OUVIDORIA
MAPA

MANUAL DE TRIAGEM E TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

NA PLATAFORMA FALA.BR



VERSÃO: 01

Emissão: 12/2024 | Revisão: 12/2024

Área emitente: SEOUT/COUT/OUVIDORIA/MAPA

Institucional

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA
Presidente da República

CARLOS HENRIQUE BAQUETA FÁVARO
Ministro de Estado da Agricultura e Pecuária

CARLOS ERNESTO AUGUSTIN
Assessor Especial do Gabinete do Ministério da Agricultura e Pecuária

IRAJÁ REZENDE DE LACERDA
Secretário Executivo do Ministério da Agricultura e Pecuária

GUILHERME CAMPOS JÚNIOR
Secretário de Política Agrícola do Ministério da Agricultura e Pecuária

CARLOS GOULART
Secretário de Defesa Agropecuária do Ministério da Agricultura e Pecuária

LUIS RENATO DE ALCÂNTARA RUA
Secretário de Comércio e Relações Internacionais do Ministério da Agricultura e Pecuária

PEDRO ALVES CORRÊA NETO
Secretário de Inovação, Desenvolvimento Sustentável, Irrigação e Cooperativismo do Ministério da Agricultura e Pecuária

FERNANDO MAGALHÃES SOARES PINTO
Subsecretário de Orçamento, Planejamento e Administração do Ministério da Agricultura e Pecuária

CAMILO MUSSI
Subsecretário de Defesa Agropecuária do Ministério da Agricultura e Pecuária

SARA MARTINS
Subsecretaria de Gestão de Pessoas e de Gestão do Conhecimento do Ministério da Agricultura e Pecuária

ROLDÃO LIMA JUNIOR
Chefe de Assessoria Especial de Assuntos Estratégicos do Ministério da Agricultura e Pecuária

CARLA MADEIRA GONÇALVES SIMÕES DOS REIS
Chefe de Assessoria Especial de Comunicação Social do Ministério da Agricultura e Pecuária

ANA PAULA LACERDA HOMEM PORFIRIO DA SILVA
Chefe de Assessoria Especial de Assessoria de Participação Social e Diversidade do Ministério da Agricultura e Pecuária

CAROLINA SOUTO CARBALLIDO
Chefe de Assessoria Especial de Controle Interno do Ministério da Agricultura e Pecuária

SAMOEL DE ALMEIDA BARROS
Chefe de Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos do Ministério da Agricultura e Pecuária

PEDRO PEREIRA LOUREIRO
Consultor Jurídico do Ministério da Agricultura e Pecuária

CYRO RODRIGUES DE OLIVEIRA DORNELAS
Corregedor do Ministério da Agricultura e Pecuária

MARIA DAS GRAÇAS GONÇALVES SALLES
Ouvidora do Ministério da Agricultura e Pecuária

1ª edição. Ano 2024

Elaboração, distribuição, informações:

Ministério da Agricultura e Pecuária - Ouvidoria
Endereço: Esplanada dos Ministérios, Bloco D - Térreo
CEP: 70043-900 Brasília - DF
Tel.: (61) 3218-2089
E-mail: ouvidoria@agro.gov.br

Editorial:

Equipe técnica:
Ana Flávia Sena Silva
Gabriel Yan Monsuete Abreu
Leticia Nunes dos Santos
Marcelina da Silva Rezende
Pedro Lucas Vieira do Nascimento Braga

Coordenação editorial:
Beatriz Pinheiro Martins (Estagiária)

Coordenação geral:
Maria das Graças Gonçalves Salles
Alex Augusto Gonçalves
Israel Vieira de Souza

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO 01

TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÃO / MODULO DE TRIAGEM E TRATAMENTO DO FALA.BR 02

TELA INICIAL DO FALA.BR 03

TELA DE LOGIN / TELA INICIAL APÓS LOGIN 04

TELA “TRATAR(NOVO)” SEM DEMANDA / TELA “TRATAR (NOVO)” COM DEMANDA 05

TELA “TRATAR (NOVO)” COM DEMANDA 06

TELA DE TRATAMENTO DA MANIFESTAÇÃO 07

TELA DE TRATAMENTO DA MANIFESTAÇÃO 08

TELA DE TRATAMENTO DA MANIFESTAÇÃO 09

TRATANDO UMA MANIFESTAÇÃO 10

TRAMITANDO UMA MANIFESTAÇÃO 11

TRAMITANDO PARA OUVIDORIA / TELA DE TRAMITAÇÃO REALIZADA COM SUCESSO 12

RESUMO DO PASSO A PASSO 13

CANAIS DE ATENDIMENTO 14

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária em 2022, adotou o uso do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Plataforma Fala.BR) para tramitar internamente as manifestações de ouvidoria: denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios, simplificação e comunicação de irregularidade.

