

# FaleCom: Manual Público

Atualizado em 20/02/2025

Acesso .....	2
Como se cadastrar .....	2
Tela inicial (minhas solicitações).....	4
Como fazer uma solicitação .....	5
Como acompanhar sua solicitação .....	6
Como cancelar uma solicitação .....	7
Como complementar e encaminhar novamente a solicitação para atendimento .....	8
Como atualizar dados pessoais .....	9
Como redefinir a senha de acesso (esqueci minha senha) .....	9
Manual .....	11

## Acesso

Para acessar o **FaleCom**, utilize seu navegador web e digite na barra de endereços:

<https://scase.tjpe.jus.br/falecom>

**FALE COM: ACESSO**

**Bem-vindo ao FaleCom**

Este espaço foi criado para facilitar o contato direto com a Corregedoria Geral da Justiça de Pernambuco, garantindo mais transparência e eficiência à comunicação com a população.

Através do Sistema FaleCom, é possível fazer o registro de dúvidas, reclamações, solicitações e outras demandas. Preencha o formulário e escolha as opções que melhor atendam à sua necessidade.

Nossa equipe está à disposição para o suporte necessário. Sua solicitação será tratada com a devida atenção e agilidade.

**E-Mail \***

**Senha \***  

  Digite os caracteres

**\* Campos obrigatórios**

 Cadastrar  Esqueci a senha  Usuário interno  Entrar

Informe seu **E-mail** e **Senha** e clique em “**Entrar**”.

Se você ainda não fez seu cadastro, veja o procedimento a seguir “**Como se Cadastrar**”.

## Como se cadastrar

A partir da [tela inicial de acesso](#) ao sistema, clique no botão “**Cadastrar**”. Será exibido o formulário de cadastro.

A primeira parte do formulário de cadastro se refere a dados pessoais.

**Dados Pessoais**

**Nome \***

**Documento de identificação \***   
Informe CPF, CNPJ ou PASSAPORTE (apenas números e letras)

**Nacionalidade \***

**Telefone \***

**Contato Referência**   
Preencha caso o e-mail ou telefone informado não seja seu

**Profissão**

**Escolaridade**

Preencha os seguintes campos:

- **Nome:** Informe seu nome completo.
- **Documento de identificação:** Informe CPF ou CNPJ. Se você for estrangeiro, informe o número do seu passaporte.
- **Nacionalidade:** Informe sua nacionalidade.
- **Telefone:** Informe seu telefone ou, se não tiver, informe o telefone de um contato (vizinho, parente, amigo, etc).
- **Contato de referência:** Caso o telefone informado não seja o seu, informe o nome do contato. Opcional.
- **Profissão:** Informe sua profissão. Opcional.
- **Escolaridade:** Informe seu nível de escolaridade. Opcional.

O segundo bloco de campos deve ser preenchido com seu endereço.

**IMPORTANTE:** Alguns assuntos de solicitação precisam do endereço completo preenchido. Se você não preencher, não será possível realizar o atendimento da sua solicitação.

Endereço	
CEP	<input type="text"/>  Informe o seu CEP para que possamos realizar o envio das comunicações para o endereço fornecido. Caso não saiba, é possível buscar aqui: <a href="https://buscapepinter.correios.com.br/app/endereco/index.php">https://buscapepinter.correios.com.br/app/endereco/index.php</a>
Logradouro *	<input type="text"/>
Número *	<input type="text"/>
Complemento	<input type="text"/>
Bairro	<input type="text"/>
Cidade *	<input type="text"/>
Estado *	<input type="text"/>
País	<input type="text"/>

Preencha os campos:

- **CEP:** Informe o CEP para preencher os campos automaticamente.
- **Logradouro:** Obrigatório. Caso não tenha, pode ser informado “Não possui”.
- **Número:** Obrigatório. Caso não tenha, pode ser informado “S/N”.
- **Complemento:** Opcional. Informe, caso se aplique, o apartamento, bloco, etc.
- **Bairro:** Opcional se não possuir.
- **Cidade:** Obrigatório.
- **Estado:** Obrigatório.
- **País:** Opcional se não possuir.

O terceiro bloco de campos é referente à segurança e acesso.

