

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.010 - Página 1/12	
Título do Documento	FINALIZANDO UMA MANIFESTAÇÃO COM DESPACHO SEI E RESPOSTA FINAL NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

DEFINIÇÃO

Ao receber uma manifestação, o colaborador da Ouvidoria avalia e, se necessário, direciona a mesma para a chefia da área envolvida para análise, providências cabíveis e resposta. O prazo para tratamento e resposta ao Cidadão está previsto na Lei nº 13.460/2017 e Lei nº 12.527/2011.

No momento em que a área responde a manifestação, não havendo necessidade de provocar outra área, a Ouvidoria avalia a resposta e prepara o despacho final no SEI para direcionar ao cidadão a resposta da sua manifestação no Fala.BR.

Para as manifestações que são avaliadas e não há necessidade de encaminhamento para a área técnica, a Ouvidoria pode usar o banco de respostas, fazendo o despacho final com o relato do cidadão e a resposta final.

1. OBJETIVO

O objetivo do POP é mostrar como o colaborador da Ouvidoria finaliza uma manifestação nos sistemas SEI e Fala.BR com resposta da área ou resposta padrão.

2. MATERIAL

Computador com acesso à internet, Sistemas SEI e Fala.BR.

3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

3.1 Responsáveis pela execução

Assistente da Ouvidoria e Ouvidor.

3.2 Atribuições

Finalizar as manifestações com Despacho com resposta final no Fala.BR.

Passo 1: Logar no Sistema SEI, conforme demonstrado no POP OUV 005. Link - <https://sei.ebserh.gov.br/>.

Passo 2: Clicar no “Número do Processo” a ser finalizado (Figura 1).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.010 - Página 2/12	
Título do Documento	FINALIZANDO UMA MANIFESTAÇÃO COM DESPACHO SEI E RESPOSTA FINAL NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

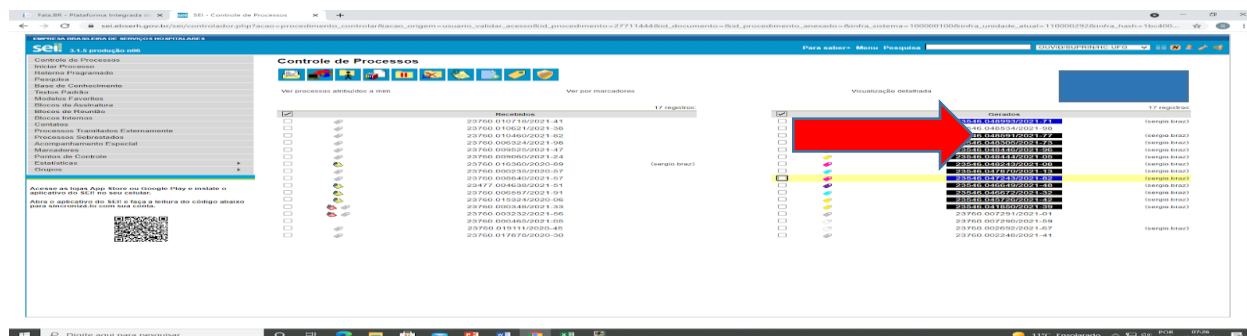


Figura 1- Finalizando uma manifestação com despacho SEI e resposta final do FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 3: Clicar em “Inserir Documento” (Figura 2).

