

Plataforma Fala.BR

Tutorial do Colaborador Tratamento de Manifestações

1. Apresentação

O uso da funcionalidade **Módulo de Triagem e Tratamento** possibilitará a tramitação de manifestações **dentro do próprio Fala.BR**. Assim, por meio dessa ferramenta, todos(as) os(as) gestores(as) cadastrados(as) terão acesso à área de tratamento da manifestação, com base em um cadastro com o **perfil de colaborador(a)**. Tal medida contribui, diretamente, com a mitigação de riscos na Ouvidoria, sobretudo no que tange à prevenção de vazamento de dados e à garantia de direitos do(a) usuário(a).

2. Objetivo

Instruir sobre o uso do **Módulo de Triagem e Tratamento** do **Fala.BR** - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, como **ferramenta exclusiva** de tratamento de manifestações de Ouvidoria, de modo que toda a operação seja integralmente executada dentro do ambiente **Fala.BR**, a exemplo das denúncias, que estão sendo tratadas apenas dentro do módulo desde abril de 2022.

3. Prerrogativa legal

Cumprimento de solicitação registrada por meio do Ofício nº 4655/2022/CGOUV/OGU/CGU, de 6 de setembro de 2022, referente às **medidas de mitigação de riscos adotadas** para a salvaguarda dos direitos dos(as) manifestantes usuários(as) de serviços públicos, em virtude da utilização de ferramenta diversa da Plataforma **Fala.BR**, para **encaminhamento interno de manifestações**, nos termos dos parágrafos 1º e 2º do art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021.

4. Cronograma

Divulgação e implementação: entre 17 de outubro de 2022 e 14 de dezembro 2022.

Início da utilização: 15 de dezembro 2022.

5. Setores envolvidos

- Ouvidoria-Geral;
- Unidades Acadêmicas: Escolas, Faculdades e Institutos; e
- Unidades Administrativas: Reitoria, Superintendências e Pró-reitorias.

6. Plataforma Fala.BR

Desenvolvido pela **Controladoria-Geral da União (CGU)**, o **Fala.BR** é a plataforma integrada nacional de ouvidoria e acesso à informação. Ele é resultado da junção dos sistemas **e-Sic** e **e-**

Ouv, ferramentas essenciais para o cumprimento da **Lei de Acesso à Informação** (nº 12.527/2011) e para o cumprimento do **Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos** (Lei nº 13.460/2017).

A integração dos dois sistemas abriu caminho para novas funcionalidades **que facilitarão a vida dos(as) cidadãos(ãs) e dos(as) gestores(as)**, em todos os níveis de governo, tais como: melhorias no tratamento de manifestações; cadastros mais modernos para usuários(as); e interfaces mais amigáveis.

O e-Sic, o e-Ouv e o Fala.BR, juntos, já somam 3 milhões de pedidos de acesso à informação e de manifestações de Ouvidoria, direcionados para **todos os órgãos do Poder Executivo federal**, e já atendem a quase dois mil órgãos e entidades de todos os entes e poderes da federação.

7. Tratamento de manifestações

O tratamento das manifestações se refere à forma como o(a) usuário(a) é atendido(a). O bom atendimento na instituição é alcançado quando o(a) cidadão(ã) recebe um tratamento adequado e tem a sua solicitação respondida de forma **clara, suficiente** e no **prazo correto**.

A **empatia** e o **uso de linguagem cidadã e inclusiva** são elementos que contribuem para uma boa comunicação com o(a) cidadão(ã).

8. Tipos de manifestações

Atualmente, as manifestações dos(as) cidadãos(ãs) são classificadas em **seis tipos**:

a) Denúncia

Ato que indica a **prática de irregularidade ou de ilícito**, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. A **denúncia envolve** infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos. A investigação e repressão a esses atos ilícitos dependem da **atuação dos órgãos de apuração**, a exemplo das auditorias, corregedorias, comissões de ética, controladorias, tribunais de contas, órgãos policiais e Ministério Público.

