



MANUAL DO PROCESSO
Tratamento de denúncias



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
SPL/COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO DE ESTRATÉGIA E GESTÃO
SEÇÃO DE GESTÃO DE PROCESSOS, DA QUALIDADE E DE RISCOS

MANUAL DO PROCESSO

Tratamento de Denúncias

Versão 1.0 – dezembro/2021

GESTOR DO PROCESSO

Ouvidoria

ESCRITÓRIO DE PROCESSOS

Seção de Gestão de Processos, da Qualidade e de Riscos (SEGPRO)

FORMALIZAÇÃO DE PROJETO DE MELHORIA DO PROCESSO

SEI n.º 0010574-62.2021.6.05.8000

JUIZ OUVIDOR

Freddy Carvalho Pitta Lima

AUTORES DO MANUAL

Venícios dos Anjos Belo (atividades da Ouvidoria e Plano de Tratamento de Riscos)

Robelza Oliveira Santos Rocha (atividades da Comissão Permanente de Ética)

Equipe SEGPRO (demais atividades e conteúdos deste manual)

CONSULTORES DO MANUAL

Christiany Teixeira Suzart (SEGPRO)

Cristiane Sena de Queiroz (SEGPRO)

Marcos Diniz Gonçalves O'Dwyer (SEGPRO)

ABRANGÊNCIA

Este Manual de Processo aplica-se ao Tribunal Regional Eleitoral da Bahia, especialmente à Ouvidoria, Presidência e demais unidades do Órgão responsáveis por apurar e dar prosseguimento a denúncias recebidas em âmbito interno.

ÍNDICE

- 1 APRESENTAÇÃO
- 2 VISÃO SISTÊMICA
- 3 MAPA DO PROCESSO
- 4 ELEMENTOS DO PROCESSO
- 5 ANEXOS
 - 5.1 ANEXO I PLANO DE TRATAMENTO DE RISCOS (PTR)
 - 5.2 ANEXO II FICHA DE INDICADOR

1 APRESENTAÇÃO

Este manual dispõe sobre os fluxos e os procedimentos do processo de “Tratamento de Denúncias” do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia e é fruto de projeto de melhoria do processo que integra o Programa Evolução da Maturidade dos Processos do TRE-BA-exercício 2021. Tal processo está vinculado ao macroprocesso finalístico “Relacionamento com a sociedade” e alinha-se ao objetivo estratégico “Combater a corrupção, a improbidade administrativa e os ilícitos eleitorais”, vigente no Planejamento Estratégico Institucional 2021 - 2026.

Este documento detalha os encaminhamentos a serem feitos pela Ouvidoria quando do recebimento de denúncias, com base em informações coletadas por meio de reuniões com esta unidade e do preenchimento do Formulário de Identificação do Processo (doc. SEI n.º 1645296), do estudo de normativos internos que versam sobre procedimentos afetos à apuração de denúncias em âmbito administrativo - quais sejam a Res. Adm. n.º 4/2021 (Regulamento da Secretaria do TRE-BA), Res. Adm. n.º 8/2021 (Regulamento da Ouvidoria), Res. Adm. 1/2017 (Regimento Interno do TRE-BA), Res. Adm. 1/2015 (Regulamento da Corregedoria), Portaria n.º 3/2017 (que trata da Comissão Especial de Ética) e a Portaria n.º 350/2020 (que trata da Comissão Permanente de Ética) –, bem como através da realização de *benchmarking* junto a outras ouvidorias regionais eleitorais.

