

Funcionalidades	Permissões	Apenas para módulo de triagem e tratamento?	Servidor							Sistema			Administrador		Cidadão	
			Atendente	Colaborador	Gestor	Monitorador	Observador	Respondente	WebService Atendente	WebService Observador	WebService Respondente	Administrador	Cadastrador	Usuário		
<b>1. Registrar manifestação para o cidadão</b>	Registrar uma manifestação para o cidadão		✓		✓				✓	✓		✓				
<b>2. Nova manifestação</b>	Registrar uma nova manifestação															✓
<b>3. Minhas manifestações</b>	Consultar suas manifestações															✓
	Consultar manifestações de sua ouvidoria				✓			✓	✓		✓	✓	✓			
	Consultar manifestações registradas por mim		✓													
	Consultar manifestações de qualquer ouvidoria							✓ <sup>1</sup>						✓		
	Consultar manifestações tramitadas para minha unidade ou para mim	✓		✓	✓				✓							
	Responder manifestações de sua ouvidoria				✓				✓			✓				
	Alterar informação de resolatividade da manifestação				✓				✓			✓				
	Arquivar manifestações de sua ouvidoria				✓				✓			✓				
	Encaminhar manifestações para outra ouvidoria				✓				✓			✓				
	Tratar manifestações de sua ouvidoria	✓			✓				✓							
<b>4. Tratar manifestações</b>	Tratar manifestações tramitadas para minha unidade ou para mim	✓			✓				✓							
	Tramitar manifestações	✓		✓	✓				✓							
	Definir a prioridade da manifestação	✓			✓				✓							
	Alterar o Assunto, Subassunto, Tag, Órgão de interesse e Serviço da manifestação			✓	✓				✓			✓				
	Alterar os Envolvidos ou o Local do Fato da manifestação			✓	✓				✓							
	Criar Extrato da manifestação				✓				✓							
	Alterar o Tipo da manifestação				✓				✓			✓				
	Prorrogar prazo da manifestação				✓				✓			✓				
	Complementar a manifestação				✓				✓			✓				
	Reabrir manifestação				✓				✓			✓				
	Exportar PDF com conteúdo da manifestação		✓	✓	✓			✓	✓							
<b>5. Usuários</b>	Consultar usuários de sua ouvidoria				✓							✓			✓	
	Criar usuário cidadão											✓			✓ <sup>3</sup>	
	Criar e gerenciar usuários de sua ouvidoria				✓										✓	
	Criar e gerenciar usuários de qualquer ouvidoria														✓ <sup>3</sup>	
	Consultar e gerenciar seu usuário		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cadastrar nova ouvidoria													✓	✓ <sup>3</sup>	
	Consultar e exportar lista de ouvidorias do sistema							✓ <sup>1</sup>						✓	✓ <sup>3</sup>	
	Inserir e gerenciar órgãos SIDORG													✓	✓ <sup>3</sup>	
	Gerenciar Informações Gerais das configurações de sua ouvidoria				✓									✓	✓ <sup>3</sup>	
