















































Seção da Ouvidoria - v.24-08-2021























Bizagi Modeler





















Table of Contents
























SEÇÃO DA OUVIDORIA - V.24-08-2021.....	1
BIZAGI MODELER.....	1
1 FLUXO GERAL	10
1.1 OUVIDORIA - FLUXO GERAL.....	11
1.1.1 Process Elements	11
1.1.1.1  Manifestações / Pedidos de Informação Recebidos	11
1.1.1.2  Fazer Análise Prévia	12
1.1.1.3  Gateway	12
1.1.1.4  Tratar SIC - LAI	12
1.1.1.5  Gateway	12
1.1.1.6  Manifestação, Elogio ou Pedido de Informação tratado	12
1.1.1.7  Tratar Elogio.....	12
1.1.1.8  Tratar Denúncia, Dúvida-Consulta, Reclamação, Sugestão	13
1.1.1.9  Seção da Ouvidoria	13
2 FAZER ANÁLISE PRÉVIA.....	14
2.1 OUVIDORIA - FAZER ANÁLISE PRÉVIA DAS MANIFESTAÇÕES / PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECEBIDOS PELA SEÇÃO DA OUVIDORIA	15
2.1.1 Process Elements	15
2.1.1.1  Manifestações / Pedidos de Informação Recebidos	15
2.1.1.2  Formulário eletrônico?	16
2.1.1.3  Criar PROAD, registrar assunto e canal de atendimento	16
2.1.1.4  Gateway	16
2.1.1.5  Pesquisar PROAD do mesmo Manifestante	16
2.1.1.6  Verificar pertinência dos outros PROADs com a manifestação atual	17
2.1.1.7  Analisar aspectos formais da manifestação	17
2.1.1.8  Manifestação completa?	17
2.1.1.9  Solicitar complemento ao manifestante e comunicar o arquivamento	17





2.1.1.10		Registrar motivo do arquivamento no PROAD	17
2.1.1.11		Arquivar PROAD	17
2.1.1.12		Resposta do Manifestante	17
2.1.1.13		Complemento recebido?	18
2.1.1.14		Gateway.....	18
2.1.1.15		Analisar a competência para responder a manifestação	18
2.1.1.16		É competência do TRT Regional?.....	18
2.1.1.17		Analisar o mérito da manifestação.....	18
2.1.1.18		Avaliar necessidade de submeter ao Ouvidor	18
2.1.1.19		Necessário reclassificar assunto?	18
2.1.1.20		Reclassificar assunto no PROAD	19
2.1.1.21		Gateway.....	19
2.1.1.22		Necessário submeter ao Ouvidor?	19
2.1.1.23		Submeter ao Ouvidor	19
2.1.1.24		Gateway.....	19
2.1.1.25		Manifestações / Pedidos de Informação Previamente Analisados	19
2.1.1.26		Orientar o Manifestante sobre o órgão competente.....	19
2.1.1.27		Registrar motivo do arquivamento no PROAD	20
2.1.1.28		Arquivar PROAD	20
2.1.1.29		Manifestação tratada.....	20
2.1.1.30		Manter arquivamento do PROAD	20
2.1.1.31		Seção da Ouvidoria.....	20
3		TRATAR DENÚNCIA, DÚVIDA-CONSULTA, RECLAMAÇÃO, SUGESTÃO	21
3.1		OUVIDORIA - TRATAR APURAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO (DENÚNCIA, DÚVIDA/CONSULTA, RECLAMAÇÃO, SUGESTÃO)	22
3.1.1		Process Elements	22

3.1.1.1		Apresentação de Manifestação	22
3.1.1.2		Receber Manifestação	22
3.1.1.3		Analisar o teor da manifestação	23
3.1.1.4		Há necessidade de consultar outra Unidade sobre a informação solicitada ?	23
3.1.1.5		Identificar Unidade que possui a informação	23
3.1.1.6		Registrar na planilha de controle	23
3.1.1.7		Criar novo PROAD para consultar a Unidade.....	23
3.1.1.8		Enviar novo PROAD para Unidade responder	24
3.1.1.9		Gateway	24
3.1.1.10		Prazo de 10 dias - Para Unidade responder	24
3.1.1.11		Unidade respondeu no prazo?.....	24
3.1.1.12		Gateway.....	24
3.1.1.13		Verificar resposta.....	24
3.1.1.14		A resposta foi satisfatória?	24
3.1.1.15		Enviar para Unidade para informações complementares	25
3.1.1.16		Gateway.....	25
3.1.1.17		Registrar na planilha de controle.....	25
3.1.1.18		Gateway.....	25
3.1.1.19		Elaborar resposta ao Manifestante.....	25
3.1.1.20		Enviar resposta ao Manifestante	25
3.1.1.21		Registrar motivo do arquivamento no PROAD	26
3.1.1.22		Arquivar PROAD	26
3.1.1.23		Manifestação tratada.....	26
3.1.1.24		Reiterar pedido de providência à Unidade.....	26

