



Manual de Tratamento de Demandas de Ouvidoria ([Fala.BR](#))

Orientações para colaboradores responsáveis
pelo tratamento de manifestações da ouvidoria.

Ouvidoria do Ministério das Cidades

Versão 2.0 | dezembro de 2025

O que é o Fala.BR?

O [Fala.BR](#) é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal. Por meio dela, o cidadão pode enviar pedidos de acesso à informação e diversas manifestações de ouvidoria a todos os órgãos e entidades públicas.

No Ministério das Cidades, a Ouvidoria utiliza o Módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR para gerenciar internamente as manifestações de ouvidoria, quais sejam:

Solicitação: Requerimento de providências específicas por parte da Administração Pública Federal.

Elogio: Expressão de reconhecimento ou satisfação referente aos serviços prestados ou ao atendimento recebido pelo órgão público.

Reclamação: Manifestação de insatisfação relacionada à qualidade dos serviços públicos.

Denúncia: Relato de irregularidades ou atos ilícitos cuja resolução depende da atuação de órgãos apuratórios competentes.

Sugestão: Proposição de ideias ou formulação de propostas para o aprimoramento de políticas públicas.

Importante: É fundamental esclarecer que os pedidos de acesso à informação, via Lei de Acesso à Informação (LAI), são tratados exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), e não pelo Módulo de Tratamento do [Fala.BR](#).

Por que usar o Fala.BR?

Segurança de Dados

Todas as etapas operacionais são executadas exclusivamente dentro da Plataforma, mitigando riscos de vazamento de dados

Garantia de Direitos

Assegura os direitos dos cidadãos através de um ambiente controlado e seguro

Rastreabilidade

Permite acompanhamento completo de todas as manifestações e seus encaminhamentos

Princípios do Atendimento no MCID

É muito importante que os cidadãos que procuram o MCID sejam atendidos de forma adequada e recebam uma resposta clara, abrangente e dentro do prazo estabelecido.

Empatia

Compreender a situação do cidadão e demonstrar interesse genuíno em resolver sua demanda

Linguagem Cidadã

Utilizar linguagem clara, acessível e inclusiva para garantir compreensão

Agilidade

Não aguardar o prazo final para responder o cidadão

A Ouvidoria do MCID gerencia o processo de acesso à Plataforma [**Fala.BR**](#) para usuários que atuarão como "**colaboradores**" (responsáveis pelo tratamento de manifestações de ouvidoria).

Requisitos para Cadastro:



O servidor interessado deve assinar o **Termo de Confidencialidade e Sigilo para Uso da Plataforma Fala.BR**.



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



1. Primeiro Acesso ao Fala.BR



Recebimento das Credenciais

Após o envio das informações e a conclusão do cadastro pela Ouvidoria/MCID, o colaborador receberá um e-mail da Plataforma Fala.BR contendo suas credenciais de acesso.

2. Navegando na Tela Inicial

Após fazer login, o colaborador verá a tela inicial do Fala.BR.

Para começar a trabalhar com as manifestações atribuídas a ele, clique na opção "**Tratar (Novo)**".

1

Acesse "Tratar (Novo)"

Nesta seção o colaborador encontrará todas as demandas tramitadas sob sua responsabilidade, **de acordo com seu perfil cadastrado no Fala.BR**

2

Verifique o prazo "Responder até:"

O prazo para atendimento constará em "Tratar até" no canto esquerdo da tela

Tratar (Novo)

Exibir Filtros ▾ Tags de atendimento: Digite ou selecione uma tag... Pesquisar por número... ▾

