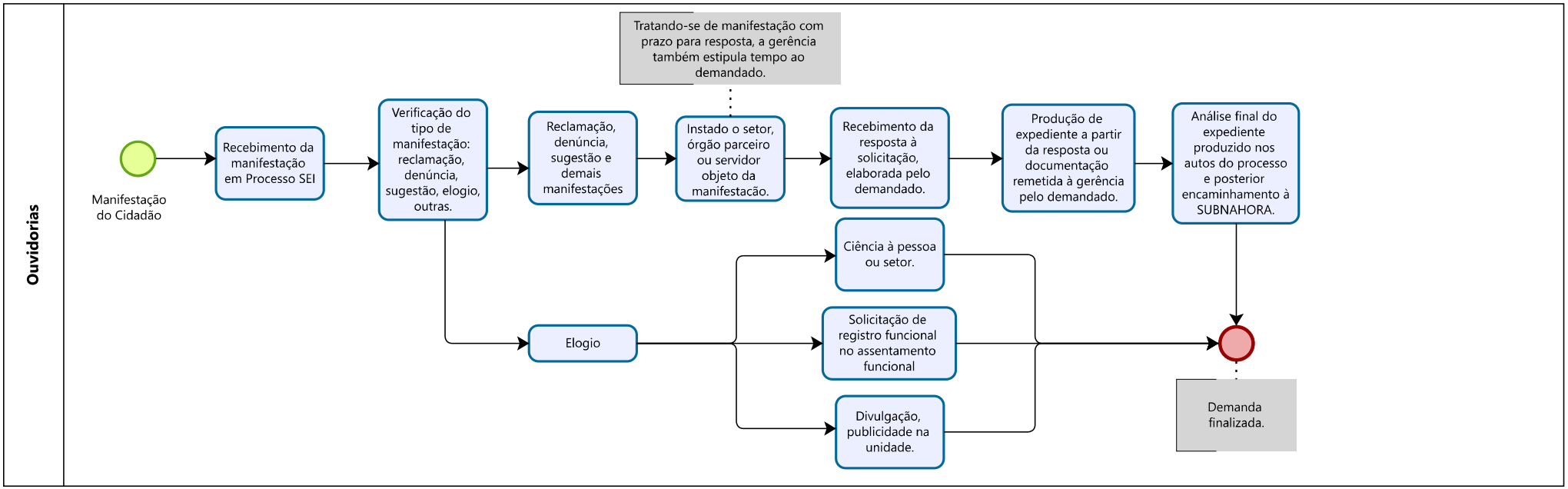
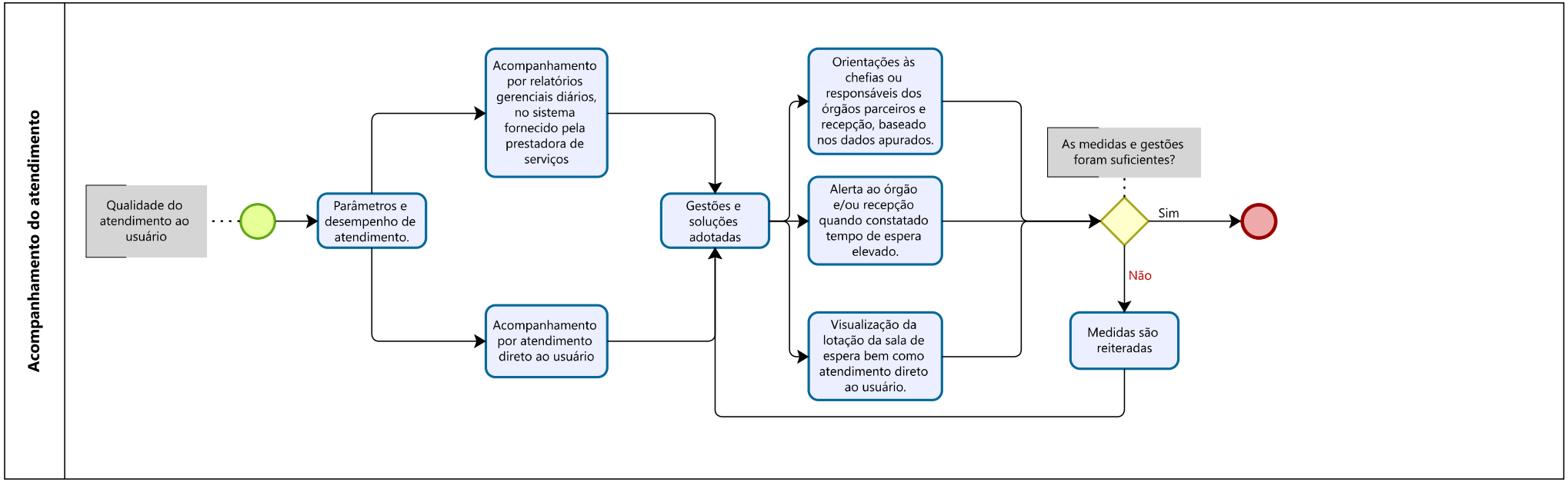

Ouvidorias
Manifestação do Cidadão
Recebimento da manifestação em Processo SEI
Verificação do tipo de manifestação: reclamação, denúncia, sugestão, elogio, outras.
Reclamação, denúncia, sugestão e demais manifestações
Tratando-se de manifestação com prazo para resposta, a gerência também estipula tempo ao demandado.
Instado o setor, órgão parceiro ou servidor objeto da manifestacão.
Recebimento da resposta à solicitação, elaborada pelo demandado.
Produção de expediente a partir da resposta ou documentação remetida à gerência pelo demandado.
Análise final do expediente produzido nos autos do processo e posterior encaminhamento à SUBNAHORA.
Elogio
Ciência à pessoa ou setor.
Solicitação de registro funcional no assentamento funcional
Divulgação, publicidade na unidade.
Demanda finalizada.


Acompanhamento do atendimento
Qualidade do atendimento ao usuário
Parâmetros e desempenho de atendimento.
Acompanhamento por relatórios gerenciais diários, no sistema fornecido pela prestadora de serviços
Acompanhamento por atendimento direto ao usuário
Gestões e soluções adotadas
Orientações às chefias ou responsáveis dos órgãos parceiros e recepção, baseado nos dados apurados.
Alerta ao órgão e/ou recepção quando constatado tempo de espera elevado.
Visualização da lotação da sala de espera bem como atendimento direto ao usuário.
As medidas e gestões foram suficientes?
Sim
Não
Medidas são reiteradas