



MINISTÉRIO DAS CIDADES
Ouvidoria

Nota Informativa nº 5/2025/OUV-MCID

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

TIPOS E PERFIS DE USUÁRIO NO FALA.BR

O presente documento, elaborado pela Ouvidoria do Ministério das Cidades (MCID), visa aprimorar a compreensão sobre os **Tipos e Perfis de Usuário** na Plataforma Fala.BR e sua relevância no tratamento das Manifestações de Ouvidoria.

O correto entendimento dessas funções é importante para garantir a **compatibilidade entre as atribuições dos agentes e suas responsabilidades**, otimizando a eficiência operacional.

1. REFERÊNCIAS LEGAIS E NORMATIVAS

- 1.1. [Manual do Fala.BR - Módulo Ouvidoria](#)

2. TIPOS E PERFIS DE USUÁRIO NO SISTEMA FALA.BR

2.1. A organização das contas de usuários no Fala.BR é estruturada por Tipos e Perfis, que agrupam diferentes funcionalidades do sistema.

2.2. Ao todo, existem quatro Tipos de usuários e doze Perfis associados a eles.

2.3. O Tipo indica a finalidade da interação do usuário com o sistema, enquanto o Perfil define as ações e permissões específicas disponíveis.

2.4. De forma geral, os quatro Tipos de usuários podem ser descritos da seguinte maneira:

a) **Administrador**: Gerencia configurações do sistema, criação de unidades de ouvidorias e de usuários.

b) **Servidor**: Realiza tarefas de tratamento de manifestações de ouvidoria.

c) **Cidadão**: Permite que qualquer pessoa física ou jurídica, inclusive estrangeiros, registre e consulte suas manifestações no Fala.BR.

d)**Sistema:** Utilizado pelas ouvidorias para integrar sistemas próprios com o Fala.BR via API.

2.5. Destacamos os perfis destinados aos servidores que asseguram a adequada gestão das manifestações de ouvidorias. A seguir, a descrição de cada perfil:

a)**Gestor:** Responsável por cadastrar usuários, ajustar dados cadastrais da ouvidoria e assegurar o correto funcionamento das operações no sistema;

b)**Observador:** Permite a visualização dos pedidos e recursos relacionados ao Sistema de Informação ao Cidadão (SIC), sem possibilidade de realizar ações;

c)**Atendente:** Possibilita o cadastro e a consulta das manifestações, sendo essencial para o acompanhamento e organização das demandas registradas;

d)**Colaborador:** Atua diretamente no tratamento das manifestações, com a principal atividade de inserir informações, textos e arquivos anexos na manifestação durante o processo, de modo a contribuir para a elaboração das respostas aos manifestantes; e

e)**Respondente:** Permite consultar, encaminhar, prorrogar prazos, exportar dados e responder às demandas. Garante que as manifestações recebam respostas adequadas e dentro dos prazos estabelecidos.

2.6. A correta aplicação e conhecimento destes perfis são indispensáveis para transformar a manifestação do cidadão em uma oportunidade de aprimoramento da gestão e de entrega de soluções efetivas.

3. PERFIL COLABORADOR

3.1. O perfil Colaborador possui uma importância estratégica no fluxo de trabalho do MCID, sendo o elo entre a área técnica e a Ouvidoria.

3.2. A inclusão de um servidor no perfil Colaborador na Plataforma Fala.BR, no âmbito do Ministério das Cidades (MCID), segue um procedimento formalizado no SEI.

a)O servidor interessado deve assinar o Termo de Confidencialidade e Sigilo para Uso da Plataforma [Fala.BR](#).

b)A chefia imediata do servidor deve encaminhar o Termo assinado e o Formulário de Gestão de Colaboradores da Plataforma à Ouvidoria, via SEI.

3.3. Para mais informações acesse o [Manual de Tratamento de Demandas de Ouvidoria](#).



3.4. O colaborador desempenha papel fundamental para a adequada condução das manifestações no âmbito da Ouvidoria, uma vez que cabe a ele oferecer, dentro de sua área de atuação, contribuições técnicas qualificadas que subsidiem a elaboração de respostas conclusivas, assertivas e alinhadas às necessidades do demandante.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

4.1. A definição dos Tipos e Perfis de usuário na Plataforma Fala.BR é um pilar central para a governança e a eficiência no tratamento das manifestações de ouvidoria.

4.2. A clareza das funções, especialmente a do Colaborador, que é a ponte entre a manifestação e a expertise técnica, assegura que cada etapa do processo seja executada pela parte mais competente.

4.3. Essa estrutura não só organiza o fluxo de trabalho interno, mas também eleva a qualidade e a tempestividade da resposta ao cidadão, cumprindo o propósito primordial da Ouvidoria.

4.4. Com o objetivo de disseminar o conhecimento sobre a importância do uso da Plataforma Fala. BR no âmbito do Ministério das Cidades e das Ouvidorias das Entidades Vinculadas (integrantes do Comitê das Ouvidorias das Entidades Vinculadas), esta Ouvidoria apresenta essas orientações, visando a sua ampla divulgação em suas respectivas unidades.

À consideração da Ouvidora do Ministério das Cidades.

SHIRLEI NASCIMENTO MACEDO

Coordenadora de Proteção e Defesa do Usuário

De acordo. **Ao Gabinete do Ministro, à Secretaria Executiva, à Corregedoria, às Assessorias Especiais, à Consultoria Jurídica, às Secretarias Nacionais do Ministério das Cidades e ao Comitê das Ouvidorias das Entidades Vinculadas ao Ministério das Cidades** para conhecimento e ampla divulgação, no âmbito das respectivas áreas, do teor da presente Nota Informativa.

Atenciosamente,

GRAYCE MARTINS DA SILVA GONÇALVES
Ouvidora do Ministério das Cidades



Documento assinado eletronicamente por **Shirlei Nascimento Macedo, Coordenadora de Proteção e Defesa do Usuário**, em 15/12/2025, às 18:08, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Grayce Martins da Silva Gonçalves, Ouvidora do Ministério das Cidades**, em 18/12/2025, às 15:24, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **6272805** e o código CRC **AA8E4F0C**.