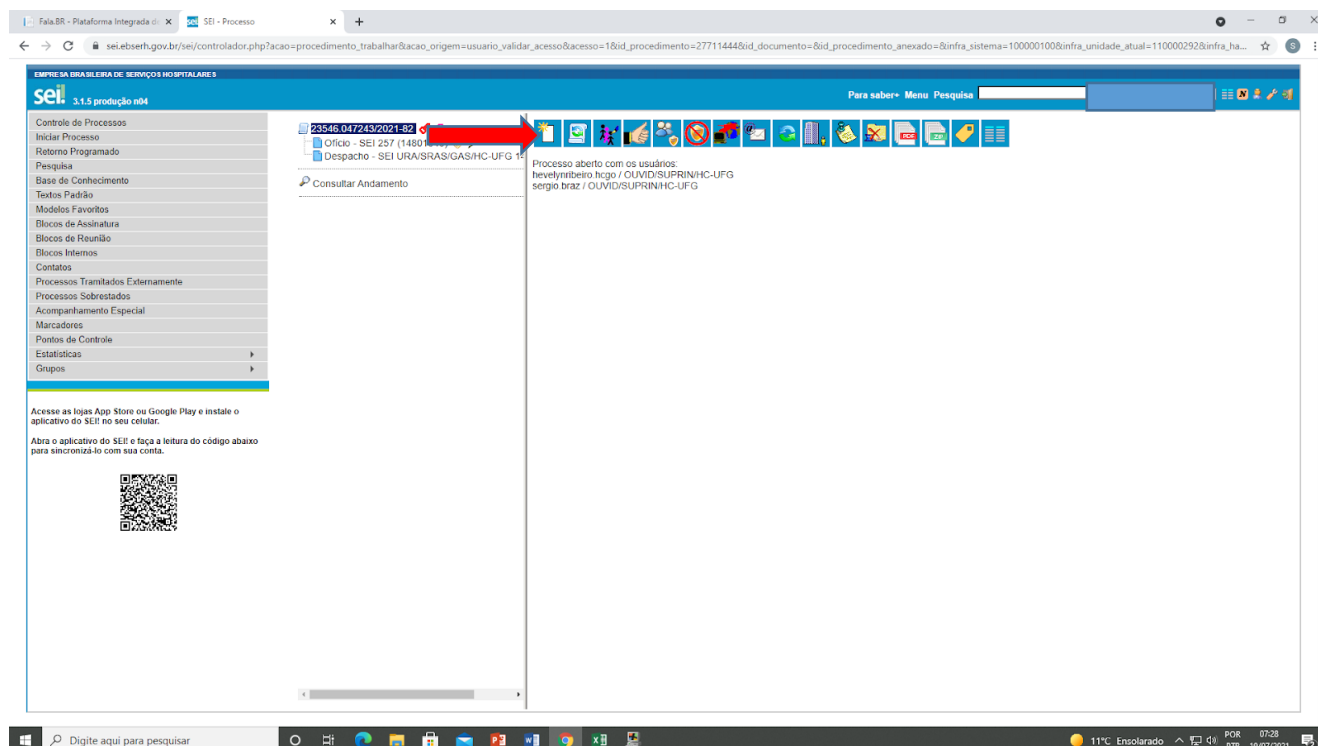


Figura 2 - Finalizando uma manifestação com despacho SEI e resposta final do FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 4: Clicar em “Despacho – SEI” (Figura 3).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.010 - Página 3/12	
Título do Documento	FINALIZANDO UMA MANIFESTAÇÃO COM DESPACHO SEI E RESPOSTA FINAL NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