Trata-se de uma determinação da Controladoria-Geral da União (CGU) para todas as Ouvidorias Públicas Federais, de acordo com o disposto nas Legislações:

- 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;
- Lei nº 13.709/2018, de 14 de Agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Decreto nº 9.492/2018, de 5 de Setembro de 2018 - Dispõe sobre a criação e o funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal;
- Decreto nº 10.153/2019, de 3 de Dezembro de 2019 - Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta;
- Portaria MAPA Nº 403, de 21 de Fevereiro de 2022 - Estabelece, no âmbito do Ministério da Agricultura e Pecuária, os procedimentos para o recebimento e o tratamento da manifestações de ouvidoria e de relatos de irregularidades; e
- Portaria Normativa CGU nº 116/2024, de 18 de Março de 2024 - Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

O Módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR possibilita o encaminhamento interno de manifestações dentro da própria plataforma Fala.BR, assegurando que todas as etapas operacionais sejam executadas exclusivamente dentro desse ambiente, visando mitigar os riscos relacionados ao vazamento de dados e garantir os direitos dos cidadãos.

Dessa forma, elaboramos este manual para auxiliar as unidades organizacionais do MAPA na utilização desse Módulo.

A equipe da Ouvidoria está à disposição para esclarecer eventuais dúvidas.

ALERTA IMPORTANTE:
Ao receber qualquer manifestação pelo Fala.br, verifique cuidadosamente se o conteúdo é de competência da sua área técnica. Caso não seja, tramite imediatamente para o caixa ‘Retorno-OUV’.



TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

É fundamental que os cidadãos que procuram a ouvidoria do MAPA sejam atendidos de forma adequada, recebendo respostas claras, abrangentes e dentro do prazo estabelecido. Para garantir uma comunicação eficaz, é essencial adotar uma abordagem empática e utilizar uma linguagem cidadã e inclusiva.

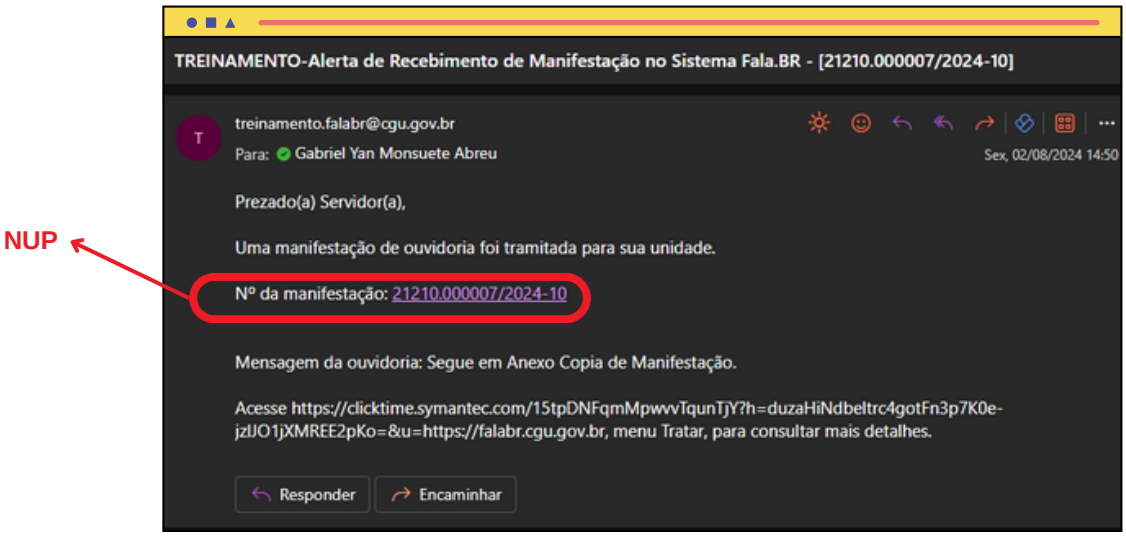
Além disso, é importante ressaltar que não é necessário aguardar até o prazo final para enviar a resposta aos cidadãos. A agilidade na resolução das manifestações na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.br é monitorada pela CGU por meio do Painel Resolveu, que avalia a eficiência no atendimento.

MÓDULO DE TRIAGEM E TRATAMENTO DO FALA.BR

Após a realização do seu cadastro pela equipe da Ouvidoria, você poderá entrar na Plataforma Fala.BR com suas credenciais do Gov.br (login único).