	Gerenciar Configurações do sistema e informações gerais de qualquer ouvidoria													✓	✓ <sup>3</sup>	
<b>6. Configurações</b>	Consultar Unidades do órgão	✓									✓	✓				
	Criar e gerenciar Unidades do órgão	✓			✓									✓	✓	
	Selecionar Assuntos favoritos do órgão				✓									✓	✓	
	Criar e gerenciar Subassuntos do órgão				✓									✓	✓	
	Criar e gerenciar Informes para o órgão				✓									✓	✓	
	Criar e gerenciar Assuntos do sistema													✓		
	Criar e gerenciar Feriados do sistema													✓		
	Migrar manifestações entre órgãos do sistema													✓	✓ <sup>3</sup>	
	Enviar e gerenciar e-mails por meio de mala direta													✓		
<b>7. Encaminhamento de manifestações</b>	Consultar os encaminhamentos de manifestações de sua ouvidoria				✓			✓	✓		✓	✓				
	Consultar os encaminhamentos de manifestações registradas por mim		✓													
	Consultar encaminhamentos de manifestações de qualquer ouvidoria							✓ <sup>1</sup>						✓		
<b>8. Respostas às Pesquisas de Satisfação</b>	Consultar as pesquisas de satisfação de sua ouvidoria				✓			✓	✓		✓	✓			✓	
	Consultar as pesquisas de satisfação de manifestações registradas por mim		✓													
	Consultar as pesquisas de satisfação de qualquer ouvidoria							✓ <sup>1</sup>						✓	✓ <sup>3</sup>	
<b>9. Suporte Técnico FalaBR</b>	Acionar o suporte técnico		✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
<b>10. Relatórios</b>	Acessar e exportar o Relatório detalhado de manifestações (todos os tipos) de seu órgão				✓			✓	✓							
	Acessar e exportar o Relatório detalhado de manifestações (todos os tipos) de todos os órgãos							✓ <sup>1</sup>						✓		
	Acessar e exportar o Relatório detalhado de manifestações que sofreram alteração de tipo de seu órgão				✓			✓	✓							
	Acessar e exportar o Relatório detalhado de manifestações que sofreram alteração de tipo de todos os órgãos							✓ <sup>1</sup>						✓		
<b>11. Tarjamento de documentos PDF</b>	Tarjar documentos PDF		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓	✓	
<b>12. Monitoramento</b>	Monitorar manifestações de seu órgão						✓									
	Monitorar manifestações de todos os órgãos						✓ <sup>2</sup>							✓		
	Avaliar manifestações do seu órgão						✓									
	Avaliar manifestações de todos os órgãos						✓ <sup>2</sup>							✓		
	Gerar relatório de monitoramento de seu órgão						✓									
	Gerar relatório de monitoramento de todos os órgãos						✓ <sup>2</sup>							✓		

