

SLA – OUVIDORIA INOVERSASUL

Classificação da Manifestação	Confirmação Automática de Recebimento	Tipo de Manifestação	Análise Preliminar e Encaminhamento pela Ouvidoria	Prazo de Resposta e Responsabilidade	Devolutiva ao Manifestante após reanálise da Ouvidoria	Prazo total
Urgente	Mensagem Automática Imediata	Denúncia com risco iminente	1 dia útil	2 dias úteis – Área envolvida com ciência da Presidência	1 dia útil	4 dias úteis
Alta Prioridade	Mensagem Automática Imediata	Denúncia grave	2 dias úteis	3 dias úteis – Área envolvida	2 dias úteis	7 dias úteis
Média Prioridade	Mensagem Automática Imediata	Denúncia de menor gravidade, Reclamação, e Solicitação	3 dias úteis	4 dias úteis – Área envolvida	3 dias úteis	10 dias úteis
Baixa Prioridade	Mensagem Automática Imediata	Elogio	3 dias úteis	5 dias úteis – Área envolvida	4 dias úteis	12 dias úteis
Anônima (sem possibilidade de resposta)	Mensagem Automática Imediata	Qualquer tipo	3 dias úteis	7 dias úteis – Área envolvida	5 dias úteis	15 dias úteis

Tipos de Manifestação: Denúncia, Reclamação, Sugestão e Elogio.