



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.003 - Página 1/9	
Título do Documento	REGISTRANDO UMA MANIFESTAÇÃO NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022 Versão: 01	Próxima revisão: 06/10/2024

DEFINIÇÃO

O registro da manifestação permite à Ouvidoria fornecer ao usuário o protocolo da sua manifestação, bem como controlar o prazo para atendimento da manifestação, que pode ocorrer em até 30 dias, podendo este prazo ser prorrogado por igual período, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017.

1. OBJETIVO

O objetivo do POP é demonstrar como o colaborador da Ouvidoria realiza o registro de uma manifestação no Sistema Fala.BR.

2. MATERIAL

Computador com acesso à internet e Sistema Fala.BR.

3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

3.1 Responsáveis pela execução

Assistente da Ouvidoria e Ouvidor.

3.2 Atribuições

Passo 1: Efetuar Login no Sistema Fala.BR, conforme demonstrado no POP OUV 002.

Link - <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>.

Passo 2: Clicar em “registrar manifestação” (Figura 01).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.003 - Página 2/9	
Título do Documento	REGISTRANDO UMA MANIFESTAÇÃO NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

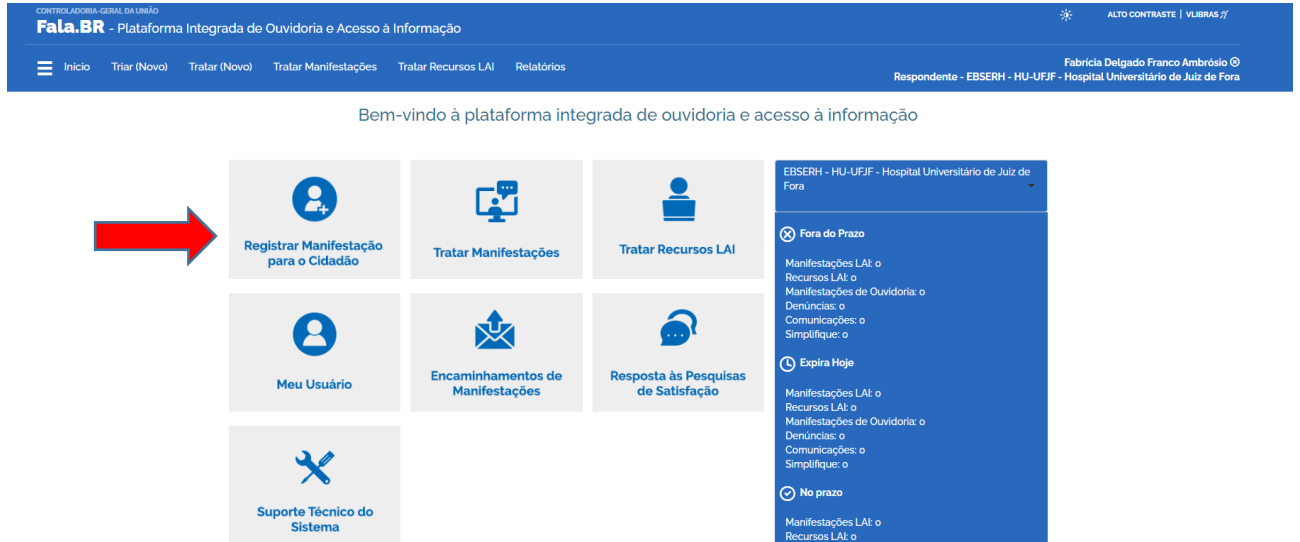


Figura 1- Registrando uma manifestação no FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 3: Escolher o “tipo de manifestação” (Figura 02)

