



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.004 - Página 1/6	
Título do Documento	TRATANDO MANIFESTAÇÕES NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022 Versão: 01	Próxima revisão: 06/10/2024

DEFINIÇÃO

O tratamento das manifestações permite ao colaborador da Ouvidoria identificar quais demandas ainda não foram encaminhadas ou respondidas. O prazo para atendimento da manifestação 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 mostrar como o colaborador da Ouvidoria realiza as tratativas das manifestações 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: Logar. No Sistema Fala.BR, conforme demonstrado no POP OUV 002. Link - <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>

Passo 2: Clicar em “tratar manifestações” (Figura 01).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.004 - Página 2/6	
Título do Documento	TRATANDO MANIFESTAÇÕES NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

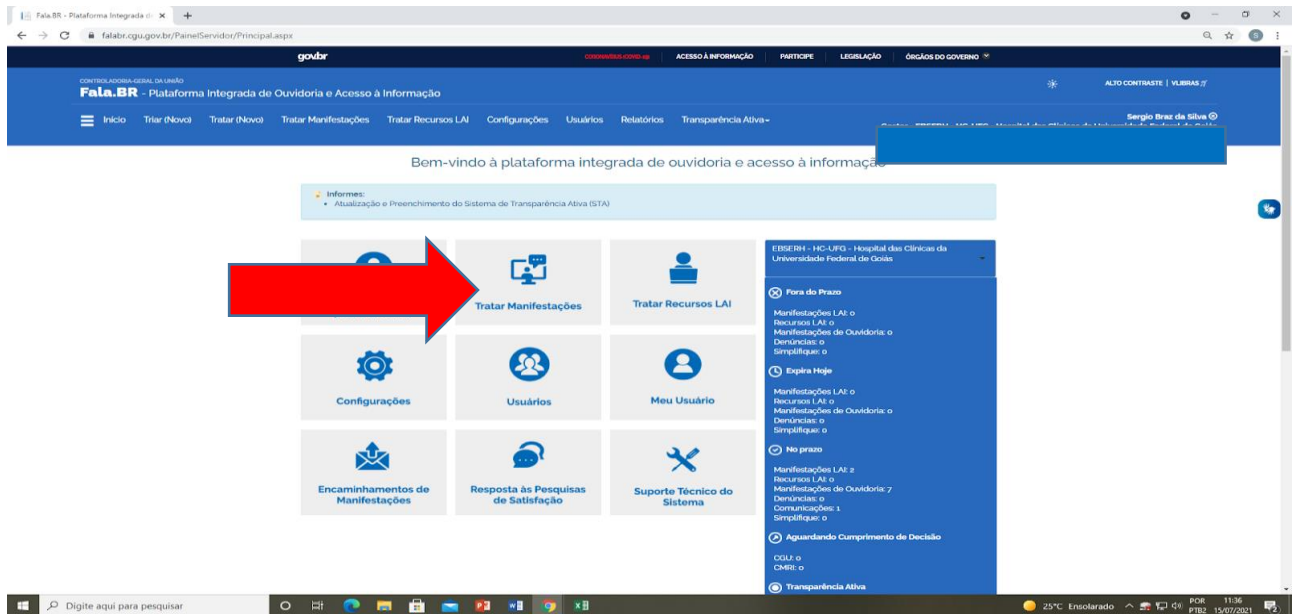


Figura 1- Tratando manifestações no FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 3: Clicar em “buscar” (Figura 02).

