

Guia Orientativo Perfil Colaborador Fala.BR



ANA

AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS
E SANEAMENTO BÁSICO

Ouvidoria - ANA

República Federativa do Brasil

Luiz Inácio Lula da Silva

Presidente da República

Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional

Waldez Góes

Ministro

Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico**Diretoria Colegiada**

Leonardo Góes Silva (Diretor-Presidente interino)

Larissa Oliveira Rêgo

Cristiane Collet Battiston

Ana Paula Fioreze (interina)

Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico

Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional

Guia Orientativo para utilização da Plataforma Fala.BR - Perfil Colaborador

Brasília – DF

ANA

2026

© 2026, Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA).

Setor Policial Sul, Área 5, Quadra 3, Edifício Sede, Bloco M

CEP: 70610-200, Brasília — DF

Telefone: (61) 2109-5400 / (61) 2109-5252

Endereço eletrônico: <https://www.gov.br/ana/pt-br>

Equipe editorial

Supervisão editorial: Renata Lúcia Medeiros Albuquerque Emerenciano.

Elaboração dos originais: Laura Tillmann Viana, Renata Lúcia Medeiros Albuquerque Emerenciano.

Revisão dos originais: Laura Tillmann Viana, Renata Lúcia Medeiros Albuquerque Emerenciano

Todos os direitos reservados.

É permitida a reprodução de dados e informações contidos nesta publicação, desde que citada a fonte.

Sumário

1	INTRODUÇÃO	6
2	PERFIS DE USUÁRIO NA PLATAFORMA FALA.BR.....	8
2.1	PERFIL DO TIPO SERVIDOR.....	8
2.1.1	Atendente	8
2.1.2	Colaborador.....	9
2.1.3	Gestor	9
2.1.4	Monitorador.....	9
2.1.5	Observador.....	9
2.1.6	Respondente	10
2.2	PERFIL DO TIPO SISTEMA.....	10
2.2.1	Webservice Atendente	10
2.2.2	Webservice Observador.....	10
2.2.3	Webservice Respondente	10
3	LIMITAÇÕES DE FORMULÁRIO	11
4	PERMISSÃO ESPECIAL AO PERFIL COLABORADOR.....	11
5	PLATAFORMA FALA.BR – PERFIL COLABORADOR.....	12
6	FONTES ADICIONAIS DE CAPACITAÇÃO SOBRE O FALA.BR E PERFIL COLABORADOR.....	21
7	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	21

1 INTRODUÇÃO

O diálogo e o atendimento à demanda do usuário do serviço público vem sendo uma construção histórica e evolutiva, que passou a ser reconhecido como direito da sociedade e cujo dever de observância cabe ao poder público.

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, também conhecida como **Código de Defesa do Usuário do Serviço Público**, formaliza o disciplinamento e a definição de diretrizes legais para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços prestados pela Administração Pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Os **usuários dos serviços públicos** são considerados as pessoas físicas ou jurídicas que se utilizam ou se beneficiam de serviço público prestado por um órgão ou entidade da administração pública, entendido como atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população,

Fazendo uso desse direito constitucional e legalmente concedido, o usuário pode apresentar manifestações nos canais oficiais disponibilizados pela administração pública. Recomenda-se a priorização do uso da **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR**, instituída e regulamentada pelo Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018 e Portaria CGU nº 116/2024, o que não afasta as hipóteses de utilização de outras vias legal e administrativamente previstas. As denominadas **manifestações de ouvidoria** são classificadas nas seguintes tipologias, conforme a finalidade pretendida pelo cidadão:

- ✓ **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- ✓ **Denúncia:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- ✓ **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- ✓ **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal; e
- ✓ **Solicitação:** pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal.

Há ainda a tipologia **“Comunicação”**, opção para o caso de encaminhamento de denúncia anônima. Temos também o **“Simplifique!”**, que permite ao cidadão apresentar propostas para a simplificação de um serviço público considerado excessivamente burocrático ou de difícil acesso.

