





UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO



A apostila é material de apoio à capacitação sobre a tramitação de manifestações de Ouvidoria, com o uso da ferramenta Fala.BR, aplicada à Ufes.



EQUIPE DE GESTÃO

Reitor Paulo Sérgio de Paula Vargas

Vice-reitor Roney Pignaton da Silva

Chefe de Gabinete Zenólia Christina Campos Figueiredo

> Ouvidor Renato Carlos Schwab Alves

Elaborado por Janete do Carmo Narciso

Wendon Felipe Araujo Moreira

Revisão

Renato Carlos Schwab Alves Marcelo Rosa Pereira

Equipe da Ouvidoria

Servidores

Janete do Carmo Narciso Marcelo Rosa Pereira Pamella Teixeira Cardoso Jeveaux Welington Batista Pereira

Estagiário Wendon Felipe Araujo Moreira



LISTA DE SIGLAS

- CGU Controladoria Geral da União
- SISOUV Sistema de Ouvidorias do Governo federal
- UFES Universidade Federal do Espírito Santo



LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Tipos de manifestações	11
Figura 2 – Tela inicial	12
Figura 3 – Cadastro realizado	13
Figura 4 – Ativação de Cadastro	13
Figura 5 – Acesso à Plataforma	14
Figura 6 – Tela Inicial	15
Figura 7 – Tela de Login	15
Figura 8 – Recuperação de Senha	16
Figura 9 – Recuperação de Senha - Mensagem	16
Figura 10 – Recuperação de Senha – E-mail	17
Figura 11 – Recuperação de Senha – Finalização	17
Figura 12 – Tela Inicial – Meu Usuário	18
Figura 13 - Tela Inicial – Colaborador	19
Figura 14 – Minhas Manifestações	20
Figura 15 - Tratamento	22



Sumário	
1. APRESENTAÇÃO	7
1.2 A Plataforma Fala.BR	7
2 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	8
3. Instruções de Tramitação	12
3.1 Acessando o Sistema	12
3.2 Cadastro	12
3.2.1 Login Fala.BR	14
3.3 Recuperação de Senha	15
3.4 Alterando Dados Cadastrais e Senha	18
3.5 Cadastro Gestores no âmbito da UFES	19
3.6 Funcionalidades	19
3.7 Acessando Uma Manifestação	20
3.8 Situações de uma Manifestação	20
3.9 Tratamento de Manifestação	22



1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um órgão de controle na Universidade, que integra o Sistema de Ouvidorias do Governo federal (SisOuv). Está diretamente vinculada à Reitoria e se estabelece como principal canal de relacionamento da Ufes com seus usuários, ajudando no controle social de suas atividades.

A Ouvidoria tem seu papel institucional regulado pela Portaria 581/2021 da Controladoria Geral da União (CGU), que atribuiu às Unidades integrantes do SisOuv a competência de adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estão vinculadas.

Lançado no final de 2014, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal para permitir a mais de noventa ouvidorias receber e responder denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios. O intuito era facilitar que qualquer cidadão acessasse o sistema online para se comunicar com órgãos e entidades do governo federal. O sistema decorreu após a edição do Código de Defesa de Usuário de Serviços Públicos, Lei nº 13.460/2017.

No dia 1º de agosto de 2019 a CGU lançou a Plataforma Fala.BR, sistema informatizado que resulta da integração entre o e-Ouv e o e-SIC. Por meio da plataforma é possível tratar, em ambiente único, as manifestações de ouvidoria, solicitações de simplificação e pedidos de acesso à informação. Esta, permite ao usuário o acesso integrado, por meio de acesso único, e deve ser utilizado pelas ouvidorias e serviços de informações ao cidadão para oferecer respostas aos diversos tipos de manifestações.