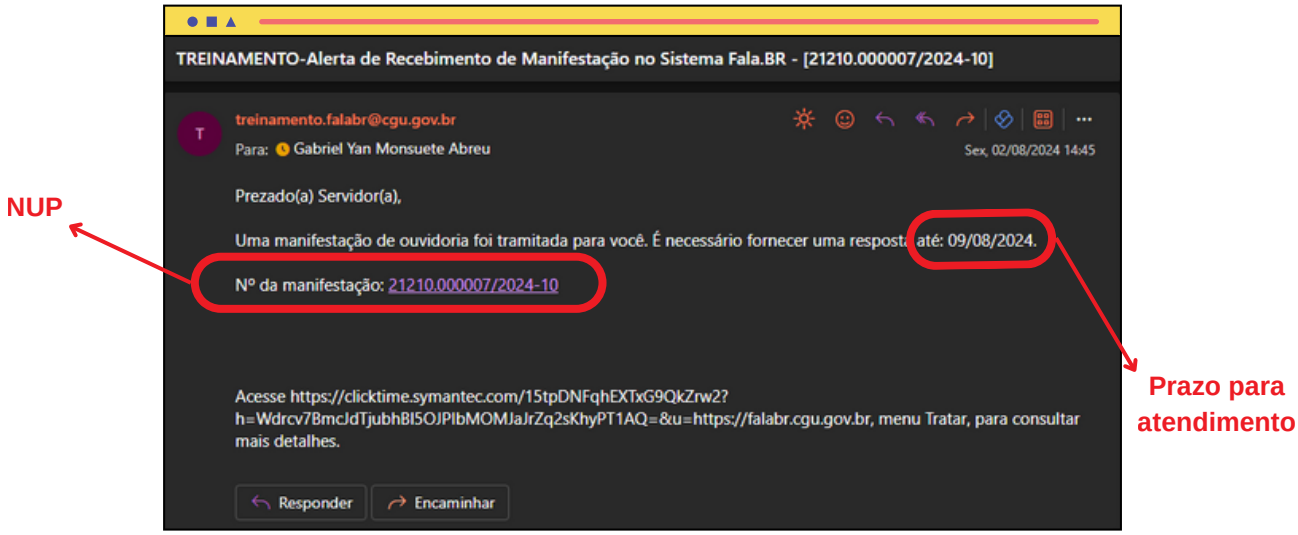
Informações adicionais

Quando uma demanda é tramitada para uma unidade administrativa, o e-mail cadastrado como da unidade no Fala.BR receberá um aviso em sua caixa de entrada contendo o NUP (Número único de Protocolo), da manifestação e o prazo para atendimento, conforme exemplo a seguir:



ATENÇÃO: O USO DO HIPERLINK NO NUP PODE APRESENTAR ERROS. PORTANTO, A SUGESTÃO DESTA OUVIDORIA É CONSULTAR O NUP DIRETAMENTE NO FALA.BR.

Quando uma demanda é tramitada diretamente para um (a) colaborador (a), ele também receberá um aviso em seu e-mail cadastrado contendo o NUP da manifestação, bem como o prazo para atendimento, conforme exemplo a seguir:



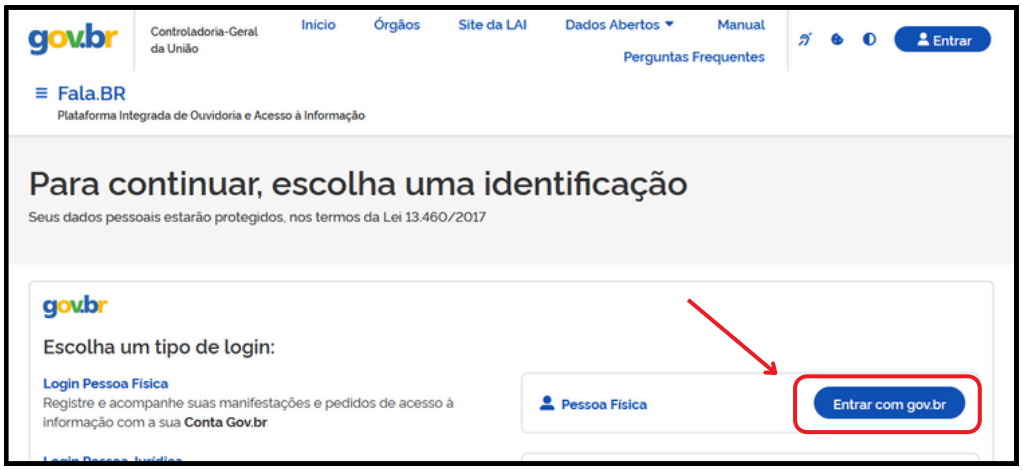
TELA INICIAL DO FALA.BR

O Fala.BR é uma plataforma online da Controladoria-Geral da União que serve como um canal de comunicação entre o cidadão e os órgãos públicos. A tela inicial da plataforma é projetada para ser intuitiva e fácil de navegar, com o objetivo de facilitar o acesso aos serviços oferecidos.



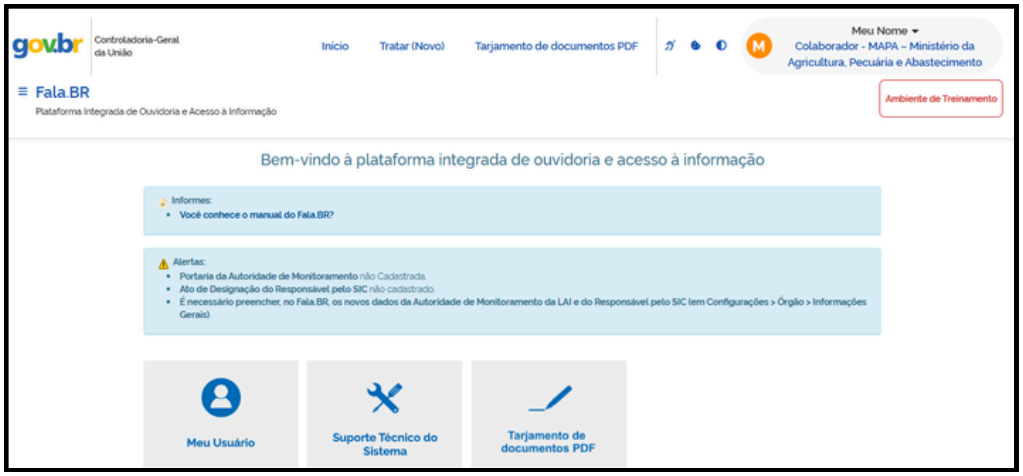
Clique na opção: Entrar no canto superior direito para acessar o Fala.BR.

