

Descrição de Processo

Setor: Núcleo de Gestão Ambiental - UFCSA

Processo: [NGA] 08 Recebimento de denúncias, sugestões e solicitações

1. Qual o objetivo desse processo?

Descrever a função que o processo deve desempenhar para o setor

Receber e encaminhar aos setores pertinentes, denúncias, sugestões e solicitações da comunidade acadêmica relacionadas às práticas de sustentabilidade, meio ambiente e bem-estar.

2. Quem são os envolvidos no processo?

Citar os departamentos, setores, pessoas que estão envolvidas no processo

NGA, comunidade acadêmica ou externa, pessoas envolvidas nas denúncias e setores administrativos e acadêmicos.

3. Quais as "entradas" do processo?

Entradas são informações, documentos ou qualquer elemento que necessite estar disponível antes do início do processo. É o que será transformado em saída durante a execução do processo. Pode ser intangível, como dados e informações

E-mail do NGA para recebimento das denúncias, sugestões e solicitações.

4. Quando o processo inicia? Por que inicia?

Informar o evento que faz com que o processo seja iniciado. Por exemplo, solicitação de um documento, preenchimento de um formulário ou envio de e-mail.

Envio formal (e-mail, memorando, etc.) de denúncias, sugestões ou solicitações para o NGA.

5. Quando o processo termina? O que causa o término do processo?

Informar o que causa o término de um processo. Por exemplo, documento entregue, e-mail respondido.

O NGA toma as medidas necessárias, ao seu alcance, para a resolução da questão envolvida na comunicação ou repassa a informação para os setores responsáveis.

6. Qual a "saída" do processo?

Saída é o resultado que se obtém após a execução do processo. Por exemplo, documento que foi gerado, procedimento realizado. Pode ser intangível, como uma avaliação, uma decisão

Documento que registre que a questão comunicada foi resolvida ou encaminhamento para resolução.

7. Quais são os passos a seguir até que o processo chegue ao fim?

Descrever, com o maior nível de detalhe possível, a sequência de atividades necessárias para que as entradas sejam transformadas em saídas. Considerar:

- Quem: Qual dos envolvidos no processo desempenha a atividade;
- O que: Qual a atividade a ser realizada;

Quando possível, considerar também:

- Por que: Qual a necessidade da realização desta atividade no processo. (opcional)



Exemplos:

- *O aluno (quem) preenche o formulário de solicitação de matrícula (o que) para entrega no protocolo (por que);*
- *O professor (quem) insere a nota no sistema (o que).*

A comunidade acadêmica ou a comunidade externa envia denúncias, sugestões ou solicitações, formalizadas (e-mail, memorando, etc.) para o NGA, relacionadas à sustentabilidade, meio ambiente e bem-estar.

NGA recebe e responde à solicitação, encaminhando a comunicação aos setores pertinentes, quando necessário, visando a resolução da questão.

NGA recebe o retorno dos setores envolvidos na comunicação, registrando o encaminhamento da resolução;

As pessoas envolvidas na denúncia, sugestão ou solicitação, são informadas do encaminhamento tomado para tal assunto e quando possível do resultado da questão.