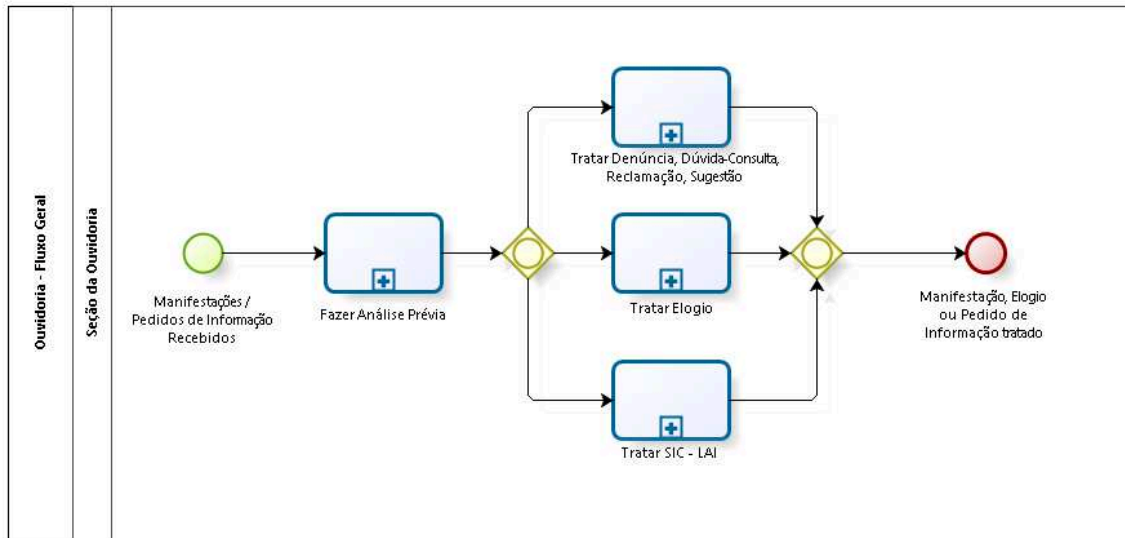
3.1.1.25		Prazo de 5 dias - Para Unidade responder	26
3.1.1.26		Unidade atendeu reiteração?	26
3.1.1.27		Submeter ao Ouvidor	26
3.1.1.28		Reiterar pedido de informações sob pena de medidas disciplinares 27	
3.1.1.29		Seção da Ouvidoria	27
4		TRATAR ELOGIO	28
4.1		OUVIDORIA - TRATAR ELOGIO	29
4.1.1		Process Elements	29
4.1.1.1		Apresentação de Manifestação - Elogio	29
4.1.1.2		Receber Manifestação	29
4.1.1.3		Confirmar autenticidade do Manifestante	29
4.1.1.4		Confirmada a autenticidade?	30
4.1.1.5		Verificar a quem se dirige o elogio	30
4.1.1.6		Gateway	30
4.1.1.7		Dar ciência ao Servidor e ao seu superior imediato	30
4.1.1.8		Gateway	30
4.1.1.9		Registrar na planilha de controle	30
4.1.1.10		Dar ciência sobre encaminhamento ao Manifestante	30
4.1.1.11		Abrir novo PROAD para Seção de Averbação para registro	31
4.1.1.12		Prazo para averbação	31
4.1.1.13		Receber informação da ocorrência da averbação	31
4.1.1.14		Registrar motivo do arquivamento	31
4.1.1.15		Arquivar PROAD	31
4.1.1.16		Elogio tratado	31
4.1.1.17		Dar ciência ao Magistrado elogiado	31

4.1.1.18		Registrar motivo do arquivamento	31
4.1.1.19		Arquivar PROAD	31
4.1.1.20		Elogio tratado	32
4.1.1.21		Seção da Ouvidoria	32
5		TRATAR SIC - LAI	33
5.1		OUVIDORIA - TRATAR SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (BASEADO NA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO).....	34
5.1.1		Process Elements	34
5.1.1.1		Apresentação do pedido de acesso à informação.....	34
5.1.1.2		Receber Pedido de Informação	34
5.1.1.3		Gateway	35
5.1.1.4		Fazer triagem inicial	35
5.1.1.5		É realmente SIC?	35
5.1.1.6		Verificar se há possibilidade de resposta imediata (informação disponível de fácil acesso)	35
5.1.1.7		Há possibilidade de resposta imediata?	35
5.1.1.8		Identificar Unidade que possui a informação	36
5.1.1.9		Gateway	36
5.1.1.10		Registrar na planilha de controle.....	36
5.1.1.11		Criar novo PROAD para consultar a Unidade	36
5.1.1.12		Enviar novo PROAD para Unidade responder	36
5.1.1.13		Analisar teor do pedido de acesso	36
5.1.1.14		Teor do pedido de acesso está sob a responsabilidade da Unidade? 36	
5.1.1.15		Enviar para Ouvidoria, indicando a	37
5.1.1.16		Unidade responsável, se possível	37
5.1.1.17		Verificar se há restrição de acesso nos termos da Lei 12527/11 37	