TELA DE LOGIN



Você deverá entrar pelo **login Gov.br (login único)**

TELA INICIAL APÓS LOGIN



OBSERVAÇÕES:



Acessa a tela que você poderá alterar o seu cadastro. Informações como seu e-mail institucional e telefone (ramal ou celular) são registrados nesta página.



Acessa ao canal dedicado ao suporte operacional do sistema Fala.BR



Acessa à ferramenta para tarjar dados pessoais em documentos PDF.

Tratar (Novo) Acessa à tela com as demandas tramitadas para a sua unidade e/ou sob sua responsabilidade;

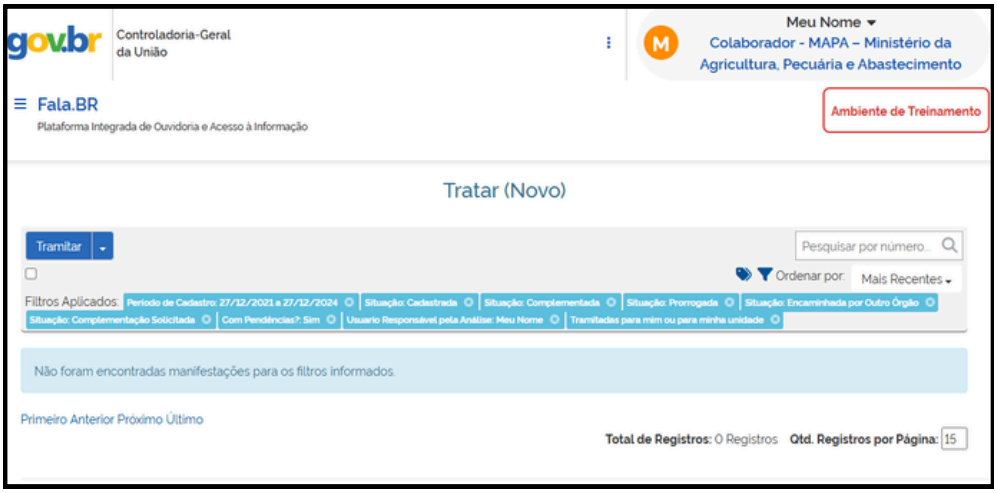
Expande/Recolhe o menu geral do Fala.br com opções de “Ajuda” e “Informações”;

Meu Nome
Colaborador - MAPA – Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

No canto superior a direita do Fala.br terá como opção “Meu Cadastro”, “Trocar Perfil” e “Sair”

TELA “TRATAR (NOVO)” SEM DEMANDA

O exemplo de tela abaixo demonstra mostra que sua unidade não possuem demandas pendentes.

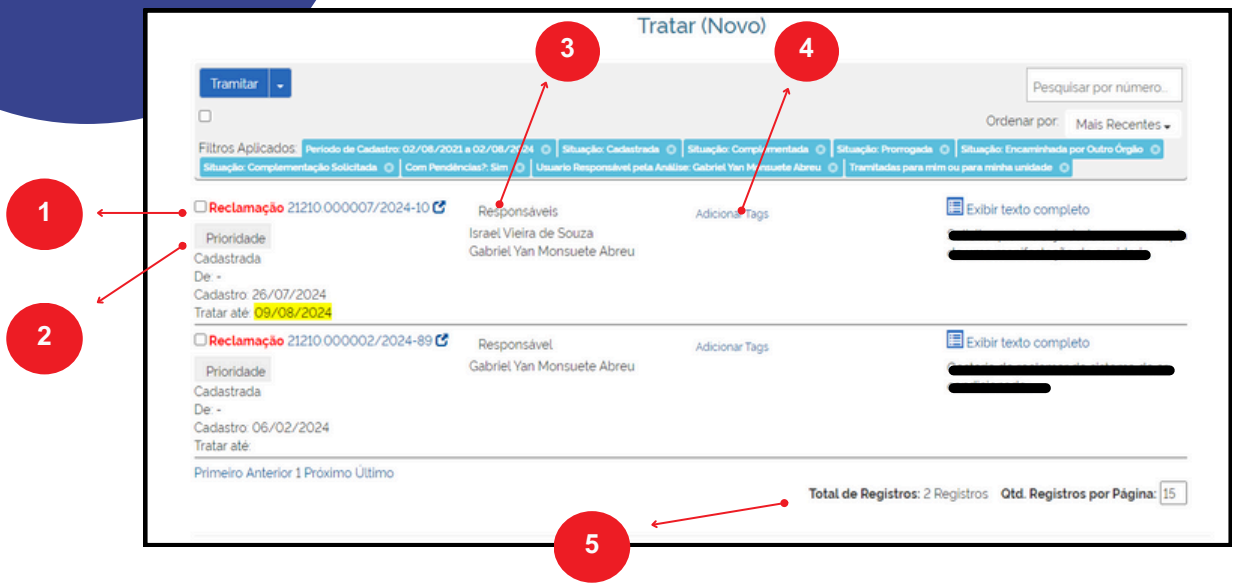


TELA “TRATAR (NOVO)” COM DEMANDA

Neste caso, há manifestações de ouvidoria pendente de tratamento.