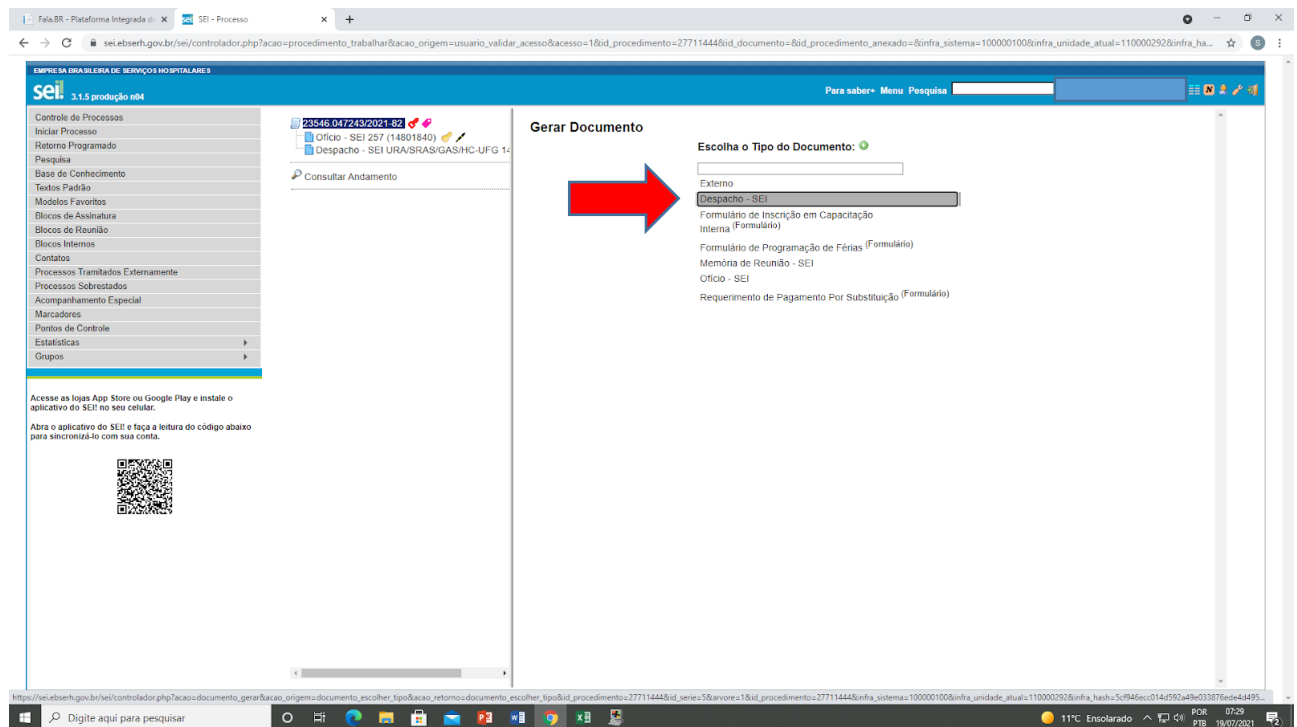


Figura 3 - Finalizando uma manifestação com despacho SEI e resposta final do FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 5: Usar o “Texto Padrão¹”, verificar os “Interessados², classificar o “Assunto³”, estabelecer o “Nível de Acesso⁴” e clicar em “Confirmar Dados” (Figura 4).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.010 - Página 4/12	
Título do Documento	FINALIZANDO UMA MANIFESTAÇÃO COM DESPACHO SEI E RESPOSTA FINAL NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

Para saber+ Menu Pesquisa OUV/HU-UFJF ☰ N

Gerar Documento

[Confirmar Dados](#) [Voltar](#)

Despacho - SEI

Texto Inicial

Documento Modelo
 Texto Padrão
 Nenhum

Encerramento Processo SEI

Descrição:

Interessados:

Ronald Kleinsorge Roland (ronald.roland)

Classificação por Assuntos:

Observações desta unidade:

Nível de Acesso

Sigiloso
 Restrito
 Público

Hipótese Legal:
 Informação Pessoal (Art. 31 da Lei nº 12.527/2011)

[Confirmar Dados](#) [Voltar](#)

Figura 4 - Finalizando uma manifestação com despacho SEI e resposta final do FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 6: Redigir e salvar o despacho no SEI, com base na resposta da área ou banco de respostas. O despacho pode ser preparado pelo colaborador, mas a revisão final e assinatura nos despachos e/ou ofícios é atribuição do (a) Ouvidor (a).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.010 - Página 5/12	
Título do Documento	FINALIZANDO UMA MANIFESTAÇÃO COM DESPACHO SEI E RESPOSTA FINAL NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

Passo 7: Finalizado o despacho SEI, clicar em “Concluir Processo” e inserir a resposta no Fala.BR (conforme Passo 7 ou Passo 12) (Figura 5).