<sup>1</sup> Ação disponível apenas quando o Observador não é associado a nenhum órgão.

<sup>2</sup> Ação disponível apenas quando o Monitorador não é associado a nenhum órgão.

<sup>3</sup> Ação disponível apenas quando o Cadastrador não é associado a nenhum órgão.

Funcionalidades	Permissões	Apenas para módulo de triagem e tratamento?	Servidor					
			Atendente	Colaborador	Gestor	Monitorador	Observador	Respondente
<b>1. Registrar manifestação para o cidadão</b>	Registrar uma manifestação para o cidadão		✓		✓			✓
<b>2. Nova manifestação</b>	Registrar uma nova manifestação							
<b>3. Minhas manifestações</b>	Consultar suas manifestações							
<b>4. Tratar manifestações</b>	Consultar manifestações de sua ouvidoria				✓			✓
	Consultar manifestações registradas por mim		✓					✓
	Consultar manifestações de qualquer ouvidoria						✓ <sup>1</sup>	
	Consultar manifestações tramitadas para minha unidade ou para mim		✓	✓	✓			✓
	Responder manifestações de sua ouvidoria				✓			✓
	Alterar informação de resolatividade da manifestação				✓			✓
	Arquivar manifestações de sua ouvidoria				✓			✓
	Encaminhar manifestações para outra ouvidoria				✓			✓
	Tratar manifestações de sua ouvidoria		✓		✓			✓
	Tratar manifestações tramitadas para minha unidade ou para mim		✓	✓	✓			✓
	Tramitar manifestações		✓	✓	✓			✓
	Definir a prioridade da manifestação		✓		✓			✓
	Alterar o Assunto, Subassunto, Tag, Órgão de interesse e Serviço da manifestação			✓	✓			✓
	Alterar os Envolvidos ou o Local do Fato da manifestação			✓	✓			✓
	Criar Extrato da manifestação				✓			✓
	Alterar o Tipo da manifestação				✓			✓
	Prorrogar prazo da manifestação				✓			✓
	Complementar a manifestação				✓			✓
	Reabrir manifestação				✓			✓
	Exportar PDF com conteúdo da manifestação			✓	✓	✓		✓
<b>5. Usuários</b>	Consultar usuários de sua ouvidoria				✓			
	Criar usuário cidadão							
	Criar e gerenciar usuários de sua ouvidoria				✓			
	Criar e gerenciar usuários de qualquer ouvidoria							
	Consultar e gerenciar seu usuário		✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>6. Configurações</b>	Cadastrar nova ouvidoria							
	Consultar e exportar lista de ouvidorias do sistema						✓ <sup>1</sup>	
	Inserir e gerenciar órgãos SIORG							
	Gerenciar Informações Gerais das configurações de sua ouvidoria				✓			
	Gerenciar Configurações do sistema e Informações gerais de qualquer ouvidoria							
	Consultar Unidades do órgão		✓					
	Criar e gerenciar Unidades do órgão		✓					
	Selecionar Assuntos favoritos do órgão				✓			
	Criar e gerenciar Subassuntos do órgão				✓			
	Criar e gerenciar Informes para o órgão				✓			
	Criar e gerenciar Assuntos do sistema							
Criar e gerenciar Feriados do sistema								
Migrar manifestações entre órgãos do sistema								
Enviar e gerenciar e-mails por meio de mala direta								
<b>7. Encaminhamento de manifestações</b>	Consultar os encaminhamentos de manifestações de sua ouvidoria				✓		✓	✓
	Consultar os encaminhamentos de manifestações registradas por mim		✓					
	Consultar encaminhamentos de manifestações de qualquer ouvidoria						✓ <sup>1</sup>	
<b>8. Respostas às Pesquisas de Satisfação</b>	Consultar as pesquisas de satisfação de sua ouvidoria				✓		✓	✓
	Consultar as pesquisas de satisfação de manifestações registradas por mim		✓				✓	
	Consultar as pesquisas de satisfação de qualquer ouvidoria						✓ <sup>1</sup>	
<b>9. Suporte Técnico FalaBR</b>	Acionar o suporte técnico		✓	✓	✓		✓	✓
<b>10. Relatórios</b>	Acessar e exportar o Relatório detalhado de manifestações (todos os tipos) de seu órgão				✓		✓	✓
	Acessar e exportar o Relatório detalhado de manifestações (todos os tipos) de todos os órgãos						✓ <sup>1</sup>	
	Acessar e exportar o Relatório detalhado de manifestações que sofreram alteração de tipo de seu órgão				✓		✓	✓
	Acessar e exportar o Relatório detalhado de manifestações que sofreram alteração de tipo de todos os órgãos						✓ <sup>1</sup>	
<b>11. Tarjamento de documentos PDF</b>	Tarjar documentos PDF		✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>12. Monitoramento</b>	Monitorar manifestações de seu órgão					✓		
	Monitorar manifestações de todos os órgãos					✓ <sup>2</sup>		
	Avaliar manifestações de seu órgão					✓		
	Avaliar manifestações de todos os órgãos					✓ <sup>2</sup>		
	Gerar relatório de monitoramento de seu órgão					✓		
	Gerar relatório de monitoramento de todos os órgãos					✓ <sup>2</sup>		

<sup>1</sup> Ação disponível apenas quando o Observador não é associado a nenhum órgão.

<sup>2</sup> Ação disponível apenas quando o Monitorador não é associado a nenhum órgão.

