

Plataforma Fala.BR:
Ferramenta Única de Tramitação e
Tratamento de Manifestações de Ouvidoria
no Âmbito da UFES

Vitória – 2022

Versão 1



UNIVERSIDADE FEDERAL
DO ESPÍRITO SANTO



Plataforma Fala.BR: Ferramenta Única de Tramitação e Tratamento de Manifestações de Ouvidoria no Âmbito da UFES

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 Jevaux
Wellington 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 <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>.

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.



Figura 1 - Tipos de manifestações



Fonte: CGU, 2022.

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 <https://falabr.cgu.gov.br>. 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 <https://falabr.cgu.gov.br> e clicar no botão **Cadastrar** (ou no menu **Cadastre-se**) na tela inicial do sistema.

Figura 2 – Tela inicial



Fonte: CGU, 2022.

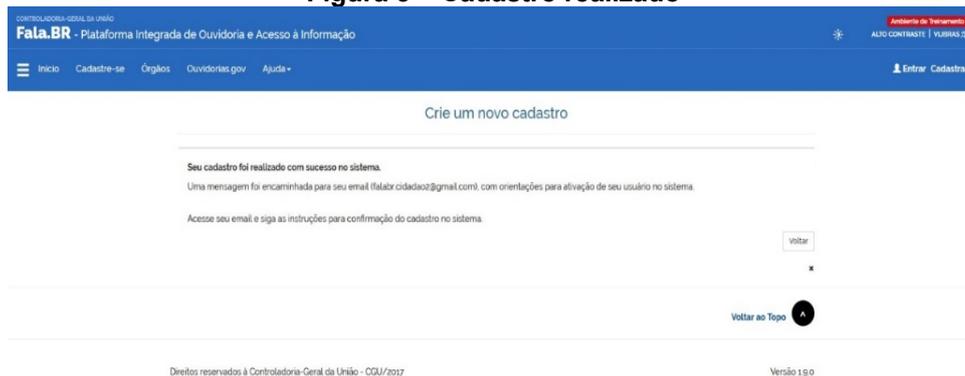


Os campos obrigatórios são:

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



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

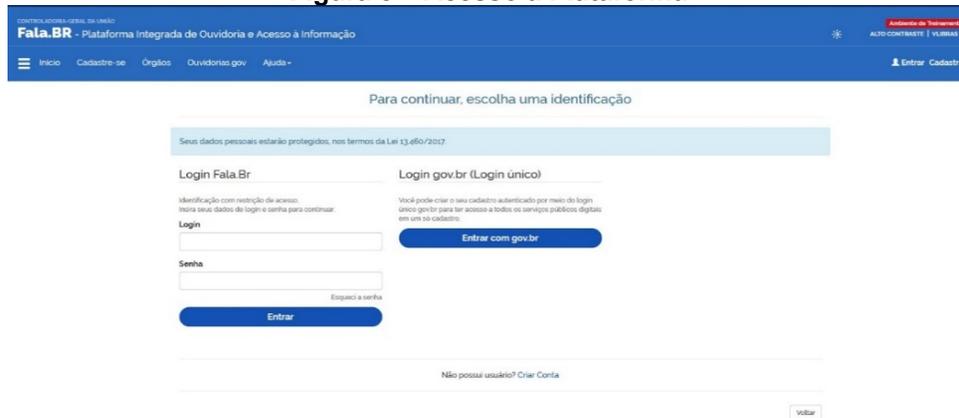
Figura 4 – Ativação de Cadastro



Fonte: CGU, 2022.



Figura 5 – Acesso à Plataforma



Fonte: CGU, 2022.

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).
Selecione o perfil, basta clicar em **Salvar**.