ATENÇÃO: O prazo para atendimento constará em “tratar até” (canto esquerdo).



Na tela tratar (Novo), apresenta:

1 A tipologia, NUP e data de cadastro da demanda (canto esquerdo);

2 O grau de prioridade atribuída pela equipe da Ouvidoria (crítica, alta, média e baixa);

3 Os responsáveis pelo tratamento;

4 As tags adicionadas;

5 Total de registro (rodapé), ou seja, todas as demandas pendentes de tratamento.

Nessa tela você também terá acesso à duas ações:

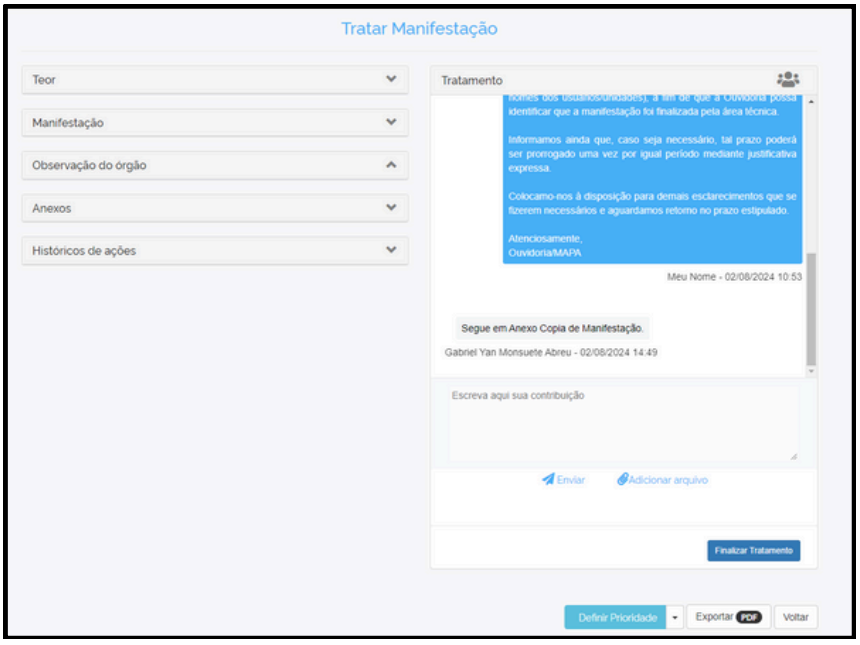
- **Exibir texto completo**  para visualizar o teor da manifestação.

- **O Número do processo** (ex: ) para iniciar o tratamento da demanda

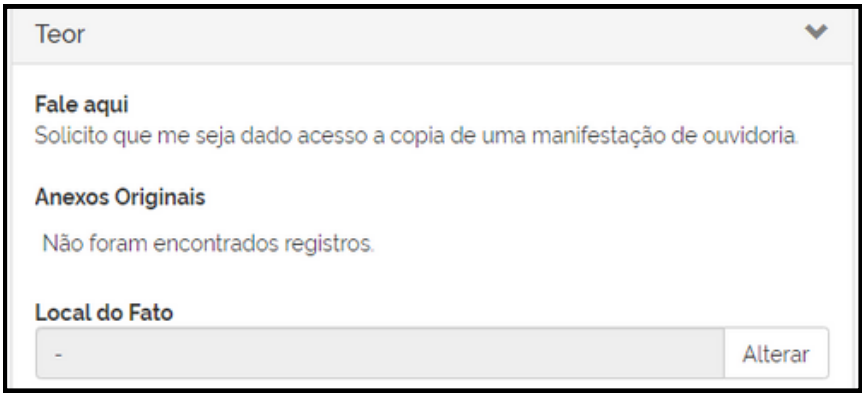
TELA DE TRATAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

No ambiente de tratamento, o Fala.BR organiza as informações em diversas seções, como:

- **Teor:** Exibe o conteúdo completo da manifestação.
- **Manifestação:** Mostra o histórico e detalhes da manifestação.
- **Observação do Órgão:** Permite inserir observações e comentários específicos do órgão responsável.
- **Anexos:** Contém os documentos e arquivos relacionados à manifestação
- **Históricos de Ações:** Permite acompanhar o andamento do processo e identificar quem realizou cada etapa.
- **Tratamento:** O colaborador (a) deve descrever as ações que serão tomadas para atender à manifestação.



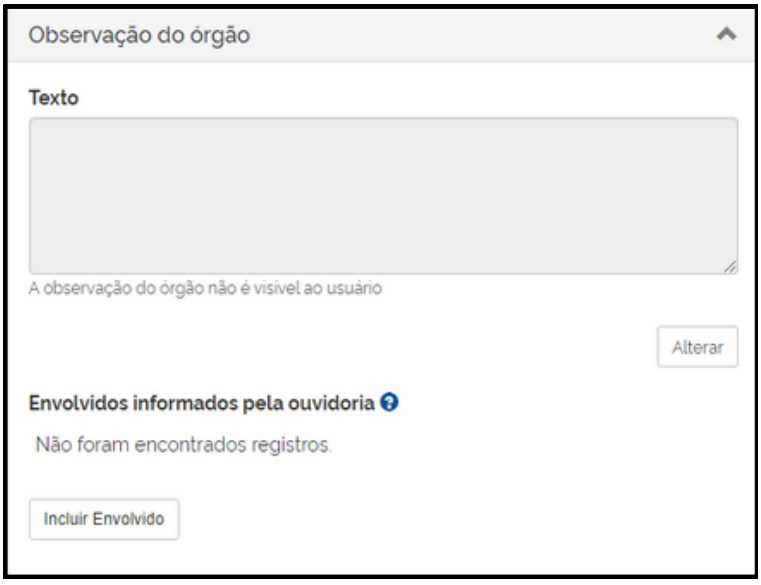
O campo ‘Teor’, mostrará todo o conteúdo detalhado relatado pelo demandante.