Funcionalidades	Permissões	Sistema		
		WebService Atendente	WebService Observador	WebService Respondente
<b>1. Registrar manifestação para o cidadão</b>	Registrar uma manifestação para o cidadão	✓		✓
<b>2. Nova manifestação</b>	Registrar uma nova manifestação			
<b>3. Minhas manifestações</b>	Consultar suas manifestações			
<b>4. Tratar manifestações</b>	Consultar manifestações de sua ouvidoria		✓	✓
	Consultar manifestações registradas por mim			
	Consultar manifestações de qualquer ouvidoria			
	Consultar manifestações tramitadas para minha unidade ou para mim			
	Responder manifestações de sua ouvidoria			✓
	Alterar informação de resolatividade da manifestação			✓
	Arquivar manifestações de sua ouvidoria			✓
	Encaminhar manifestações para outra ouvidoria			✓
	Tratar manifestações de sua ouvidoria			
	Tratar manifestações tramitadas para minha unidade ou para mim			
	Tramitar manifestações			
	Definir a prioridade da manifestação			
	Alterar o Assunto, Subassunto, Tag, Órgão de interesse e Serviço da manifestação			✓
	Alterar os Envolvidos ou o Local do Fato da manifestação			
	Criar Extrato da manifestação			
	Alterar o Tipo da manifestação			✓
	Prorrogar prazo da manifestação			✓
Complementar a manifestação			✓	
Reabrir manifestação			✓	
Exportar PDF com conteúdo da manifestação				
<b>5. Usuários</b>	Consultar usuários de sua ouvidoria			✓
	Criar usuário cidadão			✓
	Criar e gerenciar usuários de sua ouvidoria			
	Criar e gerenciar usuários de qualquer ouvidoria			
Consultar e gerenciar seu usuário	✓	✓	✓	
<b>6. Configurações</b>	Cadastrar nova ouvidoria			
	Consultar e exportar lista de ouvidorias do sistema			
	Inserir e gerenciar órgãos SIORG			
	Gerenciar Informações Gerais das configurações de sua ouvidoria			
	Gerenciar Configurações do sistema e Informações gerais de qualquer ouvidoria			
	Consultar Unidades do órgão		✓	✓
	Criar e gerenciar Unidades do órgão			
	Selecionar Assuntos favoritos do órgão			
	Criar e gerenciar Subassuntos do órgão			
	Criar e gerenciar Informes para o órgão			
	Criar e gerenciar Assuntos do sistema			
	Criar e gerenciar Feriados do sistema			
	Migrar manifestações entre órgãos do sistema			
Enviar e gerenciar e-mails por meio de mala direta				
<b>7. Encaminhamento de manifestações</b>	Consultar os encaminhamentos de manifestações de sua ouvidoria		✓	✓
	Consultar os encaminhamentos de manifestações registradas por mim			
	Consultar encaminhamentos de manifestações de qualquer ouvidoria			
<b>8. Respostas às Pesquisas de Satisfação</b>	Consultar as pesquisas de satisfação de sua ouvidoria		✓	✓
	Consultar as pesquisas de satisfação de manifestações registradas por mim			
	Consultar as pesquisas de satisfação de qualquer ouvidoria			
<b>9. Suporte Técnico FalaBR</b>	Acionar o suporte técnico	✓	✓	✓
<b>10. Relatórios</b>	Acessar e exportar o Relatório detalhado de manifestações (todos os tipos) de seu órgão			
	Acessar e exportar o Relatório detalhado de manifestações (todos os tipos) de todos os órgãos			
	Acessar e exportar o Relatório detalhado de manifestações que sofreram alteração de tipo de seu órgão			
	Acessar e exportar o Relatório detalhado de manifestações que sofreram alteração de tipo de todos os órgãos			
<b>11. Tarjamento de documentos PDF</b>	Tarjar documentos PDF			
<b>12. Monitoramento</b>	Monitorar manifestações de seu órgão			
	Monitorar manifestações de todos os órgãos			
	Avaliar manifestações do seu órgão			
	Avaliar manifestações de todos os órgãos			
	Gerar relatório de monitoramento de seu órgão			
Gerar relatório de monitoramento de todos os órgãos				