Além das tipologias citadas há opção de encaminhamento de **Pedido de Acesso à Informação**, direito previsto e regulamentado pela **Lei de Acesso à Informação – LAI** (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) e pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Para utilização dessa opção é necessário que se entenda o conceito de informação assim considerada como os dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

Seja qual for a tipologia, as manifestações são dirigidas, pelo cidadão, às Ouvidorias de cada órgão, seja por meio do registro na **Plataforma Fala.BR** ou por outros canais de atendimento ao cidadão, nisto se incluindo e-mail, correspondência, protocolo, por atendimento presencial ou telefônico. Nesses casos, a manifestação deve ser reduzida a termo, por um agente de ouvidoria, e cadastrada na Plataforma Fala.BR para atendimento, conforme orienta a Ouvidoria Geral da União – OGU/CGU, órgão coordenador do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – SISOUV, por ser esta uma ferramenta que assegura a transparência, rastreabilidade e o acompanhamento, que em última análise, representa na prática, o exercício do controle social, mas, também a observância de temporalidade para o atendimento por parte da administração pública.

Como dito, as manifestações deverão ser apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico e na Plataforma Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, conforme *caput*, do Decreto nº 9.492/2018.

Atualmente, a obrigação do uso da plataforma Fala.BR se restringe aos órgãos federais integrantes do SISOUV, mas órgãos e entidades de outras esferas de governo, bem como pessoas jurídicas de natureza privada também podem aderir à plataforma Fala.BR, por meio da Rede Nacional de Ouvidorias - RENOUV.

A **Plataforma Fala.BR** é um **sistema eletrônico web** que permite tratar, em ambiente único, as manifestações de ouvidoria, solicitações de simplificação e pedidos de acesso à informação. Ela foi lançada em 2019, pela Controladoria Geral da União – CGU, com a finalidade de integrar os sistemas eletrônicos e-OUV e e-SIC, sistemas que permitiam às ouvidorias o recebimento e a resposta a denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios, no caso do e-OUV e pedidos de acesso à informação, no caso do e-SIC.

Considerando tratar-se de um sistema informatizado, resultante da integração entre o e-OUV e o e-SIC, é uma ferramenta que permite uniformizar e facilitar o acesso cidadão no cadastro de sua manifestação. Para a administração, se apresenta como um facilitador do recebimento, tratamento e resposta dirigida ao cidadão.

Importante destacar as outras vantagens de seu uso, que vão desde a centralidade e agilidade na tramitação da manifestação, mas que garante maior celeridade na resposta ao cidadão, além de aumento na transparência e rastreabilidade para a administração, assegurando, ainda, a adequada conformidade com a legislação em vigor que trata da matéria.

A implementação em sua integralidade pela ANA, nisto se incluindo a implementação do perfil colaborador, está alinhada com o que disciplina os normativos aplicáveis, e pretende reduzir a burocracia no âmbito interno, além de, se possível o tempo de resposta à sociedade. Permite ainda uma extração de dados e informações de maneira ainda mais completa, o que pode ser de utilidade para a gestão, seja para as Unidades Organizacionais - UORGs ou memo para a alta gestão.

Como ressaltado por esta Ouvidoria, é necessário não apenas atuar reativamente, mas, também, proativamente e preventivamente, buscando entregar uma responsividade adequada, elevando o grau de satisfação do usuário e os aproximando, em termos de contribuição, compreensão e interesse aos serviços prestados por essa Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico.

Este Guia foi pensado para auxiliar na atuação e execução por parte dos agentes públicos com perfil colaborador, mas para além de sua utilidade prática, pretendeu-se também, estimular a compreensão da plataforma Fala.BR e das ferramentas que disponibilizadas para o público interno e externo, além de apresentá-la como relevante instrumento de utilidade para a gestão pública e o controle social.

2 PERFIS DE USUÁRIO NA PLATAFORMA FALA.BR

O Fala.BR permite o cadastro de diferentes perfis de usuários, que, por sua vez, conforme configurações pré-definidas pelo agente de ouvidoria, terão diferentes permissões de acesso e de utilização das funcionalidades da plataforma.