Procedimentos

I. A Ouvidoria encaminha a manifestação ao setor competente, para apuração, e aguarda o **prazo estipulado para a resposta**;

- II. Caso seja instaurado um **procedimento apuratório**, será informado ao(à) manifestante o encaminhamento para a apuração e a manifestação ficará **pendente de resolução**;
- III. Quando houver a **finalização da apuração**, o setor informará à Ouvidoria, para reabertura da manifestação, oferecimento de complementação à resposta e finalização da manifestação.

b) Elogio

Demonstração de **reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público** oferecido ou o **atendimento** recebido.

Procedimentos

- I. A Ouvidoria **encaminha o elogio**: ao(à) elogiado(a) e à Chefia Imediata deste(a), por meio do Fala.BR; e à Pró-reitoria de Gestão de Pessoas (Progepe), por e-mail, para que conste no assentamento funcional do(a) servidor(a);
- II. O(a) elogiado(a) e a Chefia Imediata respondem que estão cientes;
- III. A Ouvidoria **informa ao(à) manifestante** que o elogio foi encaminhado.

c) Reclamação

Demonstração de **insatisfação relativa à prestação de serviço público** e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço, como a **falta de respeito** durante um atendimento. Nesta categoria, enquadram-se, também, **as críticas e as opiniões desfavoráveis**.

Procedimentos

- I. A Ouvidoria encaminha a manifestação ao gestor competente, para análise, e aguarda o **prazo estipulado para a resposta**;
- II. A resposta é **conclusiva** e deve conter a **solução de mérito** referente à demanda do(a) cidadão(a).

d) Simplifique!

Utilizado para encaminhar proposta de **solução para a simplificação da prestação de determinado serviço público** (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente).

O **Simplifique!** subdividi-se em **três categorias**:

d. 1) Solicitação de Simplificação

Trata-se de solicitação de simplificação que descreve uma **exigência injustificável** ou uma necessidade de **revisão de procedimentos ou normas**.

Procedimentos

- I. A Ouvidoria encaminha a manifestação ao setor competente, para análise, e aguarda o **prazo estipulado para a resposta**;
- II. Caso o(a) gestor(a) considere inviável a adoção das medidas propostas na solicitação de simplificação, deverá **justificar** a impossibilidade de fazê-lo;
- III. Caso o(a) gestor(a) considere a **viabilidade de adoção** das medidas propostas na solicitação de simplificação, deverá emitir um relatório contendo, no mínimo, as seguintes informações:
 - A. **descrição** pormenorizada da simplificação a ser implementada;
 - B. **fases e cronograma** da implementação da simplificação;
 - C. **responsáveis** por cada fase da implementação; e
 - D. **formas de acompanhamento** pelas quais o(a) usuário(a) poderá monitorar a implementação da simplificação.

d. 2) Denúncia

Trata-se de denúncia que manifesta **descumprimento das normas previstas no Decreto nº 9.094/2017**, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos(às) usuários(as) dos serviços públicos.

Procedimentos

- I. A Ouvidoria faz a análise prévia quanto à **aderência do fato narrado às normas de atendimento vigentes** e, em caso de descumprimento, realiza a gestão junto ao(à) agente denunciado(a), a fim de que ele(a) retifique a sua prática;
- II. Em caso de retificação, o(a) agente denunciado(a) **firma compromisso**, que é inserido na Plataforma [Fala.BR](#), para monitoramento das partes interessadas, podendo o(a) usuário(a) denunciar, à OGU, sempre que verificar o descumprimento do compromisso registrado;
- III. Havendo **omissão ou recusa injustificada** por parte do(a) agente denunciado(a) em retificar o descumprimento, a denúncia deve ser encaminhada, imediatamente, à OGU, para providências cabíveis;
- IV. A **efetiva retificação da prática** de atendimento leva ao encerramento da denúncia, sem prejuízo de nova denúncia em razão de descumprimento.

d. 3) Reclamação

Trata-se de reclamação que manifesta **dificuldade no acesso** a serviço público.