1.2 A Plataforma Fala.BR

A Plataforma Fala.BR, é um canal integrado de Ouvidoria e Acesso à Informação para encaminhamento de manifestações aos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal e funciona on-line. As manifestações de ouvidoria registradas na Plataforma Fala.BR



podem ser realizadas de qualquer computador com acesso à internet e são classificadas como: denúncias, elogios, reclamações, simplifique, solicitações e sugestões, seguindo o que determina Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei 13.460/2017.

Além das manifestações de ouvidoria, a Plataforma Fala.BR também permite o registro de pedidos de acesso à informação.

O acesso à Plataforma Fala.BR se dá por meio do link <u>https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?Return</u> <u>Url=%2f</u>.

2 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Por meio da Plataforma Fala.BR o cidadão é capaz de registrar sete tipos de manifestações com o intuito de:



Acesso à Informação: encaminhar pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas. Exemplo: cidadão solicita informação à prefeitura sobre o andamento de realização de licitação para compra de mobiliário para escola infantil;

Os Pedidos de Acessos à Informação, no âmbito da UFES, permanecerão sendo tramitados via Sistema de Protocolo – Lepisma, pois a Plataforma Fala.BR não disponibilizou ainda os parâmetros para tramitação pela mesma.



Denúncia: comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Exemplo: usuária denuncia irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída;





Elogio: demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido. Exemplo: usuário utiliza os serviços da biblioteca de um órgão e se sente satisfeito com o atendimento prestado pela bibliotecária; depois disso, registra um elogio à servidora.

Reclamação: demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Exemplo: usuário tenta acessar o sítio de determinado Ministério para dar entrada em pedido e não consegue;







Simplifique!: encaminhar proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente). Exemplo: usuária reclama de excesso de documentos requeridos para obter determinado serviço público e solicita que o órgão considere a diminuição das exigências;

Solicitação: pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal. Exemplo: usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema;





Sugestão: registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal. Exemplo: usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.



XONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO F ala.BR - Plataforma Integ	grada de Ouvidoria e Acesso à Inforr	nação	-	2	*	Ambiente de Treinamento ALTO CONTRASTE VLIBRAS //
Início Cadastre-se Órgi	āos Ouvidorias.gov Ajuda -					L Entrar Cadastrar
	# > Tipo > Descrição > Revisão >	Conclusão				
		O que você d	quer fazer?			
	Acesso à Informação	Denúncia	Elogio	Reclamação		
	Solicite acesso a informações públicas	Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública	Expresse se você está satisfeito com um atendimento público	Manifeste sua insatisfação com um serviço público		
	Simplifique	Solicitação	Sugestão			
	Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público	Peça um atendimento ou uma prestação de serviço	Envie uma ideia ou proposta de methoria dos serviços públicos			
		Consulte sua manifestação	Perguntas frequentes			
				Voltar ao Topo)	



Além dos sete tipos de manifestação previstos, existem ainda duas outras possibilidades mostradas no campo "Tipo", apenas para fins de tratamento dentro da Plataforma Fala.BR: Comunicação e 'Não Classificada'.



Comunicação é a denúncia ou reclamação registrada de forma não identificada.

As manifestações apresentadas como Não Classificada, foram originadas a partir de manifestações do tipo Simplifique! e não tiveram a sua classificação interna realizada pelos servidores das Ouvidorias. Essa situação não ocorre mais na Plataforma.



3. Instruções de Tramitação

3.1 Acessando o Sistema

O acesso à página inicial da Plataforma Fala.BR é feito através da página eletrônica <u>https://falabr.cgu.gov.br</u>. Na sequência, serão descritas as formas de se cadastrar, logar e recuperar a senha do sistema.

3.2 Cadastro

Para o cidadão registrar qualquer manifestação identificada, é imprescindível realizar o cadastro na Plataforma Fala.BR ou acessar via Gov.BR. Para isto, é necessário acessar a página eletrônica <u>https://falabr.cgu.gov.br</u> e clicar no botão **Cadastrar** (ou no menu **Cadastre-se**) na tela inicial do sistema.



Fonte: CGU, 2022.