Ordenar por: Mais Recentes ▾

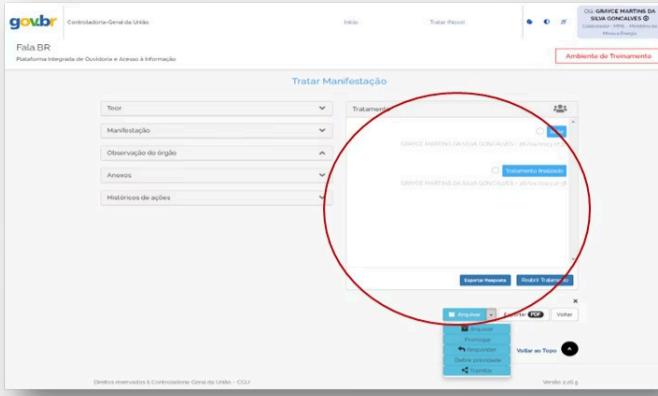
Selecionar todas **Opções** ▾

Filtros Aplicados: Período de Cadastro: 08/04/2022 a 08/04/2025 | Situação: Cadastrada | Situação: Complementada | Situação: Prorrogada | Situação: Encaminhada por Outro Órgão
Solução: Complementação Solicitada | Usuário Responsável pela Análise: Meu Nome | Tramitadas para mim ou para minha unidade

Denúncia 55555.000037/2025-10 Prioridade Cadastrada De: - Cadastro: 24/02/2025 Responder até: 26/03/2025

Responsáveis: CGU Meu Nome Adicionar Tags

Exibir texto completo
[Pré-visualização não disponível para Denúncias. Para visualizar acesse a manifestação.]



Estrutura da Tela de Tratamento

Quando o colaborador **clica no NUP** (Número Único de Protocolo) de uma manifestação, o Fala.BR exibe a **página "Tratar Manifestação"**.

Essa página é dividida em várias caixas de informação que mostram os dados e detalhes relacionados à manifestação.

A caixa mais importante é a "**Caixa Tratamento**", pois é nela que o colaborador irá realizar o trabalho efetivo (as ações e registros) sobre a manifestação.

"Teor - Fale aqui"

Apresenta em detalhes a manifestação do cidadão.

"Escreva aqui sua contribuição"

Utilize esse espaço para **apresentar a resposta final** que será encaminhada ao cidadão, **sugerir o reencaminhamento** para outra unidade/órgão **e registrar a devolutiva para a Ouvidoria**.