5.1.1.18		Há restrição de acesso?	37
5.1.1.19		Enviar resposta para Ouvidoria	37
5.1.1.20		Gateway	37
5.1.1.21		Registrar na planilha de controle.....	37
5.1.1.22		Gateway	38
5.1.1.23		Elaborar resposta ao Manifestante e informar sobre a possibilidade de recurso, se necessário.....	38
5.1.1.24		Enviar resposta ao solicitante	38
5.1.1.25		Prazo (10 dias - art. 15 da Lei 12.527/2011)	38
5.1.1.26		Houve recurso?	38
5.1.1.27		Encaminhar recurso à autoridade hierárquica superior	39
5.1.1.28		Prazo para decisão (5 dias - art. 15, parágrafo único da Lei 12.527/2011)	39
5.1.1.29		Recurso provido?	39
5.1.1.30		Dar ciência ao solicitante da decisão.....	39
5.1.1.31		Gateway.....	39
5.1.1.32		Registrar motivo do arquivamento no PROAD	39
5.1.1.33		Arquivar PROAD	39
5.1.1.34		Pedido de informação tratado	39
5.1.1.35		Enviar à Unidade que indeferiu o acesso à informação	40
5.1.1.36		Verificar se é possível resposta parcial	40
5.1.1.37		É possível resposta parcial?.....	40
5.1.1.38		Enviar resposta parcial e informar negativa parcial para Ouvidoria	40
5.1.1.39		Informar negativa integral à Ouvidoria	40
5.1.1.40		Reclassificar a Manifestação	40

5.1.1.41		Tratar como Manifestação de Ouvidoria	40
5.1.1.42		Assunto alterado	40
5.1.1.43		Seção da Ouvidoria	41
5.1.1.44		Unidade Responsável	41

1 FLUXO GERAL



Version: 1.0

Author: fgsouza

1.1 OUVIDORIA - FLUXO GERAL

Description

Tratamento das Manifestações / Pedidos de Informação recebidos pela Seção da Ouvidoria.

1.1.1 PROCESS ELEMENTS

1.1.1.1 Manifestações / Pedidos de Informação Recebidos

Description

Apuração da Manifestação (Denúncia, Dúvida/Consulta, Reclamação, Sugestão):

Apresentação de Manifestação via: portal TRT (Menu Fale Conosco / Ouvidoria), e-mail (Ouvidoria@trt15.jus.br), correspondência (Ouvidoria - Sede Judicial do Tribunal), telefonema (0800 7713315) e atendimento pessoal (Sede Judicial do Tribunal, 4º andar).

No atendimento pessoal é entregue um formulário para o cidadão para preenchimento.

Elogio:

Apresentação de Manifestação via: portal TRT (Menu Fale Conosco / Ouvidoria), e-mail (Ouvidoria@trt15.jus.br), correspondência (Ouvidoria - Sede Judicial do Tribunal), telefonema (0800 7713315) e atendimento pessoal (Sede Judicial do Tribunal, 4º andar).

No atendimento pessoal é entregue um formulário para o cidadão para preenchimento.

Serviço de Informação ao Cidadão:

Apresentação de Manifestação via: portal TRT (Menu Fale Conosco / Serviço de Informação ao Cidadão), e-mail (Ouvidoria@trt15.jus.br), correspondência (Ouvidoria - Sede Judicial do Tribunal), telefonema

(0800 7713315) e atendimento pessoal (Sede Judicial do Tribunal, 4º andar).

No atendimento pessoal é entregue um formulário para o cidadão para preenchimento.

1.1.1.2  Fazer Análise Prévia

Process

[Fazer Análise Prévia - Ouvidoria - Fazer Análise Prévia das Manifestações / Pedidos de Informação recebidos pela Seção da Ouvidoria](#)

1.1.1.3  Gateway

Gates

Tratar Denúncia, Dúvida-Consulta, Reclamação, Sugestão

Tratar Elogio

Tratar SIC - LAI

1.1.1.4  Tratar SIC - LAI

Process

[Tratar SIC - LAI - Ouvidoria - Tratar Serviço de Informação ao Cidadão \(Baseado na Lei de Acesso à Informação\)](#)