Os campos obrigatórios são:

Nome, E-mail, Senha, Tipo de pessoa, País, Documento e Número.

Depois de preenchidas os dados, clique em **Avançar**. Será exibida uma tela informando que o cadastro fora realizado no sistema.

Figura 3 – Cadastro realizado								
commourour azul sa velio Fala.BR - Piataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação	*	Anbiente de Treinamento ALTO CONTRASTE VLIBRAS 7/						
≡ Inicio Cadastre-se Čeglios Ouvidoriasgov Ajuda+		L Entrar Cadastrar						
Crie um novo cadastro								
Seu cadastro foi realizado com sucesso no sistema. Uma mensagem foi encaminhada para seu emait (falabr cidadaot@gmail.com), com orientações para alivação de seu usuário no sistema.								
Acesse seu email e siga as instruções para confirmação do cadastro no sistema.	Voltar							
	Vottar ao Topo							
Direitos reservados à Controladoria-Genal da União - COU/2017	Versão 190							

Fonte: CGU, 2022.

Na sequência, o usuário receberá um e-mail informando o registro na Plataforma Fala.BR, bem como um link para conclusão do cadastro. Basta clicar no link para a finalização do cadastro

	Figura 4 – Ativação de Cadastro							
Fala.Bl	. сери, разнико R - Plataforma Integ	rada de Ouvidoria e Acesso à Informação			Ambiento de Treinemento Alto contraste Vlibras //			
E Início	Nova Manifestação	Minhas Manifestações			FalaBR Cidadao 2 🕲			
			Ativar Cadastro no Sistema					
		Seu cadastro foi ativado com sucesso no sistema. Voitar à Pàgina Inicial						
			Vottar ao Topo					
		Direitos reservados à Controladoria-Geral da União - CGU/2017	Versão 19.0					
		Direitos reservados à Controladoria-Geral da União - CGU/2017	Versão 190					

Fonte: CGU, 2022.



	Figura 5	5 – Acesso à Plataforma		
CONTROLADORIA-CERIE DA UMARO Fala.BR - Plataforma Integrada	de Ouvidoria e Acesso à Informação			Ambiente de Theinemento ALTO CONTRASTE VLIBRAS //
Inicio Cadastre-se Órgãos	Ouvidorias gov Ajuda -			L Entrar Cadastrar
	Par	ra continuar, escolha uma identificação		
-	Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da	Lei 13,460/2017.		
1	Login Fala.Br	Login gov.br (Login único)		
	dentificação com restrição de acesso. nora seus dados de login e senha para continuar. Jogin	Vocé pode criar o seu cadastre autenticado por meio do login único gor/br para ter acesso a todos os sarviços públicos digitais em um so cadestro.		
		Entrar com gov br		
	Senha			
	Esqueci a serha Entrar			
		Não possui usuário? Criar Conta		
			Voltar	



Os tipos de login disponibilizados na Plataforma Fala.BR são: **Login Fala.BR** e **Login Gov.BR**. Independentemente do tipo de login escolhido, o tempo de sessão do usuário é de trinta minutos.

3.2.1 Login Fala.BR

No tipo **Login Fala.BR**, o campo **Login** pode ser informado de três valores possíveis, conforme o tipo de usuário cadastrado:

i) **CPF**: para os usuários do tipo Administrador ou Servidor (o CPF deve ser informado sem pontos ou traço);

ii) E-mail: para os usuários do tipo Cidadão;

iii) Nome de usuário: para os usuários do tipo Sistema.

Sendo assim, o cidadão comum deverá informar seu e-mail no campo **Login** para acessar o sistema. Depois de informados os campos **Login** e **Senha**, basta clicar no botão **Entrar**.

Para usuários dos tipos Administrador ou Servidor, é necessário informar o número do CPF no campo **Login** e **Senha**, após, clicar em **Entrar.**

Para o usuário que possua mais de um tipo/perfil, a Plataforma Fala.BR permite a ele selecionar qualquer um deles no início (a tela de popup aparecerá automaticamente) ou



em qualquer momento da sessão (basta clicar no perfil atual, no canto superior direito). Selecionado o perfil, basta clicar em **Salvar**.