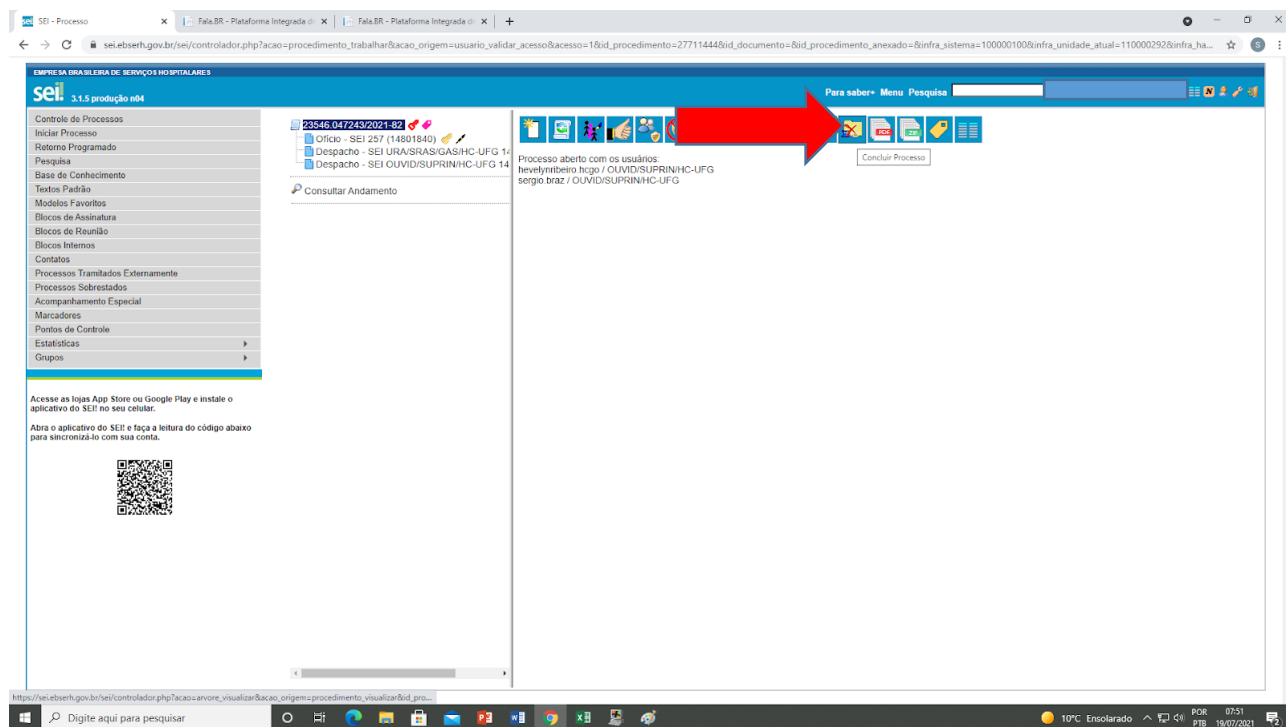


Figura 5- Finalizando uma manifestação com despacho SEI e resposta final do FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

a) Demanda de Ouvidoria (comunicado anônimo de reclamação, elogio, reclamação, solicitação ou sugestão)

Passo 8: Logar no Sistema Fala.BR e conforme demonstrado no POP OUV 002 Link - <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>.

Passo 9: Para chegar no Passo 9, seguir as orientações do POP OUV 004 (Passos 2 e 3).

Passo 10: Escolher o processo a ser finalizado e clicar na “Ação” (Figura 6).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.010 - Página 6/12	
Título do Documento	FINALIZANDO UMA MANIFESTAÇÃO COM DESPACHO SEI E RESPOSTA FINAL NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

Número	Orgão Destinatário	Assunto	Serviço	Tipo	E-mail do manifestante	Cadastro	Prazo	Situação	Responsável
33645-049972/2021-36	EBSEERH - HIC - UFJF - Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás	Outros em Educação		Acesso à Informação		09/07/2021	07/07/2021	Cadastrada	
33645-0427970/2021-13	EBSEERH - HIC - UFJF - Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás	Concurso		Acesso à Informação		13/07/2021	02/08/2021	Cadastrada	
33645-049049/2021-48	EBSEERH - HIC - UFJF - Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás	Assistência Hospitalar e Ambulatorial		Solicitação		09/07/2021	06/08/2021	Cadastrada	
33645-047243/2021-84	EBSEERH - HIC - UFJF - Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás	Assistência Hospitalar e Ambulatorial		Reclamação		09/07/2021	10/08/2021	Cadastrada	
33645-049223/2021-08	EBSEERH - HIC - UFJF - Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás	Atendimento		Reclamação		14/07/2021	13/08/2021	Cadastrada	
33645-049305/2021-73	EBSEERH - HIC - UFJF - Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás	Assistência Hospitalar e Ambulatorial		Reclamação		14/07/2021	13/08/2021	Cadastrada	
33645-049445/2021-98	EBSEERH - HIC - UFJF - Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás	Outros em Saúde		Reclamação		16/07/2021	16/08/2021	Cadastrada	
33645-049534/2021-	EBSEERH - HIC - UFJF - Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás	Atendimento		Elogio	cidacem.modelo@gmail.com	16/07/2021	10/08/2021	Cadastrada	Hevelyn Ribeiro

Figura 6- Finalizando uma manifestação com despacho SEI e resposta final do FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 11: Na etapa de consultar manifestação, ao final da página clicar em “Analisar” (Figura 7).