1.1.1.5  Gateway

Gates

Manifestação, Elogio ou Pedido de Informação tratado

1.1.1.6  Manifestação, Elogio ou Pedido de Informação tratado

1.1.1.7  Tratar Elogio

Process

Tratar Elogio - Main Process

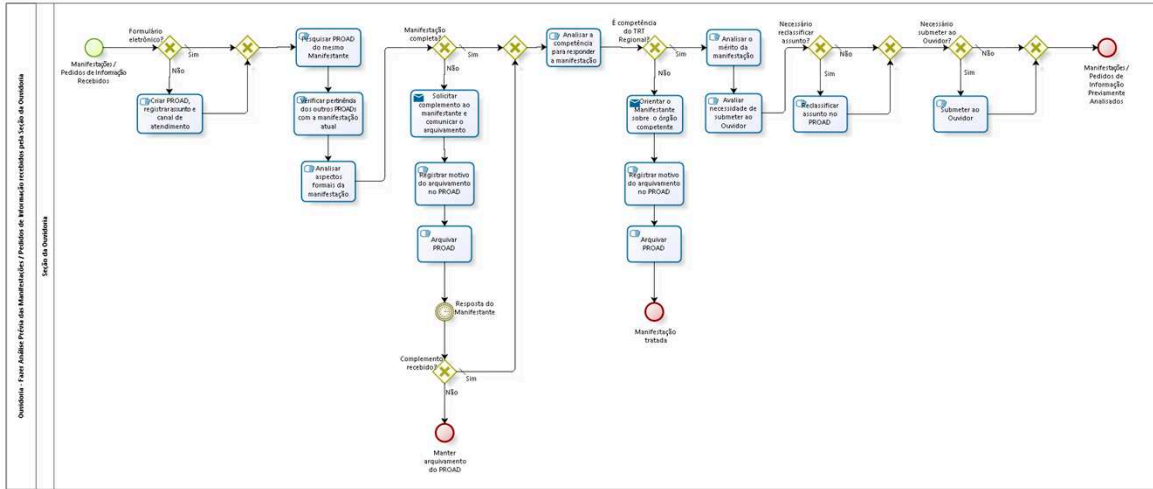
1.1.1.8  Tratar Denúncia, Dúvida-Consulta, Reclamação, Sugestão

Process

Tratar Denúncia, Dúvida-Consulta, Reclamação, Sugestão - Ouvidoria - Tratar Apuração da Manifestação (Denúncia, Dúvida/Consulta, Reclamação, Sugestão)

1.1.1.9  Seção da Ouvidoria

2 FAZER ANÁLISE PRÉVIA



Version: 1.0

Author: fgsouza

2.1 OUVIDORIA - FAZER ANÁLISE PRÉVIA DAS MANIFESTAÇÕES / PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECEBIDOS PELA SEÇÃO DA OUVIDORIA

Description

Objetivo

Verificar uso de formulário eletrônico, pesquisar outras manifestações do mesmo autor, completude da manifestação, competência do Regional, classificação de assunto, necessidade de despacho do Ouvidor.

2.1.1 PROCESS ELEMENTS

2.1.1.1 Manifestações / Pedidos de Informação Recebidos

Description

Apuração da Manifestação (Denúncia, Dúvida/Consulta, Reclamação, Sugestão):

Apresentação de Manifestação via: portal TRT (Menu Fale Conosco / Ouvidoria), e-mail (Ouvidoria@trt15.jus.br), correspondência (Ouvidoria - Sede Judicial do Tribunal), telefonema (0800 7713315) e atendimento pessoal (Sede Judicial do Tribunal, 4º andar).

No atendimento pessoal é entregue um formulário para o cidadão para preenchimento.

Elogio:

Apresentação de Manifestação via: portal TRT (Menu Fale Conosco / Ouvidoria), e-mail (Ouvidoria@trt15.jus.br), correspondência (Ouvidoria

- Sede Judicial do Tribunal), telefonema (0800 7713315) e atendimento pessoal (Sede Judicial do Tribunal, 4º andar).

No atendimento pessoal é entregue um formulário para o cidadão para preenchimento.

Serviço de Informação ao Cidadão:

Apresentação de Manifestação via: portal TRT (Menu Fale Conosco / Serviço de Informação ao Cidadão), e-mail (Ouvidoria@trt15.jus.br), correspondência (Ouvidoria - Sede Judicial do Tribunal), telefonema (0800 7713315) e atendimento pessoal (Sede Judicial do Tribunal, 4º andar).

No atendimento pessoal é entregue um formulário para o cidadão para preenchimento.

2.1.1.2  Formulário eletrônico?

Gates

Sim

Condition Type

Default

Não

2.1.1.3  Criar PROAD, registrar assunto e canal de atendimento

2.1.1.4  Gateway

Gates

Pesquisar PROAD do mesmo Manifestante

2.1.1.5  Pesquisar PROAD do mesmo Manifestante

Description

Pesquisar na planilha de controle, se o Manifestante já enviou Manifestação de mesmo teor.

2.1.1.6  Verificar pertinência dos outros PROADs com a manifestação atual

2.1.1.7  Analisar aspectos formais da manifestação

Description

Analisar aspectos formais da manifestação, tais como identificação, CPF, telefone ou e-mail e dados mínimos que permitam compreender a solicitação, inclusive pedido de sigilo.

2.1.1.8  Manifestação completa?

Gates

Sim

Condition Type

Default

Não

2.1.1.9  Solicitar complemento ao manifestante e comunicar o arquivamento

Implementation

WebService

2.1.1.10  Registrar motivo do arquivamento no PROAD

Description

Para arquivar é necessário registrar o motivo para arquivamento.

2.1.1.11  Arquivar PROAD

2.1.1.12  Resposta do Manifestante

Timer Date

2021-08-24T00:00:00

2.1.1.13  Complemento recebido?

Gates

Não

Sim

Condition Type

Default

2.1.1.14  Gateway

Gates

Analisar a competência para responder a manifestação

2.1.1.15  Analisar a competência para responder a manifestação

2.1.1.16  É competência do TRT Regional?