Ferramentas de Tratamento



Enviar Mensagem

Clique no ícone Enviar para submeter sua contribuição



Adicionar Arquivo

Use o ícone de anexo para incluir documentos relevantes



Finalizar Tratamento

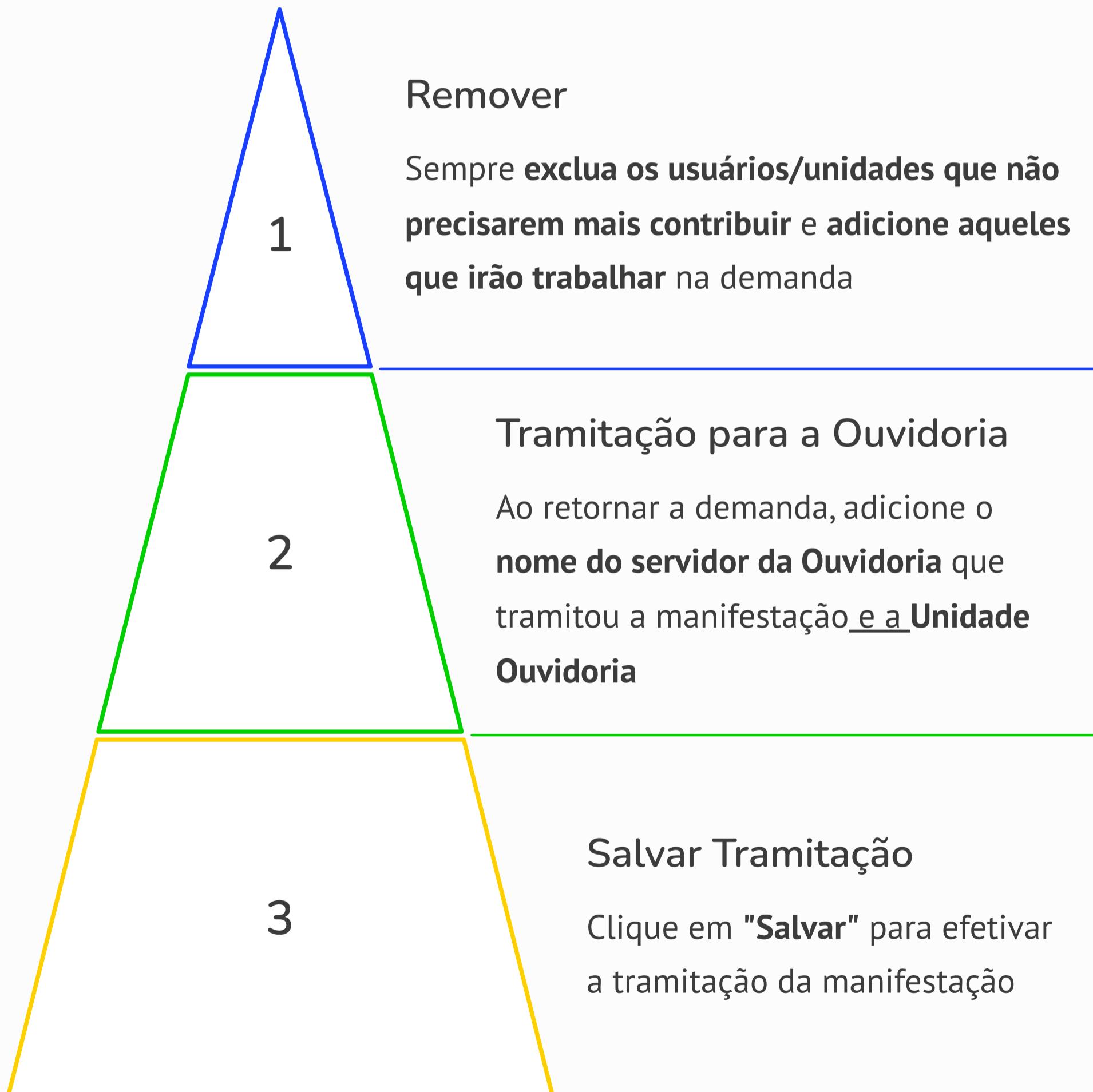
Clique em "**Finalizar Tratamento**" quando concluir suas considerações

Atenção: Finalizar o tratamento apenas indica que você não tem mais considerações.

É necessário tramar a manifestação para a Ouvidoria!

3. Regras de Tramitação

Feitas as considerações da área finalística, e não tendo mais nada a contribuir, a manifestação está pronta para retornar à Ouvidoria.



 Tramitar

Como Tramitar a Manifestação

Ao final da tela de tratamento há um **menu suspenso em azul**. Clique na seta para acessar a opção "**Tramitar**".

A tramitação é essencial para dar continuidade ao processo.

1

Devolução

Devolver à equipe da Ouvidoria com a resposta a ser enviada ao cidadão

2

Restituição

Restituir imediatamente à Ouvidoria quando a matéria estiver fora da sua competência

