



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.011 - Página 1/6	
Título do Documento	SOLICITANDO COMPLEMENTAÇÃO OU ENVIANDO RESPOSTA INTERMEDIÁRIA NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022 Versão: 01	Próxima revisão: 06/10/2024

DEFINIÇÃO

Ao receber uma manifestação e realizar o direcionamento junto a área citada, o colaborador da Ouvidoria pode direcionar uma resposta intermediária ao cidadão, informando o andamento da sua manifestação, até que se tenha a resposta conclusiva.

Já o pedido de complementação é utilizado quando há necessidade de maiores informações, para que seja possível dar continuidade no atendimento. No pedido de complementação é dado um prazo de cinco dias corridos para que o cidadão acrescente maiores informações sobre sua demanda.

O prazo para tratamento e resposta ao Cidadão está previsto na Lei nº 13.460/2017 e Lei nº 12.527/2011.

1. OBJETIVO

O objetivo do POP é mostrar como o colaborador da Ouvidoria pode enviar ao cidadão uma resposta intermediária ou solicitar uma complementação pelo sistema Fala.BR.

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

Solicitar complementação ou enviar resposta intermediária no Fala.BR.

Passo 1: Logar no Sistema Fala.BR e conforme demonstrado no POP.OUV.002 Link <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>.

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

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.011 - Página 2/6	
Título do Documento	SOLICITANDO COMPLEMENTAÇÃO OU ENVIANDO RESPOSTA INTERMEDIÁRIA NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

Passo 3: Escolher o processo que será enviado a resposta intermediária ou pedido de complementação e clicar na “Ação” (Figura 1).

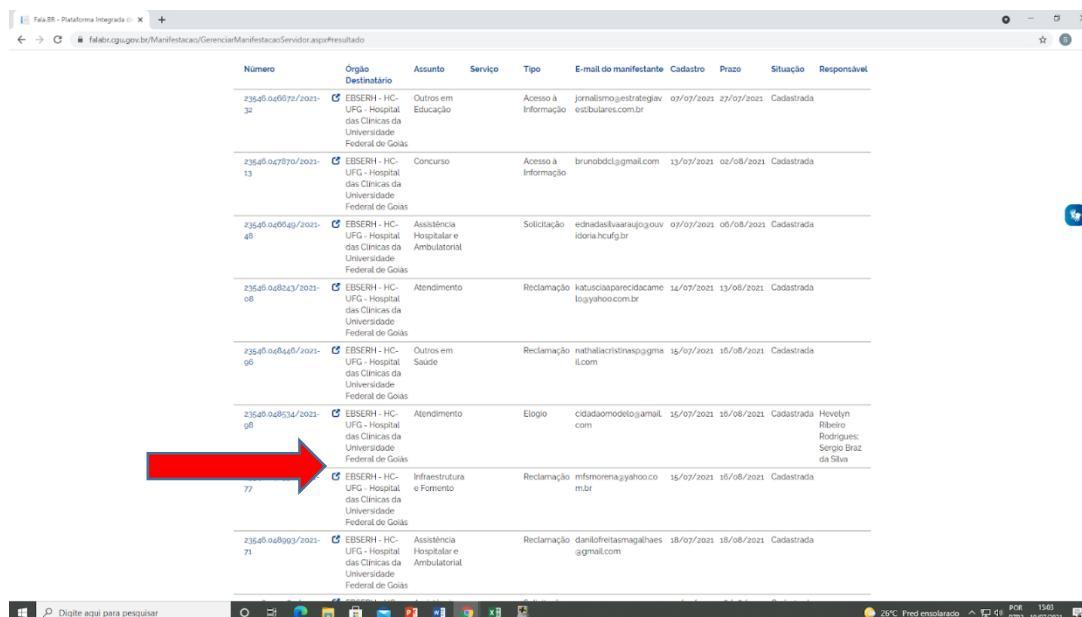


Figura 1- Solicitando complementação ou enviando resposta intermediária no FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 4: Na etapa de consultar manifestação, ao final da página clicar em “Analisar” (Figura 2).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.011 - Página 3/6	
Título do Documento	SOLICITANDO COMPLEMENTAÇÃO OU ENVIANDO RESPOSTA INTERMEDIÁRIA NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022 Versão: 01	Próxima revisão: 06/10/2024

