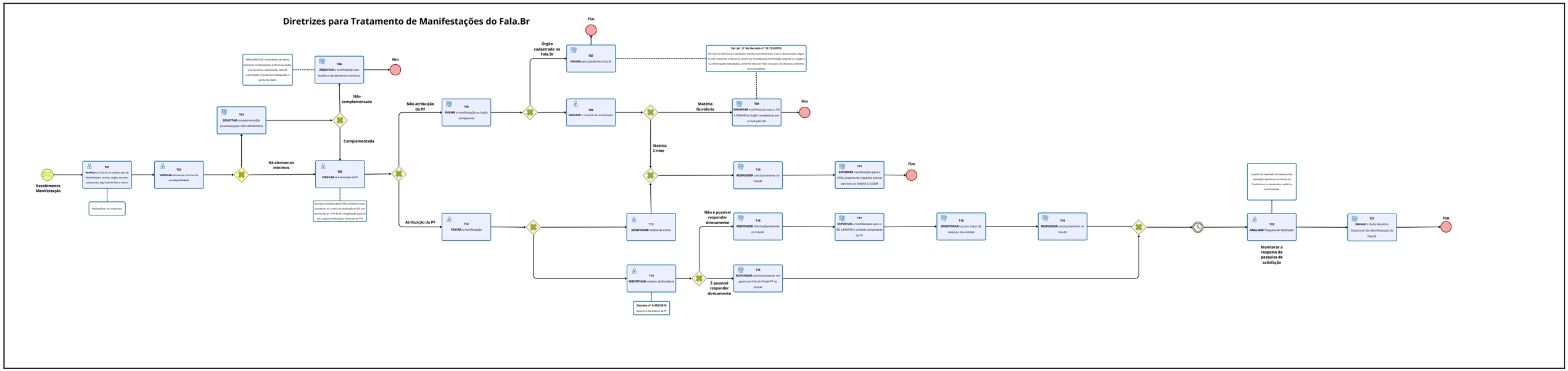

Diretrizes para Tratamento de Manifestações do Fala.Br
Recebimento Manifestação
T01
Verificar no Fala.Br os campos tipo de Manifestação, serviço, órgão, assunto, subassunto, tag, local do fato e outros
Reclassificar, se necessário
T02
VERIFICAR elementos mínimos da procedgabilidade
T03
SOLICITAR complementação (manifestações NÃO ANÔNIMAS)
Há elementos mínimos
ARQUIVAR POR: Insuficiência de dados (somente manifestações anônimas); dados inverossímeis, duplicidade, falta de urbanidade, impertinência/incabimento e perda de objeto
T04
ARQUIVAR a manifestação por Ausência de elementos mínimos
Fim
Não complementada
Complementada
T05
VERIFICAR se é atribuição da PF
Serviços prestados pela Polícia Federal e seus servidores ou crimes de atribuição da PF, nos termos do art. 144 da CF e legislação esparsa (ver arquivo Atribuições Criminais da PF)
Não atribuição da PF
T06
ENVIAR a manifestação ao órgão competente
Órgão cadastrado no Fala.Br
T07
ENVIAR para plataforma Fala.Br
Fim
Ver art. 8º do Decreto nº 10.153/2019
No caso de denúncia é necessário solicitar consentimento. Caso o denunciante negue ou não responda, a denúncia severa ser anvada pseudonimizada, tarjando as imagens ou informações metadados, conforme deve ser feito nos casos de denúncia anônima (comunicação).
T08
ANALISAR o conteúdo da manifestação
Matéria Ouvidoria
T09
EXPORTAR manifestação para o SEI e ENVIAR ao órgão competente por e-mail pelo SEI
Fim
Notícia Crime
T10
RESPONDER conclusivamente no Fala.Br
T11
EXPORTAR manifestação para o EPOL (sistema de inquérito policial eletrônico e ENVIAR à COGER
Fim
Atribuição da PF
T12
TRATAR a manifestação
T13
IDENTIFICAR Notícia de Crime
Não é possível responder diretamente
T16
RESPONDER intermediariamente no Fala.Br
T17
EXPORTAR a manifestação para o SEI e ENVIAR à unidade competente da PF
T18
MONITORAR o prazo e teor da resposta da unidade
T19
RESPONDER conclusivamente no Fala.Br
T14
IDENTIFICAR matéria de Ouvidoria
Decreto nº 9.492/2018
Serviços e Servidores da PF
É possível responder diretamente
T15
RESPONDER conclusivamente, em geral com link do Portal PF no Fala.Br
A partir do resultado da pesquisa de satisfação aprimorar as rotinas da Ouvidoria e, se necessário, realizar a manifestação.
T20
ANALISAR Pesquisa de Satisfação
Monitorar a resposta da pesquisa de satisfação
T21
ENVIAR à chefia Relatório Situacional das Manifestações do Fala.Br
Fim