Procedimentos

- I. A manifestação é encaminhada diretamente à **unidade competente**, para informação objetiva acerca da análise do fato apontado;
- II. A Ouvidoria deve responder ao(à) manifestante sobre as **providências adotadas** em relação à reclamação.

e) Solicitação de providências

Pedido para **adoção de providências por parte da Administração**. A solicitação refere-se a um **requerimento de atendimento ou serviço**. Pode ser utilizada, inclusive, para comunicar problemas, como no caso em que o usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema.

Procedimentos

- I. A Ouvidoria encaminha a manifestação ao setor competente, para análise, e aguarda o **prazo estipulado para a resposta**;
- II. A resposta é **conclusiva** e deve informar sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação do(a) cidadão(a), ou **justificar** a impossibilidade de fazê-lo.

f) Sugestão

Apresentação de **ideia ou formulação de proposta de aprimoramento** de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.

Procedimentos

- I. A Ouvidoria encaminha a manifestação ao setor competente, para análise, e aguarda o **prazo estipulado para a resposta**;
- II. A resposta é **conclusiva** e deve conter a manifestação do gestor sobre a **possibilidade de sua adoção**, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber, ou **justificar** a impossibilidade de fazê-lo.

9. Tramitação de manifestação

Quando a Ouvidoria tramitar uma manifestação, o [Fala.BR](#) enviará um alerta para o e-mail institucional do(a) gestor(a), conforme a imagem abaixo:

Alerta de Recebimento de Manifestação no Sistema Fala.BR - [23546.000033/2022-10]



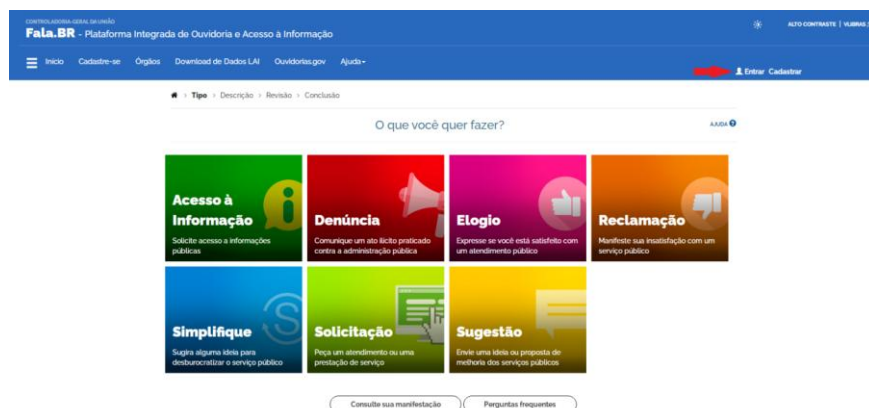
Informações importantes

- A. O prazo dos(as) gestores(as) para **oferecimento de resposta é de até 10 (dez) dias**, informação que será cadastrada, no [Fala.BR](#), pela Ouvidoria;
- B. A Ouvidoria criará um **compromisso na agenda Google** do(a) gestor(a), para lembrar o prazo final para o envio da resposta;
- C. **Não é necessário aguardar o prazo final para o envio de resposta**, uma vez que a agilidade na finalização da manifestação, no [Fala.BR](#), é avaliada pela Controladoria Geral (CGU), por meio do [Painel Resolveu](#).