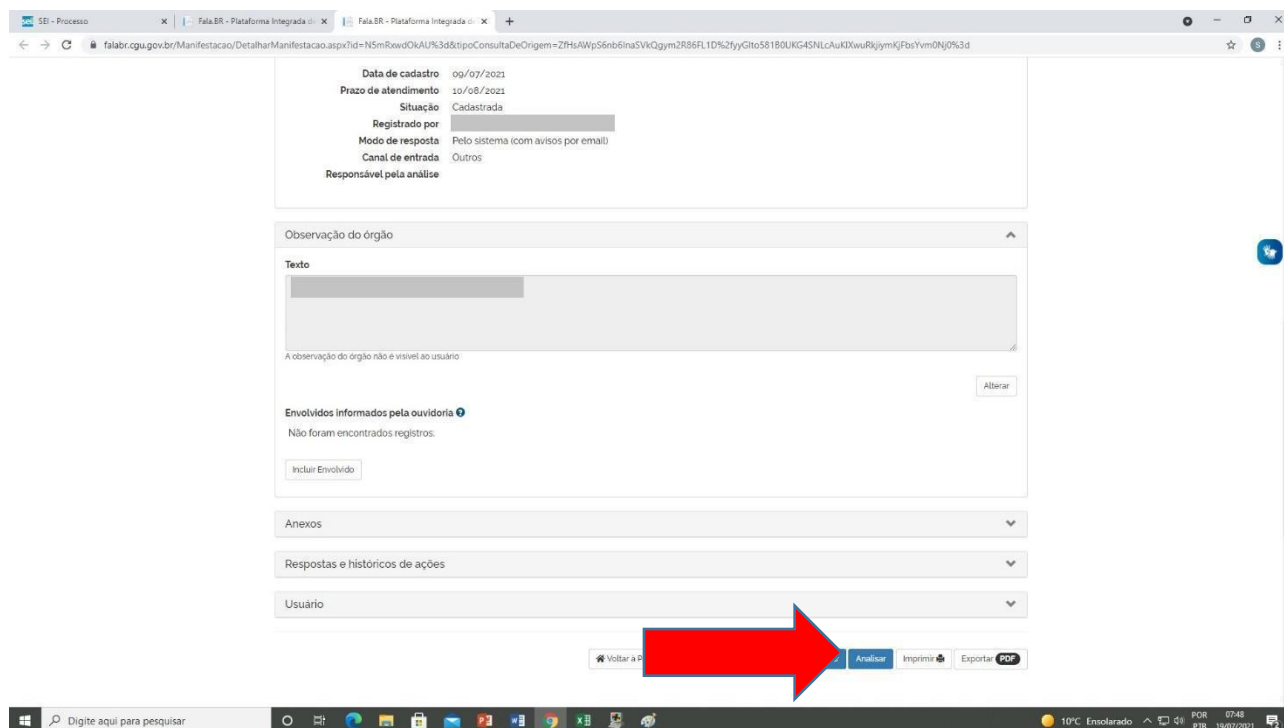


Figura 2- Solicitando complementação ou enviando resposta intermediária no FALA.BR
 Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 5: Sendo resposta intermediária, seguir do Passo 6. Caso seja pedido de complementação, seguir Passo 7.

Passo 6: Escolher o tipo de resposta “intermediária”, inserir o texto da resposta, identificar a área responsável pela resposta ou que deu origem a manifestação, revisar e clicar em “Responder” (Figura 3).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.011 - Página 4/6	
Título do Documento	SOLICITANDO COMPLEMENTAÇÃO OU ENVIANDO RESPOSTA INTERMEDIÁRIA NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022 Versão: 01	Próxima revisão: 06/10/2024