3.3 Recuperação de Senha

Para recuperar a senha, o usuário deverá realizar o seguinte procedimento: inicialmente, é necessário acessar o sistema em <u>https://falabr.cgu.gov.br</u> e clicar no botão **Entrar**.

		Figura 0 –	rela iniciai			
ala.BR - Plataforma Inte	egrada de Ouvidoria e Acesso à Infor	nação				Ambiente de Treinamento ALTO CONTRASTE VLIBRAS //
Inicio Cadastre-se Ór	gãos Ouvidorias.gov Ajuda -					L Entrar Cadastrar
	A → Tipo → Descrição → Revisão →	Conclusão				
		O que você d	quer fazer?	AUDA C	•	
	Acesso à					
	Informação	Denúncia	Elogio	Reclamação		
	públicas	contra a administração pública	um atendimento público	serviço público		
			_			
	Simplifique (S	Solicitação	Sugestão			
	Sugira alguma ideia para	Peça um atendimento ou uma	Envie uma ideia ou proposta de			
	desburocratizar o serviço público	prestação de serviço	melhoria dos serviços públicos			
		Consulte sua manifestação	Perguntas frequentes			
				Voltar ao Topo	,	

Figura 6 – Tela Inicial

Fonte: CGU, 2022.

Figura	7 –	Tela	de	Login

Fala.	BR - Plata	aforma I	ntegrada	i de Ouvidoria e	Acesso à Informação		Antoiente de Tretramento ALTO CONTRASTE VLIBRAS //
≡ Inic	o Cadast		Órgãos				L Entrar Cadastrar
						Para continuar, escolha uma identificação	
				Seus dados pessoais	estarão protegidos, nos terr	nos da Lei 13.460/2017.	
			1	Login Fala.Br		Login gov.br (Login único)	
				dentificação com restriç Insira seus dados de logi L ogin	ão de acesso. n e senha para continuar.	Vaceli pode criar o seu cadastro autenticado por meio do login cerco gono frame site acosso a todes os serviços publicos diguisis em tem to cadastros.	
				Senha		Entrar com gov br	
					Esqueci a	s senha	
					Entrar		
						Não possul usuário? Criar Conta	
						Voltar	

Fonte: CGU, 2022.



Em seguida, clique no botão Esqueci a senha. Será exibida a seguinte tela:

Figura 8 – Recuperação de Senha					
commoluzona cesu pruvelo Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Inform	ação	Antonetie die The	inamento LIBRAS //		
Field Order Bruck (Market and Stranget August Au		Liter C	adastrar		
	Não possui usuário? Criar Conta				
		Voltar			

Fonte: CGU, 2022.

Na sequência, informe o login desejado, observando o disposto:

- CPF: para os usuários do tipo Administrador ou Servidor (o CPF deve ser informado sem pontos ou traço);
- E-mail: para os usuários do tipo Cidadão;
- Nome de usuário: para os usuários do tipo Sistema.

CONTROLACORA CENAL DA LINELO Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Inform	ação	*	Ambiente de Treinemento ALTO CONTRASTE VLIBRAS //
E too Codastrese Orgio Owedone.gov Auda-	Subscription of the state of		L Enter Cadactre
	Nilo possul usualno? Criar Conta	×	

Figura 9 – Recuperação de Senha - Mensagem

Fonte: CGU, 2022.