Gates

Não

Sim

Condition Type

Default

2.1.1.17  Analisar o mérito da manifestação

2.1.1.18  Avaliar necessidade de submeter ao Ouvidor

2.1.1.19  Necessário reclassificar assunto?

Gates

Sim

Não

Condition Type

Default

2.1.1.20  Reclassificar assunto no PROAD

Description

Por exemplo:

- 1- de SIC para consulta;
- 2- de reclamação para sugestão.

Observação: Marcar sigilo, se pedido. A Ouvidoria utiliza o sigilo como regra.

2.1.1.21  Gateway

Gates

Necessário submeter ao Ouvidor?

2.1.1.22  Necessário submeter ao Ouvidor?

Gates

Sim

Não

Condition Type

Default

2.1.1.23  Submeter ao Ouvidor

2.1.1.24  Gateway

Gates

Manifestações / Pedidos de Informação Previamente Analisados

2.1.1.25  Manifestações / Pedidos de Informação Previamente Analisados

2.1.1.26  Orientar o Manifestante sobre o órgão competente

Implementation

WebService

2.1.1.27  Registrar motivo do arquivamento no PROAD

Description

Para arquivar é necessário registrar o motivo para arquivamento.

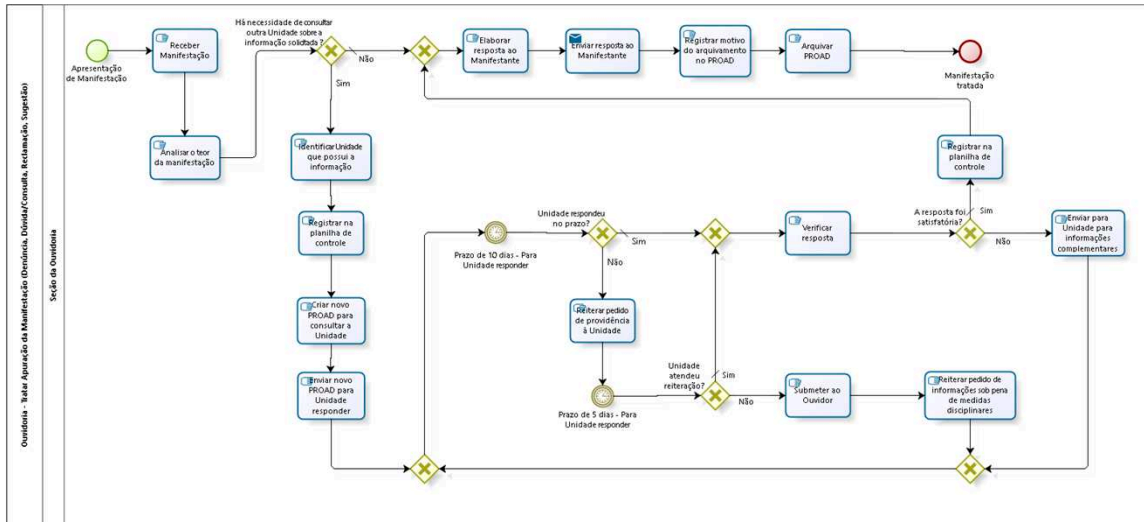
2.1.1.28  Arquivar PROAD

2.1.1.29  Manifestação tratada

2.1.1.30  Manter arquivamento do PROAD

2.1.1.31  Seção da Ouvidoria

3 TRATAR DENÚNCIA, DÚVIDA-CONSULTA, RECLAMAÇÃO, SUGESTÃO



Version: 1.0

Author: fgsouza

3.1 OUVIDORIA - TRATAR APURAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO (DENÚNCIA, DÚVIDA/CONSULTA, RECLAMAÇÃO, SUGESTÃO)

Description

São utilizados os PROADs com os Assuntos: Denúncia, Dúvida/Consulta, Reclamação, Sugestão. Se for pedido que envolva Magistrado, o fluxograma segue com despachos do Ouvidor para cada procedimento.

3.1.1 PROCESS ELEMENTS

3.1.1.1 Apresentação de Manifestação

Description

Apresentação de Manifestação via: portal TRT (Menu Fale Conosco / Ouvidoria), e-mail (Ouvidoria@trt15.jus.br), correspondência (Ouvidoria - Sede Judicial do Tribunal), telefonema (0800 7713315) e atendimento pessoal (Sede Judicial do Tribunal, 4º andar).

No atendimento pessoal é entregue um formulário para o cidadão para preenchimento.

3.1.1.2 Receber Manifestação

Description

Quando a Manifestação é encaminhada:

- 1- pelo Portal TRT, é gerado um PROAD automático;
- 2- por telefonema, e-mail, correspondência e pessoalmente, o servidor que atender cadastra um PROAD com o assunto respectivo.

3.1.1.3  Analisar o teor da manifestação

Description

Se houver algum tipo de assunto cadastrado equivocadamente pelo usuário é retificado.

