

Situações de uma Manifestação

Durante seu ciclo de vida, uma manifestação pode passar pelas seguintes situações ou estados:

- **Cadastrada:** é a primeira situação de uma manifestação; quando uma manifestação é registrada no Fala.BR e, portanto, está passível de análise e tratamento pela ouvidoria.
- **Arquivada:** quando o servidor de ouvidoria encerra a manifestação sem o envio de resposta ao usuário. Os motivos mais comuns são: falta de urbanidade, falta de clareza e insuficiência de dados, duplicidade de manifestação, manifestação imprópria ou inadequada, perda de objeto, manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos apenas para conhecimento, ausência de competência ou manifestação encaminhada a órgão externo, por fora da Plataforma Fala.BR. A partir da versão 3.25 foi habilitado o arquivamento para manifestações que haviam registrado pedido de complementação ou de prorrogação. Estas somente podiam ser finalizadas com resposta conclusiva. Agora passam a poderem ser arquivadas após o complemento do cidadão.
- **Prorrogada:** é a situação em que a manifestação foi prorrogada. Com a Lei nº 13.460/2017, a ouvidoria deverá responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados a partir do seu recebimento. Este prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa. Por força de normativos específicos, algumas ouvidorias podem trabalhar com prazo inferior a esse.
- **Complementação Solicitada:** quando um pedido de complementação é realizado pelo servidor de ouvidoria, o estado da manifestação passa para Complementação Solicitada. O pedido de complementação de informações suspende a contagem original, abrindo prazo de 20 dias para que o usuário apresente as informações solicitadas. Se não houver retorno nesse período a manifestação é arquivada automaticamente, ou seja, encerrada sem uma resposta conclusiva.
- **Complementada:** quando o cidadão fornecer a complementação requerida em resposta ao pedido de complementação.
- **Encaminhada para Órgão Externo - Encerrada:** desde janeiro de 2020 essa situação não é utilizada na Plataforma Fala.BR, e atualmente é mantido apenas o legado desses registros. Na época, quando o servidor encaminhava manifestações para os órgãos que não haviam aderido ao sistema **e-ouv**, as manifestações eram enviadas por e-mail para estes órgãos e a situação dessas manifestações era registrada como "Encaminhada para órgão externo - Encerrada".
- **Encaminhada por Outro Órgão:** quando uma ouvidoria (destino) recebe uma manifestação de outro órgão (origem). Observe que, na ouvidoria destino, a manifestação não passará pelo estado **Cadastrada**.
- **Concluída:** quando uma ouvidoria responde a manifestação de forma conclusiva ao cidadão.

É importante mencionar que, sempre que houver uma mudança de estado na manifestação, o manifestante receberá uma notificação por e-mail.