma.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Após o registro da resolutividade (SIM/NÃO).	Ouvidoria	Utilizando a funcionalidade de encerramento da manifestação na plataforma.	2-5 minutos
51	Aguardar manifestação do manifestante sobre a resposta (avaliação)	Permitir que o manifestante avalie a resposta recebida e o serviço da Ouvidoria.	Plataforma Fala.BR	Após o manifestante receber a resposta da Ouvidoria.	Manifestante	Manifestante é notificado e pode optar por avaliar o atendimento.	Varia (até prazo limite)
52	Manifestar-se quanto à resposta (avaliação do serviço)	Expressar a satisfação ou insatisfação com o parecer e o tratamento da solicitação.	Plataforma Fala.BR	Se sentir necessidade de manifestar-se quanto à resposta.	Manifestante	Acessando a Plataforma Fala.BR e preenchendo o formulário de avaliação.	5-15 minutos
53	Realizar avaliação do serviço (pelo manifestante, registrado no sistema)	Registrar formalmente a percepção do manifestante sobre o atendimento.	Plataforma Fala.BR	Concluindo a manifestação quanto à resposta.	Manifestante	Submetendo a avaliação na plataforma.	Incluído no passo 48
54	Analisar/Registrar avaliação do serviço feita pelo manifestante (Ouvidoria)	Para coletar feedback sobre o processo de tratamento de solicitações e identificar pontos de melhoria.	Ouvidoria	Ao receber a avaliação do serviço pelo manifestante.	Ouvidoria	Verificando a avaliação registrada na Plataforma Fala.BR e utilizando-a para fins de gestão e melhoria contínua (incentivar preenchimento).	10-30 minutos

Tabela 5W2H: Fluxo do Tratamento de Manifestação - Elogio (Ouvidoria UFSC)

ordem	O quê (What)	Por quê? (Why)	Onde? (Where)	Quando? (When)	Quem (Who)	Como? (How)	Quanto Custa? (How much)
1	Registrar manifestação (elogio)	Demonstrar satisfação ou reconhecimento por um serviço recebido ou pela atuação de um agente público.	Plataforma Fala.BR	Ao desejar expressar reconhecimento.	Manifestante	Preenchendo formulário online na Plataforma Fala.BR.	10-20 minutos
2	Realizar triagem inicial do elogio	Para verificar a natureza do elogio, classificar e definir os próximos passos.	Ouvidoria (Sistema Fala.BR)	Após o recebimento da manifestação.	Ouvidoria	Analisando o conteúdo, definindo tipologia, assunto, subassunto ou serviço. Reclassificar se necessário.	20-45 minutos
3	Analisar a necessidade de complementação	Para verificar se as informações no elogio são suficientes para atuação (Art. 25 Port. Norm. 116 CGU 2024) - menos comum para elogio.	Ouvidoria	Após a triagem inicial.	Ouvidoria	Avaliando se o elogio contém informações para identificar o elogiado ou o serviço, se necessário.	10-20 minutos
4	Decidir sobre solicitação de complementação	Com base na análise da necessidade de mais informações (raro para elogio).	Ouvidoria	Se a análise indicar que informações cruciais para o encaminhamento estão faltando.	Ouvidoria	Avaliando se é viável e produtivo solicitar informações adicionais.	5 minutos
5	Solicitar complementação ao manifestante (se necessário)	Para obter informações adicionais para o correto encaminhamento do elogio.	Plataforma Fala.BR (comunicação com manifestante)	Se decidido pela solicitação de complementação.	Ouvidoria	Enviando comunicação ao manifestante via Plataforma Fala.BR. Prazo de 20 dias, prorrogáveis uma vez.	10-15 minutos
6	Aguardar resposta do manifestante à solicitação de complementação	Permitir que o manifestante forneça as informações adicionais.	Plataforma Fala.BR	Após envio da solicitação de complementação.	Manifestante	Manifestante recebe a notificação e tem prazo para responder.	Até 20 dias (+20 se prorrogado)
7	Responder à solicitação de complementação	Fornecer as informações adicionais solicitadas pela Ouvidoria.	Plataforma Fala.BR	Dentro do prazo estabelecido pela Ouvidoria.	Manifestante	Acessando a Plataforma Fala.BR e adicionando as informações solicitadas.	10-20 minutos
8	Analisar resposta à complementação / Fim do prazo	Para verificar se a complementação foi satisfatória ou se o prazo expirou.	Ouvidoria	Após o manifestante responder ou ao final do prazo de resposta.	Ouvidoria	Verificando as informações fornecidas ou a ausência de resposta.	5-10 minutos
9	Realizar arquivamento no Fala.BR (se não responde à complementação)	Devido à falta de informações essenciais (se solicitadas) para prosseguir com o elogio.	Plataforma Fala.BR	Se o manifestante não responder à solicitação de complementação no prazo.	Sistema Fala.BR	O sistema Fala.BR arquiva automaticamente após o fim do prazo.	Automático (1 minuto)