2.1 PERFIL DO TIPO SERVIDOR

Esse perfil permite o cadastro de agentes públicos para que tenham diferentes níveis de acesso ao sistema, a depender da tipologia selecionada pelo agente de ouvidoria. Os diferentes níveis de acesso permitido ao perfil servidor são:

2.1.1 ATENDENTE: permite registrar manifestações para o cidadão. As características de atuação desse perfil incluem:

- Registrar manifestação para o cidadão;
- Acessar as manifestações que cadastrou; e

- Consultar encaminhamentos e pesquisas de satisfação de manifestações cujo registro realizou.

2.1.2 COLABORADOR: permite que agentes que fazem parte das áreas técnicas contribuam com o tratamento das demandas. As características desse acesso incluem:

- Utilização do módulo de triagem e tratamento;
- Acesso às manifestações que foram tramitadas para ele ou para a unidade a qual pertença; e
- Contribuir quando do tratamento da manifestação e realizar sua tramitação.

No que diz respeito ao fluxo de atuação, as manifestações que forem recebidas pela Ouvidoria da ANA poderão ser tramitadas para esses Colaboradores, que poderão oferecer suas contribuições. Ao final desse procedimento, a Ouvidoria, utilizando esses subsídios técnicos ofertados, oferecerá uma resposta conclusiva ao usuário demandante.

2.1.3 GESTOR: perfil destinado a agentes responsáveis pela gestão da unidade de Ouvidoria. É o perfil com maior quantidade de permissões concedido ao órgão. Entre suas permissões estão as funcionalidades de:

- Editar as configurações do órgão no sistema;
- Criar e gerenciar usuários com perfis associados ao órgão;
- Criar e gerenciar Unidades (apenas aos órgãos que fazem uso do módulo de triagem e tratamento);
- Realizar todas as ações relativas ao tratamento e resposta da manifestação;
- Encaminhar manifestação para o cidadão; e
- Acessar todos os relatórios do sistema.

2.1.4 MONITORADOR: perfil que monitora e avalia as manifestações do órgão. Possibilita avaliar o tratamento dado selecionando cada amostra. Nesse sentido lhe cabe:

- Monitorar e avaliar manifestações do órgão.

2.1.5 OBSERVADOR: perfil sem permissão de edição ou alteração nas manifestações recebidas pelo órgão ou nas configurações do órgão. Pensado para atender a funções de supervisão e monitoramento das ações de tratamento de manifestações e para que sejam extraídos

relatórios com os dados de manifestações e dos tratamentos que a equipe de Ouvidoria realizou. Os agentes assim designados podem:

- Consultar manifestações do órgão, não lhes sendo permitido realizar tratamento e resposta;
- Verificar as configurações e as unidades do órgão, não podendo fazer alterações;
- Acessar todos os relatórios do sistema.

2.1.6 RESPONDENTE: nesse perfil são enquadrados os agentes de ouvidoria que não têm atribuições de gestão. No tocante ao módulo de Triagem e Tratamento, podem atuar na triagem das manifestações, definido a prioridade de atendimento das manifestações e controlando os prazos de resposta das áreas para as quais foram encaminhadas por pertinência em razão da matéria; e, ainda, tramitar os protocolos para essas áreas. Portanto, lhes cabe:

- Realizar todas as ações relativas ao tratamento e resposta da manifestação;
- Registrar manifestações para o cidadão; e
- Acessar os Relatórios do sistema.

2.2 PERFIL DO TIPO SISTEMA

São os perfis de uso da Interface de Programação de Aplicações – API, do sistema Fala.BR.

2.2.1 WEBSERVICE ATENDENTE

- Registra manifestações para o cidadão;

2.2.2 WEBSERVICE OBSERVADOR

- Obtém as manifestações do órgão;
- Consulta os encaminhamentos e pesquisas de satisfação das manifestações dos órgãos;
- Consulta as Unidades do órgão.

2.2.3 WEBSERVICE RESPONDENTE

- Realiza todas as ações que o WebService Observador realiza;
- Registra manifestações para o cidadão;
- Registra respostas e arquivamentos e altera informação de resolutividade;

- Realiza ações, tais como: prorrogar o prazo de resposta, alterar tipo de manifestação, complementar manifestação, reabrir manifestação; e
- Cria usuários e consulta usuários da ouvidoria que integra.