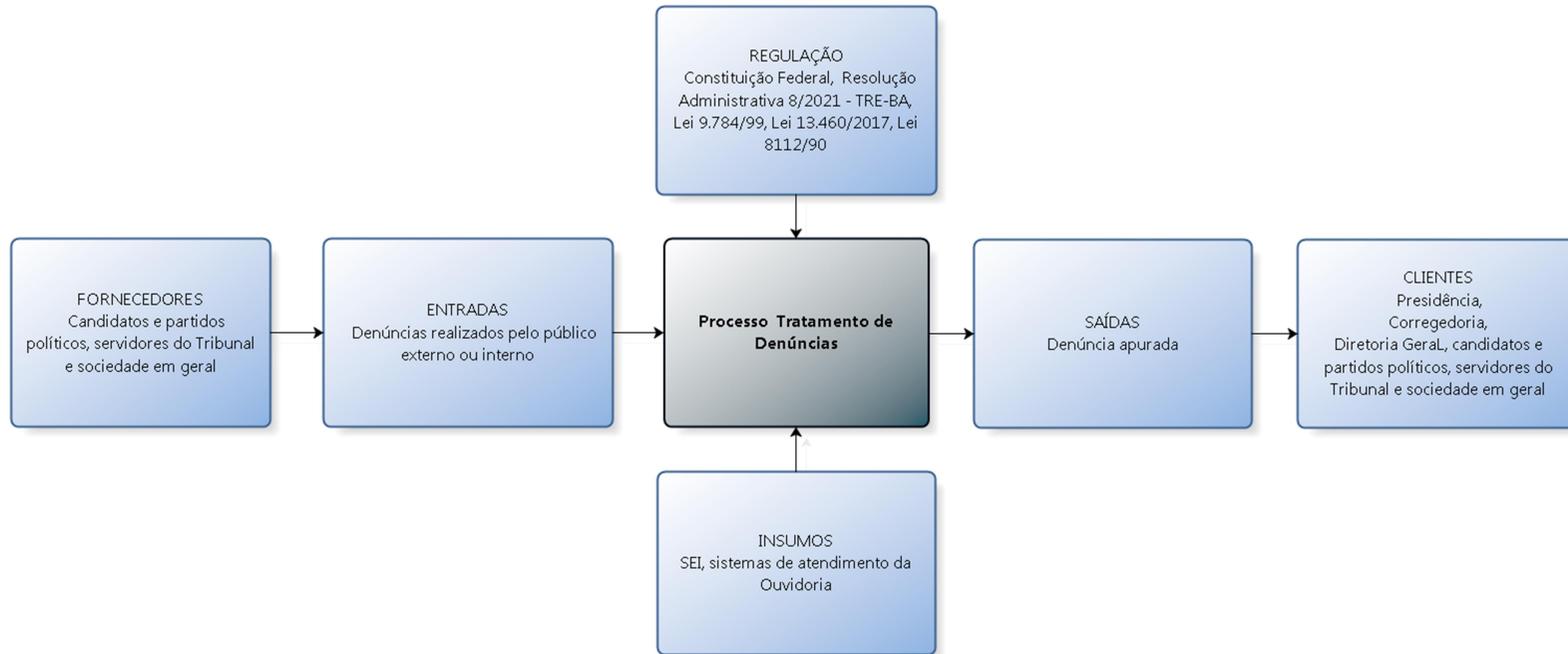
Utilizando-se de ferramentas como modelagem de processos, gestão de riscos e indicadores de desempenho, o projeto busca padronizar e aprimorar os procedimentos adotados, referenciado em requisitos de economicidade, conformidade, sustentabilidade e eficiência. Toda a documentação dos trabalhos relacionados ao mapeamento/melhoramento do fluxo de trabalho pormenorizado neste manual encontra-se no SEI nº 0010574-62.2021.6.05.8000.

Do recebimento da denúncia até o resultado final da sua apuração, todas as macroatividades do fluxo de trabalho encontram-se descritas neste manual, conforme procedimentos internos realizados entre as unidades participantes e a regulamentação vigente. O escopo do mapeamento detalhou, inicialmente, as atividades afetas à Ouvidoria e ao subprocesso de apuração de atos contrários à ética, sob responsabilidade da Comissão Permanente de Ética, tratando as atribuições das outras unidades participantes (Pleno, Presidência, Corregedoria, Secretaria de Gestão Administrativa e de Serviços (SGA), Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP), Gestor(as) ou Fiscal de Contratos e Comissão Especial de Ética) como subprocessos, a serem detalhados em outra oportunidade, conforme necessidade identificada.