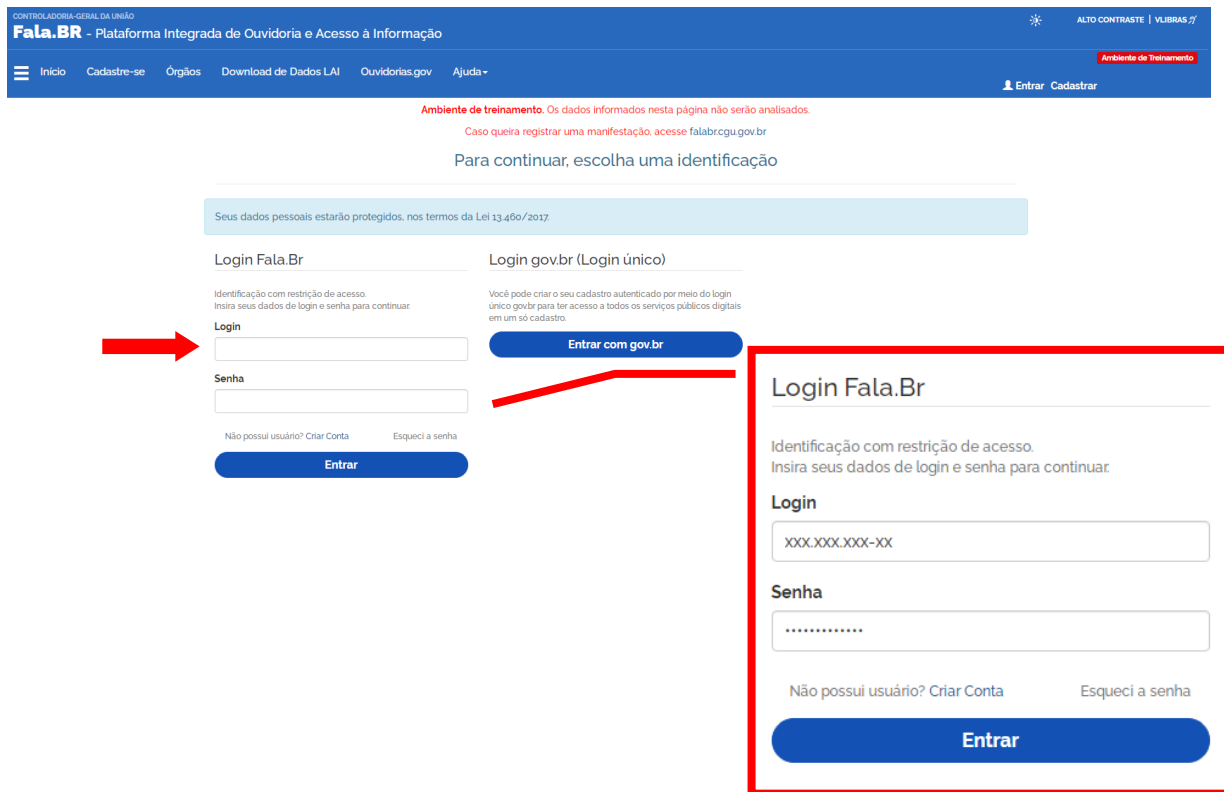
10. Acesso à manifestação no Módulo de Triagem e Tratamento

10.1. Para acessar o **Módulo de Triagem e Tratamento**, clique no nº da manifestação informado no e-mail ou abra a plataforma [Fala.BR](#).

10.2. Na tela inicial, clique em **Entrar**, no canto superior direito da Plataforma.



10.3. Em seguida, será apresentada a tela de **Login Fala.Br**, onde é necessário informar o **Login** (CPF) e a **senha** recebida por e-mail. A Plataforma **Fala.BR** solicitará a alteração da senha.



CONTRADONIA-GERAL DA UNIAO

Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

ALTO CONTRASTE | VLIRBAS 27

Inicio Cadastre-se Órgãos Download de Dados LAI Ouvidorias.gov Ajuda

Entrar Cadastrar

Ambiente de Treinamento

Ambiente de treinamento. Os dados informados nesta página não serão analisados.
Caso queira registrar uma manifestação, acesse falabrcgu.gov.br

Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017.

