

# OUVIDORIA GERAL

Conheça as manifestações que podem ser encaminhadas à Ouvidoria da UFGD



SUGESTÃO

## SUGESTÃO

É uma proposição de ideia ou formulação de proposta de melhoria de políticas e serviços prestados pela UFGD. Pode ser sobre a infraestrutura, a organização administrativa, o funcionamento da Universidade, etc.



SOLICITAÇÃO

## SOLICITAÇÃO

Trata-se de pedido para que a Administração tome alguma providência. Pode ser feita por servidores, alunos e comunidade externa.



RECLAMAÇÃO

## RECLAMAÇÃO

Ocorre quando o usuário realiza uma demonstração de insatisfação sobre os serviços da Universidade.

Pode ser feita também acompanhada de um Solicitação.



DENÚNCIA

## DENÚNCIA

Refere-se à comunicação de prática de ato ilícito, no ambiente da Universidade, cuja solução dependa da atuação da Corregedoria.

Pode ser feita de forma anônima, porém nesse caso o usuário **não** recebe nenhum retorno.



ELOGIO

## ELOGIO

É a demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre um serviço oferecido ou sobre a atuação de algum servidor.

# FLUXOGRAMA

Veja como são tratadas cada uma das manifestações



É uma proposição de ideia ou formulação de proposta de melhoria de políticas e serviços prestados pela UFGD. Pode ser sobre a infraestrutura, a organização administrativa, o funcionamento da Universidade, etc.

## OUVIDORIA GERAL

A Ouvidoria recebe a sugestão, realiza análise prévia e encaminha para o

## SETOR RESPONSÁVEL

O setor considera a sugestão e responde a Ouvidoria no prazo de 15 dias com uma

## RESPOSTA CONCLUSIVA

É a resposta que indica a possibilidade de adoção ou justifica a negativa da sugestão. Essa resposta é enviada ao

## USUÁRIO

# FLUXOGRAMA

Veja como são tratadas cada uma das manifestações



Trata-se de pedido para que a Administração tome alguma providência. Pode ser feita por servidores, alunos e comunidade externa.

## OUVIDORIA GERAL

A Ouvidoria recebe a solicitação, realiza análise prévia e encaminha para o

## SETOR RESPONSÁVEL

O setor considera a solicitação e responde a Ouvidoria no prazo de 15 dias com uma

## RESPOSTA CONCLUSIVA

É a resposta que indica uma solução para a solicitação ou informa sobre a impossibilidade do atendimento de maneira justificada. Essa resposta é enviada ao

## USUÁRIO

# FLUXOGRAMA

Veja como são tratadas cada uma das manifestações



Ocorre quando o usuário realiza uma demonstração de insatisfação sobre os serviços da Universidade. Pode ser feita também acompanhada de um Solicitação.

## OUVIDORIA GERAL

A Ouvidoria recebe a reclamação, realiza análise prévia e encaminha para o

## SETOR RESPONSÁVEL

O setor considera a reclamação e responde a Ouvidoria no prazo de 15 dias com uma

## RESPOSTA CONCLUSIVA

É a resposta que indica uma solução para a reclamação ou informa sobre a impossibilidade do atendimento de maneira justificada. Essa resposta é enviada ao

## USUÁRIO

# FLUXOGRAMA

Veja como são tratadas cada uma das manifestações



Refere-se à comunicação de prática de ato ilícito, no ambiente da Universidade, cuja solução dependa da atuação da Corregedoria.

Pode ser feita de forma anônima, porém nesse caso o usuário não recebe nenhum retorno.

## OUVIDORIA GERAL

A Ouvidoria recebe a denúncia, realiza análise prévia e, caso apresente autoria e materialidade, encaminha para o

## ÓRGÃO DE CONTROLE INTERNO

Recebida a denúncia, o órgão de controle interno (corregedoria) realizará os trâmites que considerar pertinentes.

É a Ouvidoria que realiza o envio da

## RESPOSTA CONCLUSIVA

É a resposta sobre o arquivamento por falta de autoria e materialidade ou a informação sobre encaminhamento ao órgão de controle interno enviada ao

## USUÁRIO

Apenas usuários que se identificam recebem a resposta sobre o encaminhamento das denúncias.

A denúncia anônima é um direito dos cidadãos, porém não há possibilidade de retorno ao usuário.

# FLUXOGRAMA

Veja como são tratadas cada uma das manifestações



É a demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre um serviço oferecido ou sobre a atuação de algum servidor.

## OUVIDORIA GERAL

A Ouvidoria recebe o elogio, realiza análise prévia e encaminha para

## SERVIDOR OU SERVIÇO ELOGIADO

### CHEFIA

Nos casos de serviços, o elogio é encaminhado à chefia do setor elogiado. Já nos casos de servidores, o elogio é enviado tanto para o elogiado quanto para sua chefia imediata, para conhecimento.

### PROGESP

Nos casos de servidores, o elogio é também enviado para anotação em folha funcional.

## RESPOSTA CONCLUSIVA

É a informação sobre o recebimento do elogio pelo setor ou servidor elogiado enviada ao

## USUÁRIO