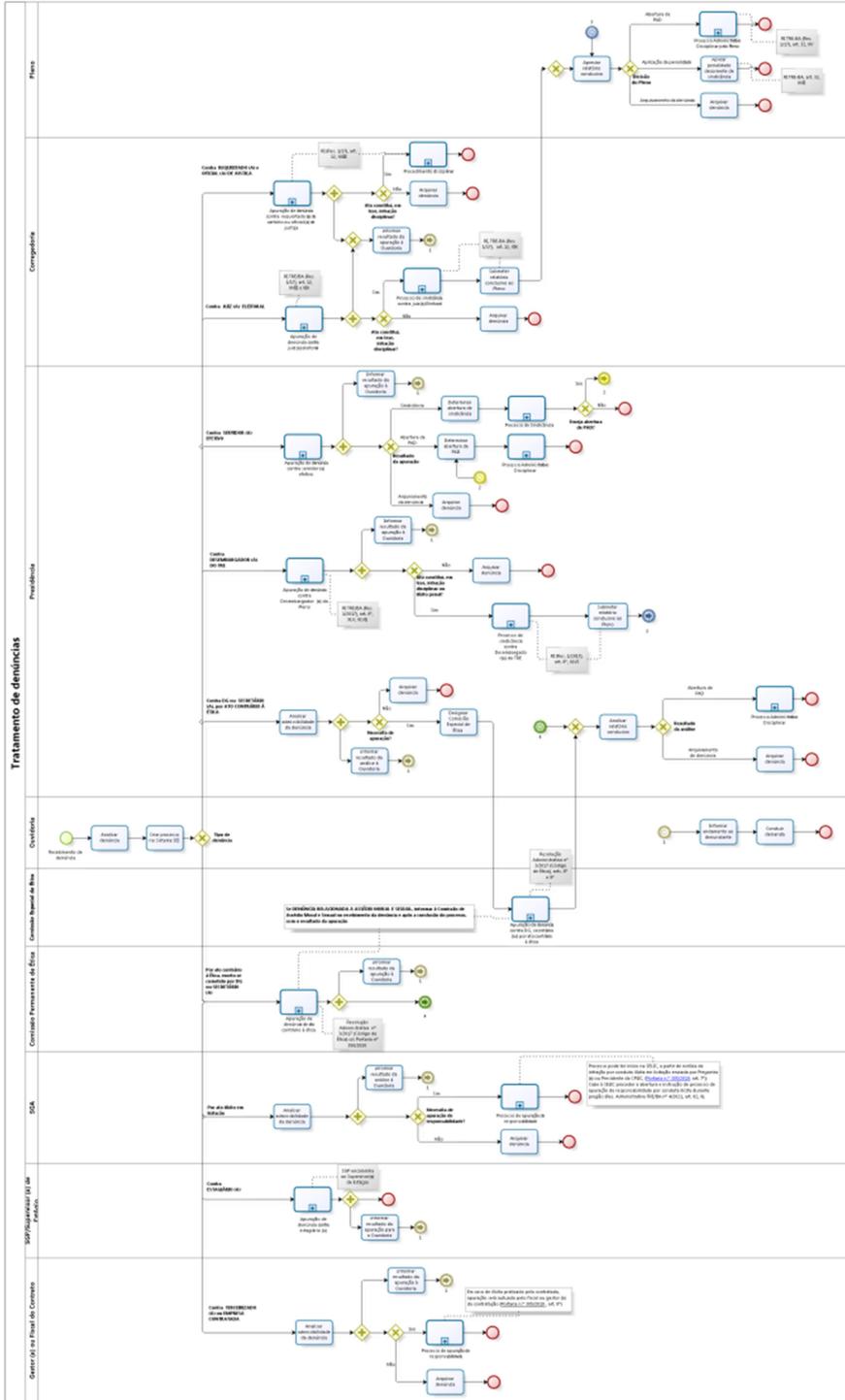
Constam, ainda, o mapa do processo desenhado em notação BPMN, utilizando-se do software *BizagiModeller*, bem como Plano de Tratamento de Riscos e a Ficha de Indicador vinculada diretamente ao desempenho do processo, que mede a tempestividade do retorno

da Ouvidoria ao denunciante e o atendimento ao prazo definido no Código de Ética deste Tribunal para apuração de atos contrários à ética, pela Comissão Permanente de Ética.

2 VISÃO SISTÊMICA



3 MAPA DO PROCESSO TRATAMENTO DE DENÚNCIAS



4. ELEMENTOS DO PROCESSO



Recebimento de denúncia -  Ouvidoria

Descrição

O processo inicia-se com o recebimento de denúncias pela Ouvidoria deste Tribunal. As denúncias devem envolver a comunicação de infrações disciplinares, crimes, prática de atos de má aplicação de recursos públicos, de corrupção ou improbidade administrativa que venham a ferir os padrões éticos e a legislação, bem como as violações de direitos, mesmo que ocorridas em âmbito privado.