3

Redirecionamento

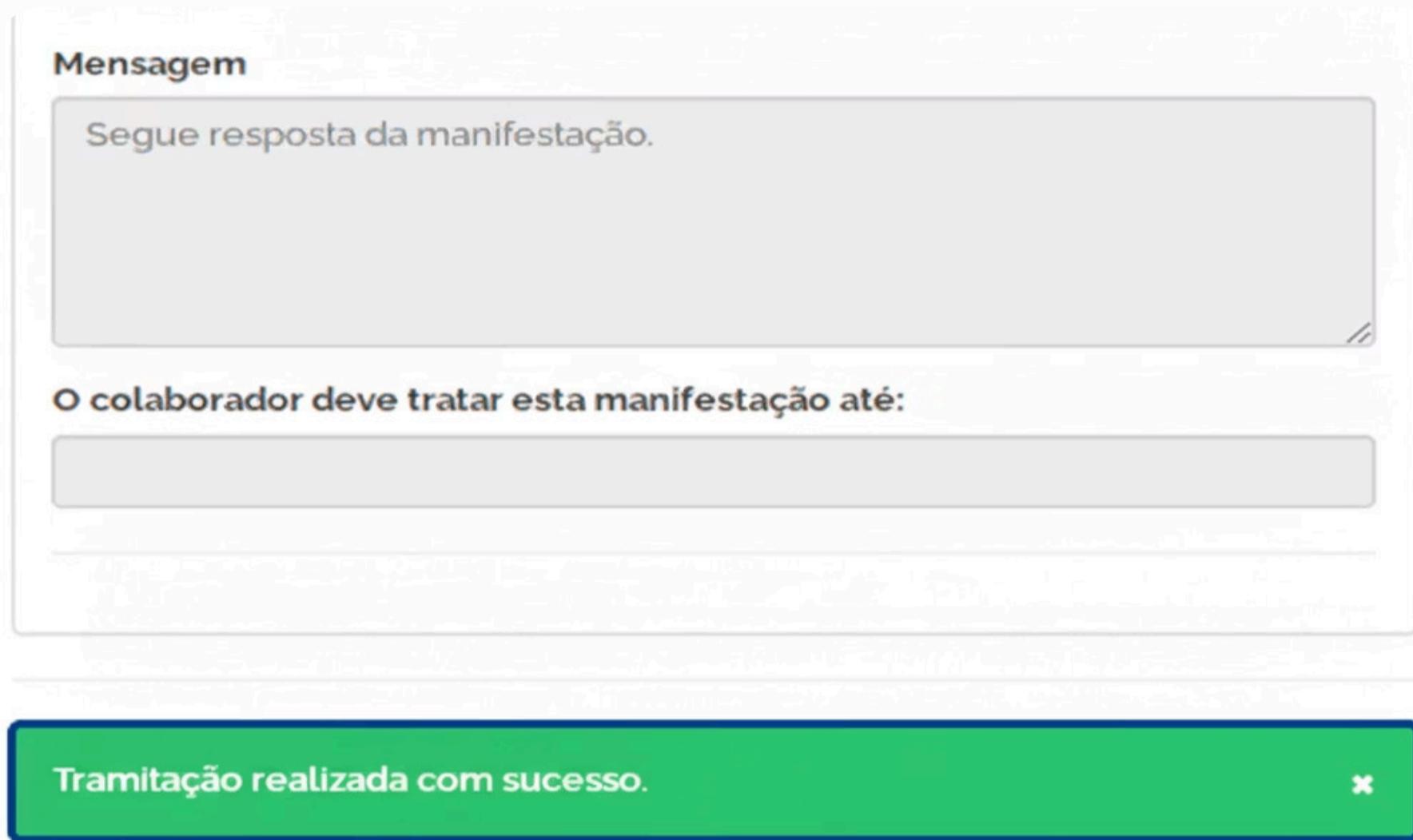
Redirecionar a demanda a um colega ou unidade subordinada quando necessário