10	Decidir encaminhamento (outro órgão ou UFSC)	Com base na competência para dar ciência do elogio.	Ouvidoria	Se não necessita complementação ou se a complementação foi suficiente.	Ouvidoria	Verificando se o elogio é sobre a UFSC ou outro órgão.	5-10 minutos
11	Encaminhar para o órgão pertinente (externo)	Se o elogio for de competência de outra instituição.	Ouvidoria (via sistema ou ofício)	Se a manifestação diz respeito a outro órgão.	Ouvidoria	Formalizando o encaminhamento para o órgão competente.	15-30 minutos
12	Abrir solicitação digital no SPA/SOLAR com informação sobre manifestante anonimizada	Para formalizar o encaminhamento interno do elogio com dados do manifestante anonimizados (se não houve necessidade de complementação).	Ouvidoria (Sistema SPA/SOLAR)	Se a manifestação diz respeito à UFSC e não necessitou de complementação.	Ouvidoria	Criando processo no sistema SPA/SOLAR, anexando o elogio com dados do manifestante anonimizados.	15-25 minutos
13	Identificar setor(es) responsável(is) (ATR) / Gestor de Contrato	Para determinar qual unidade/pessoa da UFSC deve receber o elogio.	Ouvidoria	Se a manifestação diz respeito à UFSC (após complementação ou decisão de não complementar).	Ouvidoria	Analisando o conteúdo do elogio para definir a Área Técnica Responsável ou Gestor de Contrato.	10-30 minutos

14	Decidir tipo de encaminhamento interno (ATR direto ou Via Gestor de Contrato)	Para direcionar o elogio ao fluxo correto dentro da UFSC.	Ouvidoria	Após identificar o(s) setor(es) responsável(is).	Ouvidoria	Verificando se o elogio se refere a um servidor/setor diretamente ou a um serviço terceirizado.	5-10 minutos
15	Identificar junto ao DPC/PROAD o Gestor do contrato (se serviço terceirizado)	Para localizar o responsável pelo contrato do serviço terceirizado elogiado.	Ouvidoria	Se o elogio envolver serviços terceirizados.	Ouvidoria	Consultando o DPC/PROAD ou sistemas internos para identificar o gestor do contrato.	20-40 minutos
16	Encaminhar manifestação ao Gestor do Contrato via SPA	Para que o gestor do contrato dê ciência à empresa e ao elogiado.	Ouvidoria (via SPA/SOLAR)	Após identificação do gestor do contrato e abertura da SD (se aplicável nesse fluxo).	Ouvidoria	Utilizando a Solicitação Digital (SD) no SPA/SOLAR (se criada) ou outro meio formal para encaminhar ao gestor.	10-20 minutos
17	Encaminhar para ATR (Comunicação via SD)	Para que a Área Técnica Responsável dê ciência ao elogiado ou setor.	Ouvidoria (SPA/SOLAR)	Se o elogio não envolver serviço terceirizado ou após definição da ATR.	Ouvidoria	Enviando a manifestação (via SD no SPA/SOLAR, se criada, ou por e-mail) para a ATR designada.	5-10 minutos
18	Registrar no Fala.BR: resposta intermediária	Para dar ciência ao manifestante do encaminhamento à ART.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Quando for realizado o encaminhamento do SPA à ART.	Ouvidoria	Registro de resposta intermediária conforme modelo padrão estabelecido pelo setor.	10-20 minutos
19	Receber manifestação (Gestor do Contrato)	Tomar ciência do elogio encaminhado pela Ouvidoria.	Gestor do Contrato (via SPA/SOLAR ou Email)	Ao ser notificado do encaminhamento.	Gestor do Contrato	Acessando a comunicação/SD.	5-10 minutos
20	Encaminhar manifestação para empresa (pelo Gestor do Contrato)	Para que a empresa terceirizada dê ciência ao funcionário elogiado.	Gestor do Contrato (Comunicação com a empresa)	Após receber e analisar o elogio da Ouvidoria.	Gestor do Contrato	Comunicando formalmente a empresa sobre o elogio.	20-40 minutos
21	Receber da empresa resposta sobre encaminhamento do elogio ao elogiado	Para confirmar que o elogio foi repassado ao funcionário da empresa.	Gestor do Contrato	Após a empresa dar ciência ao elogiado.	Gestor do Contrato	Empresa envia comunicação ao Gestor do Contrato.	Varia (recebimento)
22	Informar à Ouvidoria via SPA pela mesma SD (resposta da empresa)	Para atualizar a Ouvidoria sobre o encaminhamento do elogio pela empresa.	Gestor do Contrato (via SPA/SOLAR)	Após receber a resposta da empresa.	Gestor do Contrato	Anexando ou transcrevendo a resposta da empresa na SD original ou comunicação com a Ouvidoria.	10-20 minutos
23	Receber manifestação (ATR)	Tomar ciência do elogio encaminhado pela Ouvidoria.	Área Técnica Responsável (ATR) (Email ou SPA/SOLAR)	Ao receber a comunicação da Ouvidoria.	ATR	Acessando a manifestação e documentação pertinente.	5-10 minutos