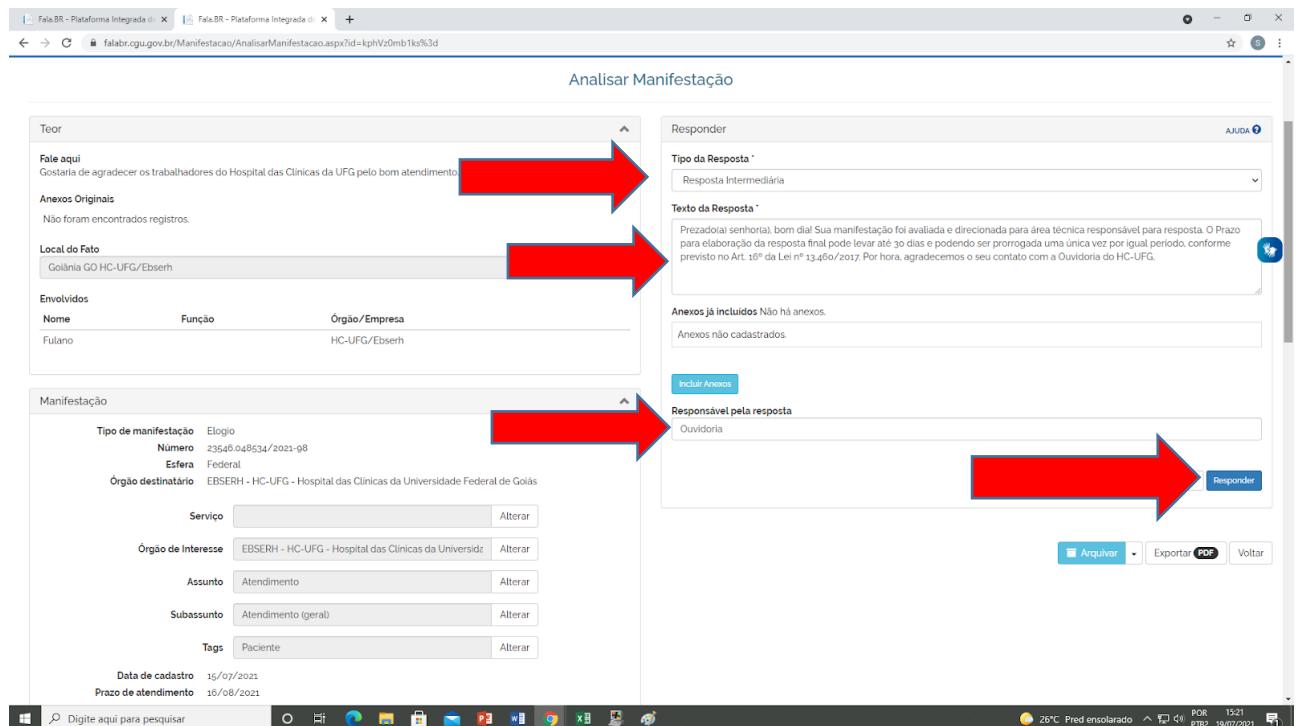


Figura 3 - Solicitando complementação ou enviando resposta intermediária no FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 7: Escolher o tipo de resposta “Pedido de Complementação¹”, inserir o texto da resposta², identificar a área responsável pela solicitação³, revisar e clicar em “Responder” (Figura 4).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.011 - Página 5/6	
Título do Documento	SOLICITANDO COMPLEMENTAÇÃO OU ENVIANDO RESPOSTA INTERMEDIÁRIA NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

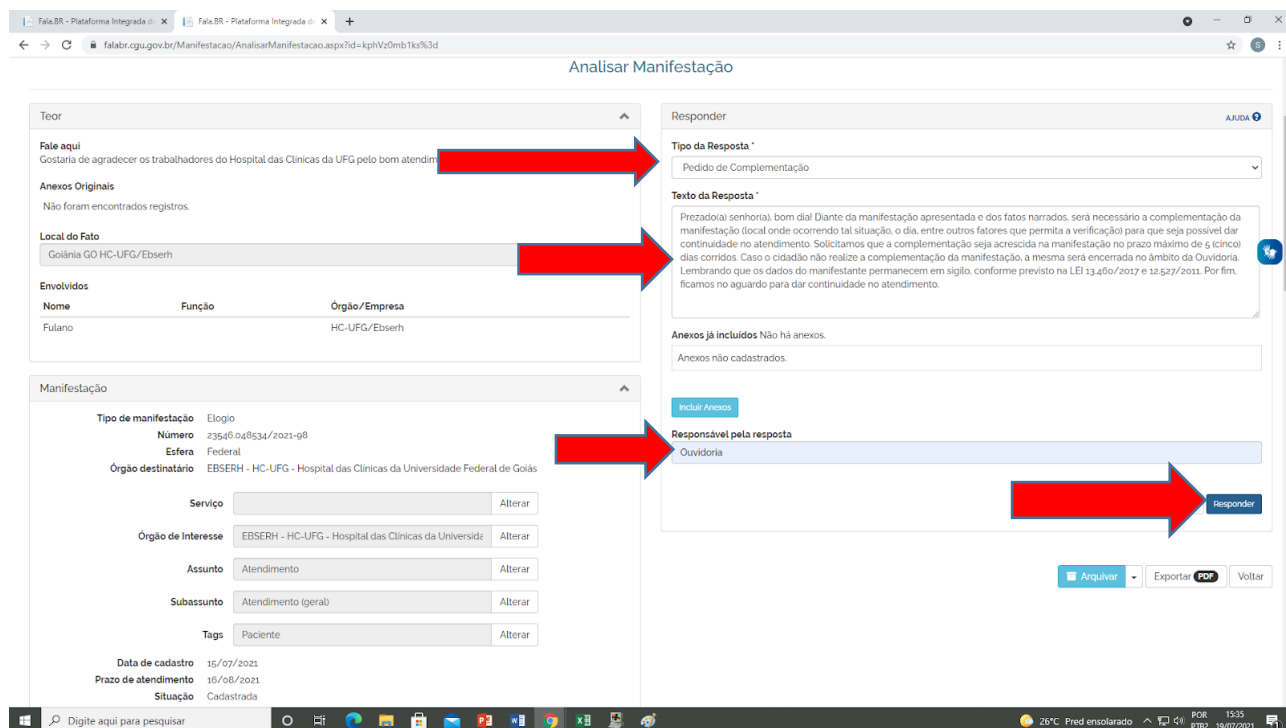


Figura 4- Solicitando complementação ou enviando resposta intermediária no FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 8: Finalizado o processo de resposta intermediária ou pedido de complementação 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.011 - Página 6/6	
Título do Documento	SOLICITANDO COMPLEMENTAÇÃO OU ENVIANDO RESPOSTA INTERMEDIÁRIA 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