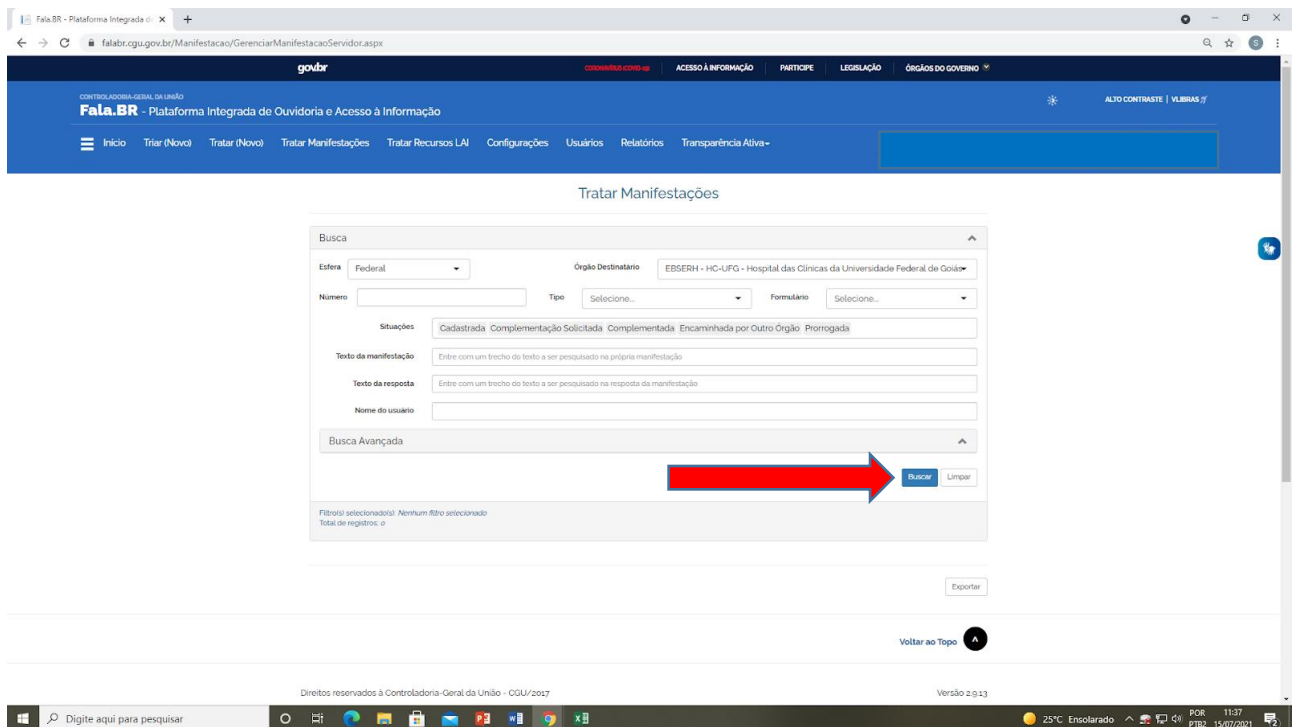


Figura 2 - Tratando manifestações no FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.004 - Página 3/6	
Título do Documento	TRATANDO MANIFESTAÇÕES NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

Passo 4: Identificar quais demandas ainda não foram encaminhadas para área e fazer seu cadastro no SEI (POP OUV 06), (Figura 03).

Número	Órgão Destinatário	Assunto	Serviço	Tipo	E-mail do manifestante	Cadastro	Prazo	Situação	Responsável
23546.048444/2021-05	EBSEERH - HC-UFJF - Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás	Ouvitoria Interna		Comunicação		15/07/2021		Cadastrada	
23546.046972/2021-32	EBSEERH - HC-UFJF - Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás	Outros em Educação		Acesso à Informação	jornalismo@estrategiavestibulares.com.br	07/07/2021	27/07/2021	Cadastrada	
23546.047870/2021-13	EBSEERH - HC-UFJF - Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás	Concurso		Acesso à Informação	brunobdct@gmail.com	13/07/2021	03/08/2021	Cadastrada	
23546.046643/2021-48	EBSEERH - HC-UFJF - Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás	Assistência Hospitalar e Ambulatorial		Solicitação	ednadsilvaarago@ouvidoria.uufjf.br	07/07/2021	06/08/2021	Cadastrada	
23546.047243/2021-82	EBSEERH - HC-UFJF - Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás	Assistência Hospitalar e Ambulatorial		Reclamação	vanessats@hotmail.com	09/07/2021	10/08/2021	Cadastrada	
23546.048130/2021-02	EBSEERH - HC-UFJF - Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás	Atendimento		Reclamação	ismirny_gomes@hotmail.com	14/07/2021	13/08/2021	Cadastrada	
23546.048243/2021-08	EBSEERH - HC-UFJF - Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás	Atendimento		Reclamação	katuscia@parecidacamelo@yahoo.com.br	14/07/2021	13/08/2021	Cadastrada	
23546.048264/2021-21	EBSEERH - HC-UFJF - Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás	Assistência Hospitalar e Ambulatorial		Solicitação	mat308287@gmail.com	14/07/2021	13/08/2021	Cadastrada	

Figura 3- Tratando manifestações no FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 5: Consultar a manifestação registrada, clique na “ação” (Figura 04).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.004 - Página 4/6	
Título do Documento	TRATANDO MANIFESTAÇÕES NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