24	Analisar e emitir parecer (ATR/Gestor do Contrato)	Para informar encaminhamento e ciência ao agente público ou responsável pelo serviço prestado.	Área Técnica Responsável (ATR) / Gestor do Contrato	Após receber a manifestação. Prazo de 20 dias (diagrama indica "NÃO prorrogável").	ATR / Gestor do Contrato	Verificando o teor do elogio e elaborando comunicação à Ouvidoria sobre o encaminhamento da ciência ao elogiado.	1-3 horas
25	Solicitar prorrogação de prazo com justificativa (ATR pede à Ouvidoria - exceção)	Caso necessite de mais tempo para formalizar a ciência ao elogiado (apesar do "não prorrogável").	Área Técnica Responsável (ATR)	Antes do vencimento do prazo de 20 dias, se excepcionalmente necessário.	ATR	Justificando formalmente à Ouvidoria a necessidade de prorrogação.	10-15 minutos
26	Avaliar pedido de prorrogação da ATR (Ouvidoria)	Para decidir se a prorrogação solicitada pela ATR é justificável.	Ouvidoria	Ao receber solicitação de prorrogação da ATR.	Ouvidoria	Analisando a justificativa da ATR.	5-10 minutos
27	Prorrogar o prazo no Fala.BR (pela Ouvidoria, se concedido)	Para registrar formalmente a extensão do prazo para a ATR/Gestor responder.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR / Controles internos)	Se a prorrogação for concedida pela Ouvidoria.	Ouvidoria	Atualizando o controle de prazos.	5 minutos
28	Enviar parecer/resposta à Ouvidoria (ATR/Gestor)	Para comunicar que o elogio foi devidamente encaminhado e dado ciência.	ATR / Gestor do Contrato (via SPA/SOLAR ou Email)	Dentro do prazo estabelecido.	ATR / Gestor do Contrato	Encaminhando o documento de resposta/parecer para a Ouvidoria.	5-15 minutos

29	Aguardar resposta da ATR/Gestor (Ouvidoria, com monitoramento de prazo)	Para acompanhar o cumprimento dos prazos de resposta.	Ouvidoria	Durante o período em que a ATR/Gestor processa o elogio.	Ouvidoria	Monitorando sistema de controle de prazos.	2-5 minutos por dia
30	Cobrar resposta da ATR (se atraso)	Para solicitar agilidade no retorno da ATR caso o prazo não seja cumprido (após 5 dias do vencimento).	Ouvidoria	Após 5 dias do vencimento do prazo da ATR sem resposta.	Ouvidoria	Entrando em contato com a ATR para obter resposta.	5-10 minutos
31	Tratar como OMISSÃO (se ATR não responde após cobrança)	Por falta de retorno da ATR mesmo após a cobrança.	Ouvidoria	Se a ATR continuar sem responder após a cobrança.	Ouvidoria	Decidindo registrar a falta de resposta como omissão.	5 minutos
32	Registrar no Fala.BR como OMISSÃO	Para formalizar na plataforma a falta de retorno da área técnica.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Imediatamente após decidir tratar como omissão.	Ouvidoria	Atualizando o status da manifestação no Fala.BR para "Omissão".	5-10 minutos
33	Comunicar OMISSÃO ao Gabinete da Reitoria	Para informar a instância superior sobre a falta de retorno da ATR.	Ouvidoria	Após registrar a omissão no Fala.BR.	Ouvidoria	Elaborando e enviando comunicação formal ao Gabinete da Reitoria.	15-30 minutos
34	Registrar destaque de OMISSÃO para relatório anual	Para incluir a ocorrência de omissão nos relatórios de gestão da Ouvidoria.	Ouvidoria	Após comunicar ao Gabinete da Reitoria.	Ouvidoria	Registrando em controle interno para futura inclusão no relatório anual.	2-5 minutos
35	Reabrir manifestação no Fala.BR e inserir resposta (se omissão e resposta tardia da ATR)	Para dar seguimento ao elogio caso a ATR responda após o registro de omissão.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Se a manifestação foi classificada como OMISSÃO e a ATR envia uma resposta tardia.	Ouvidoria	Alterando o status no Fala.BR e inserindo a resposta da ATR para análise.	10-15 minutos
36	Receber resposta da ATR/Gestor do Contrato (Ouvidoria)	Para dar início à análise da resposta fornecida.	Ouvidoria	Quando a ATR ou Gestor do Contrato envia a resposta/parecer.	Ouvidoria	Acessando a resposta no SPA/SOLAR ou e-mail.	5-10 minutos
37	Analisar resposta da ATR/Gestor do Contrato	Para verificar se o encaminhamento do elogio e a ciência foram devidamente informados.	Ouvidoria	Após o recebimento da resposta.	Ouvidoria	Lendo e interpretando a resposta.	15-30 minutos
38	Decidir sobre adequação da resposta	Com base na análise, determinar se a resposta está apta para ser comunicada ao manifestante.	Ouvidoria	Após analisar a resposta da ATR/Gestor.	Ouvidoria	Avaliando se a resposta é clara e informa o encaminhamento do elogio.	5-10 minutos
39	Solicitar ajuste da resposta à ATR/Gestor do Contrato (se necessário)	Se a resposta for considerada inadequada ou incompleta.	Ouvidoria	Se houver sugestão de ajuste da resposta.	Ouvidoria	Entrando em contato com a ATR/Gestor, apontando os ajustes necessários.	10-20 minutos