3.1.1.4  Há necessidade de consultar outra Unidade sobre a informação solicitada ?

Gates

Não

Condition Type

Default

Sim

3.1.1.5  Identificar Unidade que possui a informação

Description

Quando a Ouvidoria não possui a informação ou não está no portal do Tribunal (transparência ativa) faz-se necessário solicitar informações às diversas Unidades deste Regional.

3.1.1.6  Registrar na planilha de controle

Description

Registrar na planilha de controle da Seção da Ouvidoria do TRT15.

3.1.1.7  Criar novo PROAD para consultar a Unidade

Description

Com a finalidade de preservar a identidade do Manifestante.

3.1.1.8  Enviar novo PROAD para Unidade responder

Description

Enviar o novo PROAD gerado para a Unidade prestar a informação necessária.

3.1.1.9  Gateway

Gates

Prazo de 10 dias - Para Unidade responder

3.1.1.10  Prazo de 10 dias - Para Unidade responder

Description

Juntando anexos se necessário.

Timer Date

2021-08-24T00:00:00

3.1.1.11  Unidade respondeu no prazo?

Gates

Não

Sim

Condition Type

Default

3.1.1.12  Gateway

Gates

Verificar resposta

3.1.1.13  Verificar resposta

3.1.1.14  A resposta foi satisfatória?

Gates

Sim

Condition Type

Default

Não

3.1.1.15  Enviar para Unidade para informações complementares

3.1.1.16  Gateway

Gates

Gate

3.1.1.17  Registrar na planilha de controle

Description

Registrar na planilha de controle da Seção de Ouvidoria do TRT15.

3.1.1.18  Gateway

Gates

Elaborar resposta ao Manifestante

3.1.1.19  Elaborar resposta ao Manifestante

Description

Adequar resposta para apresentação ao cidadão/usuário dentro dos padrões de urbanidade.

3.1.1.20  Enviar resposta ao Manifestante

Description

Por e-mail.

Implementation

WebService

3.1.1.21  Registrar motivo do arquivamento no PROAD

Description

Para arquivar é necessário registrar o motivo para arquivamento.

3.1.1.22  Arquivar PROAD

3.1.1.23  Manifestação tratada

3.1.1.24  Reiterar pedido de providência à Unidade

3.1.1.25  Prazo de 5 dias - Para Unidade responder

Timer Date

2021-08-24T00:00:00

3.1.1.26  Unidade atendeu reiteração?

Gates

Sim

Condition Type

Default

Não

3.1.1.27  Submeter ao Ouvidor

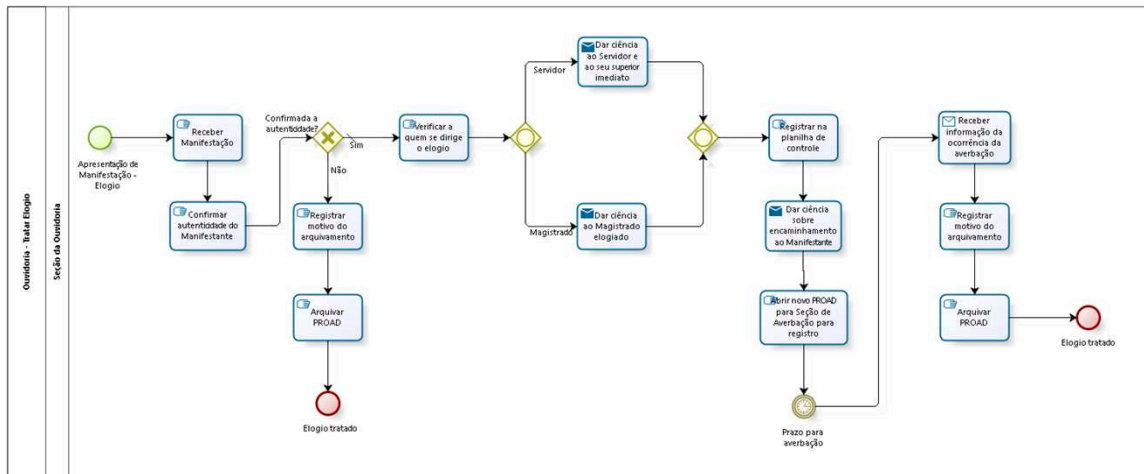
Description

Submeter ao Ouvidor para que analise a situação e determine as medidas administrativas atinentes ao caso.

3.1.1.28  Reiterar pedido de informações sob pena de medidas disciplinares

3.1.1.29  Seção da Ouvidoria

4 TRATAR ELOGIO



Version: 1.0

Author: fgsouza

4.1 OUVIDORIA - TRATAR ELOGIO

4.1.1 PROCESS ELEMENTS

4.1.1.1 Apresentação de Manifestação - Elogio

Description

Apresentação de Manifestação via: portal TRT (Menu Fale Conosco / Ouvidoria), e-mail (Ouvidoria@trt15.jus.br), correspondência (Ouvidoria - Sede Judicial do Tribunal), telefonema (0800 7713315) e atendimento pessoal (Sede Judicial do Tribunal, 4º andar).

