



Manifestações em Duplicidade no [Fala.BR](#)

Guia prático para servidores e colaboradores da Ouvidoria do Ministério das Cidades sobre o tratamento correto de registros duplicados ou em multiplicidade na Plataforma Fala.BR.

OUVIDORIA MCID

FALA.BR

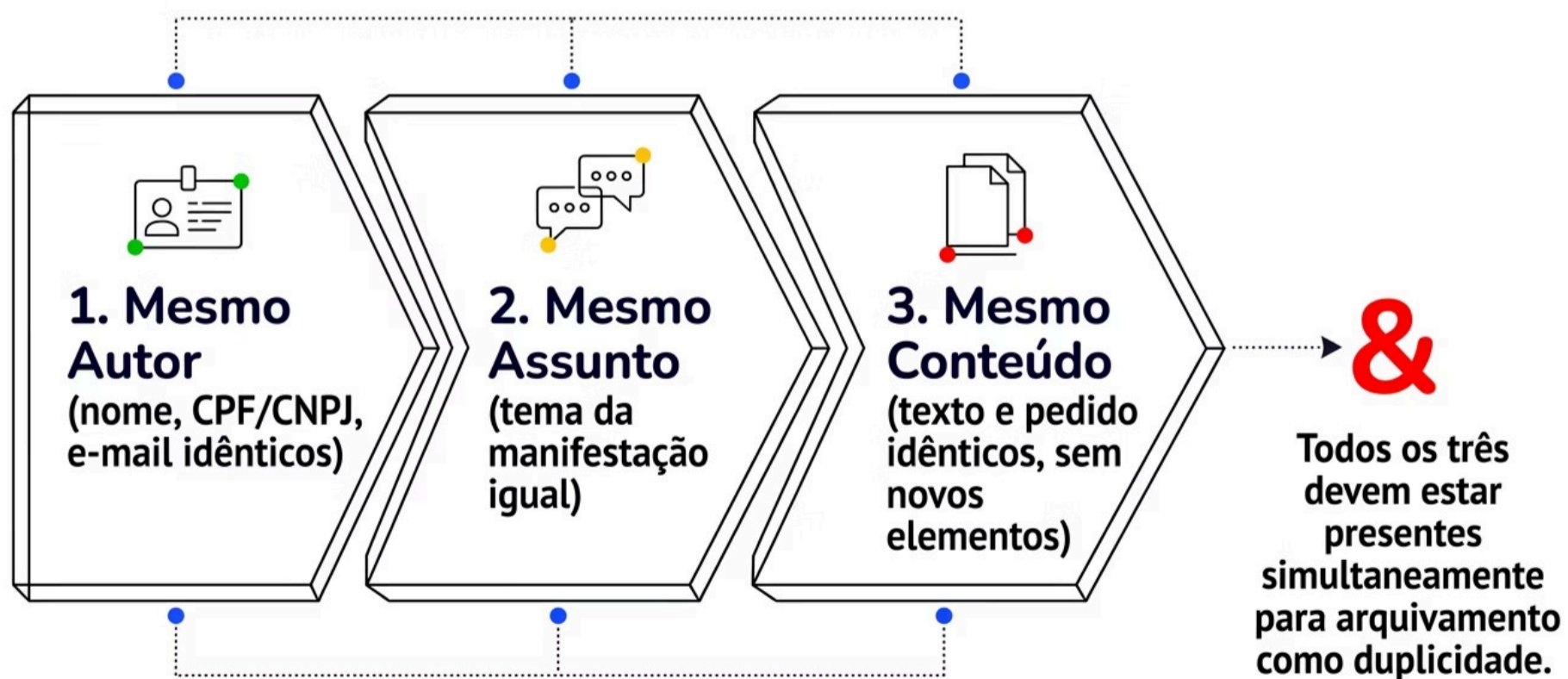
PROCEDIMENTOS INTERNOS

MAIO DE 2026

O que é a Orientação Técnica nº 3/2026/CGOUV/DOUV/OGU6?

É uma norma da **Ouvidoria-Geral da União** que padroniza como as ouvidorias federais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - **SisOuv** devem tratar manifestações em duplicidade na Plataforma Fala.BR.

Quando é Considerado "Duplicidade"?



A ausência de **qualquer um** desses critérios impede o arquivamento como duplicidade.