Segurança e Acesso	
E-mail *	<input type="text"/>
Confirmar E-mail *	<input type="text"/>
Senha *	<input type="password"/> 
Confirmar Senha *	<input type="password"/> 
Sigiloso	<input type="checkbox"/> Sim

Preencha da seguinte forma:

- **E-mail:** Informe seu e-mail.
- **Confirmar e-mail:** Informe novamente seu e-mail para confirmar.
- **Senha:** Informe uma senha para ser utilizada no acesso.
- **Confirmar senha:** Informe novamente sua senha para confirmar.
- **Sigiloso:** Marque essa opção se os seus dados cadastrais não puderem ser publicados ou compartilhados.

Após concluir o preenchimento dos campos, clique no botão “**Incluir**” e seu cadastro estará concluído.

Caso desista de realizar seu cadastro, clique no botão “**Voltar**”.

## Tela inicial (minhas solicitações)

A imagem a seguir é a tela principal (“**Minhas solicitações**”):

MINHAS SOLICITAÇÕES						Nome do Usuário	
Busca Rápida		<input type="text"/>	<input type="button" value="Pesquisar"/>	<input type="button" value="+ Novo"/>	<input type="button" value="Atualizar"/>	<input type="button" value="Meus Dados"/>	<input type="button" value="Sair"/>
	<b>F</b>		<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	
	Nº do Protocolo	Assunto	Data de abertura	Situação	Responsável		
	2024.CGJ.0000000020	Certidão de Registro Civil	15/08/2024 11:10:31	Em Triagem	Unidade de Triagem		
	2024.CGJ.0000000019	Acesso	15/08/2024 10:52:47	Cancelada			
	2024.CGJ.0000000018	Morosidade / Demora	15/08/2024 10:27:00	Em Atendimento	Unidade de Atendimento		
	2024.CGJ.0000000017	Código de Normas	15/08/2024 10:11:18	Aguardando Atendimento	Unidade de Atendimento		
	2024.CGJ.0000000016	Encaminhar Expediente	14/08/2024 10:00:50	Cancelada			
Ir para	<input type="text" value="1"/>	Visualizar	<input type="text" value="10"/>	<input type="button" value="Anterior"/>	<input type="button" value="1"/>	<input type="button" value="Próximo"/>	[1 a 5 de 5]

Nessa tela você encontrará, conforme marcado na imagem:

- Suas solicitações (A): Lista das suas solicitações já cadastradas.
- Botão “**Novo**” (B): Clique nesse botão para [registrar uma nova solicitação](#).
- Botão “**Recarregar**” (C): Clique para atualizar a sua tela principal.
- Botão “**Meus Dados**” (D): Clique para ver e/ou [atualizar seus dados cadastrais](#).
- Botão “**Sair**” (E): Clique para sair do sistema.
- Botão “**Pesquisar**” (F): Clique para exibir a tela de filtros da sua lista de solicitações (A). Caso prefira fazer uma busca mais simples, digite o que deseja procurar na caixa “Busca Rápida” e clique na lupa.

## Como fazer uma solicitação

Primeiro acesse o sistema conforme a seção “[Acesso](#)” deste manual.

Na tela principal (“**Minhas Solicitações**”), clique na opção “**Novo**”. O sistema exibirá o formulário de cadastro de solicitações conforme abaixo:

**Dados da Solicitação**

**Universo \***  ▼  
Escolha aqui para quem você quer abrir a solicitação

**Assunto principal \***  ▼

**Assunto secundário \***  ▼

**Descrição \***

Por favor, descreva sua solicitação de forma clara e detalhada, com o máximo de informações, para que possamos atendê-la da melhor maneira possível.  
 Quanto mais informações você fornecer, melhor poderemos compreender sua necessidade e fornecer uma resposta adequada.

Caracteres: 0/1000

Preencha os campos a seguir:

- **Universo:** Obrigatório. Escolha para quem você quer abrir sua solicitação. Atualmente está disponível a “Corregedoria Geral da Justiça”.
- **Assunto principal:** Obrigatório. Escolha um tipo de assunto para ver as opções de assuntos disponíveis.
- **Assunto secundário:** Obrigatório. Escolha o assunto específico da sua solicitação. Ao selecionar uma opção, poderão ser exibidas orientações sobre como você precisa preencher o campo “Descrição” da sua solicitação.
- **Descrição:** Descreva sua solicitação detalhadamente seguindo a orientação exibida em tela para o assunto escolhido (campo anterior).
- **Anexos:**

Na segunda parte do formulário você poderá anexar documentos:

- Clique em “**Adicionar arquivos**” e escolha os arquivos para fazer upload. Você pode escolher vários arquivos.
- Após escolher os arquivos, clique em “**Iniciar upload**”.