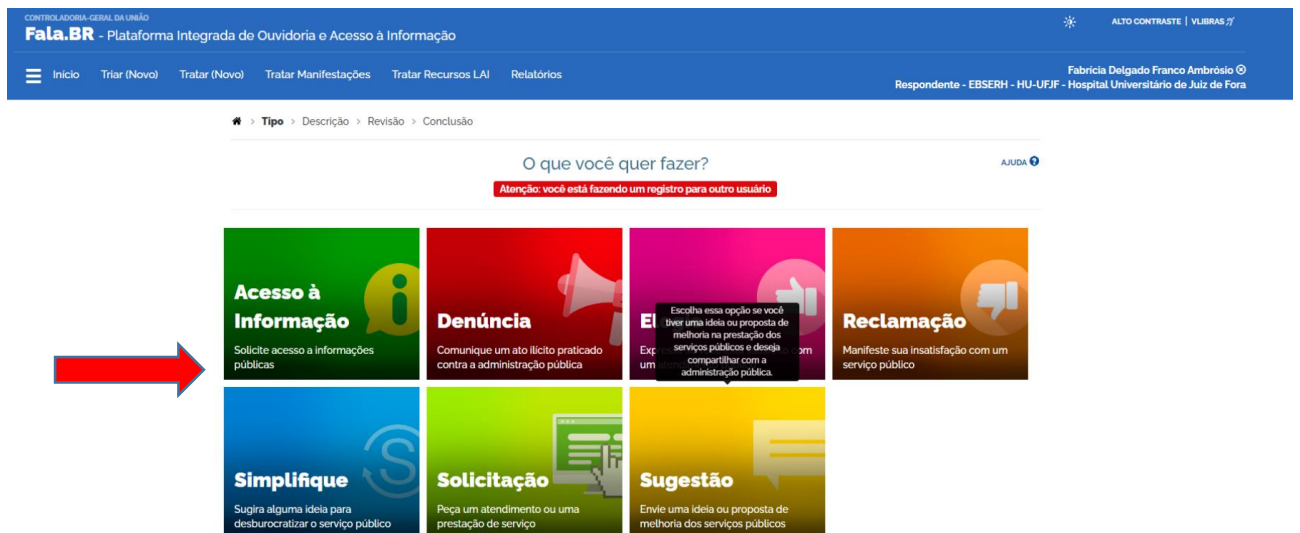
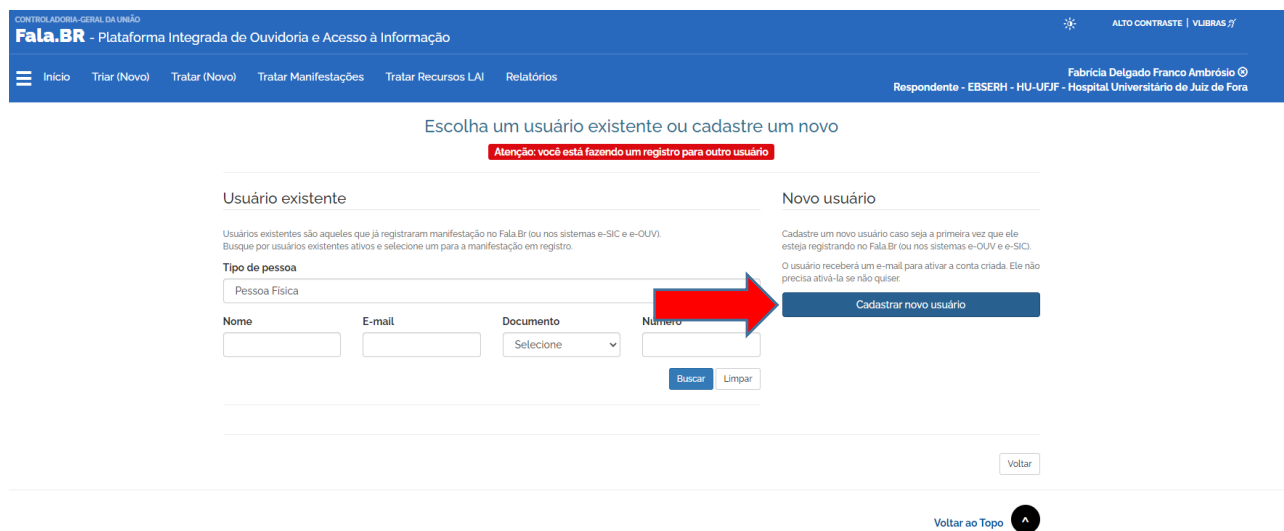


Figura 2- Registrando uma manifestação no FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.003 - Página 3/9	
Título do Documento	REGISTRANDO UMA MANIFESTAÇÃO NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

Passo 4: Cadastrar o usuário. Caso ele tenha cadastro, seguir para o “Passo 6” (Figura 03).



CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Início Triar (Novo) Tratar (Novo) Tratar Manifestações Tratar Recursos LAI Relatórios

Respondente - EBSERH - HU-UFJF - Hospital Universitário de Juiz de Fora

Escolha um usuário existente ou cadastre um novo

Atenção: você está fazendo um registro para outro usuário

Usuário existente

Usuários existentes são aqueles que já registraram manifestação no Fala.Br (ou nos sistemas e-SIC e e-OUV). Busque por usuários existentes ativos e selecione um para a manifestação em registro.

Tipo de pessoa

Pessoa Física

Nome:

E-mail:

Documento: Seleccione

Número:

Buscar Limpar

Novo usuário

Cadastre um novo usuário caso seja a primeira vez que ele esteja registrando no Fala.Br (ou nos sistemas e-OUV e e-SIC). O usuário receberá um e-mail para ativar a conta criada. Ele não precisa ativá-la se não quiser.

Cadastrar novo usuário

Voltar

Voltar ao Topo

Figura 3 - Registrando uma manifestação no FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 5: Preencher os campos do formulário com os dados do cidadão e clicar em “avançar” e seguir para o “Passo 9” (Figura 04)

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.003 - Página 4/9	
Título do Documento	REGISTRANDO UMA MANIFESTAÇÃO NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

Alteração de cadastro
Atenção: você está fazendo um registro para outro usuário

Informações básicas
Os campos sinalizados com asterisco * são de preenchimento obrigatório

Nome *
Cidadão Modelo

E-mail *
cidadamodelo@gmail.com

Confirmação de e-mail
cidadamodelo@gmail.com

Tipo de pessoa *
Pessoa Física

País *
Brasil

Documento
CPF

Número
99999999999

Necessário para acesso à informação

Informações de contato
Campos opcionais

DDD
032

Telefone
99999999

CEP
[input] [Buscar] [Limpar]

UF
GO

Município
Goiânia

Logradouro
RUA Rtz OD R-11 LT9g

Número
135

Complemento
casa 01

Bairro
Setor Lesle Universitário

Informações pessoais
Campos opcionais

Gênero: Masculino Feminino Outro

Data de nascimento
03/05/1961

Cor/Raça
Parda

Escolaridade
Ensino Superior

Profissão
Outra

[Voltar] [Avançar]

Figura 4 - Registrando uma manifestação no FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 6: Inserir nome ou e-mail e clicar em “buscar” (Figura 05).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.003 - Página 5/9	
Título do Documento	REGISTRANDO UMA MANIFESTAÇÃO NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