O usuário receberá no e-mail cadastrado um link para geração de nova uma nova senha:

Figura 10 – Recupera	ação de Senha – E-mail		
TREINAMENTO-[Fala.BR] Solicitação de Nova Senha ⋗ 💷 Calixa de entrada 🛛	-	ē	Z
Remover o	marcador Caixa de entrada desta conversa		
Treinamento-Ouvidorias@cgu.gov.br para mim +	21:40 (há 2 minutos) 🔆	•	:
Prezado(a) Sr(a) FalaBR Cidadao 2.			
Uma nova senha de acesso ao "Fala BR" foi solicitada.			
Para concluir a geração de uma nova senha clique no link abaixo:			
Clique aqui para recuperar sua senha,			
Caso não tenha solicitado a geração de nova senha, favor ignorar este e-mail.			
Mensagem automática Favor não responder a este e-mail			
Esta mensagem, incluindo quaisquer anexos, é de acesso restrito e destina-se, exclusivamente, à pessoa ou enti emitente inediatamente. O uso não autorizado do contesido da mensagem ou anexos é prolízido e sujeita o infrator	dade para a qual foi endereçada. Se você a recebeu indevidamente, por favor, elimine-a e informe o equívoco a às pemalidades cabiveis.	0	



Após clicar no referido link, será exibida uma tela para o usuário informar a nova senha. Finalmente, clique no botão **Salvar**.

control Adorsa de Sal Da Unado Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acessa	o à Informação			*	Antiente de Treinemente Alto Contraste Ylibras //
E Inicio Cadastre-se Órgãos Ouvidorias.gov Ajuda					L Entrar Cadastrar
et information states Login Nova Senha Confirmacio Nova Senha Satur	Informar 2 Conclusio regerpaulabggmail.com	Nova Senha			
			Voltar ao Topo		
Direitos reservados à Controlad	oria-Geral da União - CGU/2017		Versão 19.0		
comercanesasta acuato Falan.BR - Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso ≡ Inicio Cadaste-se Orgãos Ouvidorias.gov Ajuda	o à Informação - Sena de usuar	Nova Senha catterada com sucesso Sar		*	Anderda de Triènemente ALTO Contribusti i Vuisnus //
			Voltar ao Topo		
Direitos reservados a Controtadona-Genal da Unalo - CGU/2017 Versão 1 g o					
USLAMO Entrar In Galanto-so Crystos Chvidtorissgov Ajuda=	AUGA Acessibilidade Maja de site Maja de site Buca de evulatores etics Cide Manuais Acesso à Informação	INFORMAÇÕES Dados Abertos -e-OUV Outorea gor Acesso a informação Dominais de Dados Relatorias estatúsicas Relatorias estatúsicas Busca de precedentes	ORALGOS E EXTENDEDS Material de apoilo APP Me-CAV Documentação APP		
Fonte: CGU, 2022.					

Figura 11 – Recuperação de Senha – Finalização



3.4 Alterando Dados Cadastrais e Senha

Para alterar algum dado cadastral, acesse o menu "Meu Usuário", disponível na tela inicial da Plataforma Fala.BR, como mostra a figura a seguir:

Figura 12 – Tela Inicial – Meu Usuário						
E Inicio Tratar (Novo)	O Universidade Federal do Espírito Santo sessão expira em: 28:37 minutos \$\$					
Be Meu Usuário	em-vindo à plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação	8				
		Voltar ao Topo				
Direitos reservados à Controlado	ria-Geral da União - CGU/2017	Versão 2 14 15				



Na tela "Alterar meu cadastro", modifique os dados que deseja ver corrigidos, como por exemplo, nome, e-mail, senha etc, e clique em **Salvar**.

IMPORTANTE:

- Os campos "E-mail" e "Confirmação de e-mail" precisam ser preenchidos de forma idêntica;
- Para alterar a senha, a senha atual precisa ser informada no campo "Senha atual" e a nova senha precisa ser informada no campo "Nova Senha" e digitada novamente no campo "Confirmação da nova senha";
- A nova senha deve conter pelo menos 8 caracteres, incluindo letras e números;



3.5 Cadastro Gestores no âmbito da UFES

Para que sejam cadastrados os gestores que terão acesso às manifestações encaminhadas às unidades organizacionais no âmbito da UFES, é necessário que o gestor estratégico responsável encaminhe e-mail à Ouvidoria com os **Nomes, CPF e Endereços Eletrônicos Institucionais** dos referidos gestores para que sejam registradas as habilitações de Colaboradores junto à Plataforma Fala.BR.