Regras de Ouro

Análise Individual

A triagem deve ser feita **caso a caso**. Se houver qualquer detalhe novo na segunda mensagem, ela **não pode** ser arquivada como duplicada.

Fundamentação

Ao arquivar uma duplicada, o **número do protocolo original** deve ser informado obrigatoriamente.

Continuidade

Se a primeira manifestação tem omissão, insuficiência ou erro material, a "duplicada" pode ser usada para **corrigir e dar andamento** ao caso.

O que é Proibido (Vedações)



Arquivamento por Autores Diferentes

Se 10 pessoas enviarem o mesmo texto (ex: abaixo-assinado), você deve responder às **10 individualmente**.



Arquivamento Automático/em Lote

É proibido descartar mensagens sem conferir se autor e conteúdo são realmente repetidos.



Respostas Genéricas

Não se pode dizer apenas "já respondemos" sem indicar o **protocolo de referência**.

Pontos Essenciais na Análise

01

Módulo de Triagem

Ao identificar possível duplicidade, abra a manifestação anterior para confirmar se os dados são **exatamente os mesmos** antes de arquivar.

02

Modelos de Resposta (Atalhos)

Utilize modelo padrão para arquivamento que já inclua espaço para o **número da manifestação original**.

03

Tramitação ao Mesmo Analista

Distribuir duplicidades a um **único examinador** facilita a percepção de reiterações e agiliza o arquivamento.