40	Ajustar resposta (ATR/Gestor do Contrato)	Para atender à solicitação de ajuste da Ouvidoria.	Área Técnica Responsável (ATR) / Gestor do Contrato	Após receber a solicitação de ajuste da Ouvidoria.	ATR / Gestor do Contrato	Revisando e corrigindo a resposta conforme as orientações da Ouvidoria.	15-45 minutos
41	Verificar necessidade de prorrogar prazo para resposta ao manifestante	Se for necessário mais tempo para finalizar a comunicação ao manifestante.	Ouvidoria	Se a resposta da ATR/Gestor atrasar ou ajustes demandarem mais tempo.	Ouvidoria	Avaliando a necessidade e, se for o caso, comunicando ao manifestante sobre a prorrogação (uma única vez por 20 dias).	5-10 minutos
42	Prorrogar prazo para resposta ao manifestante no Fala.BR	Para registrar formalmente a extensão do prazo de resposta ao cidadão.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Após decidir pela prorrogação.	Ouvidoria	Utilizando a funcionalidade da plataforma para prorrogar o prazo da manifestação.	5 minutos
43	Encaminhar resposta ao manifestante pelo Fala.BR	Para informar ao manifestante sobre o encaminhamento de seu elogio.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Se a resposta da ATR/Gestor for considerada adequada.	Ouvidoria	Elaborando a comunicação final e inserindo a resposta na Plataforma Fala.BR.	15-30 minutos
44	Aguardar manifestação do manifestante sobre a resposta (avaliação)	Permitir que o manifestante avalie a resposta recebida e o serviço da Ouvidoria.	Plataforma Fala.BR	Após o manifestante receber a resposta da Ouvidoria.	Manifestante	Manifestante é notificado e pode optar por avaliar o atendimento.	Varia (até prazo limite)
45	Avaliar resolutividade da manifestação	Para determinar se a resposta dada foi final (Art. 12 Lei 13.460/17, Art. 29 IN CGU 116/21). Para elogio, geralmente SIM.	Ouvidoria	Antes de encerrar definitivamente a manifestação.	Ouvidoria	Analisando se o encaminhamento do elogio e a comunicação ao manifestante são conclusivos (SIM).	5-10 minutos

46	Registrar no Fala.BR a resolutividade (SIM/NÃO)	Para atualizar o status final da manifestação na plataforma.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Após avaliar a resolutividade.	Ouvidoria	Marcando "SIM" ou "NÃO" no campo "Demanda resolvida?" na Plataforma Fala.BR.	5 minutos
47	Encerrar manifestação no Fala.BR (após resolutividade)	Para finalizar formalmente o ciclo da manifestação na plataforma.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Após o registro da resolutividade (SIM/NÃO).	Ouvidoria	Utilizando a funcionalidade de encerramento da manifestação na plataforma.	2-5 minutos
48	Arquivar processo no SPA/SOLAR (após conclusão)	Para manter o registro formal do tratamento do elogio nos sistemas internos.	Ouvidoria / ATR / Gestor do Contrato	Após a finalização da manifestação no Fala.BR e conclusão de todas as etapas.	Ouvidoria / ATR / Gestor	Registrando o arquivamento do processo eletrônico conforme normas institucionais.	5-15 minutos
49	Dar ciência ao agente público/serviço elogiado (execução pela ATR/Empresa)	Para que o reconhecimento chegue efetivamente ao(s) destinatário(s) do elogio.	ATR / Empresa (via Gestor de Contrato)	Após receber o encaminhamento do elogio pela Ouvidoria/Gestor.	ATR / Empresa	Comunicando formalmente o(s) indivíduo(s) ou setor(es) sobre o elogio recebido.	Varia (minutos a horas)
50	Considerar elogios para reconhecimento institucional	Para valorizar boas práticas e desempenhos destacados.	Gestão Superior / Setores de RH	Periodicamente, ou ao identificar elogios significativos.	Gestão / RH	Analisando os elogios recebidos (compilados pela Ouvidoria ou setores) para identificar oportunidades de reconhecimento formal (certificados, menções, etc.).	Varia (horas)
51	Manifestar-se quanto à resposta (avaliação do serviço)	Expressar a satisfação ou insatisfação com a resposta e o tratamento do elogio.	Plataforma Fala.BR	Se sentir necessidade de manifestar-se quanto à resposta.	Manifestante	Acessando a Plataforma Fala.BR e preenchendo o formulário de avaliação.	5-15 minutos
52	Realizar avaliação do serviço (pelo manifestante, registrado no sistema)	Registrar formalmente a percepção do manifestante sobre o atendimento.	Plataforma Fala.BR	Concluindo a manifestação quanto à resposta.	Manifestante	Submetendo a avaliação na plataforma.	Incluído no passo 45