- Informe os caracteres de verificação.

No final, clique no botão “**Incluir**” e sua solicitação estará cadastrada.

## Como acompanhar sua solicitação

Após registrar sua solicitação, você poderá voltar ao sistema quando quiser para acompanhar seu atendimento. Para isso, siga os passos:

- Acesse o sistema como mostrado na seção “[Acesso](#)” deste manual.
- Na sua lista de solicitações, clique no botão “**Editar o registro**”  ao lado da solicitação que deseja acompanhar para abrir a tela “**Editar Solicitação**”. Esta tela contém 3 partes:

Dados da Solicitação	
<b>Nº do Protocolo</b>	2024.CGJ.0000000035
<b>Data de abertura</b>	28/08/2024 13:25:30
<b>Assunto</b>	Extrajudicial Geral
<b>Descrição *</b>	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Sed eleifend, arcu nec pulvinar vestibulum, quam libero molestie metus, sit amet molestie dui mauris non mauris. Curabitur blandit a lacus a facilisis. Morbi congue mi eu ipsum tristique, vitae luctus elit lobortis. In in auctor massa. Nulla ut porta augue. Fusce eu erat et eros consectetur facilisis. Nunc vehicula scelerisque urna ut fringilla. Vivamus pellentesque odio egestas, scelerisque ligula eget, consequat felis. Duis non malesuada urna, sed dapibus velit. Quisque a orci ac massa venenatis finibus et id nulla.
<b>Situação</b>	Aguardando Atendimento

Dados da solicitação: Contém o registro da sua solicitação conforme preenchido no formulário no momento da abertura.

Arquivos Anexos	
<b>Anexos</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Adicionar arquivos</span> <span>Iniciar upload</span> </div> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 20px; text-align: center; margin: 10px 0;">  <p>Arraste um arquivo e solte-o aqui</p> </div> <p><a href="#">download.pdf</a> <input type="checkbox"/> Excluir arquivo</p>

Arquivos Anexos: Contém os documentos vinculados à solicitação em exibição.

Movimentação	
<b>Ações</b>	<b>Registro</b> 28/08/2024 13:25:30

Movimentação: Contém o registro de toda movimentação realizada ao longo do atendimento da solicitação.

## Como cancelar uma solicitação

Uma solicitação pode ser cancelada apenas se o seu atendimento ainda não tiver sido iniciado ou se estiver em situação "Aguardando o solicitante". Uma solicitação está aguardando o

solicitante quando uma unidade solucionadora a devolve para que o solicitante a complemente com informações ou documentos.

- Para cancelar, siga o procedimento “[Como acompanhar sua solicitação](#)”.
- Na tela exibida, se for possível que a solicitação seja cancelada, o botão “**Cancelar**” será exibido.



Clique nesse botão. A seguinte tela, “**Cancelar Solicitação**”, será exibida:

A imagem mostra a tela "CANCELAR SOLICITAÇÃO". No topo, há o título "CANCELAR SOLICITAÇÃO". Abaixo, há um campo "Solicitação" com o valor "2024.CGJ.0000000035". Segue um campo "Descreva ou justifique sua ação" com um texto de exemplo: "Etiam iaculis a ex convallis vestibulum. Nulla risus turpis, bibendum vitae maximus non, tempor sed metus. Duis tincidunt auctor neque sed varius. Suspendisse ornare malesuada gravida. Sed tempor ultrices orci. Curabitur dictum lectus mollis libero ornare malesuada nec tempor nulla. Ut auctor ornare arcu, eu consectetur orci lobortis eu." No rodapé, há dois botões: um cinza com uma seta para a esquerda e o texto "Voltar", e um azul com um ícone de marca de seleção e o texto "Ok".

- Digite o motivo do cancelamento e clique no botão “**Ok**”. Feito isso, a solicitação estará cancelada.