Login Fala.Br
Identificação com restrição de acesso.
Insira seus dados de login e senha para continuar.
Login
Senha
Não possui usuário? Criar Conta Esqueci a senha
Entrar

Login gov.br (Login único)
Você pode criar o seu cadastro autenticado por meio do login único gov.br para ter acesso a todos os serviços públicos digitais em um só cadastro.
Entrar com gov.br

Login Fala.Br
Identificação com restrição de acesso.
Insira seus dados de login e senha para continuar.
Login
Senha
Não possui usuário? Criar Conta Esqueci a senha
Entrar

10.4. **Observação:** Também é possível acessar a Plataforma **Fala.BR** utilizando o **Login gov.br**, caso você possua. Para acessá-lo, basta clicar no botão **Entrar com gov.br** e, em seguida, inserir seu login (CPF) e sua senha previamente cadastrados.



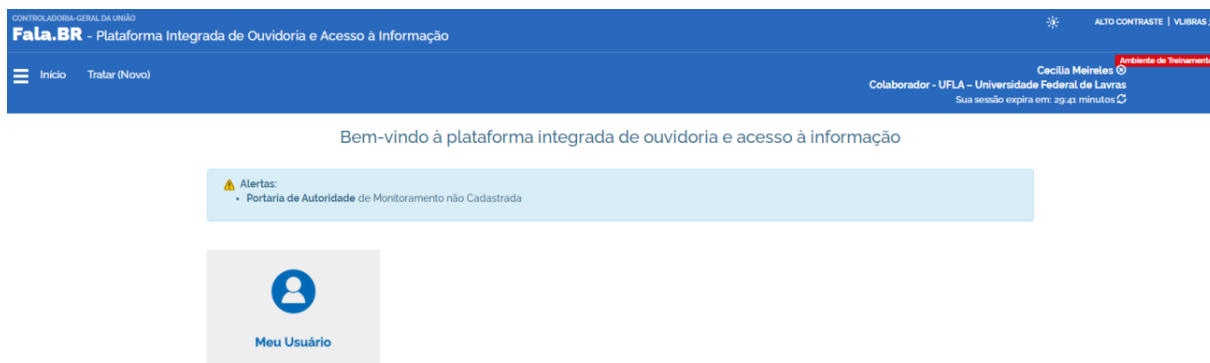
Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017.

Login Fala.Br
Identificação com restrição de acesso.
Insira seus dados de login e senha para continuar.
Login
Senha
Não possui usuário? Criar Conta Esqueci a senha
Entrar

Login gov.br (Login único)
Você pode criar o seu cadastro autenticado por meio do login único gov.br para ter acesso a todos os serviços públicos digitais em um só cadastro.
Entrar com gov.br

10.5. A tela inicial **Módulo de Triagem e Tratamento** apresentará o layout a seguir:



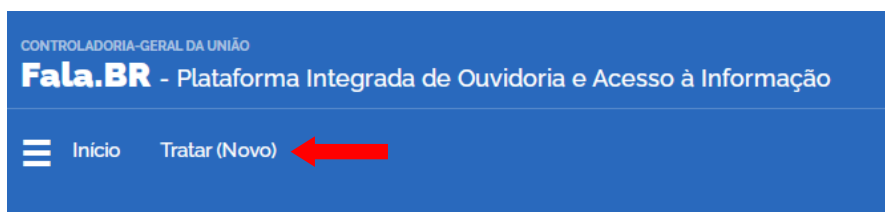
10.6. É importante verificar se o perfil selecionado no momento do login é o perfil **Colaborador**, pois este é o adequado para o tratamento da manifestação.



