



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.015 - Página 1/3	
Título do Documento	ENCAMINHANDO MANIFESTAÇÕES PARA OUTRO ÓRGÃO NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2016	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

DEFINIÇÃO

O colaborador deve executar essa ação quando analisar que a manifestação não pertence ao Hospital Universitário da Universidade Federal de Juiz de Fora- Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (HU-UFJF/Ebserh). Nesse caso, se o órgão ao qual o usuário gostaria de apresentar sua manifestação não tiver cadastrado no Sistema Fala.BR, é indicado finalizar a manifestação, informando ao usuário que o assunto não é pertinente ao Hospital, conforme previsto na Lei nº 13.460/20217.

1. OBJETIVO

O objetivo do POP é mostrar como o colaborador da Ouvidoria pode direcionar uma manifestação para outro órgão, alterando o tipo de manifestação que foi cadastrada equivocadamente no Sistema do 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

Realizar encaminhamentos de manifestações para outro órgão pelo Fala.BR.

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: Seguir a partir do “Passo 3” do POP OUV 016, clicando em “encaminhar” (Figura 1).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.015 - Página 2/3	
Título do Documento	ENCAMINHANDO MANIFESTAÇÕES PARA OUTRO ÓRGÃO NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2016	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

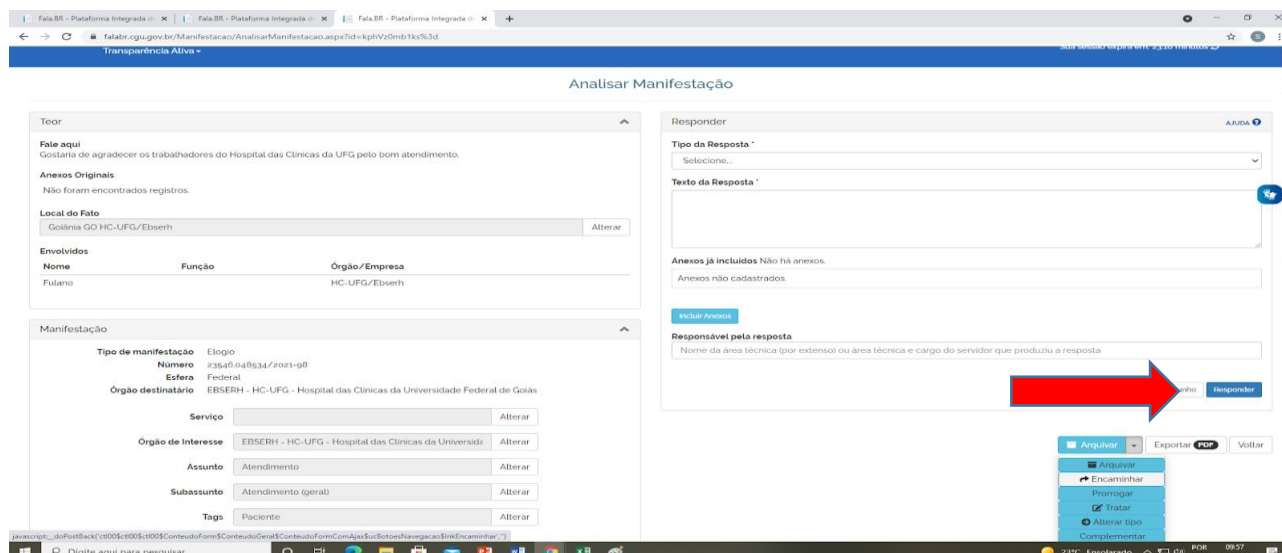


Figura 1 -Encaminhando manifestações para outro órgão no FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 4: Especificar a esfera, órgão destinatário, inserir texto ao órgão destinatário e texto, notificando o usuário e clicar em “Encaminhar” (Figura 2).

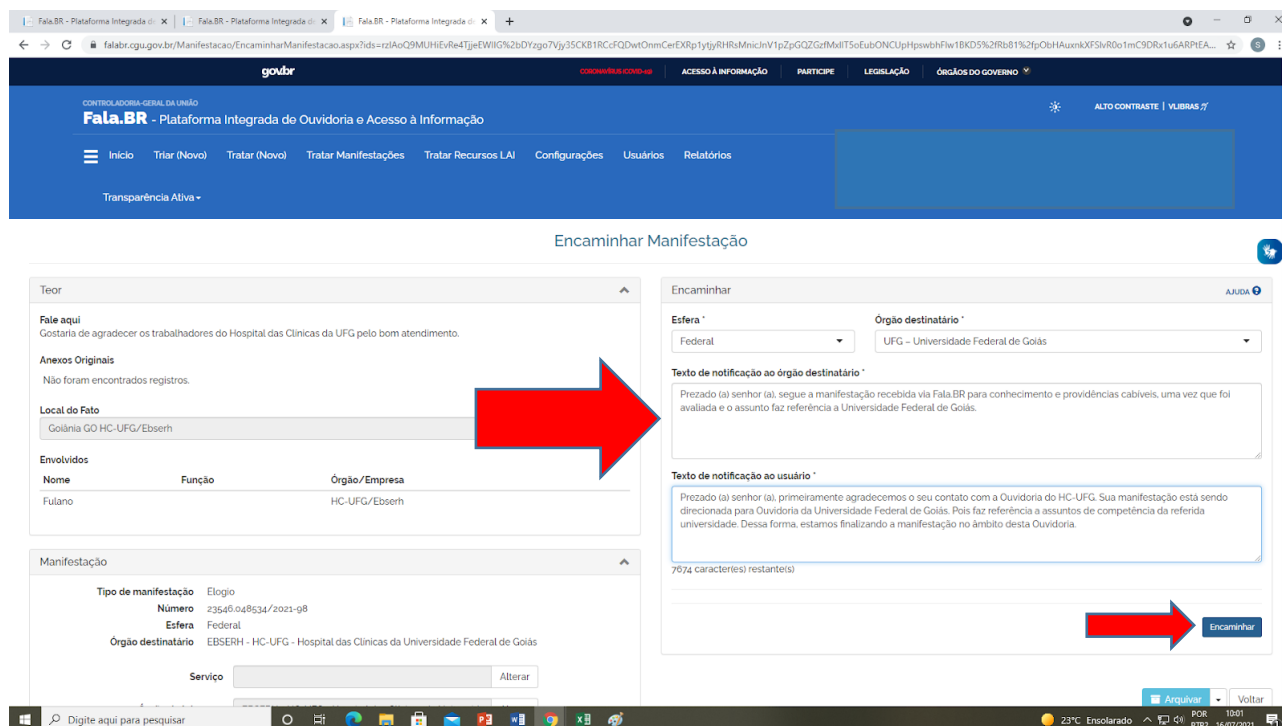


Figura 2 -Encaminhando manifestações para outro órgão no FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.015 - Página 3/3	
Título do Documento	ENCAMINHANDO MANIFESTAÇÕES PARA OUTRO ÓRGÃO NO FALA.BR	Emissão: 06/10/2016	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

Passo 6: Finalizado, fazer o encaminhamento da manifestação para outro órgão.

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