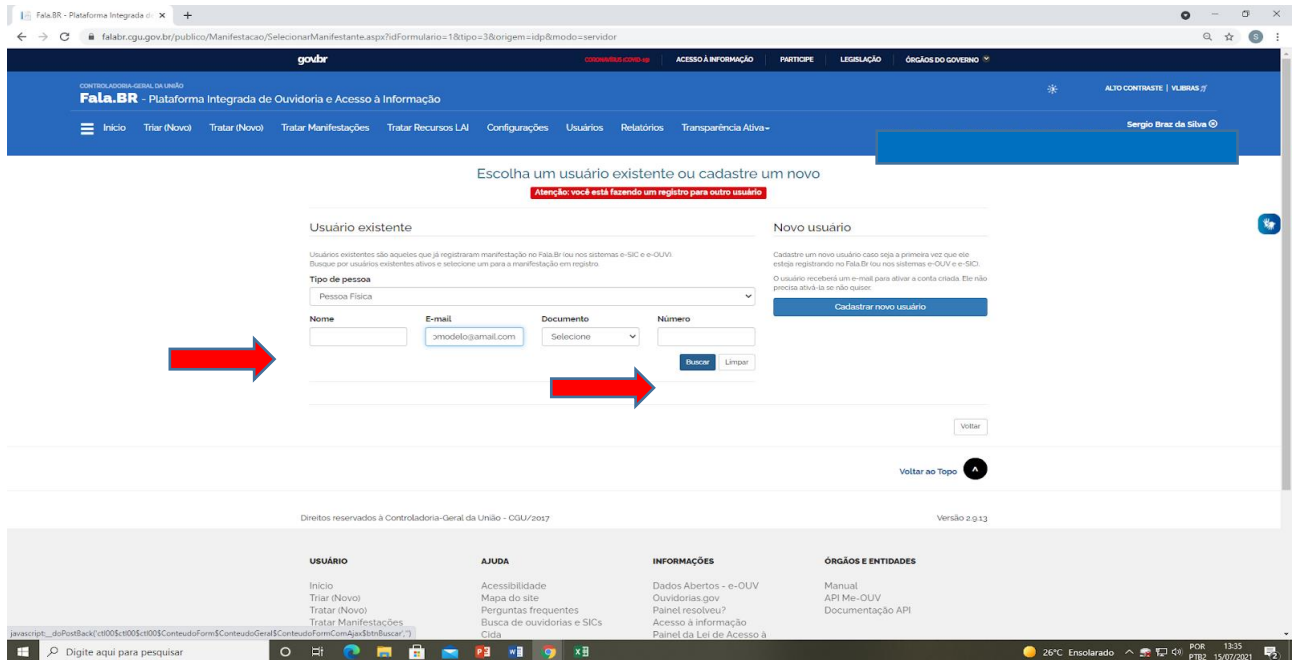


Figura 5- Registrando uma manifestação no FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 7: Clicar no nome do cidadão para “avançar” (Figura 06).

