

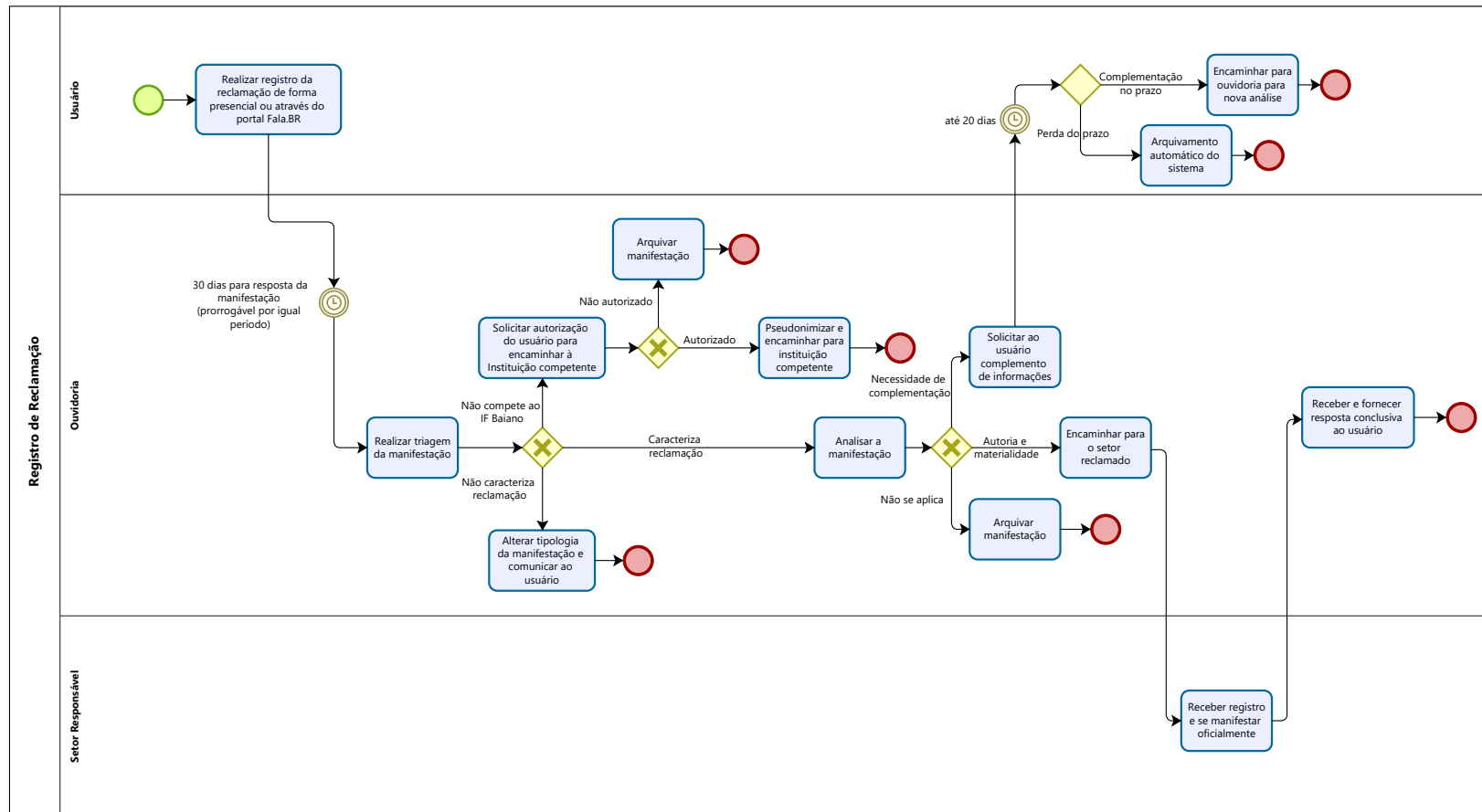
Registro de reclamações

Bizagi Modeler

Índice

REGISTRO DE RECLAMAÇÕES	1
BIZAGI MODELER	1
1 REGISTRO DE RECLAMAÇÃO	3
1.1 REGISTRO DE RECLAMAÇÃO	4
1.1.1 Elementos do processo	4
1.1.1.1 ☐ Realizar registro da reclamação de forma presencial ou através do portal Fala.BR	4
1.1.1.2 ☐ Analisar a manifestação	4
1.1.1.3 ☐ Solicitar ao usuário complemento de informações	4
1.1.1.4 ☐ Encaminhar para ouvidoria para nova análise	4
1.1.1.5 ☐ Arquivamento automático do sistema	5
1.1.1.6 ☐ Encaminhar para o setor reclamado	5
1.1.1.7 ☐ Receber registro e se manifestar oficialmente	5
1.1.1.8 ☐ Receber e fornecer resposta conclusiva ao usuário	5
1.1.1.9 ☐ Arquivar manifestação	6

1 REGISTRO DE RECLAMAÇÃO



Versão:

1.0

Autor:

avspe

1.1 REGISTRO DE RECLAMAÇÃO

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 ☐ Realizar registro da reclamação de forma presencial ou através do portal Fala.BR

Objetivos

Registrar reclamação formal

Entradas

manifestação presencial ou via portal Fala.BR

Saídas

manifestação de reclamação realizada

1.1.1.2 ☐ Analisar a manifestação

Objetivos

Analisar

Entradas

manifestação de reclamação realizada; Complemento de informações encaminhado

Saídas

Manifestação analisada

1.1.1.3 ☐ Solicitar ao usuário complemento de informações

Objetivos

Solicitar complemento de informações

Entradas

Manifestação analisada

Saídas

complemento de informações solicitado

1.1.1.4 ☐ Encaminhar para ouvidoria para nova análise

Objetivos

Complementar informações sobre a reclamação

Entradas

complemento de informações solicitado

Saídas

Complemento de informações encaminhado

1.1.1.5 ☐ Arquivamento automático do sistema

Entradas

complemento de informações solicitado

Saídas

Prazo perdido, solicitação arquivada

1.1.1.6 ☐ Encaminhar para o setor reclamado

Objetivos

Informar ao setor responsável da reclamação recebida

Entradas

Manifestação analisada

Saídas

Manifestação encaminhada

1.1.1.7 ☐ Receber registro e se manifestar oficialmente

Objetivos

Analisar reclamação e se posicionar oficialmente sobre ocorrido

Entradas

Manifestação encaminhada

Saídas

Manifestação do setor responsável emitida

1.1.1.8 ☐ Receber e fornecer resposta conclusiva ao usuário

Objetivos

Fornecer resposta conclusiva ao usuário

Entradas

Manifestação do setor responsável emitida

Saídas

Resposta encaminhada

1.1.1.9 ☐ Arquivar manifestação

Objetivos

Arquivar por motivos previstos no Art. 31 da PORTARIA NORMATIVA CGU Nº 116, DE 18 DE MARÇO DE 2024

Entradas

manifestação de reclamação realizada

Saídas

Manifestação arquivada

Documento Digitalizado Público

Mapa de processo de registro de reclamações

Assunto: Mapa de processo de registro de reclamações
Assinado por: Vinicius Pereira
Tipo do Documento: Fluxo
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Público
Tipo do Conferência: Documento Original

Documento assinado eletronicamente por:

▪ **Antonio Vinicius dos Santos Pereira, ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO**, em 10/11/2025 12:28:23.

Este documento foi armazenado no SUAP em 10/11/2025. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifbaiano.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 1195064
Código de Autenticação: 31e3b47110