Funcionalidades	Permissões	Administrador	
		Administrador	Cadastrador
<b>1. Registrar manifestação para o cidadão</b>	Registrar uma manifestação para o cidadão		
<b>2. Nova manifestação</b>	Registrar uma nova manifestação		
<b>3. Minhas manifestações</b>	Consultar suas manifestações		
<b>4. Tratar manifestações</b>	Consultar manifestações de sua ouvidoria	✓	
	Consultar manifestações registradas por mim		
	Consultar manifestações de qualquer ouvidoria	✓	
	Consultar manifestações tramitadas para minha unidade ou para mim		
	Responder manifestações de sua ouvidoria		
	Alterar informação de resolatividade da manifestação		
	Arquivar manifestações de sua ouvidoria		
	Encaminhar manifestações para outra ouvidoria		
	Tratar manifestações de sua ouvidoria		
	Tratar manifestações tramitadas para minha unidade ou para mim		
	Tramitar manifestações		
	Definir a prioridade da manifestação		
	Alterar o Assunto, Subassunto, Tag, Órgão de interesse e Serviço da manifestação		
	Alterar os Envolvidos ou o Local do Fato da manifestação		
	Criar Extrato da manifestação		
	Alterar o Tipo da manifestação		
Prorrogar prazo da manifestação			
Complementar a manifestação			
Reabrir manifestação			
Exportar PDF com conteúdo da manifestação			
<b>5. Usuários</b>	Consultar usuários de sua ouvidoria		✓
	Criar usuário cidadão	✓	✓ <sup>3</sup>
	Criar e gerenciar usuários de sua ouvidoria		✓
	Criar e gerenciar usuários de qualquer ouvidoria	✓	✓ <sup>3</sup>
<b>6. Configurações</b>	Consultar e gerenciar seu usuário	✓	✓
	Cadastrar nova ouvidoria	✓	✓ <sup>3</sup>
	Consultar e exportar lista de ouvidorias do sistema	✓	✓ <sup>3</sup>
	Inserir e gerenciar órgãos SIOrg	✓	
	Gerenciar Informações Gerais das configurações de sua ouvidoria		✓
	Gerenciar Configurações do sistema e Informações gerais de qualquer ouvidoria	✓	✓ <sup>3</sup>
	Consultar Unidades do órgão		
	Criar e gerenciar Unidades do órgão	✓	✓
	Selecionar Assuntos favoritos do órgão	✓	✓
	Criar e gerenciar Subassuntos do órgão	✓	
	Criar e gerenciar Informes para o órgão	✓	✓
	Criar e gerenciar Assuntos do sistema	✓	
Criar e gerenciar Feriados do sistema	✓		
Migrar manifestações entre órgãos do sistema	✓	✓ <sup>3</sup>	
Enviar e gerenciar e-mails por meio de mala direta	✓		
<b>7. Encaminhamento de manifestações</b>	Consultar os encaminhamentos de manifestações de sua ouvidoria		
	Consultar os encaminhamentos de manifestações registradas por mim		
	Consultar encaminhamentos de manifestações de qualquer ouvidoria	✓	
<b>8. Respostas às Pesquisas de Satisfação</b>	Consultar as pesquisas de satisfação de sua ouvidoria		✓
	Consultar as pesquisas de satisfação de manifestações registradas por mim		
<b>9. Suporte Técnico FalaBR</b>	Consultar as pesquisas de satisfação de qualquer ouvidoria	✓	✓ <sup>3</sup>
	Acionar o suporte técnico	✓	✓
<b>10. Relatórios</b>	Acessar e exportar o Relatório detalhado de manifestações (todos os tipos) de seu órgão		
	Acessar e exportar o Relatório detalhado de manifestações (todos os tipos) de todos os órgãos	✓	
	Acessar e exportar o Relatório detalhado de manifestações que sofreram alteração de tipo de seu órgão		
	Acessar e exportar o Relatório detalhado de manifestações que sofreram alteração de tipo de todos os órgãos	✓	
<b>11. Tarjamento de documentos PDF</b>	Tarjar documentos PDF	✓	✓
<b>12. Monitoramento</b>	Monitorar manifestações de seu órgão		
	Monitorar manifestações de todos os órgãos	✓	
	Avaliar manifestações do seu órgão		
	Avaliar manifestações de todos os órgãos	✓	
	Gerar relatório de monitoramento de seu órgão		
	Gerar relatório de monitoramento de todos os órgãos	✓	

<sup>3</sup> Ação disponível apenas quando o Cadastrador não é associado a nenhum órgão.