Data de cadastro 09/07/2021
Prazo de atendimento 10/08/2021
Situação Cadastrada
Registrado por [Redacted]
Modo de resposta Pelo sistema (com avisos por email)
Canal de entrada Outros
Responsável pela análise

Observação do órgão

Texto

A observação do órgão não é visível ao usuário

Alisar

Envolvidos informados pela ouvidoria

Não foram encontrados registros.

Incluir Envolvido

Anexos

Respostas e históricos de ações

Usuário

Figura 7 - Finalizando uma manifestação com despacho SEI e resposta final do FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.010 - Página 7/12	
Título do Documento	FINALIZANDO UMA MANIFESTAÇÃO COM DESPACHO SEI E RESPOSTA FINAL NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

Passo 12: Escolher o tipo de resposta “Conclusiva”, inserir o texto da resposta², citar se a demanda foi resolvida³ e se tiver de acrescentar alguma observação, caso tenha de inserir anexos⁵, identificar a área responsável pela resposta⁶ ou que deu origem a manifestação, revisar e clicar em “Responder” (Figura 8).

Figura 8- Finalizando uma manifestação com despacho SEI e resposta final do FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

b) Demanda e-SIC (Pedido de Acesso à Informação)

Passo 13: Logar no Sistema Fala.BR e conforme demonstrado no POP OUV 002 Link - <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>.

Passo 14: Para chegar no Passo 14, seguir as orientações do POP OUV 004 (Passos 2 e 3).

Passo 15: Escolher o processo a ser finalizado e clicar na “Ação” (Figura 9).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.010 - Página 8/12	
Título do Documento	FINALIZANDO UMA MANIFESTAÇÃO COM DESPACHO SEI E RESPOSTA FINAL NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

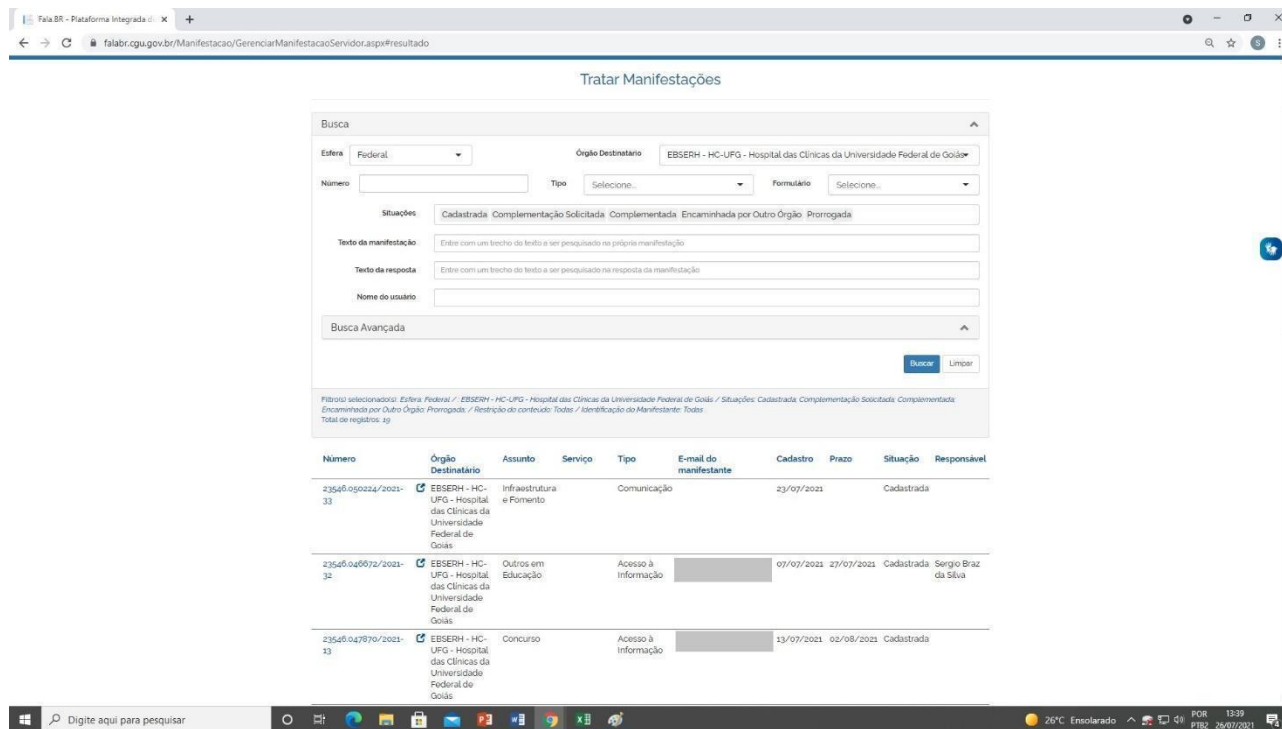


Figura 9- Finalizando uma manifestação com despacho SEI e resposta final do FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 16: Na etapa de consultar manifestação, ao final da página clicar em “Analisar” (Figura 10).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.010 - Página 9/12	
Título do Documento	FINALIZANDO UMA MANIFESTAÇÃO COM DESPACHO SEI E RESPOSTA FINAL NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