A Ouvidoria disponibiliza meios eletrônicos e convencionais para a recepção de denúncias e demais manifestações dos(as) cidadãos (ãs), usuários(as) da Justiça Eleitoral, servidores(as) e demais colaboradores(as) deste Tribunal. Os principais canais de acesso à Ouvidoria são:

- Formulário no link: <http://falacidadao.tre-ba.jus.br/publico/faq.xhtml>;
- E-mail: ouvidoria@tre-ba.gov.br;
- Tel: (71) 3373-7000;
- Whatsapp: (71) 9602-7777

De acordo com o Regimento Interno da Ouvidoria (Resolução n.º 8, de 10 de maio de 2021), entende-se como Denúncia a manifestação na qual são informadas ocorrências fraudadoras ou contrárias à lei, à ordem pública, ao código de ética ou ao regimento interno, regulamento ou estatuto.

As solicitações verbais, relativas a denúncias, são reduzidas a termo pela Ouvidoria e inseridas no sistema SEI, com exceção daquelas denúncias relativas a possíveis crimes eleitorais. Neste último caso, o(a) demandante é orientado(a) a encaminhar a solicitação diretamente aos órgãos competentes.

Por vezes, o(a) cidadão/cidadã confunde reclamação com denúncia. Quando isso ocorre, a Ouvidoria deve reclassificar a manifestação para a correta categoria, sem prejudicar o encaminhamento da demanda.

IMPORTANTE

Além da Ouvidoria, outras unidades também recebem denúncias, seja por e-mail, Sistema SEI, telefone ou pessoalmente. As unidades competentes para apurar as denúncias, conforme a matéria ou pessoa denunciada, geralmente são acionadas diretamente no caso de reporte de denúncias. Quando isso ocorre, do processo segue o mesmo caminho, não havendo, no entanto, necessidade de retorno à Ouvidoria sobre o seguimento da denúncia, visto que a própria unidade responsável por investigar tem a responsabilidade de informar ao denunciante sobre o prosseguimento da apuração;

Analisar denúncia – Ouvidoria

Descrição

A Ouvidoria analisa a denúncia, indentificando a presença do maior detalhamento possível da ocorrência, tais como: pessoas envolvidas, descrição do fato a ser investigado, etc. Ao analisar uma denúncia, a equipe da Ouvidoria deverá identificar se o seu conteúdo permite que os fatos possam ser apurados pela

Instituição. Este é o momento da análise preliminar. O trabalho a ser desempenhado pela equipe da Ouvidoria não deve ser confundido com o das áreas de apuração. Cabe à Ouvidoria proceder ao correto encaminhamento da denúncia, conforme o tema da denúncia ou a pessoa denunciada, informando ao denunciante o devido encaminhamento dado, inclusive fornecendo o n.º do protocolo criado internamente para apuração.

Os principais requisitos a serem verificados numa análise preliminar pela Ouvidoria são:

- I- referir-se à matéria de competência da Instituição da qual a Ouvidoria faz parte;
- II- ser redigida com suficiente clareza, de maneira inteligível;
- III- conter informações sobre: a) o fato; b) a autoria do fato; c) as circunstâncias; d) os valores envolvidos;
- IV- se for denúncia sobre conduta, esta deve especificar a servidora ou servidor público denunciada (o).

As denúncias sobre irregularidades serão objeto de apuração, desde que contenham a identificação e o endereço do(a) denunciante e sejam formuladas por escrito.

Em relação a denúncias sobre assédio moral e/ou sexual, a Ouvidoria deverá realizar a análise preliminar para verificar indícios de veracidade. As seguintes pesquisas podem ser realizadas: i) o local de lotação do(a) denunciante/assediado(a); ii) a relação de hierarquia entre o(a) agente denunciado(a) e o servidor(a) assediado(a); iii) a relação profissional entre as pessoas citadas na denúncia.

Dada a diversidade de assuntos denunciados, as pesquisas também se apresentam diversas e dinâmicas. Lista-se abaixo um rol exemplificativo, não exaustivo, de pesquisas que podem ser realizadas:

- Se o fato denunciado tem relação como Órgão que recebeu a denúncia;
- Se a pessoa denunciada realmente é agente público;
- Se a pessoa denunciada realmente ocupa o cargo público que é citado na denúncia;
- Se a pessoa denunciada trabalha no órgão onde ocorreu o suposto fato irregular;
- Se o contrato citado na denúncia existe;
- Se o processo administrativo citado na denúncia existe;

- Se o certame licitatório denunciado existe;
- Se o objeto do contrato denunciado já foi cumprido;
- Se o pagamento do contrato denunciado já foi realizado.