53	Analisar/Registrar avaliação do serviço feita pelo manifestante (Ouvidoria)	Para coletar feedback sobre o processo de tratamento de elogios e identificar pontos de melhoria.	Ouvidoria	Ao receber a avaliação do serviço pelo manifestante.	Ouvidoria	Verificando a avaliação registrada na Plataforma Fala.BR e utilizando-a para fins de gestão e melhoria contínua (incentivar preenchimento).	10-20 minutos

Tabela 5W2H: Fluxo do Tratamento de Manifestação - Simplifique (Ouvidoria UFSC)

criado em:20250528; atualizado em:

ordem	O quê (What)	Por quê? (Why)	Onde? (Where)	Quando? (When)	Quem (Who)	Como? (How)	Quanto Custa? (How much)
1	Registrar manifestação (Simplifique)	Apresentar proposta para desburocratizar ou simplificar atos e procedimentos administrativos ou serviços públicos.	Plataforma Fala.BR	Ao identificar uma oportunidade de simplificação.	Manifestante	Preenchendo formulário online na Plataforma Fala.BR.	10-30 minutos
2	Realizar triagem inicial da proposta de Simplifique	Para verificar a natureza da proposta, classificar e definir os próximos passos.	Ouvidoria (Sistema Fala.BR)	Após o recebimento da manifestação.	Ouvidoria	Analisando o conteúdo, definindo tipologia, assunto, subassunto ou serviço. Reclassificar se necessário.	30 minutos - 2 horas
3	Analisar a necessidade de complementação	Para verificar se as informações na proposta são suficientes para análise pelas unidades técnicas (Art. 25 Port. Norm. 116 CGU 2024).	Ouvidoria	Após a triagem inicial.	Ouvidoria	Avaliando se a proposta de simplificação contém dados e informações mínimas para a análise pela área responsável.	15-45 minutos
4	Decidir sobre solicitação de complementação	Com base na análise da necessidade de mais informações para o prosseguimento da proposta.	Ouvidoria	Se a análise indicar que a manifestação não possui informações suficientes.	Ouvidoria	Avaliando se é viável e produtivo solicitar informações adicionais ao manifestante.	5-10 minutos
5	Solicitar complementação ao manifestante	Para obter informações adicionais necessárias para a análise da proposta de Simplifique.	Plataforma Fala.BR (comunicação com manifestante)	Se decidido pela solicitação de complementação.	Ouvidoria	Enviando comunicação ao manifestante via Plataforma Fala.BR, especificando as informações faltantes. Prazo de 20 dias, prorrogável uma vez caso apresente fatos novos.	10-20 minutos
6	Aguardar resposta do manifestante à solicitação de complementação	Permitir que o manifestante forneça as informações adicionais.	Plataforma Fala.BR	Após envio da solicitação de complementação.	Manifestante	Manifestante recebe a notificação e tem prazo para responder.	Até 20 dias (+20 se prorrogado)
7	Responder à solicitação de complementação	Fornecer as informações adicionais solicitadas pela Ouvidoria.	Plataforma Fala.BR	Dentro do prazo estabelecido pela Ouvidoria.	Manifestante	Acessando a Plataforma Fala.BR e adicionando as informações solicitadas.	15-45 minutos
8	Analisar resposta à complementação / Fim do prazo	Para verificar se a complementação foi satisfatória ou se o prazo expirou.	Ouvidoria	Após o manifestante responder ou ao final do prazo de resposta.	Ouvidoria	Verificando as informações fornecidas ou a ausência de resposta.	10-20 minutos
9	Realizar arquivamento no Fala.BR (se não responde à complementação)	Devido à falta de informações essenciais para prosseguir com a análise da proposta.	Plataforma Fala.BR	Se o manifestante não responder à solicitação de complementação no prazo.	Sistema Fala.BR	O sistema Fala.BR arquiva automaticamente após o fim do prazo.	Automático (1 minuto)
10	Decidir encaminhamento (outro órgão ou UFSC)	Com base na competência para analisar a proposta de Simplifique.	Ouvidoria	Se não necessita complementação ou se a complementação foi suficiente.	Ouvidoria	Verificando se a proposta é sobre a UFSC ou outro órgão.	5-10 minutos
11	Encaminhar para o órgão pertinente (externo)	Se a proposta for de competência de outra instituição.	Ouvidoria (via sistema ou ofício)	Se a manifestação diz respeito a outro órgão.	Ouvidoria	Formalizando o encaminhamento para o órgão competente.	20-40 minutos
12	Verificar necessidade de identificação do manifestante (para UFSC)	Para avaliar se a identificação é crucial para a análise da proposta (Ex: contexto muito específico do proponente).	Ouvidoria	Se a manifestação diz respeito à UFSC e antes de encaminhar internamente.	Ouvidoria	Analisando o teor da proposta e a necessidade de dados específicos do manifestante para a análise.	10-20 minutos
13	Proteger dados do manifestante e elementos de identificação	Para garantir o sigilo ao encaminhar internamente, caso a identificação não seja estritamente necessária para a ATR.	Ouvidoria (documentos e sistemas)	Se decidido que a identificação do manifestante não é necessária para a ATR.	Ouvidoria	Utilizando "tarjamento" ou outras técnicas para ocultar informações identificadoras.	15-30 minutos