3 LIMITAÇÕES DE FORMULÁRIO

A Plataforma Fala.BR permite a configuração, por agentes de ouvidoria, de limitação de formulário. Essa funcionalidade limita a ação dos usuários no sistema a tipos específicos de manifestações. Há quatro tipos de formulário, que podem ser escolhidos, a saber:

- **PADRÃO:** permite ao usuário trabalhar com as seguintes tipologias de manifestações: Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão.
- **DENÚNCIA:** permite ao usuário acesso apenas aos tipos de manifestação Comunicação e Denúncia;
- **SIMPLIFIQUE:** permite ao usuário acesso ao tipo de manifestação Simplifique; e
- **ACESSO À INFORMAÇÃO:** permite ao usuário acesso aos pedidos de acesso à informação.

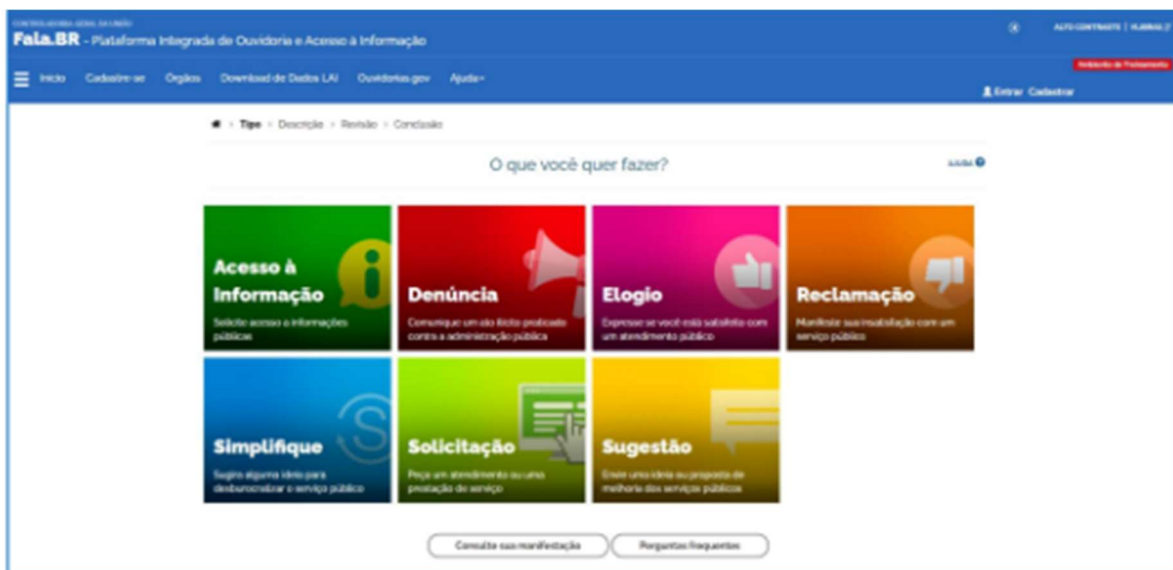
Há, contudo, a possibilidade de concessão de permissão ao usuário para o acesso a todos os tipos de formulários.

4 PERMISSÃO ESPECIAL AO PERFIL COLABORADOR

Por padrão, o colaborador não tem permissão para responder a uma manifestação diretamente ao cidadão. Mas, há um tipo de permissão especial que pode ser concedida pelo agente de ouvidoria ao criar o perfil colaborador para um usuário. Trata-se da permissão especial para responder diretamente caso a ouvidoria entenda que, no caso específico, possa conceder essa exceção.

5 PLATAFORMA FALA.BR – PERFIL COLABORADOR

- Tela inicial do Fala.BR



- Tela inicial para entrar na Plataforma Fala.Br (Tela de Login)