 Criar processo no Sistema SEI-  Ouvidoria

Tipo de denúncia

Descrição

Sendo a denúncia considerada apta para apuração, a Ouvidoria deverá avaliar qual unidade técnica de apuração será a mais adequada. Nesse ponto, a avaliação da Ouvidoria levará em consideração o teor da denúncia e o agente que a praticou.

A Ouvidoria então cria processo no Sistema SEI, o qual será encaminhado para quem detém a competência para fins de resposta ao demandante. O Regimento Interno e demais normas internas também são verificadas neste estágio.

A Ouvidoria acompanha via sistema ou SEI o envio da resposta pela unidade responsável pela apuração

 Informar andamento ao denunciante  1 -  Ouvidoria

Descrição

A Ouvidoria informa o andamento da apuracao da denúncia ao denunciante, via e-mail;

Após o encaminhamento da denúncia à unidade de apuração ou após reclassificação ou arquivamento, deverá ser fornecida resposta ao cidadão/cidadã informando qual o tratamento dado à denúncia. Esta resposta deverá ser formulada numa linguagem que seja compreensível para o(a) cidadão/cidadã comum. Deste modo, termos técnicos deverão ser substituídos por expressões comuns.

No tratamento de denúncias e demais manifestações realizadas via canais da Ouvidoria, o(a) agente público deve sempre lembrar que o papel da Ouvidoria é atuar como instância de mediação entre o(a) cidadão/cidadã e a Justiça Eleitoral.

Concluir demanda - Ouvidoria

Descrição

A Ouvidoria conclui a demanda em Sistema próprio, dando por encerrada a sua participação no processo.

São tipos de processos de denúncias:

- Contra requisitado(a) e oficial(a) de justiça;
- Contra juiz(a) eleitoral;
- Contra servidor(a) efetivo;
- Contra desembargador(a) do TRE-BA;
- Contra DG ou Secretário(a) , por ato contrário à ética;
- Por ato contrário à Ética, exceto se cometido por DG ou Secretário(a);
- Por ato ilícito em licitação;
- Contra estagiário(a);
- Contra terceirizado(a) ou empresa contratada.

Contra REQUISITADO(A) e OFICIAL(A) DE JUSTIÇA

Apuração de denúncia contra requisitado(a) de cartório, oficial(a) de justiça - Corregedoria

Descrição

A Corregedoria, através da Seção de Controle, Autuação e Instrução Processual, registra e apura as denúncias encaminhadas.

Informar resultado da apuração à Ouvidoria - Corregedoria

Descrição

A Corregedoria informa o resultado da apuração da referida denúncia à Ouvidoria.

 1- Voltar para a atividade “Informar andamento ao denunciante - Ouvidoria”.

 Ato constitui, em tese, infração disciplinar?

Descrição

A Corregedoria verifica se o ato está relacionado com infração disciplinar.

Não

 Arquivar denúncia -  Corregedoria

Descrição

Caso o ato não constitua infração disciplinar, a Corregedoria arquiva a denúncia.

 Denúncia arquivada

 Ato constitui, em tese, infração disciplinar?

Sim

 Procedimento disciplinar -  Corregedoria

Descrição

Caso o ato constitua infração disciplinar, a Corregedoria inicia procedimento disciplinar.

Conforme a gravidade da falta, as penalidades de advertência ou de suspensão de até trinta dias poderão ser aplicadas, mediante instauração de procedimento disciplinar

 Instaurado o Procedimento Disciplinar

Contra JUIZ(A) ELEITORAL

 Apuração de denúncia contra juiz(a) eleitoral -  Corregedoria

Descrição

A Corregedoria registra e apura denúncias contra juízes eleitorais encaminhadas não só pela Ouvidoria deste TRE, mas também pelo Conselho Nacional de Justiça, MPE e Corregedoria-Geral de Justiça Eleitoral.

 **Informar resultado da apuração à Ouvidoria** -  **Corregedoria**

Descrição

A Corregedoria informa o resultado da apuração da referida denúncia à Ouvidoria.



1- Voltar para a atividade “Informar andamento ao denunciante - Ouvidoria”.



Ato constitui, em tese, infração disciplinar?

Descrição

A Corregedoria verifica se o ato está relacionado com infração disciplinar.

Não

 **Arquivar denúncia** -  **Corregedoria**

Descrição

Caso o ato não esteja relacionado com infração disciplinar, a Corregedoria arquiva a denúncia.



Denuncia arquivada



Ato constitui, em tese, infração disciplinar?

Sim

 **Processo de sindicância contra Juiz(a) Eleitoral** -  **Corregedoria**

Descrição

Caso o ato esteja relacionado com infração disciplinar, a Corregedoria promove a apuração imediata dos fatos que tiver ciência sobre irregularidade atribuída a juíza ou Juiz Eleitoral, obedecidas as regras do devido processo legal.

 **Submeter relatório conclusivo ao Pleno** -  **Corregedoria**

Descrição

A Corregedoria elabora e submete o relatório conclusivo ao Pleno.

 **Apreciar relatório conclusivo - -**  **Pleno**  **3**

Descrição

O Pleno aprecia o relatório conclusivo elaborado pela Corregedoria, decidindo pela aceitação ou não do teor do documento. O resultado da decisão pode ser a abertura de Processo Administrativo Disciplinar, o arquivamento da denúncia ou a aplicação de penalidade.

Decisão do Pleno

Abertura de PAD

 **Processo Administrativo Disciplinar pelo Pleno - -**  **Pleno**

Descrição

O Pleno instaura processo administrativo disciplinar.

 **Processo finalizado**

Arquivamento da denúncia

 **Arquivar denúncia - -**  **Pleno**

Descrição

O Pleno determina o arquivamento da denúncia quando o fato revelado não configurar infração disciplinar.

 **Denúncia arquivada**

Aplicação de penalidade

 **Aplicar penalidade decorrente de sindicância - -**  **Pleno**

Descrição

O Pleno aplica penalidade decorrente de sindicância.

 **Processo finalizado**

Contra SERVIDORA OU SERVIDOR EFETIVO

 **Apuração de denúncia contra servidor(a) efetivo -  Presidência**

Descrição

A Presidência é responsável por realizar a apuração de denúncia contra servidor(a) efetivo.

 **Informar resultado da apuração à Ouvidoria-  Presidência**

Descrição

A Presidência informa o resultado da apuração da referida denúncia à Ouvidoria.



1- Voltar para a atividade “Informar andamento ao denunciante - Ouvidoria”.



Resultado da apuração

Sindicância

 **Determinar abertura de sindicância -  Presidência**

Descrição

A Presidência determina abertura de sindicância, mediante publicação de Portaria definindo os servidores, integrantes da Comissão de Sindicância e PAD, que serão responsáveis pela apuração.

 **Processo de Sindicância -  Presidência**

Descrição

O processo de sindicância é iniciado, consistindo em uma investigação administrativa do servidor público, por ele cometer um possível ato contra as regras e leis. Essa investigação pode acontecer de modo sigiloso ou público, tendo uma pessoa certa a ser investigada, ou não. Ou seja, a apuração pode ser feita apenas com base nos fatos ilícitos e, assim, encontrar quem o praticou.

Quando encontrar evidências de possíveis fatos ou atos contra as regras e leis (chamadas de questões ilícitas), o servidor pode ser punido com advertência ou suspensão de até 30 dias.

No entanto, se a penalidade for de suspensão maior que 30 dias ou demissão, deve ser aberto um processo administrativo disciplinar contra o funcionário público responsável.

 **Enseja abertura de PAD?**

Sim

 **2 - Ir para a atividade “Determinar abertura de PAD”**

Não

 **Processo finalizado**

Abertura de PAD

 **Determinar abertura de PAD -  4 -  Presidência**

Descrição

A Presidência determina abertura de processo administrativo disciplinar (PAD).

 **Processo Administrativo Disciplinar -  Presidência**

Descrição

A Presidência instaura processo administrativo disciplinar, publicando portaria com nomes dos servidores que serão responsáveis pela apuração.

O PAD, assim como a sindicância investigativa, é o instrumento para apuração de ilícitos administrativos, com a consequente punição dos servidores envolvidos. A maior diferença entre os dois é que o PAD é destinado para aplicação de sanções mais graves, como suspensão acima de 30 dias, demissão, cassação de aposentadoria, cassação de disponibilidade, etc.

Embora possa ser precedido por sindicância, o PAD pode ser aberto diretamente, em caso de apuração de fatos que possam ensejar penalidade aplicáveis somente via este procedimento. Tudo vai depender das circunstâncias apuradas e dos conhecimentos dos fatos (materialidade) e da autoria do ilícito.

Instaurado Processo Administrativo Disciplinar

Arquivamento da denúncia

 Arquivar denúncia -  Presidência

Descrição

A Presidência determina o arquivamento da denúncia.