14	Abrir solicitação digital no SPA/SOLAR com manifestação protegida	Para formalizar o encaminhamento interno da proposta com sigilo, sem identificar o manifestante para a ATR.	Ouvidoria (Sistema SPA/SOLAR)	Se a identificação do manifestante não é necessária para a ATR.	Ouvidoria	Criando processo no sistema SPA/SOLAR, anexando a proposta com dados de identificação protegidos/tarjados.	20-30 minutos
15	Abrir solicitação digital no SPA/SOLAR com controle de acesso SIGILOSO	Para formalizar o encaminhamento interno com identificação do manifestante (se necessária), mas com acesso restrito.	Ouvidoria (Sistema SPA/SOLAR)	Se a identificação do manifestante é necessária para a ATR.	Ouvidoria	Criando processo no sistema SPA/SOLAR, anexando a proposta e marcando com controle de acesso "SIGILOSO".	20-30 minutos
16	Identificar setor(es) responsável(is) (ATR)	Para determinar qual(is) unidade(s) da UFSC é(são) competente(s) para analisar e responder à proposta.	Ouvidoria	Após decidir pelo tratamento interno na UFSC.	Ouvidoria	Analisando o conteúdo da proposta e a estrutura organizacional da UFSC para definir a Área Técnica Responsável.	15-45 minutos
17	Decidir tipo de encaminhamento interno (ATR direto ou Via Gestor de Contrato)	Para direcionar a proposta ao fluxo de análise correto dentro da UFSC.	Ouvidoria	Após identificar o(s) setor(es) responsável(is).	Ouvidoria	Verificando se a proposta se aplica a um serviço/processo geral da UFSC ou a um serviço terceirizado específico.	5-15 minutos
18	Identificar gestor do contrato (se serviço terceirizado)	Para localizar o responsável pelo contrato do serviço terceirizado ao qual a proposta pode se aplicar.	Ouvidoria	Se a proposta envolver serviços terceirizados.	Ouvidoria	Consultando o DPC/PROAD ou sistemas internos para identificar o gestor do contrato.	30 minutos - 1 hora
19	Encaminhar manifestação ao Gestor do Contrato via SPA	Para que o gestor do contrato analise a proposta referente ao serviço terceirizado.	Ouvidoria (via SPA/SOLAR)	Após identificação do gestor do contrato.	Ouvidoria	Utilizando a Solicitação Digital (SD) aberta anteriormente no SPA/SOLAR para encaminhar ao gestor.	Incluído no passo 14/15
20	Encaminhar para ATR	Para que a Área Técnica Responsável analise a proposta e emita um parecer.	Ouvidoria (SPA/SOLAR)	Se a proposta não envolver serviço terceirizado ou após definição da ATR.	Ouvidoria	Enviando a manifestação (via SD no SPA/SOLAR ou por e-mail com a SD referenciada) para a ATR designada.	5-10 minutos
21	Registrar no Fala.BR: resposta intermediária	Para dar ciência ao manifestante da situação da manifestação (objetiva dar ciência).	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Quando for necessário informar o andamento antes da conclusão.	Ouvidoria	Elaborando e registrando uma comunicação sobre o status atual da proposta.	10-20 minutos
22	Receber manifestação (Gestor do Contrato)	Tomar ciência da proposta de Simplifique encaminhada pela Ouvidoria.	Gestor do Contrato (via SPA/SOLAR)	Ao ser notificado do encaminhamento no SPA/SOLAR.	Gestor do Contrato	Acessando a Solicitação Digital no SPA/SOLAR.	5-10 minutos
23	Encaminhar manifestação para empresa (pelo Gestor do Contrato)	Para que a empresa terceirizada analise a proposta de Simplifique e informe sobre a viabilidade/impacto.	Gestor do Contrato (Comunicação com a empresa)	Após receber e analisar a proposta da Ouvidoria.	Gestor do Contrato	Comunicando formalmente a empresa sobre a proposta e solicitando análise/resposta.	30-60 minutos
24	Receber manifestação (ATR)	Tomar ciência da proposta de Simplifique encaminhada pela Ouvidoria.	Área Técnica Responsável (ATR) (Email ou SPA/SOLAR)	Ao receber a comunicação da Ouvidoria.	ATR	Acessando a manifestação e documentação pertinente.	5-10 minutos
25	Analisar e emitir parecer (ATR)	Para analisar a proposta de Simplifique, informar possibilidade de adoção, período estimado e implementação quando couber.	Área Técnica Responsável (ATR)	Após receber a manifestação. Prazo de 20 dias (NÃO prorrogável).	ATR	Realizando análise técnica da proposta, verificando viabilidade, e elaborando um parecer para a Ouvidoria.	2 horas - 3 dias

26	ATR pede prorrogação com justificativa (Ouvidoria avalia)	Caso necessite de mais tempo para uma análise complexa (apesar do "não prorrogável" no fluxograma).	Área Técnica Responsável (ATR)	Antes do vencimento do prazo de 20 dias, se excepcionalmente necessário.	ATR	Justificando formalmente à Ouvidoria a necessidade de prorrogação.	10-20 minutos