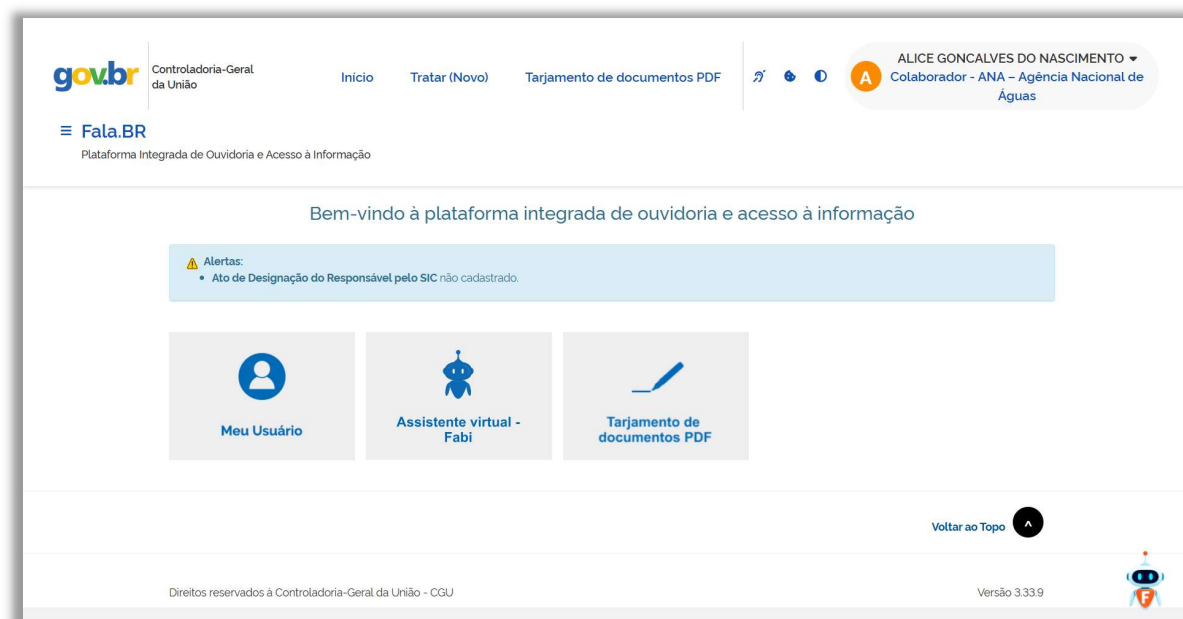
O acesso à plataforma Fala.BR, pode ocorrer de duas formas:

1. Entrando pelo login Fala.BR: clicar em “**Entrar**”, inserir CPF e, em seguida, colocar a senha; ou
2. Utilizar suas credenciais da conta Gov.BR, em “**Entrar com gov.br**”.





- Tela inicial após login:



Na tela que se apresenta sequencialmente, podem ser feitas alterações de cadastro do usuário (e-mail institucional, telefone). Par tanto, basta clicar no botão “Meu Usuário”.



No topo da tela aparecerá a opção “**Tratar (novo)**”, que deverá ser acessada. Sequencialmente, será aberta uma outra tela com as manifestações tramitadas para sua unidade e/ou responsabilidade.

Tratar (Novo)

