

ANEXO XI – Ouvidoria

Ouvidoria

1. Permitir o trâmite completo dos processos em ambiente digital, dispensando o uso de papel.
2. Possibilitar a configuração de roteiro interno de cumprimento automático para cada assunto.
3. Permitir a definição de prazos para cada etapa do roteiro.
4. Notificar os requerentes e outros interessados a cada movimentação processual por meio de e-mail.
5. Disponibilizar, no momento da abertura da ouvidoria via portal de serviços e aplicativo, com opções de identificação do requerente conforme a Legislação 13.460/2017:
 - 5.1.1. Identificação com restrição de dados.
 - 5.1.2. Identificação sem restrição de dados.
 - 5.1.3. Não deseja ser identificado.
6. Permitir que somente o ouvidor da entidade tenha acesso aos dados do requerente quando registrado o processo com identificação e restrição de dados.
7. Garantir que os dados cadastrais dos processos registrados de forma anônima não sejam revelados, mesmo que o requerente tenha inserido o registro logado no portal de serviços.
8. Possuir relatórios para acompanhar o andamento dos processos de ouvidoria, com opções de filtragem por setor, assunto, subassunto, requerente, data de abertura, entre outros.
9. Permitir anexar arquivos digitais aos processos de ouvidoria, no mínimo nos formatos PDF, PNG e DOC.
10. Permitir o trâmite das solicitações entre setores ou usuários específicos.
11. Emitir relatórios de assunto, subassunto, documento e listagem de processo por meio de telas de consulta.
12. Emitir relatórios estatísticos com opção de agrupamento por: assunto, subassunto, centro de custo atual, requerente, parecer e situação.
13. Permitir controlar os prazos da solicitação de acordo com o roteiro definido, classificando os processos pendentes com cores indicativas (prazo final ou da etapa atual).
14. Permitir cadastrar processos de ouvidoria com requerente anônimo e sem login, com opção para informar telefone e/ou e-mail para contato.
15. Na abertura do processo via sistema, permitir especificar a finalidade como atendimento ao público ou processo interno da entidade.
16. Dispor de opções para paralisar e reabrir os processos de ouvidoria.
17. Permitir a inserção de textos de abertura e movimentações dos processos sem limite de caracteres.
18. Permitir a inclusão de anexos durante as movimentações das ouvidorias.
19. Permitir ao gestor visualizar todos os processos, independentemente do centro de custos em que estão localizados.
20. Permitir ao requerente acompanhar sua solicitação por meio do serviço de ouvidoria via portal de autoatendimento e aplicativo, fornecendo o número do processo e o código verificador ou CPF/CNPJ.
21. Possibilitar ao requerente adicionar novas informações e anexos ao processo de ouvidoria por meio do portal de autoatendimento e aplicativo, utilizando login.
22. Permitir aos usuários internos visualizar apenas os processos do seu setor.
23. Gerenciar os processos com filtros mínimos, incluindo situação, número, ano, requerente, assunto, subassunto, data de abertura e observação, entre outros.

24. Manter um histórico de todas as ações realizadas no processo, incluindo alterações executadas na observação de abertura, nome do requerente, assunto e subassunto.
25. Dispor de um repositório de modelos que possam ser usados como base para a criação de novos documentos dentro dos processos de ouvidoria.
26. Gerenciar documentos, salvando o arquivo editado como anexo do processo.
27. Permitir a ordenação dos processos por data da última movimentação, possibilitando visualizar os últimos processos movimentados.
28. Permitir que processos de ouvidoria abertos pelo portal, os dados não sejam alterados por quem está analisando, mediante configuração.
29. Configurar o envio de e-mail e notificação push ao requerente durante as movimentações do processo, como abertura, cancelamento, trâmite e encerramento.
30. Permitir pesquisar os processos por situação.