

OUVIDORIA

FLUXOGRAMA

1

Recebimento da
sugestão, solicitação,
elogio e/ou reclamação

2

Encaminhar à ouvidoria
para análise e avaliação
do responsável

3

Responsável
analisa a ouvidoria

4

Elaboração
de resposta

5

A CEO
analisa a
resposta

6

Ouvidoria
encaminha resposta
ao requerente

7

Solicitante recebe
a resposta

Ouvidora acompanha as solicitações dos
requerentes durante todo o processo

RESPOSTA OK

SIM

ARQUIVAR

NÃO

Solicitante faz novo
contato com a
ouvidoria

Ouvidoria solicita
complementação da
resposta ao responsável

Responsável elabora
nova resposta

Ouvidoria encaminha
resposta ao requerente