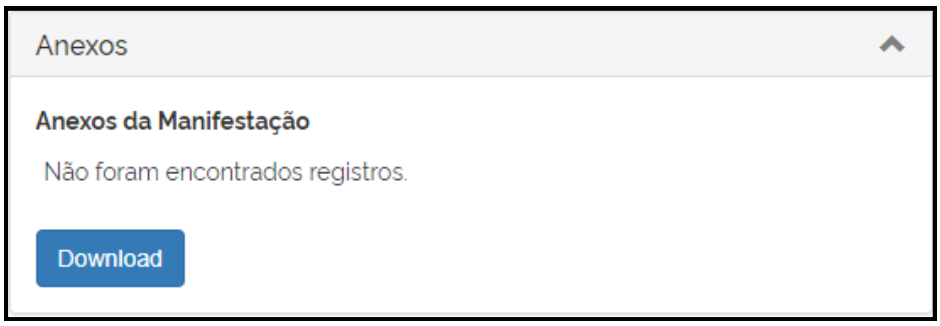
O campo ‘Manifestação’ e preenchido pela ouvidoria com base nas informações recebidas pelas unidades responsável pela analise/apuração da manifestação.



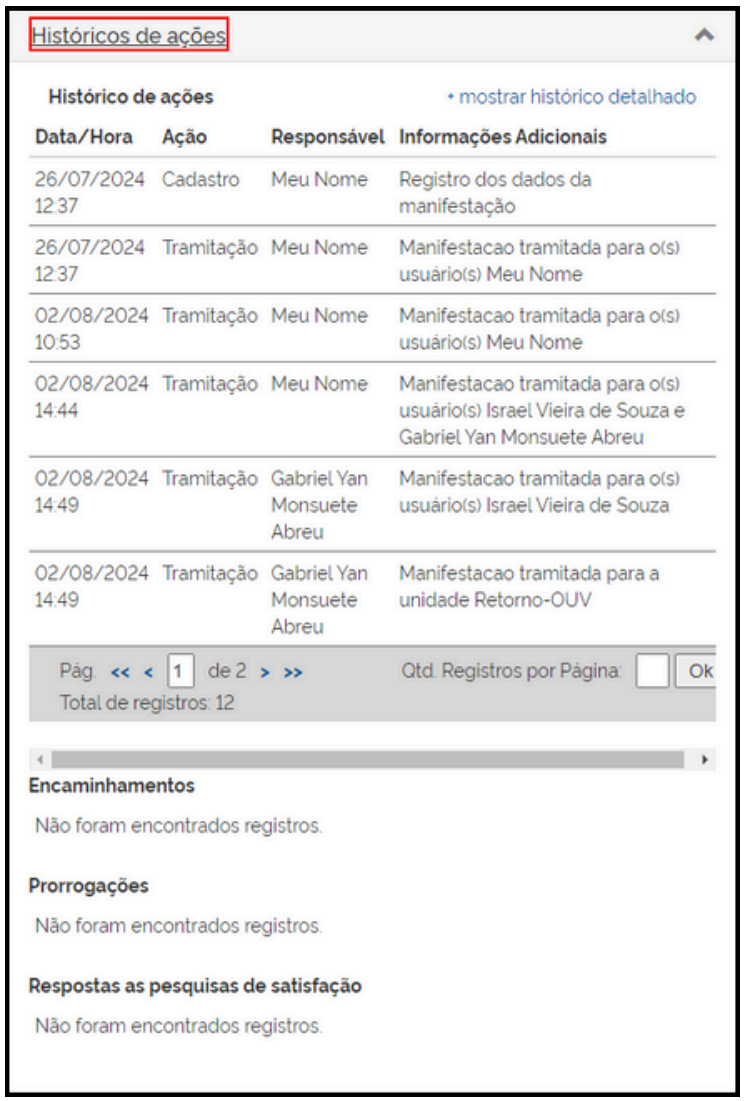
O campo ‘Observação do órgão’, se enquadra como um bloco de anotação interno para orientações.



O campo ‘Anexos’, se enquadra como um bloco de anotação interno para orientações.