3.3 Recuperação de Senha

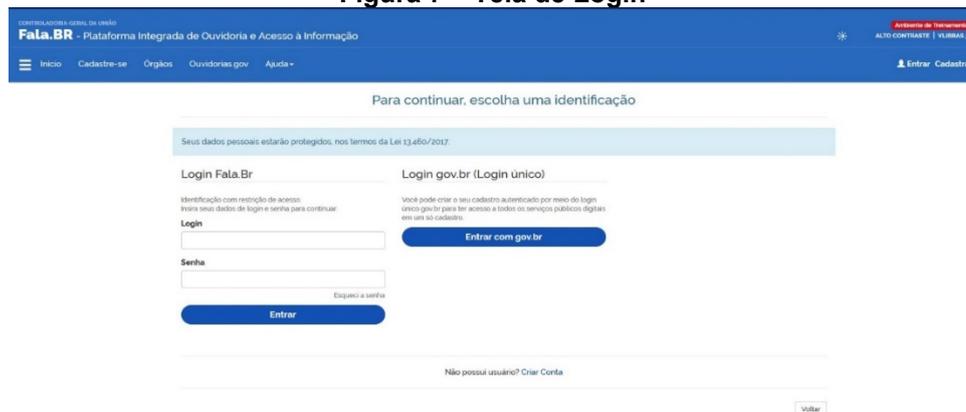
Para recuperar a senha, o usuário deverá realizar o seguinte procedimento: inicialmente, é necessário acessar o sistema em <https://falabr.cgu.gov.br> e clicar no botão **Entrar**.

Figura 6 – Tela Inicial



Fonte: CGU, 2022.

Figura 7 – Tela de Login

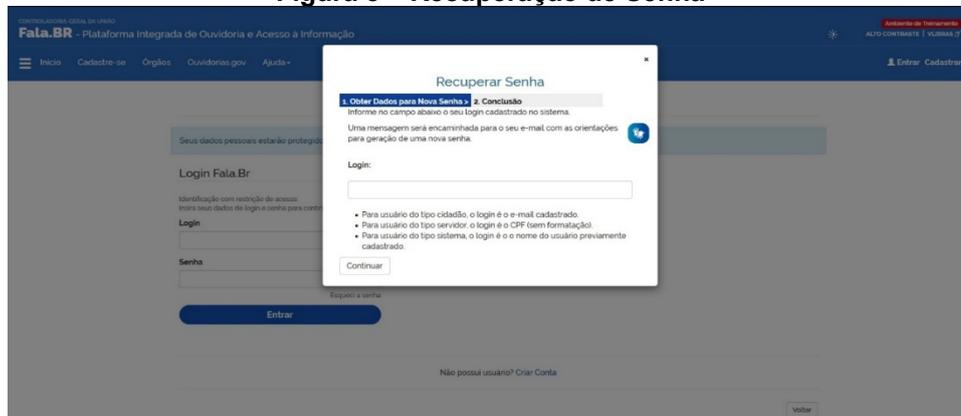


Fonte: CGU, 2022.



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

Figura 8 – Recuperação de Senha



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.

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:

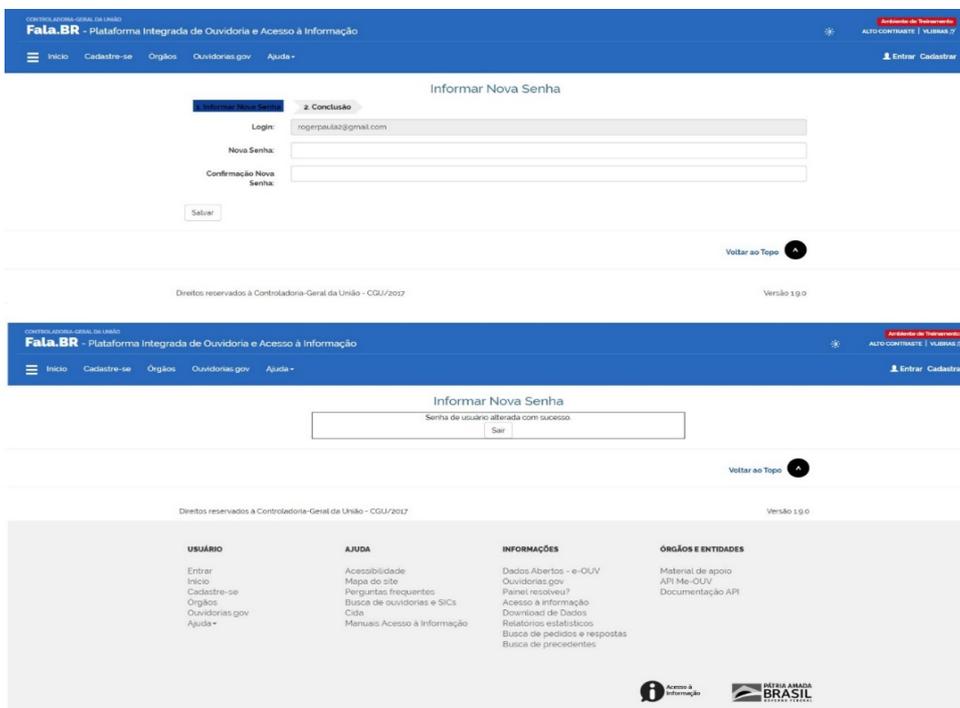
Figura 10 – Recuperação de Senha – E-mail



Fonte: CGU, 2022.

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

Figura 11 – Recuperação de Senha – Finalização



Fonte: CGU, 2022.



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:



Fonte: CGU, 2022.

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;



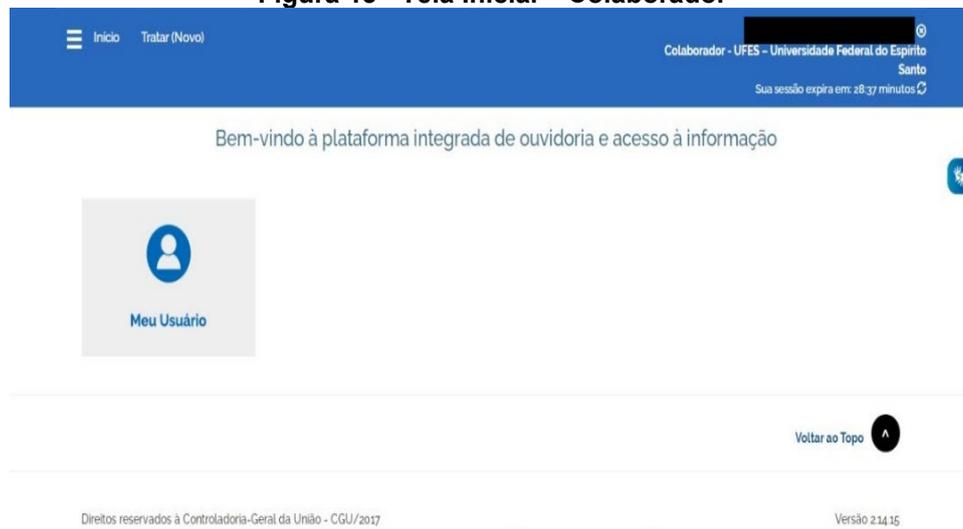
3.5 Cadastro Gestores no âmbito da UFES

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:

Figura 13 - Tela Inicial – Colaborador



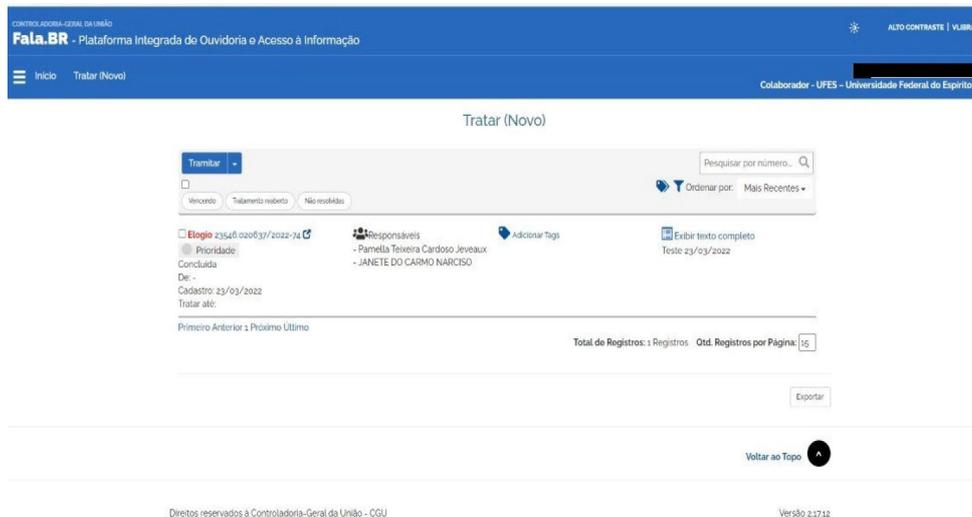
Fonte: CGU, 2022.



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.

Figura 14 – Minhas Manifestações



Fonte: CGU, 2022.

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.

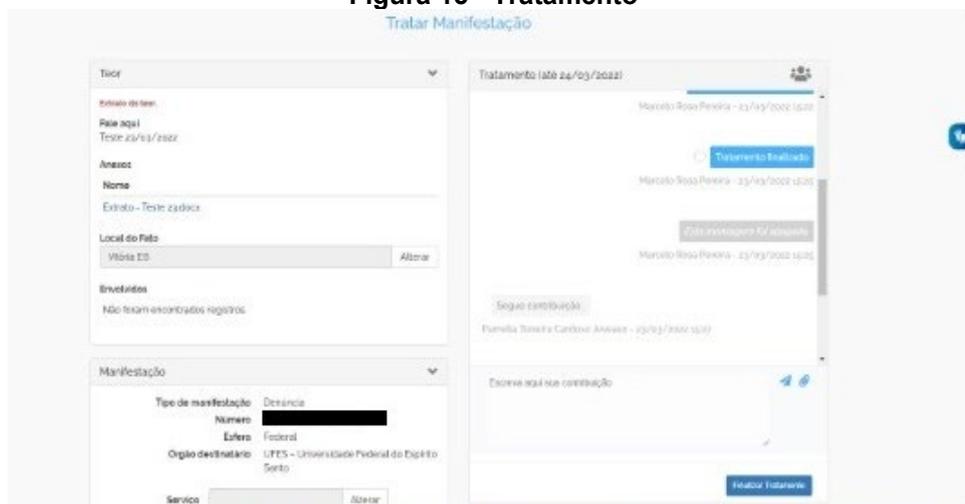


3.9 Tratamento de Manifestação

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 resposta conclusiva ou inclusão de referida resposta, basta incluir a informação desejada e encaminhá-la à Ouvidoria, através do botão **Finalizar Tratamento**.

Figura 15 - Tratamento



Fonte: CGU, 2022.

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:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 29 abr 2022.

BRASIL. Lei nº 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:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8112cons.htm>. 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:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 29 abr 2022.

BRASIL. Lei nº 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:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm>. 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:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/L13709compilado.htm>. 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:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d1171.htm>. 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:<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2012/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:<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm>. 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:<Portaria_581_2021.pdf (cgu.gov.br)>. Acesso em: 29 abr 2022.

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

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



CGU. **Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal**. Revista Atualizada e Ampliada, 4^a Edição, 2019. Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/46641/1/aplicacao_da_lai_2019.pdf> 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: <<http://www.daocs.ufes.br/estatuto-da-ufes>>. Acesso em: 29 abr 2022.

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