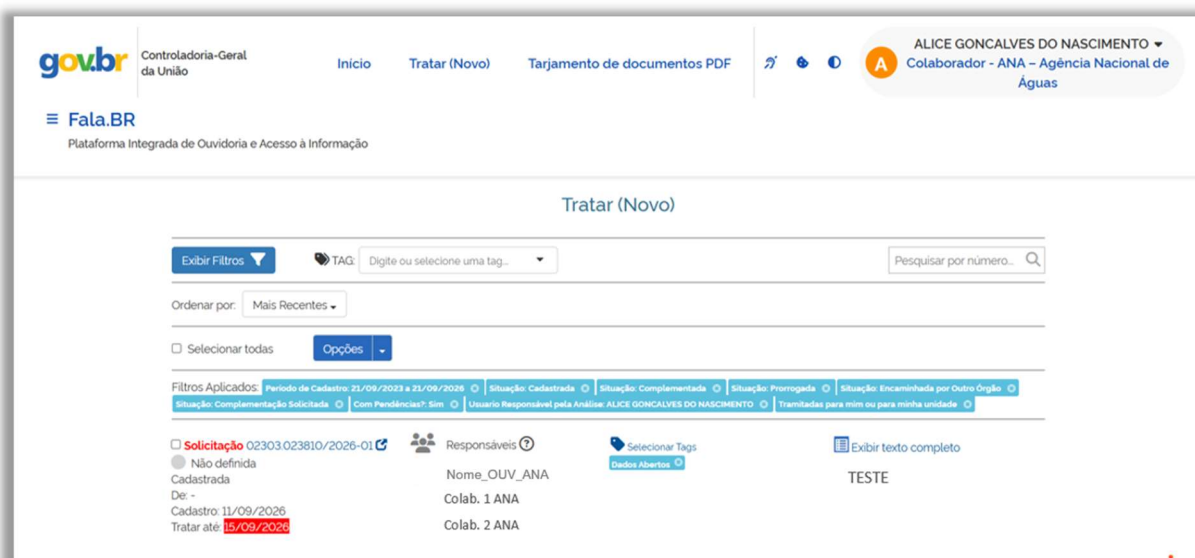


O menu geral do Fala.BR expande/recolhe ao clicar no botão.

Para alterar senha, bata clicar em “**Meu Cadastro**” e para sair do sistema, clique em “**Sair**”:



- **Tela: Tratar (Novo)**



Na tela Tratar (Novo) são listadas as manifestações de ouvidoria tramitadas para as unidades da ANA e para os Colaboradores cadastrados no Fala.BR. Nesse momento, um e-mail é enviado à unidade cadastrada e ao Colaborador da unidade selecionado que receberá um aviso por mensagem eletrônica contendo o NUP da manifestação tramitada, bem como o prazo para atendimento.

Essa tela lista o nome dos responsáveis pelo tratamento: agente de ouvidoria responsável, com perfil de respondente e agentes públicos das áreas técnicas

competentes, com perfis de colaboradores. Os sinais visuais quanto ao *status* de andamento do tratamento da manifestação incluem:

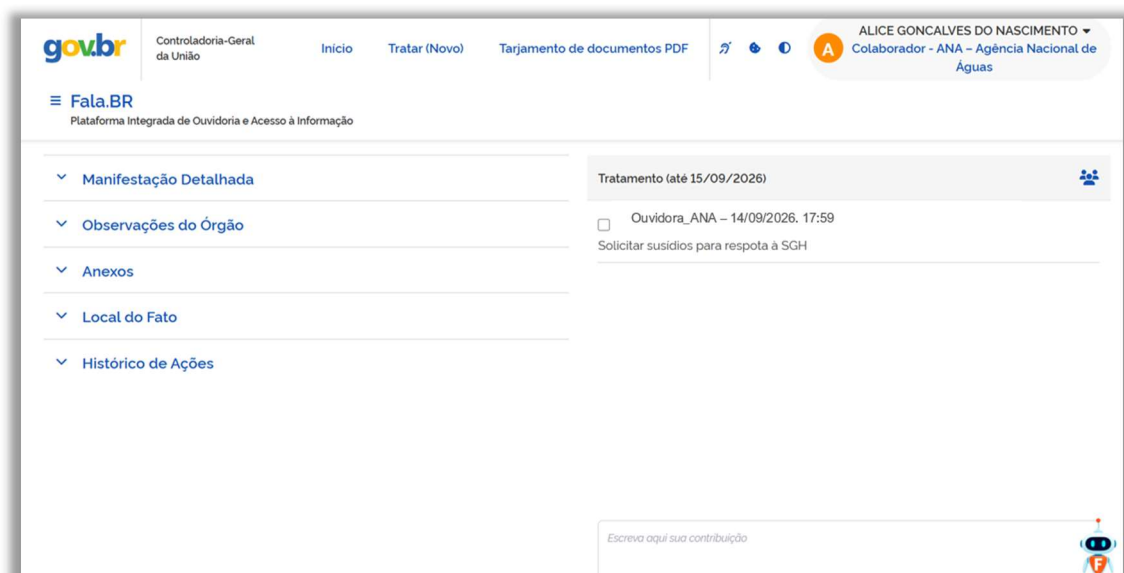
- ✓ Bolinha amarela à esquerda do nome do responsável:
manifestação ainda em tratamento
- ✓ Bolinha verde à esquerda do nome do responsável:
manifestação concluída

No canto inferior esquerdo, é possível identificar detalhes, tais como: a tipologia da manifestação, o NUP (Número Único de Protocolo), o grau de prioridade definido pela equipe de ouvidoria para o tratamento da manifestação (crítica, alta, média ou baixa), a data de cadastro e o prazo limite concedido para o tratamento (“**Tratar até:**”). Também podem ser apresentadas *Tags*, delimitadoras do assunto da manifestação, cuja definição cabe a Ouvidoria. No canto direito, constará o resumo do teor da manifestação.