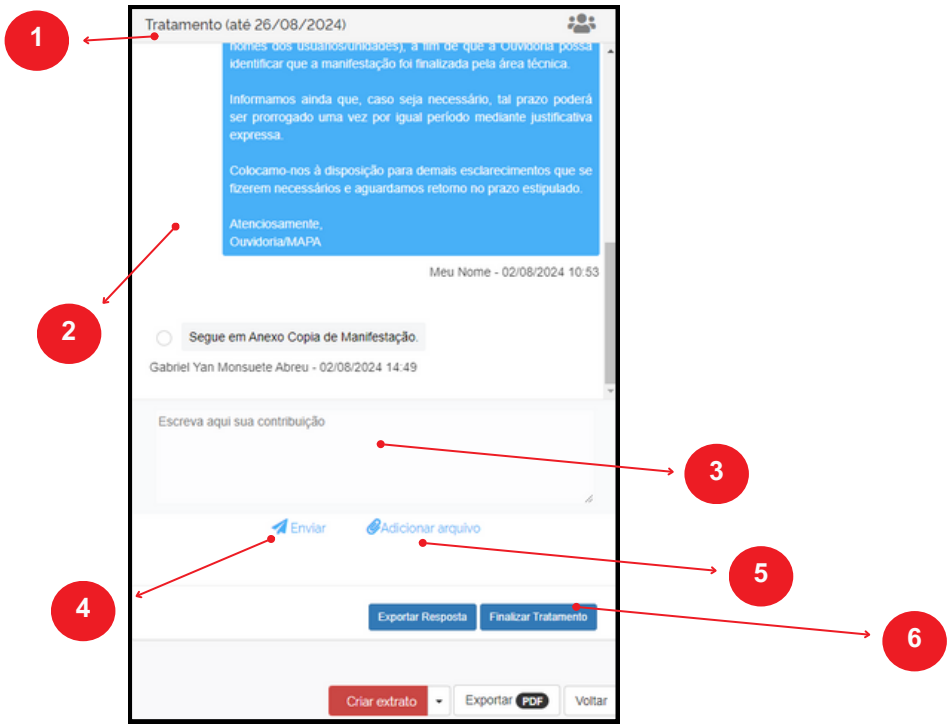


O campo ‘Históricos de ações’, é registrado um histórico de todas as ações realizadas desde o recebimento da manifestação até sua finalização. Isso permite acompanhar o andamento do processo e identificar quem realizou cada etapa.



TRATANDO UMA MANIFESTAÇÃO

Para tratar uma manifestação, você deverá utilizada a caixa “Tratamento”.



1 No título aparecerá a ‘Data Final’ para tratamento pela unidade administrativa;

2 No quadro branco serão apresentadas todas as mensagens trocadas entre a equipe da ouvidoria e a equipe da unidade administrativa;

3 Na caixa inferior intitulada ‘Escreva aqui sua contribuição’, você pode inserir sua resposta à manifestação, sugerir o encaminhamento para outro órgão ou qualquer outro encaminhamento para uma área técnica do MAPA;

4 Enviar Permite enviar uma mensagem no campo tratamento;

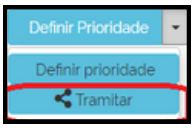
5 Adicionar arquivo Permite anexar um arquivo no campo tratamento;

6 Finalizar Tratamento O botão ‘Finalizar Tratamento’ e para indicar aos demais colaboradores (as), que você não possui mais contribuição à demanda devendo ser utilizado ao terminar o tratamento no âmbito da sua unidade.

ATENÇÃO: Até agora você, apenas, informou que o tratamento da demanda foi finalizado. Porem é necessário tramitar a manifestação.

TRAMITANDO UMA MANIFESTAÇÃO

Ao final da tela de tratamento há um menu suspenso em azul. Ao clicar na seta aparecerá a opção de “Tramitar”.

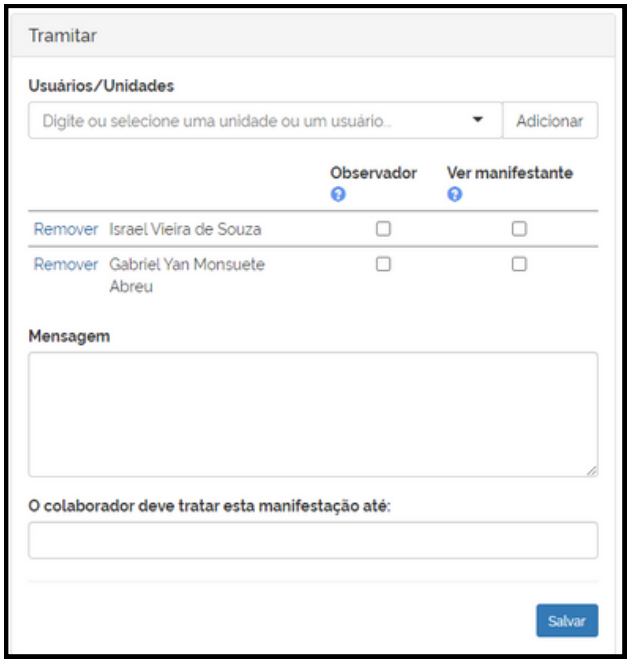


A tramitação só deve deverá ocorrer nas seguintes situações:

- Quando houver necessidade de encaminhamento a outro colaborador (a) subordinado a mesma unidade;
- Quando houver necessidade de encaminhamento a uma unidade administrativa subordinada a sua;
- **Restituição imediata à Ouvidoria ‘Retorno-OUV’ quando à matéria não for da sua competência;**
- **Tramitar à Ouvidoria e ao gestor da Ouvidoria após finalização do tratamento em sua unidade.**

Ao clicar em “Tramitar” abrirá uma nova página em que será possível escolher os Usuários (agentes públicos) e Unidades (unidades administrativas MAPA), conforme a imagem abaixo:

ATENÇÃO: Até agora você, apenas, informou que o tratamento da demanda foi finalizado. Porem é necessário tramitar a manifestação para o ‘retorno-ouv’.