No atendimento pessoal é entregue um formulário para o cidadão para preenchimento.

4.1.1.2 Receber Manifestação

Description

Quando a Manifestação é encaminhada:

- 1- pelo Portal TRT, é gerado um PROAD automático;
- 2- por e-mail, correspondência, telefonema e pessoalmente, o servidor que atender cadastra um PROAD com o assunto respectivo.

4.1.1.3 Confirmar autenticidade do Manifestante

Description

Confirmar autenticidade do Manifestante no PROAD, por meio do CPF ou da OAB, se for advogado.

4.1.1.4  Confirmada a autenticidade?

Gates

Sim

Condition Type

Default

Não

4.1.1.5  Verificar a quem se dirige o elogio

4.1.1.6  Gateway

Gates

Servidor

Magistrado

4.1.1.7  Dar ciência ao Servidor e ao seu superior imediato

Implementation

WebService

4.1.1.8  Gateway

Gates

Registrar na planilha de controle

4.1.1.9  Registrar na planilha de controle

Description

Registrar na planilha de controle da Seção de Ouvidoria do TRT15.

4.1.1.10  Dar ciência sobre encaminhamento ao Manifestante

Implementation

WebService

4.1.1.11  Abrir novo PROAD para Seção de Averbação para registro

4.1.1.12  Prazo para averbação

Timer Date

2021-08-24T00:00:00

4.1.1.13  Receber informação da ocorrência da averbação

Implementation

WebService

4.1.1.14  Registrar motivo do arquivamento

Description

Para arquivar é necessário registrar o motivo para arquivamento.

4.1.1.15  Arquivar PROAD

4.1.1.16  Elogio tratado

4.1.1.17  Dar ciência ao Magistrado elogiado

Implementation

WebService

4.1.1.18  Registrar motivo do arquivamento

Description

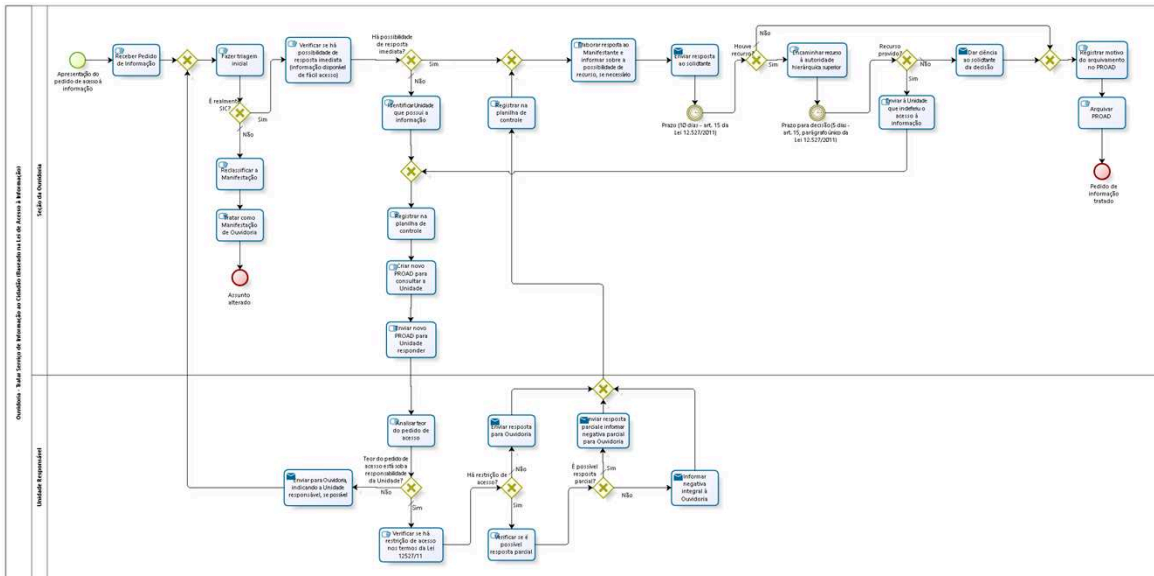
Para arquivar é necessário registrar o motivo para arquivamento.

4.1.1.19  Arquivar PROAD

4.1.1.20  Elogio tratado

4.1.1.21  Seção da Ouvidoria

5 TRATAR SIC - LAI



Version: 1.0

Author: fgsouza

5.1 OUVIDORIA - TRATAR SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (BASEADO NA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO)

Description

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) - Baseado na Lei de Acesso à Informação, Lei N° 12.527/2011.

5.1.1 PROCESS ELEMENTS

5.1.1.1 Apresentação do pedido de acesso à informação

Description

Apresentação de Manifestação via: portal TRT (Menu Fale Conosco / Serviço de Informação ao Cidadão), e-mail (Ouvidoria@trt15.jus.br), correspondência (Ouvidoria - Sede Judicial do Tribunal), telefonema (0800 7713315), e atendimento pessoal (Sede Judicial do Tribunal, 4º andar).

No atendimento pessoal é entregue um formulário para o cidadão para preenchimento.