Funcionalidades	Permissões	Cidadão Usuário	
<b>1. Registrar manifestação para o cidadão</b>	Registrar uma manifestação para o cidadão		
<b>2. Nova manifestação</b>	Registrar uma nova manifestação	✓	
<b>3. Minhas manifestações</b>	Consultar suas manifestações	✓	
<b>4. Tratar manifestações</b>	Consultar manifestações de sua ouvidoria		
	Consultar manifestações registradas por mim		
	Consultar manifestações de qualquer ouvidoria		
	Consultar manifestações tramitadas para minha unidade ou para mim		
	Responder manifestações de sua ouvidoria		
	Alterar informação de resolatividade da manifestação		
	Arquivar manifestações de sua ouvidoria		
	Encaminhar manifestações para outra ouvidoria		
	Tratar manifestações de sua ouvidoria		
	Tratar manifestações tramitadas para minha unidade ou para mim		
	Tramitar manifestações		
	Definir a prioridade da manifestação		
	Alterar o Assunto, Subassunto, Tag, Órgão de interesse e Serviço da manifestação		
	Alterar os Envolvidos ou o Local do Fato da manifestação		
	<b>5. Usuários</b>	Criar Extrato da manifestação	
		Alterar o Tipo da manifestação	
Prorrogar prazo da manifestação			
Complementar a manifestação			
Reabrir manifestação			
<b>6. Configurações</b>	Exportar PDF com conteúdo da manifestação		
	Consultar usuários de sua ouvidoria		
	Criar usuário cidadão		
	Criar e gerenciar usuários de sua ouvidoria		
	Criar e gerenciar usuários de qualquer ouvidoria		
	Consultar e gerenciar seu usuário	✓	
	Cadastrar nova ouvidoria		
	Consultar e exportar lista de ouvidorias do sistema		
	Inserir e gerenciar órgãos SIORG		
	Gerenciar Informações Gerais das configurações de sua ouvidoria		
	Gerenciar Configurações do sistema e Informações gerais de qualquer ouvidoria		
	Consultar Unidades do órgão		
	Criar e gerenciar Unidades do órgão		
	<b>7. Encaminhamento de manifestações</b>	Selecionar Assuntos favoritos do órgão	
Criar e gerenciar Subassuntos do órgão			
Criar e gerenciar Informes para o órgão			
<b>8. Respostas às Pesquisas de Satisfação</b>	Criar e gerenciar Assuntos do sistema		
	Criar e gerenciar Feriados do sistema		
	Migrar manifestações entre órgãos do sistema		
<b>9. Suporte Técnico FalaBR</b>	Enviar e gerenciar e-mails por meio de mala direta		
<b>10. Relatórios</b>	Consultar os encaminhamentos de manifestações de sua ouvidoria		
	Consultar os encaminhamentos de manifestações registradas por mim		
	Consultar encaminhamentos de manifestações de qualquer ouvidoria		
	Consultar as pesquisas de satisfação de sua ouvidoria		
<b>11. Tarjamento de documentos PDF</b>	Consultar as pesquisas de satisfação de manifestações registradas por mim		
	Consultar as pesquisas de satisfação de qualquer ouvidoria		
<b>12. Monitoramento</b>	Acionar o suporte técnico		
	Acessar e exportar o Relatório detalhado de manifestações (todos os tipos) de seu órgão		
	Acessar e exportar o Relatório detalhado de manifestações (todos os tipos) de todos os órgãos		
	Acessar e exportar o Relatório detalhado de manifestações que sofreram alteração de tipo de seu órgão		
	Acessar e exportar o Relatório detalhado de manifestações que sofreram alteração de tipo de todos os órgãos		
<b>11. Tarjamento de documentos PDF</b>	Tarjar documentos PDF		
<b>12. Monitoramento</b>	Monitorar manifestações de seu órgão		
	Monitorar manifestações de todos os órgãos		
	Avaliar manifestações do seu órgão		
	Avaliar manifestações de todos os órgãos		
	Gerar relatório de monitoramento de seu órgão		
Gerar relatório de monitoramento de todos os órgãos			