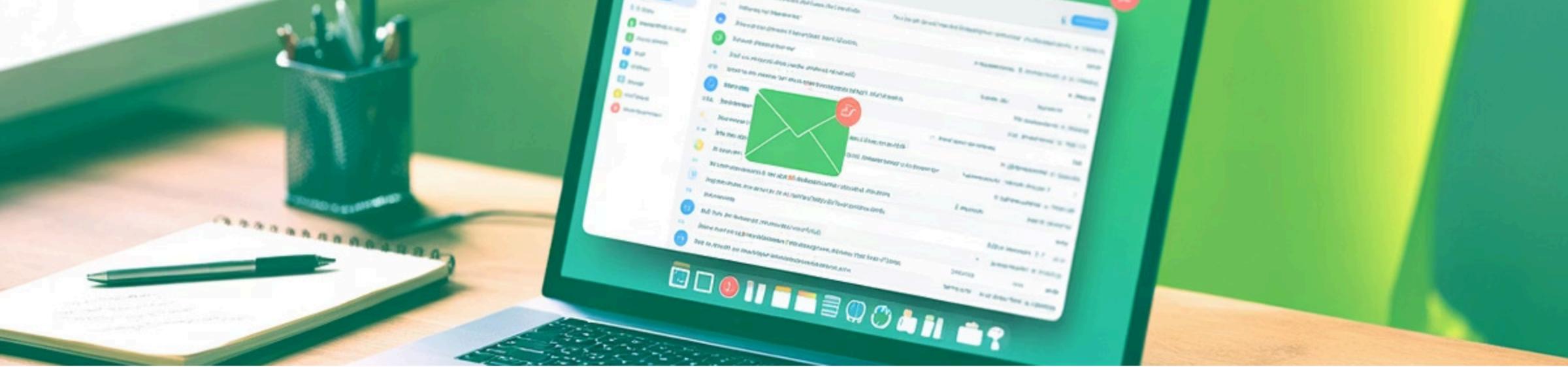
Importante destacar que **toda resposta é sempre direcionada ao cidadão** e não à Ouvidoria ou aos seus servidores.

Tela tramitação realizada com sucesso

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



- ✓ A manifestação foi devidamente tratada e encaminhada, estando agora a cargo da Ouvidoria do MCID a responsabilidade de enviar a resposta ao cidadão.



4. Envio de Notificações

O Fala.BR envia notificações automáticas por e-mail para manter todos informados sobre novas demandas e prazos.

Notificação para a Unidade

Quando uma demanda é tramitada para uma unidade administrativa, o e-mail cadastrado recebe um aviso contendo o NUP da manifestação e o prazo para atendimento.

Notificação para o Colaborador

Quando tramitada diretamente a um colaborador, ele também recebe aviso em seu e-mail cadastrado com NUP e prazo para atendimento.

5. Boas Práticas



Seja Ágil

Não espere o prazo final - responda assim que possível



Comunique-se Claramente

Use linguagem cidadã e inclusiva para garantir compreensão total



Problema ao Acessar Manifestações (Usuário Inativo)

Se ao tentar visualizar uma manifestação, você não conseguir acessá-la ou receber a mensagem "**usuário inativo**", isso indica que seu cadastro no [Fala.BR](#) está **bloqueado**.

O bloqueio ocorre, geralmente, por um dos seguintes motivos:

- **Inatividade:** Falta de acesso por um período superior a 180 dias.
- **Inconsistência:** Algum problema no seu registro.

Como Solicitar a Reativação

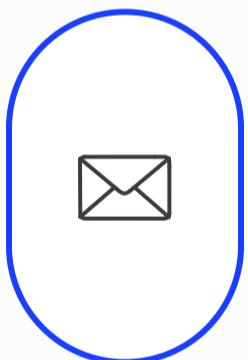
Para reativar seu acesso, siga o procedimento abaixo:

1. Encaminhe um e-mail para ouvidoria@cidades.gov.br, solicitando a **reativação** do seu perfil no [Fala.BR](#).
2. **Informe o número do processo SEI** que contém o Formulário de Gestão de Colaboradores da Plataforma da sua área (documento que autoriza seu acesso às demandas de ouvidoria).

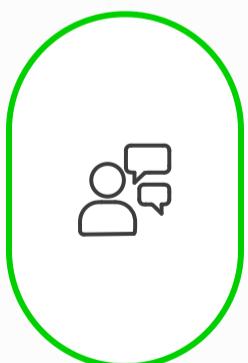


Dúvidas?

A equipe da Ouvidoria do Ministério das Cidades está à disposição para esclarecer eventuais dúvidas sobre o uso do Módulo de Tratamento do Fala.BR.



E-mail
ouvidoria@cidades.gov.br



Whatsapp
(61) 3314-6624



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