27	Ouvidoria avalia pedido de prorrogação da ATR	Para decidir se a prorrogação solicitada pela ATR é justificável.	Ouvidoria	Ao receber solicitação de prorrogação da ATR.	Ouvidoria	Analisando a justificativa da ATR.	10-20 minutos
28	Ouvidoria prorroga o prazo no Fala.BR para ATR (se concedido)	Para registrar formalmente a extensão do prazo para a ATR responder (se aplicável).	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR / Controles internos)	Se a prorrogação for concedida pela Ouvidoria.	Ouvidoria	Atualizando o controle de prazos.	5 minutos
29	Enviar parecer à Ouvidoria (ATR)	Para comunicar o resultado da análise da proposta de Simplifique.	Área Técnica Responsável (ATR) (via SPA/SOLAR ou Email)	Dentro do prazo estabelecido (original ou prorrogado).	ATR	Encaminhando o documento de parecer para a Ouvidoria.	5-15 minutos
30	Receber da empresa resposta sobre análise/viabilidade (Gestor do Contrato)	Para tomar conhecimento da análise da empresa terceirizada em relação à proposta de Simplifique.	Gestor do Contrato	Após a empresa concluir sua análise.	Gestor do Contrato	Empresa envia um relatório ou comunicação ao Gestor do Contrato sobre a viabilidade, custos, e impactos da simplificação.	Varia (recebimento)
31	Informar à Ouvidoria via SPA (resposta da empresa pelo Gestor)	Para atualizar a Ouvidoria sobre o parecer da empresa referente à proposta de Simplifique.	Gestor do Contrato (via SPA/SOLAR)	Após receber a resposta da empresa.	Gestor do Contrato	Anexando ou transcrevendo a resposta da empresa na mesma Solicitação Digital (SD) no SPA/SOLAR.	15-30 minutos
32	Aguardar resposta da ATR/Gestor (Ouvidoria)	Para acompanhar o cumprimento dos prazos de análise da proposta.	Ouvidoria	Durante o período em que a ATR/Gestor analisa a proposta.	Ouvidoria	Monitorando sistema de controle de prazos.	2-5 minutos por dia
33	Ouvidoria aguarda 5 dias (se ATR não respondeu no prazo)	Para dar um tempo adicional antes de cobrar formalmente a ATR.	Ouvidoria	Após o vencimento do prazo da ATR sem resposta.	Ouvidoria	Através de controle de prazos.	5 dias (passivo)
34	Cobrar resposta da ATR (Ouvidoria, se ATR não respondeu após 5 dias)	Para solicitar agilidade no parecer da ATR caso o prazo não seja cumprido.	Ouvidoria	Após 5 dias do vencimento do prazo da ATR sem resposta.	Ouvidoria	Entrando em contato com a ATR para obter resposta.	5-10 minutos
35	Tratar como OMISSÃO (se ATR não responde após cobrança)	Por falta de parecer da ATR mesmo após a cobrança.	Ouvidoria	Se a ATR continuar sem responder após a cobrança.	Ouvidoria	Decidindo registrar a falta de resposta como omissão.	5 minutos
36	Registrar no Fala.BR como OMISSÃO	Para formalizar na plataforma a falta de parecer da área técnica.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Imediatamente após decidir tratar como omissão.	Ouvidoria	Atualizando o status da manifestação no Fala.BR para "Omissão".	5-10 minutos
37	Comunicar OMISSÃO ao Gabinete da Reitoria	Para informar a instância superior sobre a falta de parecer da ATR.	Ouvidoria	Após registrar a omissão no Fala.BR.	Ouvidoria	Elaborando e enviando comunicação formal ao Gabinete da Reitoria.	20-40 minutos
38	Registrar destaque de OMISSÃO para relatório anual	Para incluir a ocorrência de omissão nos relatórios de gestão da Ouvidoria.	Ouvidoria	Após comunicar ao Gabinete da Reitoria.	Ouvidoria	Registrando em controle interno para futura inclusão no relatório anual.	2-5 minutos
39	Reabrir manifestação no Fala.BR e inserir resposta (se OMISSÃO e resposta tardia da ATR)	Para dar seguimento à proposta caso a ATR envie parecer após o registro de omissão.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Se a manifestação foi classificada como OMISSÃO e a ATR envia um parecer tardio.	Ouvidoria	Alterando o status no Fala.BR e inserindo o parecer da ATR para análise.	10-15 minutos
40	Receber parecer/resposta da ATR/Gestor (Ouvidoria)	Para dar início à análise do parecer fornecido.	Ouvidoria	Quando a ATR ou Gestor do Contrato envia o parecer.	Ouvidoria	Acessando o parecer no SPA/SOLAR ou e-mail.	5-10 minutos
41	Analisar resposta/parecer da ATR/Gestor (Ouvidoria)	Para verificar a qualidade, suficiência e adequação do parecer em relação à proposta de Simplifique.	Ouvidoria	Após o recebimento do parecer.	Ouvidoria	Lendo e interpretando o parecer, confrontando com a proposta original.	30 minutos - 1.5 horas