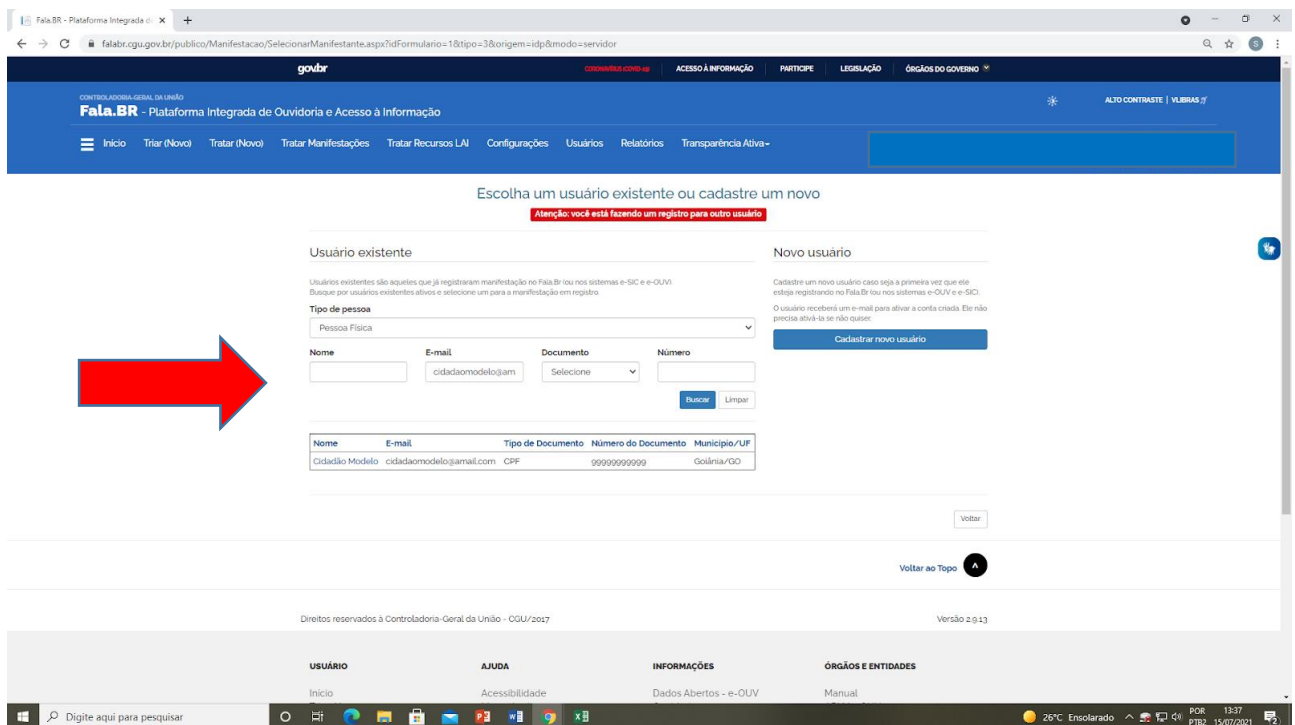


Figura 6 - Registrando uma manifestação no FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.003 - Página 6/9	
Título do Documento	REGISTRANDO UMA MANIFESTAÇÃO NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

Passo 8: Verificar o cadastro, estando correto clicar em “avançar” para seguir com o registro (Figura 07).