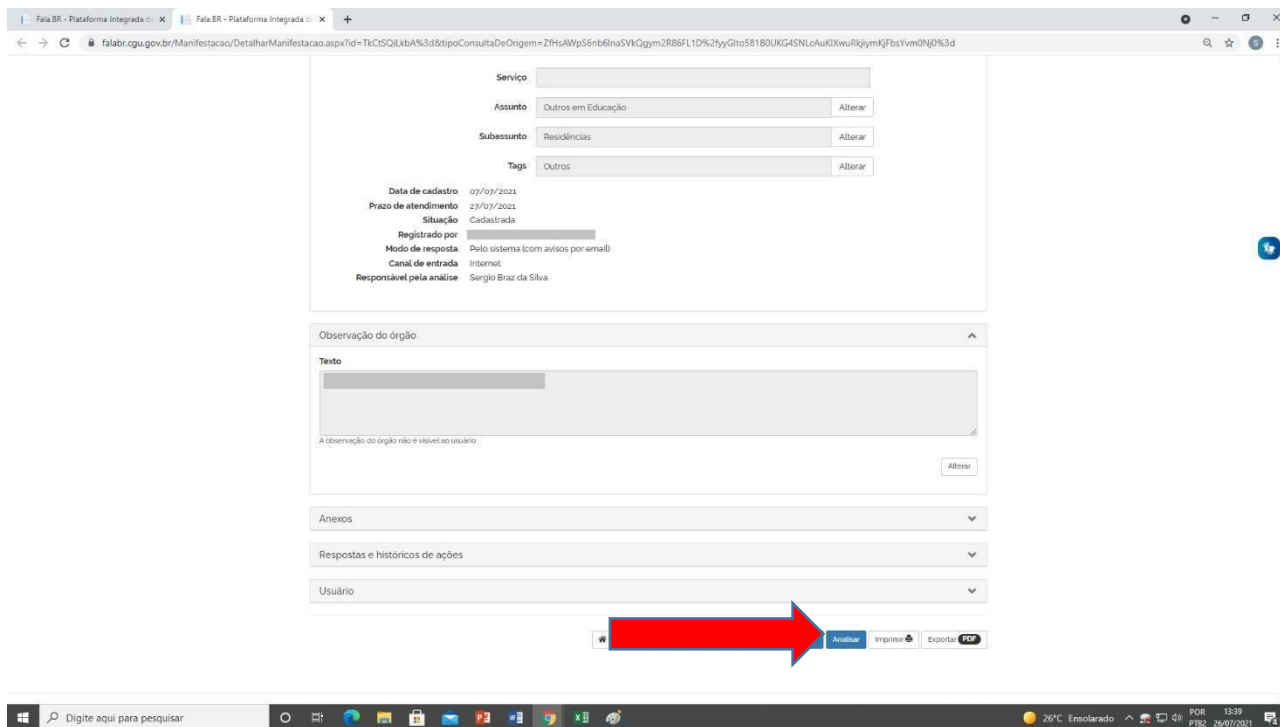


Figura 10 - Finalizando uma manifestação com despacho SEI e resposta final do FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 17: Escolher o tipo de “Decisão” (Figura 11).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.010 - Página 10/12	
Título do Documento	FINALIZANDO UMA MANIFESTAÇÃO COM DESPACHO SEI E RESPOSTA FINAL NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