Para exibir a íntegra da manifestação, pode-se clicar em “**Exibir texto completo**”. Essa exibição também pode ser obtida clicando-se no símbolo ao lado do NUP da manifestação.

• Tela de Tratamento

A tela de tratamento, é dividida em algumas caixas de informação, a saber: “Manifestação Detalhada”, “Observação do Órgão”, “Anexos”, “Local do Fato” e “Histórico de Ações”.



- Manifestação Detalhada:

Manifestação Detalhada

Número de protocolo

02303.023810/2026-01

Tipo

Solicitação

Esfera

Federal

Órgão destinatário

ANA - Agência Nacional de Águas

Fale aqui (teor)

Prezad(a),

Serviço

-

Alterar

Assunto

Tecnologia da Informação e Sistemas

Alterar

Subassunto

-

Alterar

Tag

Dados Abertos

Alterar

Órgão de interesse

-

Alterar

Data de cadastro

11/09/2026

Prazo de atendimento

13/10/2026

Situação atual

Cadastrada

Código de Acesso

xpez9203

Registrado por

Cidadão

Modo de resposta

Pelo sistema (com avisos por email)

Canal de entrada

Internet

Responsável pela análise

- Colab. 1 ANA
- Colab. 2 ANA

- Observação do Órgão:

Observações do Órgão

Texto

A observação do órgão não é visível ao usuário

Limite máximo de 8000 caracteres

Editar

Envolvidos Informados pela ouvidoria

Nome do Envolvido

CPF

Órgão/Empresa

Função do Envolvido

Selecionar

Editar

Anexos

Anexos da Manifestação

Origem

Nome

Anexo Manifestação

02303023810202601_imagem_1.png

105 MB

Exibir

10

1-1 de 1 itens

Página

1

Baixar todos

Local do Fato

UF

Cidade

Local

Alterar

- Histórico de Ações:

^ Histórico de Ações			
Data/Hora	Ação	Responsável	Informações adicionais
11/09/2026 11:37	Cadastro		Registro dos dados da manifestação
11/09/2026 12:55	Visualização		Detalhamento no Fala BR pelo usuário logado
11/09/2026 16:38	Visualização	Colab. 1 ANA	Detalhamento no Fala BR pelo usuário logado
14/09/2026 09:12	Visualização	Colab. 1 ANA	Detalhamento no Fala BR pelo usuário logado
14/09/2026 09:13	Visualização	Colab. 1 ANA	Detalhamento no Fala BR pelo usuário logado
Exibir 5 1-5 de 20 itens Página 1 < >			
Encaminhamentos Não foram encontrados registros.			
Prorrogações Não foram encontrados registros.			
Respostas à pesquisa de satisfação Não foram encontrados registros.			

- **Tratando a manifestação**

Na caixa de Tratamento, consta um espaço para troca de mensagens entre os responsáveis pelo tratamento da manifestação, como um *chat*, onde cada colaborador da unidade pode se manifestar, incluindo conteúdos e anexando documentos, caso necessário. O box do *chat* é o local para o registro das contribuições e da troca de mensagens entre os colaboradores e entre estes e a equipe da ouvidoria.

Ao final das contribuições, um colaborador responsável da unidade deve transcrever a resposta de maneira consolidada no box “**Escreva aqui sua contribuição**”, que se localiza abaixo do *chat*, e clicar em “**Finalizar Tratamento**”, indicando aos demais que não há mais contribuições da unidade a serem inseridas.

É possível também, por esse meio, o registro de qualquer outro encaminhamento, tais como uma sugestão de reencaminhamento da manifestação para outras unidades ou a declaração de não competência para o tratamento da manifestação.

Tela de Tratamento

Tratamento (até 15/09/2026)

☐ Ouvidora_ANA – 14/09/2026, 17:59
Solicitar subsídios para resposta à SGH

☐ Colab. 1 ANA – 22/09/2026, 10:21
Recolhendo subsídios para elaboração da resposta.

