Fluxo de Manifestações Ouvidoria - 2026

Secretaria

Realizar em paralelo:
1)atendimento telefônico
2) verificação de prazos em curso e
3) monitora o recebimento de novas demandas.

Manifestações realizadas diretamente no Fala.BR. Início do prazo de 30 dias, prorrogável uma única vez, por igual período.

Receber manifestação

Manifestação recebida Por meio do Fala.BR?

SIM

NÃO

Manifestação recebida por e-mail, carta, sistema SEI, ligação telefônica ou presencialmente

Verificar se trata de manifestação de Ouvidoria

SIM

NÃO

É manifestação de Ouvidoria da ACMD?

Usuário cadastrado no Fala.BR?

NÃO

SIM

Efetuar Cadastro

Registrar manifestação no Fala.BR

Verificar informações

Verificar:
1) tipologia;
2) duplicidade; e
3) se está identificada

Manifestações oriundas de outros canais (e-mail, cartas, SEI, telefone e atendimento presencial): Prazo de 30 +30 dias

Indicar Analista

Registrar na Planilha de Controle

Preencher:
1)Identificação: Nome;
2) Contato;
3) Canal de entrada;
4) Órgão;
5) Tipologia;
6) Indicador;
7) Resumo;
8) Protocolo;
9) Analista;
10) Código de quem registrou.

Analista

Analisar manifestação no Fala.Br

Análise da manifestação quanto a sua adequabilidade

Assunto de atribuição do MD?

SIM

NÃO

Encaminhar para o Órgão competente

Arquivar Manifestação

Efetuar análise preliminar

Há elementos mínimos?

NÃO

SIM

Há necessidade de complementação?

SIM

NÃO

Solicitar Complementação ao usuário

Prazo de 20 dias

Resposta no Prazo legal?

SIM

NÃO

Conclusão automática do Fala.BR

Conclusão Manifestação no Fala.BR

Registrar na Planilha de Controle

Verificar tipologia

É necessário reclassificar?

SIM

NÃO

Reclassificar

Efetuar análise

Monitoramento dos prazos das demandas

É necessário consultar a Área Técnica?

SIM

NÃO

Demanda recorrente?

SIM

NÃO

Efetuar resposta

Pesquisar subsídios nas publicações do MDI/Legislação

Precisa de subsídios da área técnica?

NÃO

SIM

Receber Processo Fala.BR

Produzir resposta

Consultar o Ovuidor

Precisa consultar o Ouvidor?

SIM

NÃO

Registrar resposta Conclusiva no Fala.BR

Concluir Manifestação no Fala.BR

Acompanhamento das manifestações não resolvidas e a alteração da informação sobre a resolutividade.

Registro da resolutividade (Portaria Normativa CGU 116/2024 art. 29)

Registrar na Planilha de Controle

Enviar Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria

Ouvidor

Analisar qualidade e tempestividade, bem como providências decorrentes

Apreciar Minuta de resposta

É necessário Ajuste?

SIM

NÃO

Efetuar ajustes

Adotar as providências necessárias

Encaminhar a manifestação para o analista

Registrar resposta conclusiva no Fala.BR

Concluir o processo no Fala.BR

Registrar na Planilha de Controle

Enviar Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria

Receber Manifestação

Tramitar para Área Técnica da ACMD

Encerramento da manifestação?

NÃO

SIM

Registrar na Planilha de Controle

Área Técnica da ACMD

Receber manifestação

Prazo de 20 dias

Analisar e fornecer subsídio/minuta de resposta

Encaminhar subsídio/minuta à Ouvidoria