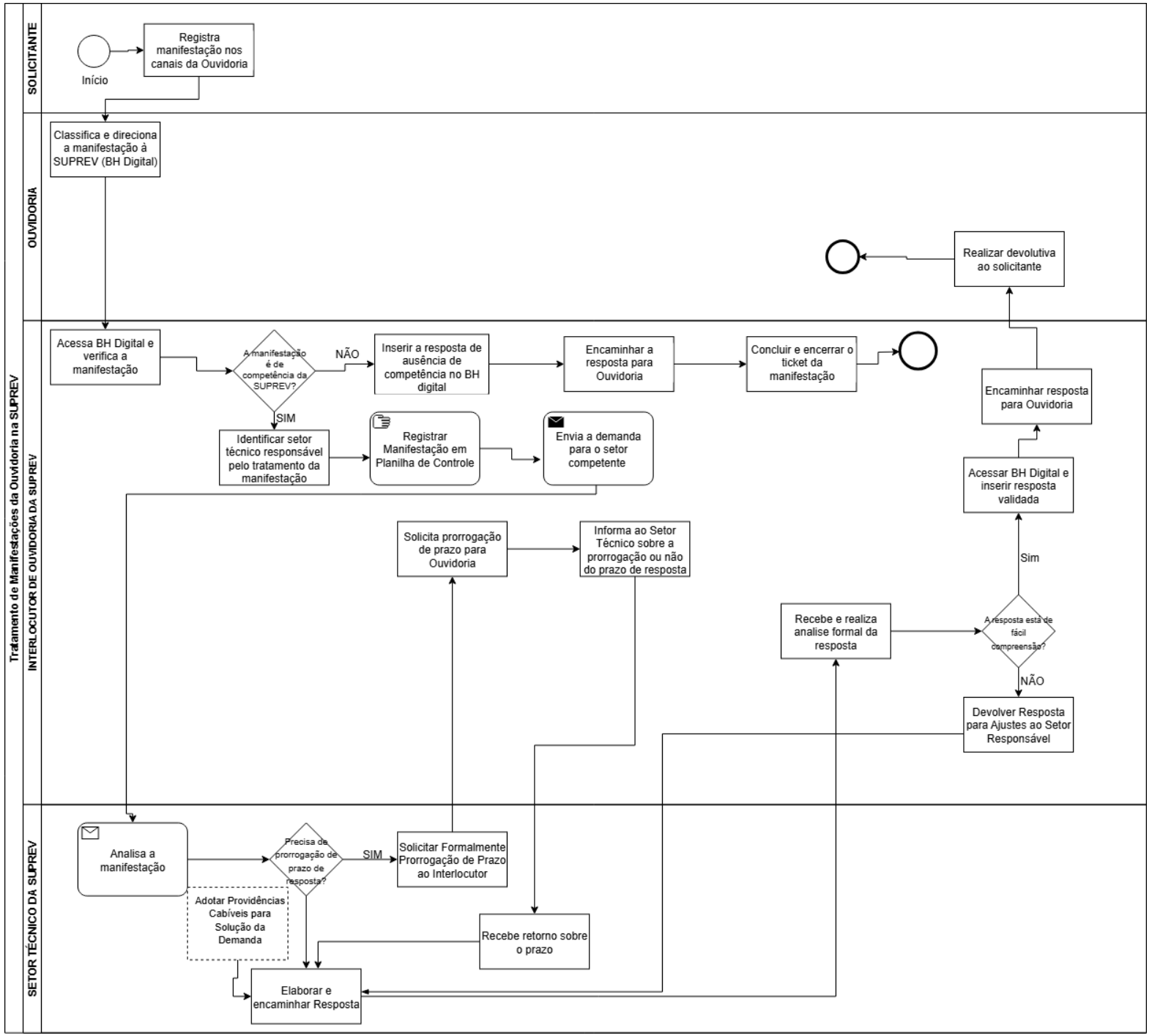
Tratamento de Manifestações da Ouvidoria na SUPREV
SOLICITANTE
OUVIDORIA
INTERLOCUTOR DE OUVIDORIA DA SUPREV
SETOR TÉCNICO DA SUPREV
Início
Registra manifestação nos canais da Ouvidoria
Classifica e direciona a manifestação à SUPREV (BH Digital)
Realizar devolutiva ao solicitante
Acessa BH Digital e verifica a manifestação
A manifestação é de competência da SUPREV?
NÃO
SIM
Inserir a resposta de ausência de competência no BH digital
Encaminhar a resposta para Ouvidoria
Concluir e encerrar o ticket da manifestação
Identificar setor técnico responsável pelo tratamento da manifestação
Registrar Manifestação em Planilha de Controle
Envia a demanda para o setor competente
Encaminhar resposta para Ouvidoria
Acessar BH Digital e inserir resposta validada
Sim
Solicita prorrogação de prazo para Ouvidoria
Informa ao Setor Técnico sobre a prorrogação ou não do prazo de resposta
Recebe e realiza analise formal da resposta
A resposta está de fácil compreensão?
NÃO
Devolver Resposta para Ajustes ao Setor Responsável
Analisa a manifestação
Precisa de prorrogação de prazo de resposta?
SIM
Solicitar Formalmente Prorrogação de Prazo ao Interlocutor
Adotar Providências Cabíveis para Solução da Demanda
Recebe retorno sobre o prazo
Elaborar e encaminhar Resposta