ID	Assunto	Assunto	Assunto	Data	Data	Status
23546.047243/2021-82	Assistência Hospitalar e Ambulatorial	Reclamação	vannessats@hotmail.com	09/07/2021	10/08/2021	Cadastrada
23546.048130/2021-02	Atendimento	Reclamação	iasminny_gomes@hotmail.com	14/07/2021	13/08/2021	Cadastrada
23546.048243/2021-06	Atendimento	Reclamação	katusciaaarecidacamelog@yahoo.com.br	14/07/2021	13/08/2021	Cadastrada
23546.048264/2021-21	Assistência Hospitalar e Ambulatorial	Solicitação	ma1308287@gmail.com	14/07/2021	13/08/2021	Cadastrada
23546.048305/2021-73	Assistência Hospitalar e Ambulatorial	Reclamação		14/07/2021	13/08/2021	Cadastrada
23546.048460/2021-96	Outros em Saúde	Reclamação	nathaliacristinaspgmail.com	15/07/2021	16/08/2021	Cadastrada
23546.048534/2021-98	Atendimento	Elogio	cidadeamodelo@gmail.com	15/07/2021	16/08/2021	Cadastrada

Figura 4- Tratando manifestações no FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 6: Identificar o órgão¹, assunto², subassunto³ e tag⁴. Para fazer a identificação ou alteração de cada item basta clicar em “alterar”. Para seguir com o cadastro da manifestação no SEI, seguir os passos do POP.OUV.06 (Figura 05).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.004 - Página 5/6	
Título do Documento	TRATANDO MANIFESTAÇÕES NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

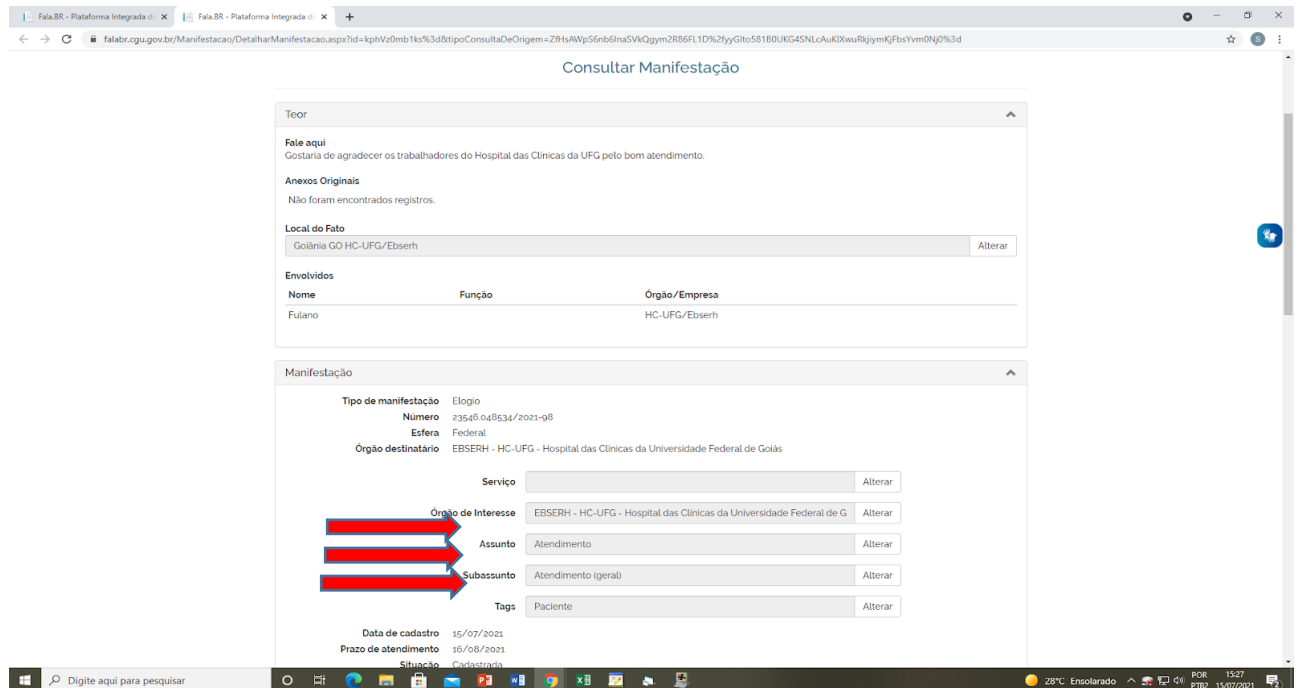


Figura 5- Tratando manifestações no FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 7: Finalizar o tratamento.

Realização de tratamento de manifestações dentro da plataforma Fala.BR.

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: Mai.2022.

5. HISTÓRICO DE REVISÃO

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



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.004 - Página 6/6	
Título do Documento	TRATANDO MANIFESTAÇÕES NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

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