3.6 Funcionalidades

Ao acessar a Plataforma Fala.BR, é apresentada uma **Tela Inicial do Usuário** com todas as funcionalidades permitidas a ele, que varia conforme o seu tipo/perfil cadastrado o sistema. A seguir seguem as telas iniciais dos usuários com perfil Colaborador:



Fonte: CGU, 2022.



3.7 Acessando Uma Manifestação

Na lista exibida em **Minhas Manifestações**, clique no Número do Protocolo da manifestação desejada para exibi-la na mesma janela do navegador ou no ícone de seta ao lado dele para abrir em uma nova janela.

Fala.BI	R - Plataforma Integ	grada de Ouvidoria e Acesso à Informaç	āo				ALTO CONTRASTE VLIBRAS ;
Início	Tratar (Novo)				Colaborador - UFES	- Univers	idade Federal do Espirito Sa
			Trata	ar (Novo)			
		Tramitar -			Pesquisar por número. Q		
		Elogio 23546 020637/2022-74 C Prioridade Concluida De:- Cadastro: 23/03/2022 Tratar até:	Responsáveis - Pamella Teixeira Cardoso Jeveaux - JANETE DO CARMO NARCISO	Adicionar Tags	Exbit testo completo Teste zy ^r oy ² zezz		
		Primeiro Anterior 1 Próximo Último			Total de Registros: 1 Registros Otd. Registros por Página: 15		
					Voltar ao Topo		
		Direitos reservados à Controladoria-Geral da U	inião - CGU		Versão 2.1712		





É possível, ainda, o Colaborador extrair relatório de manifestações através do botão "**Exportar**", disponível na página principal de tratamento da Plataforma Fala.BR.

3.8 Situações de uma Manifestação

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

- Cadastrada: é a primeira situação de uma manifestação; quando uma manifestação é registrada na Plataforma 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. As causas mais comuns são falta de urbanidade, falta de



clareza e insuficiência de dados, duplicidade de manifestação, manifestação imprópria ou inadequada, perda de objeto ou manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos apenas para conhecimento.

- 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.
- 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 poderá ser arquivada, 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: quando uma ouvidoria decide enviar uma manifestação que não for de sua competência para outra ouvidoria. A primeira é denominada ouvidoria origem; a segunda, ouvidoria destino. É importante frisar que, ao encaminhar para uma ouvidoria destino uma manifestação, a ouvidoria origem perde acesso a ela.
- Encaminhada por Outra Ouvidoria: quando uma ouvidoria (destino) recebe uma manifestação de outra ouvidoria (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.



3.9 Tratamento de Manifestação

Quando o servidor deseja realizar o tratamento da manifestação sob sua responsabilidade, contribuindo com informações que servirão de subsídios para elaboração da resposta da manifestação.

Inicialmente selecione a manifestação desejada, clicando no pequeno círculo ao lado esquerdo do tipo/NUP da manifestação. Depois, preencha o campo de contribuição da resposta. Para emitir uma contribuição intermediária clique no ícone "avião de papel"; automaticamente a mensagem é exibida na seção Tratamento. Caso queira emitir uma nova contribuição, repita o processo. Observe que se pode anexar um anexo na resposta de contribuição. Caso haja necessidade de Pedido de Complementação ao manifestante, Solicitação de Prorrogação de Prazo para encaminhamento de reposta conclusiva ou inclusão de referida resposta, basta incluir a informação desejada e encaminhá-la à Ouvidoria, através do botão **Finalizar Tratamento**.