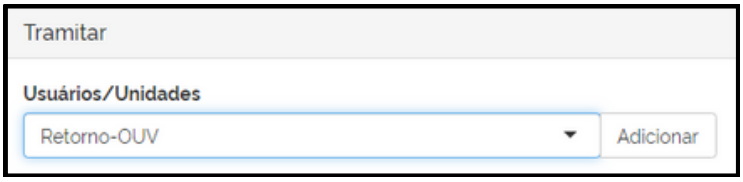


OBSERVAÇÕES:

- **Observador -** Ao ser marcado, não será exigido o tratamento da manifestação por parte do destinatário, mas apenas o acompanhamento. A manifestação será exibida na tela "Tratar" do destinatário, mas ele não precisará finalizar o tratamento; e
- **Ver manifestante -** Concede ou não a permissão para visualização dos dados do manifestante, porem e um campo somente preenchido pela ouvidoria.
- **Clique em Adicionar** aqueles usuários/unidades que irão trabalhar na manifestação, caso seja necessário.
- **Clique em Remover** os usuários/unidades que não precisarem mais contribuir com a manifestação.

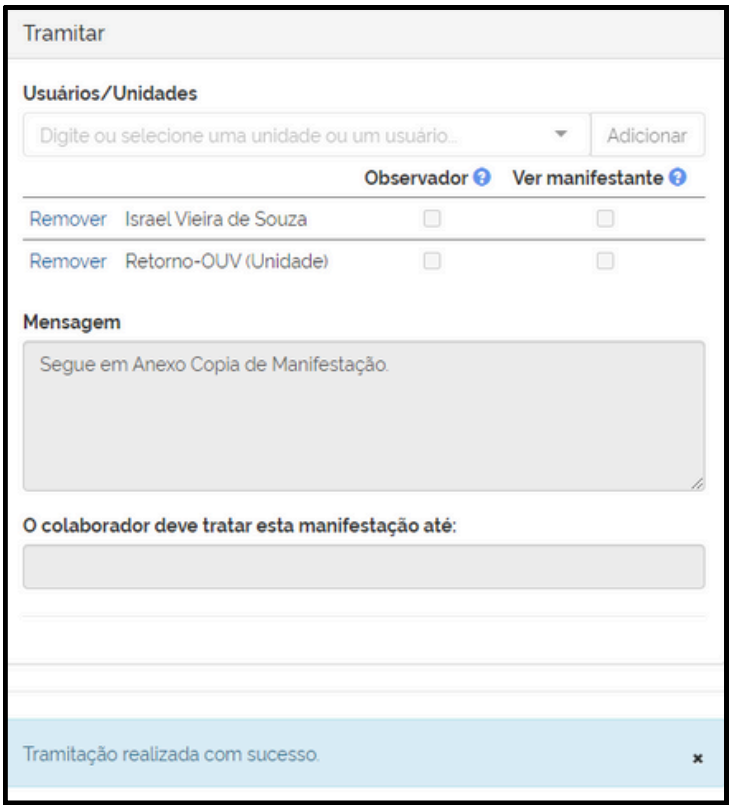
TRAMITANDO PARA OUVIDORIA

Selecione a unidade da ouvidoria ‘Retorno-OUV’ e clique em ‘Adicionar’:



TELA DE TRAMITAÇÃO REALIZADA COM SUCESSO

A caixa “Tramitar” deverá ficar como a imagem abaixo.



EXCELENTE!

Manifestação tramitada para a unidade de ouvidoria, que será responsável por concluir o processo de tratamento e responder ao demandante no Fala.BR.

RESUMO DO PASSO A PASSO

1º) Acesse a Plataforma Fala.BR

Visite o site oficial da Plataforma Fala.BR e faça login com suas credenciais do gov.br.

2º) Navegue até o Módulo de Triagem e Tratamento

Localize a seção ou aba designada ao Módulo de Triagem e Tratamento de manifestações.

3º) Recebendo manifestações

No Módulo de Triagem, você encontrará uma lista das manifestações recebidas, cada uma identificada por um número ou código único. Clique na manifestação que deseja tratar para abri-la.

4º) Análise da manifestação

Ao abrir a manifestação, revise atentamente as informações fornecidas pelo manifestante para compreender a natureza da demanda e os detalhes envolvidos.

5º) Encaminhamento da manifestação

Utilize as opções fornecidas pela plataforma para direcionar a manifestação à unidade responsável ou atribuí-la a um servidor específico conforme necessário.

6º) Tramitação da manifestação

Durante o tratamento, registre todas as informações pertinentes, incluindo ações realizadas, datas, documentos anexados e outras informações importantes para o acompanhamento e registro da manifestação.

7º) Finalização do tratamento da manifestação

Ao concluir o tratamento, certifique-se de fornecer uma resposta clara e concisa ao demandante, detalhando as ações tomadas e as resoluções aplicadas.



CANAIS DE ATENDIMENTO





OUVIDORIA
MAPA

MINISTÉRIO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO