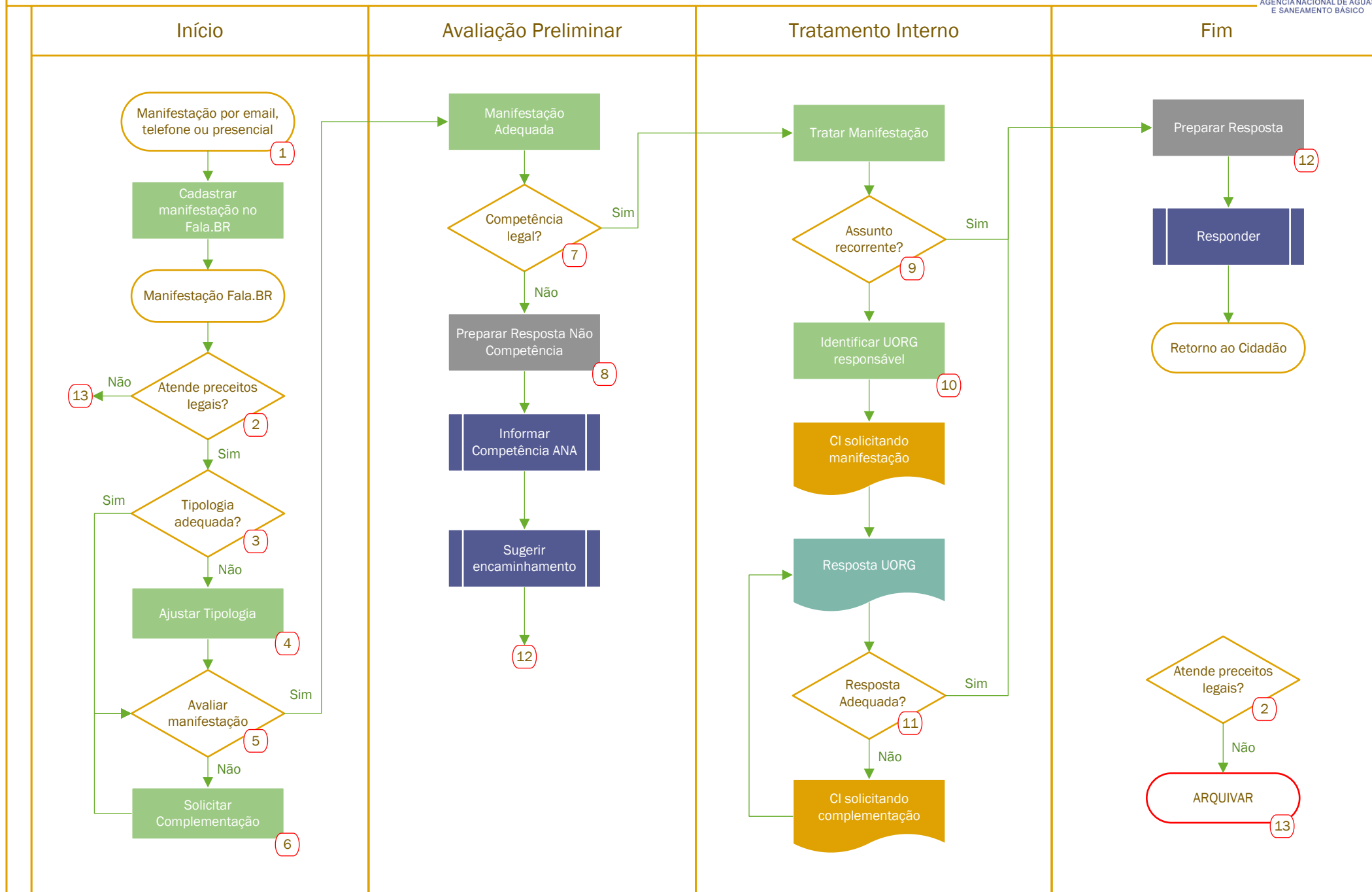


Fluxograma Manifestação Ouvidoria ANA



FASE	PASSO	ATIVIDADE	PROCEDIMENTO
Início	1	Manifestação pelo Fala.BR, email, telefone ou presencial	Caso a manifestação não seja apresentada pelo Fala.BR, cadastrar a manifestação e orientar o Cidadão a utilizar o canal Fala.BR nas próximas oportunidades
	2	Atende preceitos legais?	Se SIM, dar continuidade da análise da manifestação. NÃO, arquivar (passo 13)
	3	Tipologia adequada?	Proceder com a triagem, para verificar se a manifestação encontra-se formalizada de forma adequada. Caso não esteja com a tipologia adequada, ajustar Tipologia (passo 4), caso contrário, iniciar a avaliação da manifestação (passo 5)
	4	Ajustar Tipologia	Identificar qual o tipo de manifestação é mais adequado e ajustar
	5	Avaliar Manifestação	Verificar se a manifestação está em condições de seguir para tratamento, se necessita de complementação. Se necessitar complementação - ir para o passo 6 - caso contrário, iniciar a avaliação preliminar - ir para o passo 7
	6	Solicitar complementação	Responder ao Cidadão, comunicando que as informações na sua manifestação são insuficientes para o prosseguimento
Avaliação Preliminar	7	Competência legal?	Avaliar se o teor da manifestação é de competência da ANA - se sim, iniciar o tratamento interno da manifestação, passo 9, caso contrário, informar que o assunto não é de competência - ir ao passo 8
	8	Não Competência - Preparar resposta	Informar que o assunto não é de competência da ANA, informando quais são as competências, e, se possível, sugerir encaminhamento
Tratamento Interno	9	Assunto Recorrente?	Avaliar se a resposta à manifestação é recorrente. Caso positivo, identificar a resposta adequada e ir para o passo 12, Caso contrário, identificar a UORG responsável pelo tema - ir ao passo 10
	10	Identificar a UORG responsável	Identificar UORG e preparar Comunicação Interna para solicitar informações para subsidiar resposta ao Cidadão
Fim	11	Resposta da UORG	Avaliar resposta da UORG. Se adequada, ir para o passo 12. Não sendo adequada, solicitar complementação da informação
	12	Preparar Resposta	Preparar resposta ao Cidadão, com as informações apresentados pela UORG ou por meio de respostas recorrentes e finalizar o atendimento
	13	ARQUIVAR	Manifestação inadequada