O Ponto de Atenção Principal

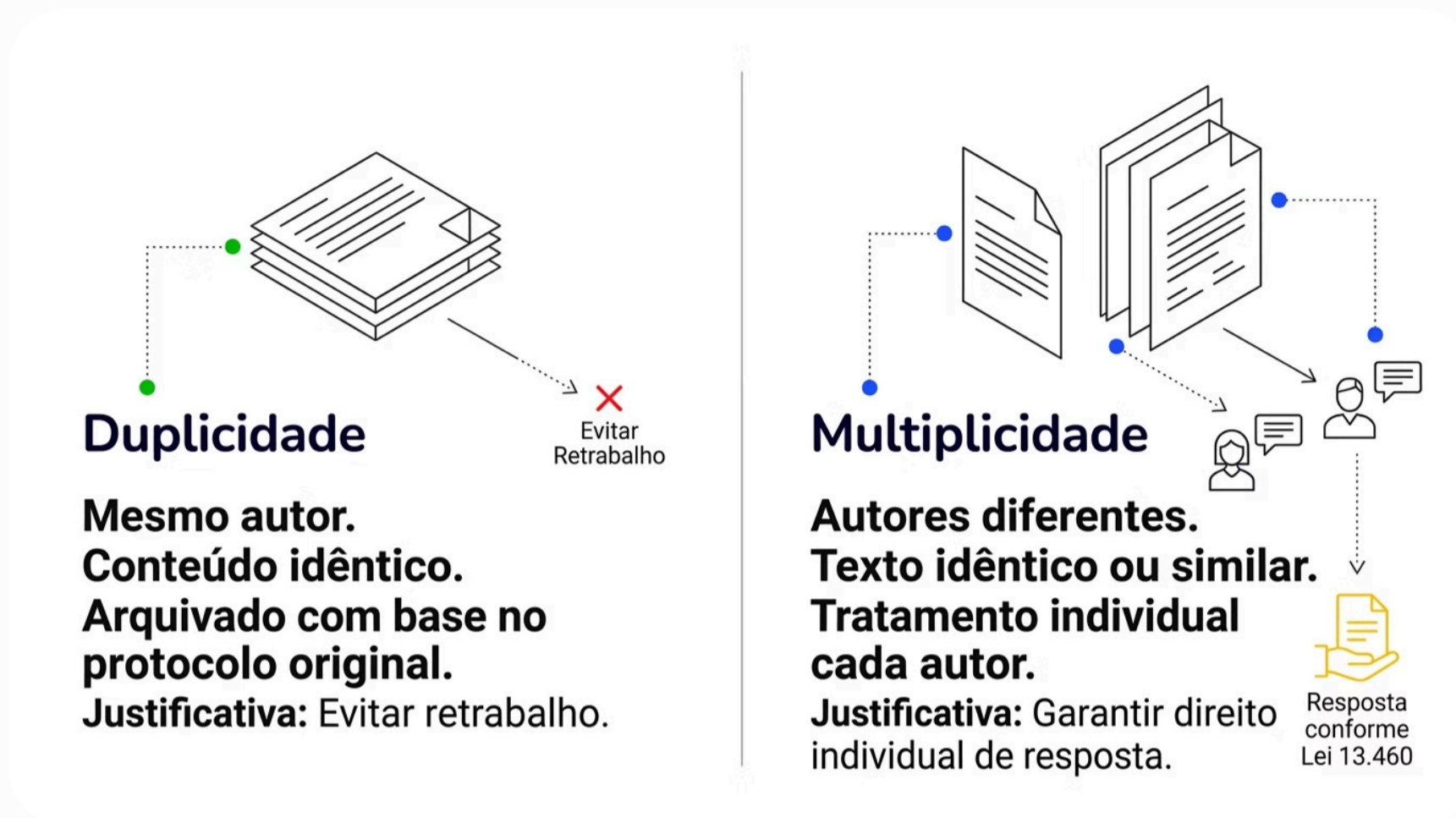


A conferência manual é indispensável para evitar o arquivamento de "mensagens modelo" enviadas por pessoas diferentes.

No Fala.BR, não há bloqueio automático para isso – o **olhar humano na triagem** é o que garante que a demanda seja melhor tratada.

Duplicidade vs. Multiplicidade

Entender a diferença é fundamental para aplicar o procedimento correto:



Modelo de Texto Padrão

Utilize este modelo ao arquivar manifestações por duplicidade no Fala.BR:

"Informamos que esta demanda será arquivada por duplicidade de conteúdo e autoria, conforme **Orientação Técnica nº 03/2026-CGU**. O assunto está em tratamento no protocolo nº [X]."

Ou, alternativamente:

"Informamos que esta demanda será arquivada por apresentar teor duplicado com a manifestação nº **XXX**, que já se encontra em tratamento pela área técnica / foi respondida."

Ouvidoria do Ministério das Cidades



Plataforma Fala.BR

<https://falabr.cgu.gov.br>



E-mail

ouvidoria@cidades.gov.br



Whatsapp

[\(61\) 3374-6041](tel:(61)3374-6041)



Endereço

Setor Bancário Norte, Quadra 2,
Bloco E, 14º andar, Brasília/DF

SUA
VOZ
IMPORTA!

FalaBR



A Ouvidoria do Ministério das Cidades (MCID)

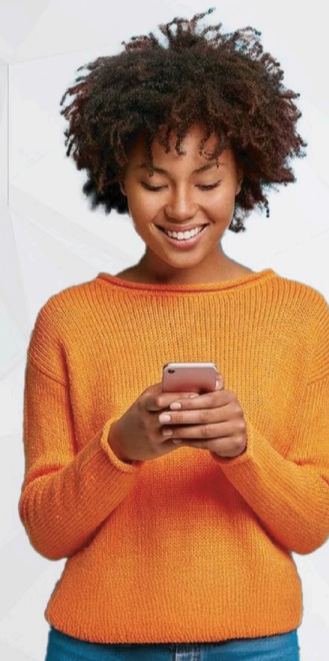
é um espaço importante para a comunicação direta entre a sociedade e o governo, permitindo que cidadãos se expressem e contribuam para a melhoria de serviços e políticas públicas em áreas essenciais como habitação, saneamento, mobilidade urbana, desenvolvimento e urbanização. Sua participação é fundamental para criar um ambiente mais transparente, democrático e justo, onde os problemas podem ser identificados e soluções eficazes implementadas.

A Importância da Ouvidoria:

Melhoria dos serviços públicos: Ao registrar suas demandas, você ajuda a identificar falhas e sugerir soluções para tornar os serviços mais eficientes e adequados às necessidades da população.

Transparência e participação cidadã: A Ouvidoria é uma ferramenta que promove a transparência nas ações do governo e estimula a participação ativa da população nas decisões que impactam a vida de todos.

Defesa dos direitos do cidadão: Se você perceber irregularidades ou descumprimento de direitos, pode denunciá-las e contribuir para garantir que todos tenham seus direitos respeitados.



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DAS
CIDADES
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

SOLICITAÇÕES SUGESTÕES ELOGIOS ACESSO À INFORMAÇÃO RECLAMAÇÕES DENÚNCIAS

Outros canais de atendimento: (61) 3314-6624 ouvidoria@cidades.gov.br