Escreva aqui sua contribuição

Limite máximo de 14000 caracteres

Anexo (opcional)
Selecione o arquivo

Tamanho máximo e tipos permitidos seguem o padrão do sistema.

Enviar

Exportar Resposta Finalizar Tratamento

Opções Exportar Voltar

⇒ O botão “**Finalizar Tratamento**” indica aos demais colegas que não há mais contribuições à demanda a serem inseridas, sendo utilizada ao terminar o tratamento no âmbito da unidade. Ao clicar nesse botão, a demanda sai da carga da unidade, mas é preciso tramitá-la para que seja recebida na unidade de destino.

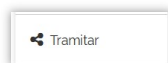
⇒ Clique  para anexar um arquivo;

⇒ Clique  para enviar a mensagem;

- **Tramitando a manifestação**

Ao finalizar o tratamento da manifestação, para tramitá-la, basta clicar no botão abaixo na tela: “**Opções**”, e escolher “**Tramitar**”. A tramitação pode ocorrer quando: i) houver necessidade de encaminhamento a um colega de trabalho da mesma unidade; ii) caso precise restituir à Ouvidoria em situações de não

competência e/ou sugestão de encaminhamento para outra unidade; e iii) para envio à Ouvidoria, após a conclusão do tratamento da manifestação na unidade.



Ao clicar em “**Tramitar**” automaticamente deverá abrir nova tela na qual será possível escolher os Usuários que colaboraram com a manifestação e a Unidade. Nesse momento, será necessário, previamente, selecioná-los e removê-los, antes de tramitar para a Ouvidoria.

Tramitar

Usuários/Unidades

Digite ou selecione uma unidade ou um usuário... Adicionar

		Observador ?	Ver manifestante ?
Remover	Colab. 1 ANA	☐	☒
Remover	Unidade 1 ANA	☐	☐

Mensagem

O colaborador deve tratar esta manifestação até:

Salvar

Remover	Colab. 1 ANA	☐	☒
Remover	Unidade 1 ANA	☐	☐

Posteriormente, será preciso adicionar a unidade “Ouvidoria-Geral” e o agente de Ouvidoria que tramitou originalmente a manifestação e clicar em “**Adicionar**” e, em seguida, em “**Salvar**”.

Usuários/Unidades

OUVIDORIA GERAL

Adicionar

Usuários/Unidades

Nome_OUV_ANA

Adicionar

Tramitar

Usuários/Unidades

Digite ou selecione uma unidade ou um usuário...

Adicionar

	Observador	Ver manifestante
Remover Nome_OUV_ANA	☐	☒
Remover OUVIDORIA GERAL	☐	☐

Mensagem

Finalizamos as contribuições na unidade.

O colaborador deve tratar esta manifestação até:

Salvar

Após esse procedimento, a Ouvidoria receberá a resposta da unidade e dará prosseguimento com o envio da resposta conclusiva ao cidadão.

Ressalta-se que as funcionalidades para atuação do Perfil Colaborador na Plataforma Fala.BR estão disponíveis apenas para o tratamento de manifestações de ouvidoria. Para os Pedidos de Acesso à Informação, as funcionalidades ainda não foram disponibilizadas pela OGU/CGU.

6 Fontes adicionais de capacitação sobre o Fala.BR e o Perfil Colaborador

- **Capacitações promovidas pela Controladoria-Geral da União**

Disponível em: <https://ead.cgu.gov.br/>

- **Tutoriais do Fala.BR**

Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/falabr/tutoriais-do-falabr>

- **Manual Fala.BR – Colaborador**

Disponível em: <https://manuais.ifsp.edu.br/books/manual-falabr-colaborador>

7 Referências Bibliográficas

Manual do Fala.BR – Módulo Ouvidoria. Disponível em: https://wiki.cgu.gov.br/index.php?title=Fala.BR_-_M%C3%B3dulo_Ouvidoria. Acessado em: setembro de 2026.

Manual de Triagem e Tratamento de Manifestações de Ouvidoria na Plataforma Fala.BR. Versão 1.1. Ouvidoria-Geral/GM/MDR. Ministério do Desenvolvimento Regional – MDR. 10 págs.