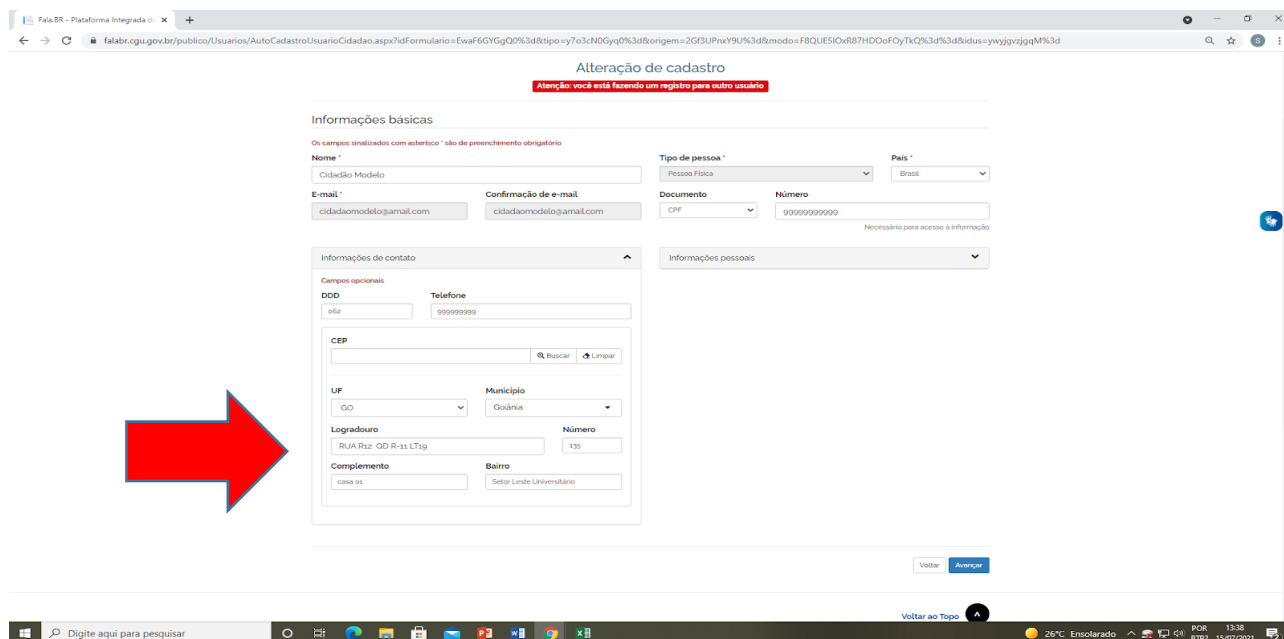
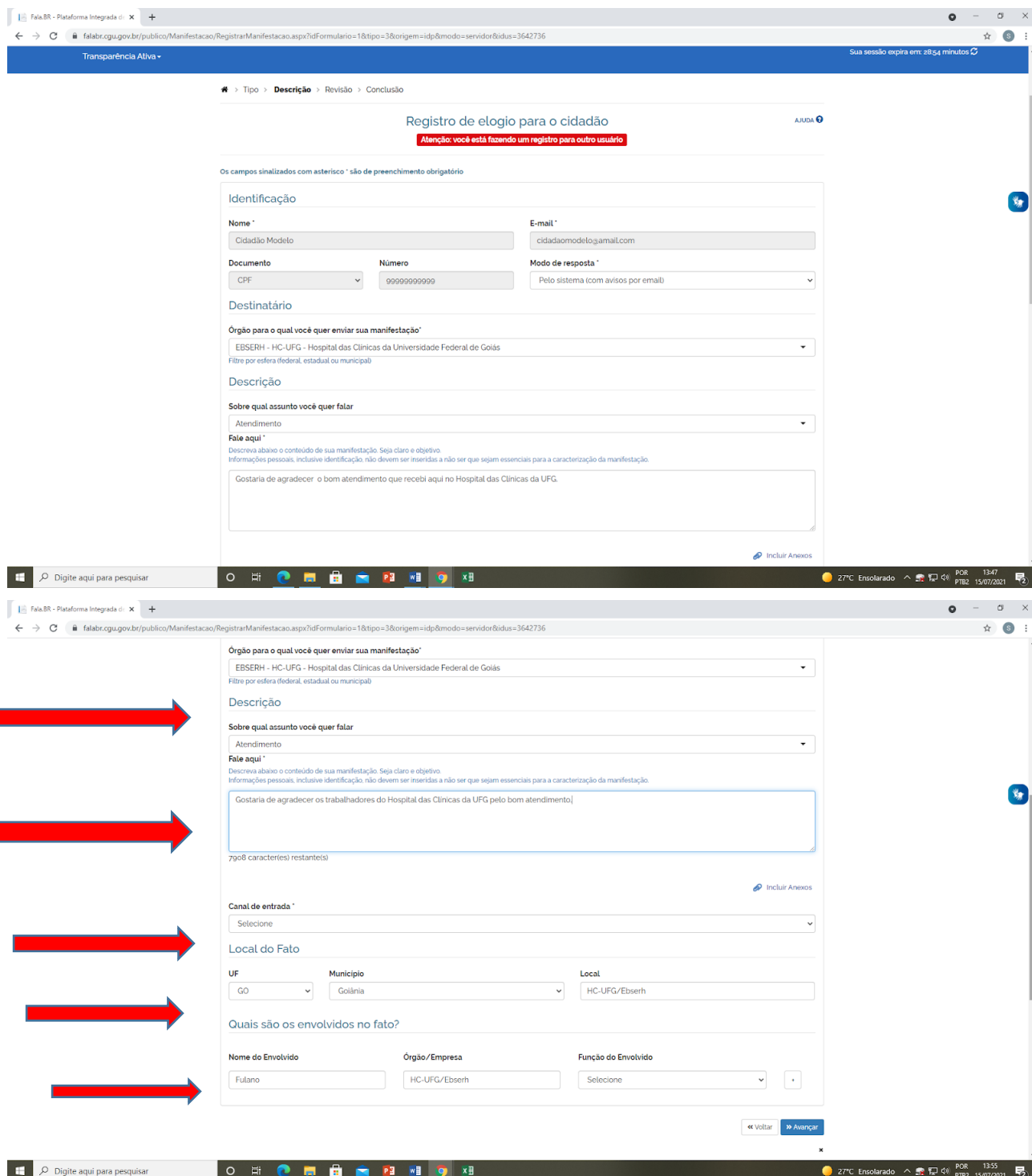


Figura 7- Registrando uma manifestação no FALA.BR
 Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 9: Identificar o órgão¹ “EBSERH - HU-UFJF - Hospital Universitário da Universidade Federal de Juiz de Fora”, assunto², inserir o texto da manifestação³, incluir anexo⁴ caso tenha, canal de entrada⁵, local do fato⁶ e citar os envolvidos⁷ caso tenha e clicar em “avançar” (Figura 08).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.003 - Página 7/9	
Título do Documento	REGISTRANDO UMA MANIFESTAÇÃO NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022 Versão: 01	Próxima revisão: 06/10/2024



Registro de elogio para o cidadão

Atenção: você está fazendo um registro para outro usuário

Os campos sinalizados com asterisco * são de preenchimento obrigatório

Identificação

Nome *
Cidadão Modelo
E-mail *
cidadaomodelo@gmail.com

Documento *
CPF
Número
9999999999
Modo de resposta *
Pelo sistema (com avisos por email)

Destinatário

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação*
EBSERH - HC-UFJF - Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás
Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal)

Descrição

Sobre qual assunto você quer falar
Atendimento

Fale aqui *
Descreva abaixo o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo. Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que sejam essenciais para a caracterização da manifestação.
Gostaria de agradecer o bom atendimento que recebi no Hospital das Clínicas da UFJF.

Canal de entrada *
Selecione

Local do Fato

UF
GO
Município
Goiânia
Local
HC-UFJF/Ebserh

Quais são os envolvidos no fato?

Nome do Envolvido	Órgão/Empresa	Função do Envolvido
Fulano	HC-UFJF/Ebserh	Selecione

7908 caracteres restantes

[Incluir Anexos](#)

[Voltar](#) [Avançar](#)

Figura 8 - Registrando uma manifestação no FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 10: Conferir a síntese da manifestação, estando correto clicar em “concluir” (Figura 09).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.003 - Página 8/9	
Título do Documento	REGISTRANDO UMA MANIFESTAÇÃO NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

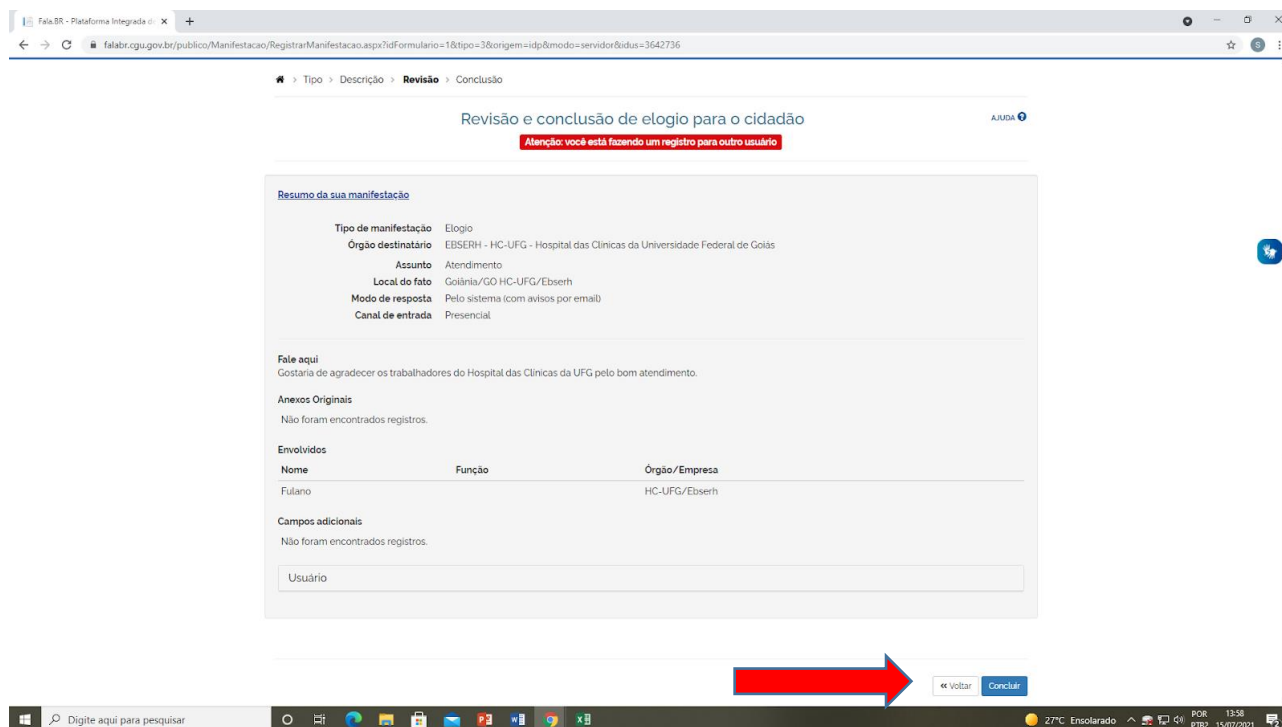


Figura 9- Registrando uma manifestação no FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 11: Registrada a manifestação com o envio do protocolo para o e-mail do cidadão. Para retornar à tela inicial basta clicar em “voltar ao início” (Figura 10).