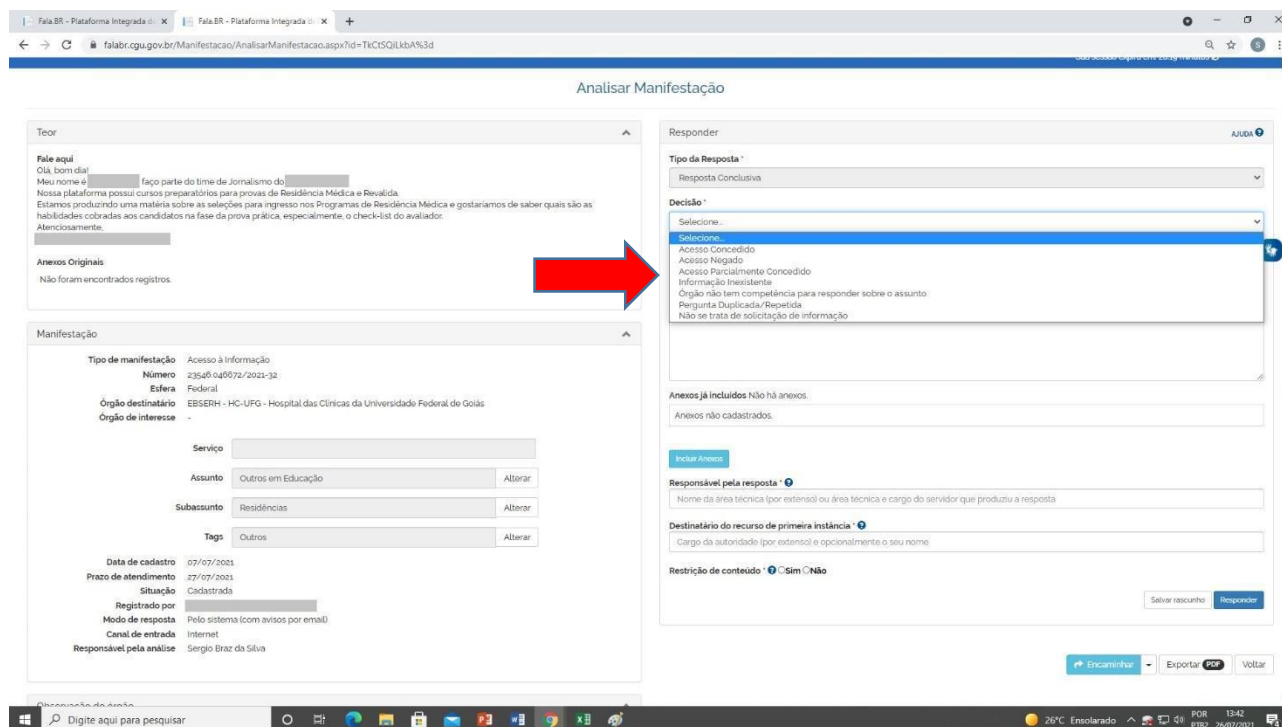


Figura 11- Finalizando uma manifestação com despacho SEI e resposta final do FALA.BR
 Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 18: Escolher o tipo de “Especificação da decisão” (Figura 12).

Resposta²”, indicar o “Destinatário de recursos de primeira ou segunda instância³”, especificar se a manifestação apresenta alguma “Restrição de conteúdo⁴” e clicar em “Responder” (Figura 13).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.010 - Página 11/12	
Título do Documento	FINALIZANDO UMA MANIFESTAÇÃO COM DESPACHO SEI E RESPOSTA FINAL NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

The screenshot shows the 'Analisar Manifestação' interface. On the left, the 'Manifestação' section contains details like 'Tipo de manifestação: Acesso à Informação', 'Número: 23546/2021-32', 'Assunto: Outros em Educação', and 'Tags: Outros'. On the right, the 'Responder' section shows 'Tipo da Resposta' as 'Resposta Conclusiva', 'Decisão' as 'Acesso Parcialmente Concedido', and a detailed 'Texto da Resposta' explaining the decision. A 'Responder' button is at the bottom right. Red arrows highlight key elements: the text area, the subject and tags, the response type and decision, the response text, and the final action button.

Figura 12 - Finalizando uma manifestação com despacho SEI e resposta final do FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 19: Finalizado o processo com despacho SEI e resposta final no Fala.BR.

Passo 20: Finalizar o processo com despacho SEI e resposta final no Fala.BR.

4. REFERÊNCIAS

BRASIL. **LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. Disponível: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 22 Mai.2022.

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.



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.010 - Página 12/12	
Título do Documento	FINALIZANDO UMA MANIFESTAÇÃO COM DESPACHO SEI E RESPOSTA FINAL NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022 Versão: 01	Próxima revisão: 06/10/2024

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