42	Decidir sobre adequação da resposta/parecer	Com base na análise, determinar se o parecer está apto para ser comunicado ao manifestante.	Ouvidoria	Após analisar o parecer da ATR/Gestor.	Ouvidoria	Avaliando se o parecer é claro, completo e aborda os pontos da proposta.	10-20 minutos
43	Solicitar ajuste da resposta/parecer à ATR/Gestor	Se o parecer for considerado inadequado ou incompleto.	Ouvidoria	Se houver sugestão de ajuste do parecer.	Ouvidoria	Entrando em contato com a ATR/Gestor, apontando os ajustes necessários e solicitando a revisão.	15-30 minutos
44	Ajustar resposta/parecer (ATR/Gestor)	Para atender à solicitação de ajuste da Ouvidoria.	Área Técnica Responsável (ATR) / Gestor do Contrato	Após receber a solicitação de ajuste da Ouvidoria.	ATR / Gestor do Contrato	Revisando e corrigindo o parecer conforme as orientações da Ouvidoria.	30 minutos - 2 horas

45	Verificar necessidade de prorrogar prazo para resposta ao manifestante	Se for necessário mais tempo para finalizar a análise ou obter um parecer adequado da ATR/Gestor.	Ouvidoria	Se o parecer da ATR/Gestor atrasar ou se ajustes demandarem mais tempo.	Ouvidoria	Avaliando a necessidade e, se for o caso, comunicando ao manifestante sobre a prorrogação (uma única vez por 20 dias).	10-15 minutos
46	Prorrogar prazo para resposta ao manifestante no Fala.BR (pela Ouvidoria)	Para registrar formalmente a extensão do prazo de resposta ao cidadão.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Após decidir pela prorrogação.	Ouvidoria	Utilizando a funcionalidade da plataforma para prorrogar o prazo da manifestação.	5-10 minutos
48	Encaminhar resposta ao manifestante pelo Fala.BR	Para dar ciência ao manifestante do parecer sobre sua proposta de Simplifique.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Se o parecer for considerado adequado.	Ouvidoria	Elaborando a comunicação final e inserindo o parecer da ATR/Gestor (ou um resumo) na Plataforma Fala.BR.	20-60 minutos
49	Aguardar manifestação do manifestante sobre a resposta (avaliação)	Permitir que o manifestante avalie a resposta recebida e o serviço da Ouvidoria.	Plataforma Fala.BR	Após o manifestante receber a resposta da Ouvidoria.	Manifestante	Manifestante é notificado e pode optar por avaliar o atendimento.	Varia (até prazo limite)
50	Manifestar-se quanto à resposta (avaliação do serviço)	Expressar a satisfação ou insatisfação com o parecer e o tratamento da proposta.	Plataforma Fala.BR	Se sentir necessidade de manifestar-se quanto à resposta.	Manifestante	Acessando a Plataforma Fala.BR e preenchendo o formulário de avaliação.	5-15 minutos
51	Realizar avaliação do serviço (pelo manifestante)	Registrar formalmente a percepção do manifestante sobre o atendimento.	Plataforma Fala.BR	Concluindo a manifestação quanto à resposta.	Manifestante	Submetendo a avaliação na plataforma.	Incluído no passo 49
52	Analisar/Registrar avaliação do serviço feita pelo manifestante (Ouvidoria)	Para coletar feedback sobre o processo de tratamento de propostas e identificar pontos de melhoria.	Ouvidoria	Ao receber a avaliação do serviço pelo manifestante.	Ouvidoria	Verificando a avaliação registrada na Plataforma Fala.BR e utilizando-a para fins de gestão e melhoria contínua (incentivar preenchimento).	10-30 minutos
53	Avaliar resolatividade da manifestação	Para determinar se o parecer dado no caso concreto é final, sem ação posterior (Art. 12 Lei 13.460/17, Art. 29 IN CGU 116/21).	Ouvidoria	Antes de encerrar definitivamente a manifestação.	Ouvidoria	Analisando se o parecer da ATR/Gestor é conclusivo (SIM) ou se ainda há pendências (NÃO).	10-20 minutos
54	Registrar no Fala.BR a resolatividade (SIM/NÃO)	Para atualizar o status final da manifestação na plataforma.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Após avaliar a resolatividade.	Ouvidoria	Marcando "SIM" ou "NÃO" no campo "Demanda resolvida?" na Plataforma Fala.BR.	5-10 minutos
55	Encerrar manifestação no Fala.BR	Para finalizar formalmente o ciclo da manifestação na plataforma.	Ouvidoria (Plataforma Fala.BR)	Após o registro da resolatividade (SIM/NÃO).	Ouvidoria	Utilizando a funcionalidade de encerramento da manifestação na plataforma.	2-5 minutos
56	Arquivar processo no SPA/SOLAR (após conclusão)	Para manter o registro formal do tratamento da proposta nos sistemas internos.	Ouvidoria / ATR / Gestor do Contrato	Após a finalização da manifestação no Fala.BR e conclusão de todas as etapas.	Ouvidoria / ATR / Gestor	Registrando o arquivamento do processo eletrônico conforme normas institucionais.	5-15 minutos