Denúncia arquivada

Contra DESEMBARGADOR(A) DO TRE

 Apuração de denúncia contra Desembargador(a) -  Presidência

Descrição

A Presidência promove a apuração imediata dos fatos que tiver ciência sobre irregularidade atribuída a Desembargador(a) do Tribunal, obedecidas as regras do devido processo legal.

 Informar resultado da apuração à Ouvidoria  Presidência

Descrição

A Presidência informa o resultado da apuração da referida denúncia à Ouvidoria.



1 Voltar para a atividade “Informar andamento ao denunciante - Ouvidoria”.



Ato constitui, em tese, infração disciplinar ou ilícito penal?

Descrição

A Presidência investiga se o ato constitui infração disciplinar ou ilícito penal.

Não

 Arquivar denúncia-  Presidência

Descrição

Caso o ato não constitua infração disciplinar ou ilícito penal, a Presidência determina o arquivamento do processo.

 **Denúncia arquivada**

 **Ato constitui, em tese, infração disciplinar ou ilícito penal?**

Sim

Processo de sindicância contra Desembargador(a) do TRE -  Presidência

Descrição

Caso o ato constitua infração disciplinar ou ilícito penal, a Presidência instaura processo de sindicância contra Desembargador(a) TRE, garantidos a ampla defesa e o contraditório.

Submeter relatório conclusivo ao Pleno -  Presidência

Descrição

A Presidência submete o relatório conclusivo à apreciação do colegiado.

 **3 - Voltar para a atividade “Apreciar relatório conclusivo - Pleno”.**

Contra DG ou SECRETÁRIO(A), por ATO CONTRÁRIO À ÉTICA

Analisar admissibilidade da denúncia -  Presidência

Descrição

A Presidência analisa a admissibilidade da denúncia. A observância aos requisitos de admissibilidade impõe-se no intuito de não dar seguimento a denúncias vazias ou temerárias que possam vir a impor prejuízos morais a servidores e/ou terceiros. São considerados requisitos: a indicação das provas de que tenha conhecimento a servidora ou servidor e informações consistentes sobre o fato e sua autoria. A autoridade administrativa deverá rejeitar a representação ou a denúncia sem consistentes indícios de veracidade, sob pena de responsabilidade por abuso de poder.

Informar resultado da apuração à Ouvidoria -  Presidência

Descrição

A Presidência informa o resultado da apuração da referida denúncia à Ouvidoria.



1 Voltar para a atividade “Informar andamento ao denunciante - Ouvidoria”.



Necessita de apuração?

Não



Arquivar denúncia-  Presidência

Descrição

Caso não haja necessidade de apuração, a Presidência determina o arquivamento da denúncia.



Denúncia arquivada



Necessita de apuração?

Sim



Designar Comissão Especial de Ética-  Presidência

Descrição

Caso haja necessidade de apuração, a Presidência designará uma Comissão Especial de Ética. Tal Comissão tem natureza investigativa e objetiva apurar infrações imputadas a Diretora ou Diretor-Geral da Secretaria do Tribunal e Secretários(as), e é composta por um (a) Juiz(a) Membro da Corte, titular ou substituto(a), a quem caberá a Presidência da Comissão, e por dois servidores estáveis e dois suplentes, todos(as) designados(as) pelo(a) Presidente do Tribunal.



Apuração de denúncia contra DG, Secretário (a) por ato contrário à ética –  Comissão Especial de Ética

Descrição

A Comissão Especial de Ética realiza a apuração da referida denúncia e envia relatório conclusivo à Presidência.

 **Analisar relatório conclusivo** --  4 -  **Presidência**

Descrição

A Presidência analisa relatório conclusivo.

 **Resultado da análise**

Abertura de PAD

 **Processo Administrativo Disciplinar** -  **Presidência**

Descrição

A Presidência determina abertura de processo administrativo disciplinar.

 **Processo finalizado**

Arquivamento de denúncia

 **Arquivar denúncia** -  **Presidência**

Descrição

A Presidência determina o arquivamento da denúncia.

 **Denúncia arquivada**

Por ato contrário à Ética, EXCETO se cometido por DG ou Secretária, Secretário

 **Apuração de denúncia de ato contrário à ética** –  **Comissão Permanente de Ética**

Descrição

A Comissão Permanente de Ética realiza a apuração de denúncia de ato contrário à ética, nos termos do definido pela Código de Ética.