5.1.1.2 Receber Pedido de Informação

Description

Quando o Pedido de Informação é encaminhado:

- 1- pelo Portal TRT, é gerado um PROAD automático;
- 2- por e-mail, correspondência, telefonema e pessoalmente, o servidor que atender cadastra um PROAD com o assunto respectivo.

5.1.1.3  Gateway

Gates

Fazer triagem inicial

5.1.1.4  Fazer triagem inicial

Description

Analisar se realmente se trata de pedido de acesso à informação. As informações que estiverem no Portal do Tribunal (Transparência Ativa) também são pedido de acesso à informação, apesar de estarem disponíveis para consulta.

5.1.1.5  É realmente SIC?

Gates

Sim

Não

Condition Type

Default

5.1.1.6  Verificar se há possibilidade de resposta imediata (informação disponível de fácil acesso)

Description

Manter o cadastro do PROAD como SIC.

Informação consta no Portal, cidadão não tinha localizado, enviar link para acesso da informação.

5.1.1.7  Há possibilidade de resposta imediata?

Gates

Sim

Não

Condition Type

Default

5.1.1.8  Identificar Unidade que possui a informação

Description

Quando a Ouvidoria não possui a informação ou não está no Portal do Tribunal (transparência ativa) faz-se necessário solicitar informações às diversas Unidades deste Regional.

5.1.1.9  Gateway

Gates

Registrar na planilha de controle

5.1.1.10  Registrar na planilha de controle

Description

Registrar na planilha de controle da Seção de Ouvidoria do TRT15.

5.1.1.11  Criar novo PROAD para consultar a Unidade

Description

Com a finalidade de preservar a identidade do Manifestante.

5.1.1.12  Enviar novo PROAD para Unidade responder

Description

Enviar o PROAD gerado para a Unidade prestar a informação necessária.

5.1.1.13  Analisar teor do pedido de acesso

5.1.1.14  Teor do pedido de acesso está sob a responsabilidade da Unidade?

Gates

Sim

Condition Type

Default

Não

5.1.1.15  Enviar para Ouvidoria, indicando a

5.1.1.16 Unidade responsável, se possível

Implementation

WebService

5.1.1.17  Verificar se há restrição de acesso nos termos da Lei 12527/11

5.1.1.18  Há restrição de acesso?

Gates

Não

Condition Type

Default

Sim

5.1.1.19  Enviar resposta para Ouvidoria

Implementation

WebService

5.1.1.20  Gateway

Gates

Registrar na planilha de controle

5.1.1.21  Registrar na planilha de controle


Description

Registrar na planilha de controle da Seção de Ouvidoria do TRT15.

5.1.1.22  Gateway

Gates

Elaborar resposta ao Manifestante e informar sobre a possibilidade de recurso, se necessário

5.1.1.23  Elaborar resposta ao Manifestante e informar sobre a possibilidade de recurso, se necessário

Description

Adequar resposta para apresentação ao cidadão/usuário dentro dos padrões de urbanidade. Informar ao solicitante sobre a possibilidade de recurso, o prazo, as condições e a autoridade competente quando for parcialmente ou integralmente indeferido (Art. 11, parágrafo 4º, da Lei 12.527/2011).

5.1.1.24  Enviar resposta ao solicitante

Implementation

WebService

5.1.1.25  Prazo (10 dias - art. 15 da Lei 12.527/2011)

Timer Date

2021-08-24T00:00:00

5.1.1.26  Houve recurso?

Gates

Não

Condition Type

Default

Sim

5.1.1.27  Encaminhar recurso à autoridade hierárquica superior

5.1.1.28  Prazo para decisão (5 dias - art. 15, parágrafo único da Lei 12.527/2011)

Timer Date

2021-08-24T00:00:00

5.1.1.29  Recurso provido?

Gates

Não

Condition Type

Default

Sim

5.1.1.30  Dar ciência ao solicitante da decisão

Implementation

WebService

5.1.1.31  Gateway

Gates

Registrar motivo do arquivamento no PROAD

5.1.1.32  Registrar motivo do arquivamento no PROAD

Description

Para arquivar é necessário registrar o motivo para arquivamento.

5.1.1.33  Arquivar PROAD

5.1.1.34  Pedido de informação tratado

5.1.1.35  Enviar à Unidade que indeferiu o acesso à informação

5.1.1.36  Verificar se é possível resposta parcial

5.1.1.37  É possível resposta parcial?

Gates

Não

Sim

Condition Type

Default

5.1.1.38  Enviar resposta parcial e informar negativa parcial para Ouvidoria

Implementation

WebService

5.1.1.39  Informar negativa integral à Ouvidoria

Implementation

WebService

5.1.1.40  Reclassificar a Manifestação

5.1.1.41  Tratar como Manifestação de Ouvidoria

Description

Seguir o fluxograma de Denúncia, Dúvida-Consulta, Reclamação, Sugestão.

5.1.1.42  Assunto alterado

Description

No PROAD, servidor faz a alteração do assunto.

5.1.1.43  Seção da Ouvidoria

5.1.1.44  Unidade Responsável