Caso desista de cancelar a solicitação, clique no botão “**Voltar**” antes de concluir a operação de cancelamento.

## Como complementar e encaminhar novamente a solicitação para atendimento

Quando uma solicitação é devolvida para o solicitante, este terá a oportunidade de complementar informações e/ou documentos e encaminhar novamente para atendimento.

- Para fazer isso, siga o procedimento “[Como acompanhar sua solicitação](#)”.
- Na tela exibida (“**Editar Solicitação**”), na seção “**Arquivos Anexos**”, você poderá adicionar novos documentos, de forma exatamente igual como explicado em “[Como fazer uma solicitação](#)”.
- se for possível que a solicitação seja complementada e enviada novamente para atendimento (situação “**Aguardando Solicitante**”), o botão “**Enviar**” será exibido.



Clique nesse botão. A seguinte tela, “**Enviar Solicitação**”, será exibida:

**ENVIAR SOLICITAÇÃO**

<b>Solicitação</b>	2024.CGJ.0000000036
--------------------	---------------------

**Descreva ou justifique sua ação**

Proin id efficitur justo. Maecenas et semper metus. Nunc id tincidunt ligula, sit amet ultricies elit. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla facilisi. Praesent porttitor eros massa. Integer maximus nisi ac dolor tristique tempus. Sed pharetra tempus quam a posuere. Morbi rhoncus porta felis ac placerat. Vivamus sed nunc finibus, consequat justo in, placerat leo. Donec metus ligula, aliquet ac neque a, interdum rutrum leo. In hac habitasse platea dictumst. Aliquam erat volutpat. Fusce a nisl tellus. Cras facilisis dapibus imperdiet.

- Digite as informações a serem adicionadas e clique no botão “**Ok**”. Feito isso, a solicitação terá sido enviada novamente para atendimento.

Caso desista de enviar a solicitação nesse momento, clique no botão “**Voltar**” antes de concluir o envio.

## Como atualizar dados pessoais

- Após acessar sua tela inicial “Minhas solicitações”, seguindo o procedimento “[Acesso](#)”, clique no botão “**Meus Dados**”.
- O sistema exibirá o formulário “**Atualização de dados pessoais**”, igual ao formulário de cadastro descrito no procedimento “[Como se cadastrar](#)”.
- Altere seus dados conforme desejado, lembrando que sempre será necessário informar e confirmar seu e-mail e senha. Caso queira alterar sua senha, informe a nova senha 2 vezes (senha e confirmação).
- Feito isso, clique no botão “**Salvar**” localizado no final do formulário.

## Como redefinir a senha de acesso (esqueci minha senha)

Se você esquecer sua senha de acesso, siga o procedimento a seguir para definir uma nova senha:

- Na tela de Acesso, clique no botão “**Esqueci a senha**”.

- A tela “**Esqueci Minha Senha**” será exibida:

**ESQUECI MINHA SENHA**

Digite seu e-mail utilizado no cadastro.  
Enviaremos um código de verificação para redefinir sua senha.

**E-mail \***


 Digite os caracteres

**\* Campos obrigatórios**

← Voltar
✓ Ok

- Informe o e-mail utilizado no seu cadastro e o código de verificação exibido em tela no campo “Digite os caracteres”.
- Clique no botão “**Ok**”. Um e-mail será enviado para você com o **código de redefinição de senha** e a tela “**Redefinir Senha**” será exibida:

**REDEFINIR SENHA**

Verifique seu e-mail.

**E-mail \*** seulogin@email.com

**Código de recuperação de senha \***

**Nova senha \***  👁

**Confirme a senha \***  👁


 Digite os caracteres

**\* Campos obrigatórios**

← Voltar
✓ Ok

- Informe o código enviado por e-mail no campo “**Código de recuperação de senha**”.
- Digite uma nova senha nos campos “**Nova senha**” e “**Confirme a senha**”. Atenção: Digite a mesma nova senha nos dois campos para confirmar corretamente.
- Digite o código de verificação exibido em tela no campo “Digite os caracteres”.
- Clique em “**Ok**” e sua senha será redefinida.

## Manual

Caso você tenha recebido este manual por outros meios e precisa baixar a versão mais atual, acesse <https://portal.tjpe.jus.br/web/corregedoria> menu “**ATENDIMENTO**”.