 Informar resultado da apuração à Ouvidoria -  Comissão Permanente de Ética

Descrição

A Comissão Permanente de Ética informa o resultado da apuração da referida denúncia à Ouvidoria.

 1 Voltar para a atividade “Informar andamento ao denunciante - Ouvidoria”.

 4 – Ir para a atividade “Analisar relatório conclusivo – Presidência”

Por ato ilícito em licitação

 Analisar admissibilidade da denúncia -  SGA

Descrição

A SGA analisa a admissibilidade da denúncia.

 Informar resultado da apuração à Ouvidoria -  SGA

Descrição

A SGA informa o resultado da análise da referida denúncia à Ouvidoria.

 1 Voltar para a atividade “Informar andamento ao denunciante - Ouvidoria”.

 **Necessita de apuração de responsabilidade?**

Descrição

A SGA verifica a necessidade de apuração de responsabilidade.

Não

 Arquivar denúncia -  SGA

Descrição

Caso não haja necessidade de apuração de responsabilidade, a SGA determina o arquivamento da denúncia.

 Denúncia arquivada

 **Necessita de apuração de responsabilidade?**

Sim

 **Processo de apuração de responsabilidade -  SGA**

Descrição

Verificada a necessidade de apuração de responsabilidade, a SGA inicia o processo de apuração.

 **Processo finalizado**

Contra ESTAGIÁRIO(A)

 **Apuração de denúncia contra estagiário (a) -  SGP/Supervisor(a) de Estágio**

Descrição

A SGP encaminha o processo de apuração ao(a) supervisor(a) de estágio, que fica responsável por apurar se a denúncia procede ou não.

 **Processo finalizado**

 **Informar resultado da apuração à Ouvidoria  SGP/Supervisor(a) de Estágio**

Descrição

A SGP/Supervisor(a) de estágio informa o resultado da apuração da referida denúncia à Ouvidoria.

 **1- Voltar para a atividade “Informar andamento ao denunciante - Ouvidoria”.**

Contra TERCEIRIZADA, TERCEIRIZADO ou EMPRESA CONTRATADA

 **Analisar admissibilidade da denúncia -  Gestor(a) ou Fiscal do Contrato**

Descrição

O(a) Gestor(a) ou fiscal do contrato analisa a admissibilidade da denúncia.

 Informar resultado da apuração à Ouvidoria -  Gestor(a) ou Fiscal do Contrato

Descrição

O(a) Gestor(a) ou fiscal do contrato informa o resultado da análise da referida denúncia à Ouvidoria.

 **1 Voltar para a atividade “Informar andamento ao denunciante - Ouvidoria”.**

 **Necessita de apuração de responsabilidade?**

Descrição

O(a) Gestor(a) ou fiscal do contrato verifica a necessidade de apuração de responsabilidade.

Não

 Arquivar denúncia-  Gestor(a) ou Fiscal do Contrato

Descrição

Caso não haja a necessidade de apuração de responsabilidade, o(a) gestor(a) ou fiscal do contrato arquiva a denúncia.

 **Denúncia arquivada**

 **Necessita de apuração de responsabilidade?**

Sim

 Processo de apuração de responsabilidade-  Gestor(a) ou Fiscal do Contrato

Descrição

Caso haja a necessidade de apuração de responsabilidade, o(a) gestor(a) ou fiscal do contrato inicia o processo de apuração.

 **Processo finalizado**

5 Anexos

5.2 ANEXO II – FICHA DE INDICADOR

INDICADOR DE DESEMPENHO DO PROCESSO i1				
O que mede	Taxa de demandas respondidas ao cidadão dentro do prazo			
Para que medir	Para garantir que as demandas dos cidadãos sejam atendidas no prazo estabelecido			
Quem mede	Ouvidoria			
Quando medir	Semestralmente			
Onde medir	Relatórios do Sistema de Ouvidoria			
Como medir	DRP/DR x 100 DRP: Demandas Respondidas no Prazo DR: Demandas Recebida			
Situação inicial	Não medido			
Desempenho atual	Não medido			
Desempenho esperado (META)	100% das demandas atendidas dentro do prazo			
Ano	2021.1	2021.2	2022.1	2022.2
Meta Escalonada	85%	90%	95%	100%
Resultado	97%			

Controle de Versões

Versão	Autor/Revisor	Data	Revisão
1	Venícios Belo	14.12.2020	•