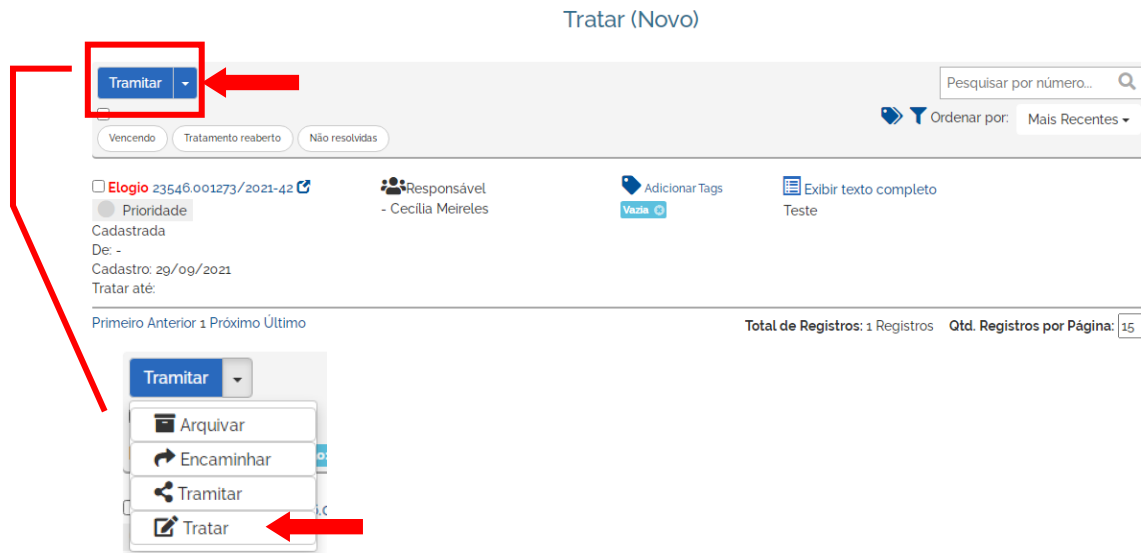
10.7. Para o usuário que possua mais de um tipo/perfil, é possível **alternar entre os perfis existentes**. Para saber se você está acessando pelo perfil colaborador verifique no canto superior direito da tela.



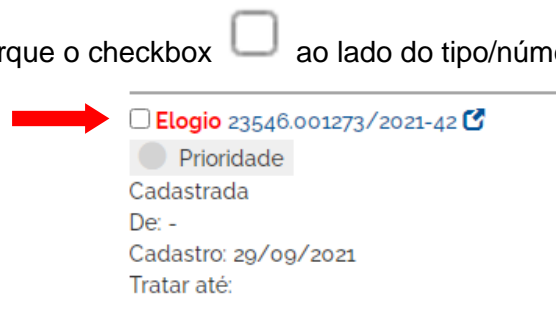
10.8. Para iniciar o tratamento da manifestação, selecione o item **Tratar (Novo)**, no canto superior esquerdo.



10.9. Será feito o direcionamento para a tela contendo a lista de manifestações pendentes de tratamento. Escolha a opção **Tratar**, dentro da caixa *Tramitar*, conforme indicado abaixo:





10.10. Em seguida, marque o checkbox ao lado do tipo/número da manifestação:



11. Área para tratamento da manifestação

11.1. Após a escolha, o [Fala.BR](#) disponibilizará a área para tratamento da manifestação.

- Conforme imagem abaixo, escreva o texto da resposta no campo **Escreva aqui sua contribuição** (seta vermelha);
- Após o término da inclusão da resposta, clique no ícone , para transferir o texto para a área do campo **Tratamento** (seta verde);
- Se houver algum anexo, basta incluí-lo utilizando o ícone .

Tratar Manifestação

Teor

Fale aqui
Teste para treinamento

Anexos Originais
Não foram encontrados registros.

Envolvidos
Não foram encontrados registros.

Manifestação

Tipo de manifestação	Reclamação
Número	23546.001287/2021-66
Esfera	Federal
Órgão destinatário	UFLA – Universidade Federal de Lavras
Serviço	-
Órgão de interesse	-
Assunto	Educação Superior
Subassunto	-
Tag	-
Data de cadastro	05/10/2021
Prazo de atendimento	04/11/2021
Prioridade	Não definida
Situação	Cadastrada
Registrado por	Cidadão
Modo de resposta	Pelo sistema (com avisos por email)
Canal de entrada	Internet
Responsável pela análise	Cecília Meireles

Tratamento

Escreva aqui sua contribuição

Finalizar Tratamento

Definir Prioridade Exportar PDF Voltar

Dica: para evitar perder o seu texto, **redija a sua resposta em um arquivo de edição de texto** (Word, LibreOffice Writer etc.) e salve-a **antes de copiar e colar** na Plataforma [Fala.BR](#).