Teor	٣	Tratamento (alé 24/03/2022)	425
Rohado da lava. Rale aqui Teste zu/su//suzz		, Marcelo Rose	Perina - as fagi tont ista
Anaust Nome		Marcelo Toss	Talenents teallists Petera- 25/45/2022 (535
Entrato - Teste za doca Local do Pieto		12	a and a spectra for a constants
Vilória E0	Alterar	Marono Real	69x84-13/93/2012 1525
Bruchvides Não fesam encontrados registros		Sogao combardo Parella Tenera Carlose Avane - 19/10/2003	e.
Manifestação	¥	Esonne aquí sue comitivação	40
Tipo de manifestação Demande Nomero Esfera Federal	_		
Orgão destinatário UFES - Universi	cade Pederal do Esperto		



Finalmente, o servidor de ouvidoria possui a opção de exportar uma ou mais respostas de contribuição diretamente para a tela de análise e tratamento de manifestações.

Após a execução da ação **Finalizar Tratamento**, a manifestação alterará seu estado para **Tratada**, podendo ser buscada pelo usuário da ouvidoria no filtro da tela da função **Tratar** (**Novo**) por meio da seleção do campo **Tratada**. Em seguida, registrando a resposta conclusiva, a manifestação passa, finalmente, ao estágio de **Concluída**.



Referências Bibliográficas

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: Artigos 37 a 41. Disponível em:<<u>http://www.planalto.gov.br/ccivil 03/constituicao/constituicao.htm</u>>. Acesso em: 29 abr 2022.

BRASIL. Lei n° 8.112, de 11 de dezembro de 1990. **Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais**. Disponível em: <<u>http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8112cons.htm</u> >. Acesso em: 29 abr 2022.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: <<u>http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/I12527.htm</u>>. Acesso em: 29 abr 2022.

BRASIL. Lei n° 13.460, de 26 de junho de 2017. **Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública**. Disponível em: <<u>http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm</u>>. Acesso em: 23 abr 2021.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**. Disponível em:<<u>http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709compilado.htm></u>. Acesso em: 29 abr 2022.

BRASIL. Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994. **Aprova o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal**. Disponível em:<<u>http://www.planalto.gov.br/ccivil 03/decreto/d1171.htm</u>>. Acesso em: 29 abr 2022.

BRASIL. Decreto n. 7.724, de 16 de maio de 2012. **Regulamenta a Lei n. 12.527, de 18 de novembro** de 2011. Disponível em:<<u>https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-</u> 2014/2012/decreto/d7724.htm>. Acesso em: 29 abr 2022.

BRASIL. Decreto n. 9.492, de 05 de setembro de 2018. **Regulamenta a 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 federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Disponível em:<<u>https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm</u>.> Acesso em: 29 abr 2022.

BRASIL. Portaria nº 581, de 09 de março de 2021. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. Disponível em: <<u>Portaria 581 2021.pdf (cgu.gov.br)></u>. Acesso em: 29 abr 2022.

CGU. **Manual do Fala.BR**. Disponível em:<<u>https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual></u>. Acesso em: 29 abr 2022.

CGU. **Manual do Fala.BR – Guia do Usuário**. Disponível em:<<u>https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/46644/1/manual_falabr_guia_usuario.pdf</u>>. Acesso em: 29 abr 2022.



CGU. **Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal.** Revista Atualizada e Ampliada, 4ª Edição, 2019. Disponível em:<<u>https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/46641/1/aplicacao da lai 2019.pdf</u>> Acesso em: 29 abr 2022.

HEINEN, Juliano. **Comentários à Lei de acesso à informação: Lei nº 12.527/2011**. 2. ed. rev. e atual. Belo Horizonte: Fórum, 2015.

UFES. **Estatuto da Universidade Federal do Espírito Santo**. Disponível em: <<u>http://www.daocs.ufes.br/estatuto-da-ufes></u>. Acesso em: 29 abr 2022.

UFES. **Regimento Geral da Universidade Federal do Espírito Santo**. Disponível em: <<u>http://www.daocs.ufes.br/regimento-geral-da-ufes></u>. Acesso em: 29 abr 2022.