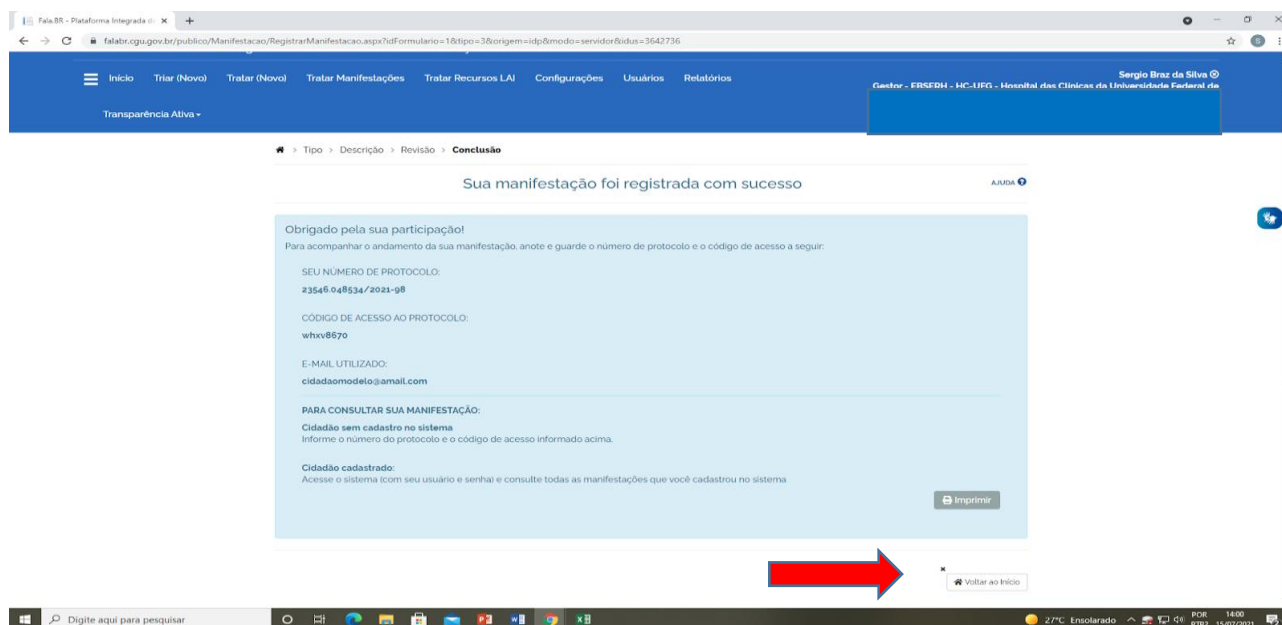


Figura 10 - Registrando uma manifestação no FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.003 - Página 9/9	
Título do Documento	REGISTRANDO UMA MANIFESTAÇÃO NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022 Versão: 01	Próxima revisão: 06/10/2024

Passo 12: Finalizar o registro.

4. REFERÊNCIAS

BRASIL. **LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 22 Mai. 2022.

5. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	06/10/2022	Elaboração inicial do documento

Elaboração Fabricia Delgado Franco Ambrósio Assistente da Ouvidoria	Data: 14/09/2022
Análise Sebastião Marsicano Ribeiro Júnior Ouvidor	Data: 14/09/2022
Validação Núcleo de Qualidade Hospitalar	Data: 16/09/2022
Aprovação Sebastião Marsicano Ribeiro Júnior Ouvidor	Data: 06/10/2022