12. Instruções importantes para a formulação de respostas

12.1. O [Fala.BR](#) poderá **disponibilizar as respostas para consulta pública**. Por esse motivo, orientamos ao(à) respondente que, ao elaborar a resposta, **evite inserir nome e/ou dados pessoais do(a) solicitante**.

12.2. O **prazo de resposta** do órgão ou entidade pública deve obedecer ao disposto nos artigos 15 e 16 do [Regimento Interno da Ouvidoria](#) (Resolução Cuni nº 21, de 19 de maio de 2022), abaixo transcritos:

Art. 15 - À manifestação recebida pela Ouvidoria será oferecida **resposta conclusiva dentro do prazo de 30 (trinta) dias**, prorrogáveis, mediante justificativa expressa, por igual período.

Art. 16 - Considera-se **resposta conclusiva** aquela que **põe fim ao fluxo de atendimento da manifestação do cidadão**.

12.3. Ressaltamos que **o não fornecimento de resposta às manifestações constitui conduta ilícita que enseja responsabilidade do agente público**, conforme artigo 11 da **lei nº 13.460**, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública:

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

12.4. A resposta deverá ser inserida no campo **Escreva aqui sua contribuição**, conforme tela a seguir.


A screenshot of a web interface showing a text input field with the placeholder text "Escreva aqui sua contribuição". To the right of the field are two icons: a blue arrow pointing up and right, and a blue icon of a document with a plus sign. The field is empty.

12.5. A resposta aparecerá no campo superior, da seguinte forma:

A screenshot of a chat window titled "Tratamento". At the top right, there is a user icon. Below it, there is a blue button labeled "Teste...". A message from "Cecília Meireles - 05/10/2021 10:19" is visible. At the bottom, there is a text input field with the placeholder text "Escreva aqui sua contribuição" and the same send and attach icons as in the previous screenshot.

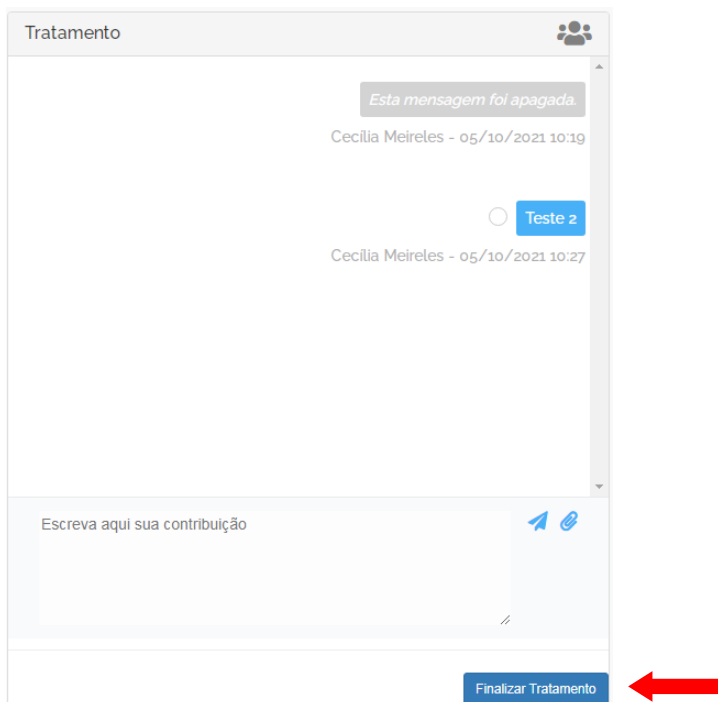
12.6. Se houver a necessidade de alteração na resposta, é possível incluir novo item, como um complemento:

A screenshot of a chat window titled "Tratamento". At the top right, there is a user icon. Below it, there are two blue buttons labeled "Teste..." and "Teste 2". Two messages from "Cecília Meireles - 05/10/2021 10:19" and "Cecília Meireles - 05/10/2021 10:27" are visible. At the bottom, there is a text input field with the placeholder text "Escreva aqui sua contribuição" and the same send and attach icons as in the previous screenshots.

12.7. Se a resposta anterior estiver incorreta e precisar ser substituída, basta clicar no ícone  , para **visualizar o ícone de lixeira para exclusão**. Ao clicar na lixeira, a resposta será apagada, conforme telas abaixo:




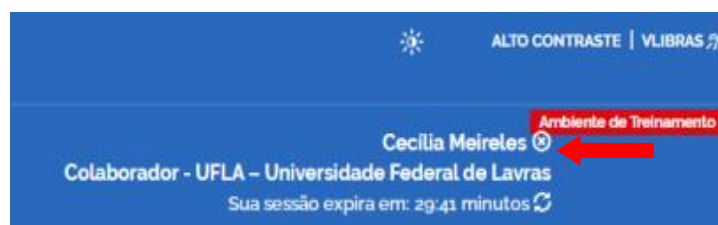
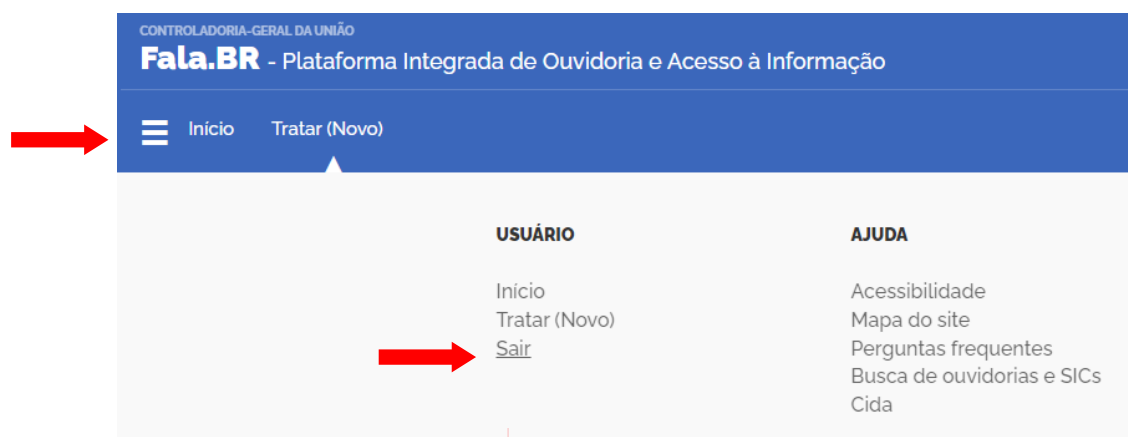
12.8. Após concluir todas as etapas clique em **Finalizar tratamento**. A resposta ficará disponível para que a Ouvidoria possa responder ao(à) cidadão(ã):



12.9. Importante: Antes de finalizar o tratamento, **certifique-se**, mais uma vez, de que a resposta está aparecendo no espaço **Tratamento** do chat. Caso não esteja aparecendo o texto, é possível reabrir o tratamento e incluir a resposta novamente.

13. Sair do sistema

13.1. Depois de finalizado o tratamento da manifestação, lembre-se de **Sair** do sistema, clicando em **Início**, no lado esquerdo do menu superior ou clicando no  ao lado de seu nome:



14. Mais informações

- O presente tutorial tem o objetivo de demonstrar as **funcionalidades básicas** para o tratamento de manifestações na Plataforma **Fala.BR**.
- Para um conhecimento mais aprofundado sobre a plataforma, sugerimos consulta ao manual do sistema, disponível em [https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual).
- Em caso de dúvida, entre em contato com a **Ouvidoria-Geral da UFLA**:

ouvidoria@ufla.br | (35) 3829-1085