



# 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](#)

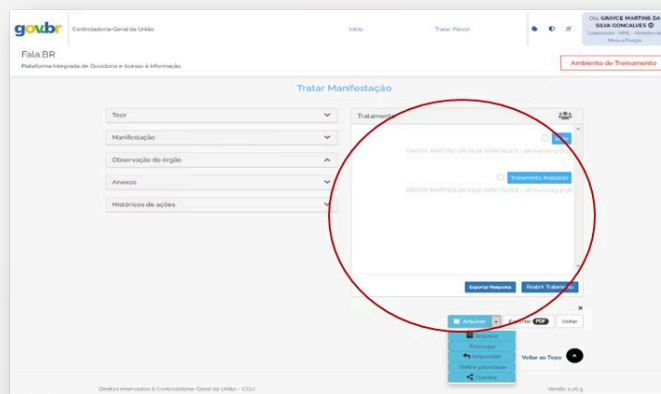
2

### Verifique o prazo "Responder até:"

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

The screenshot shows the 'Tratar (Novo)' interface. At the top, there's a search bar and a filter section. Below that, there's a table of demands. The first demand is highlighted, showing details like 'Denúncia', 'Prioridade', 'Cadastrada', 'De: -', 'Cadastro: 24/02/2025', and 'Responder até: 26/03/2025'. The date '26/03/2025' is highlighted in red. There are also links for 'Responsáveis', 'Adicionar Tags', and 'Exibir texto completo'.





## 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

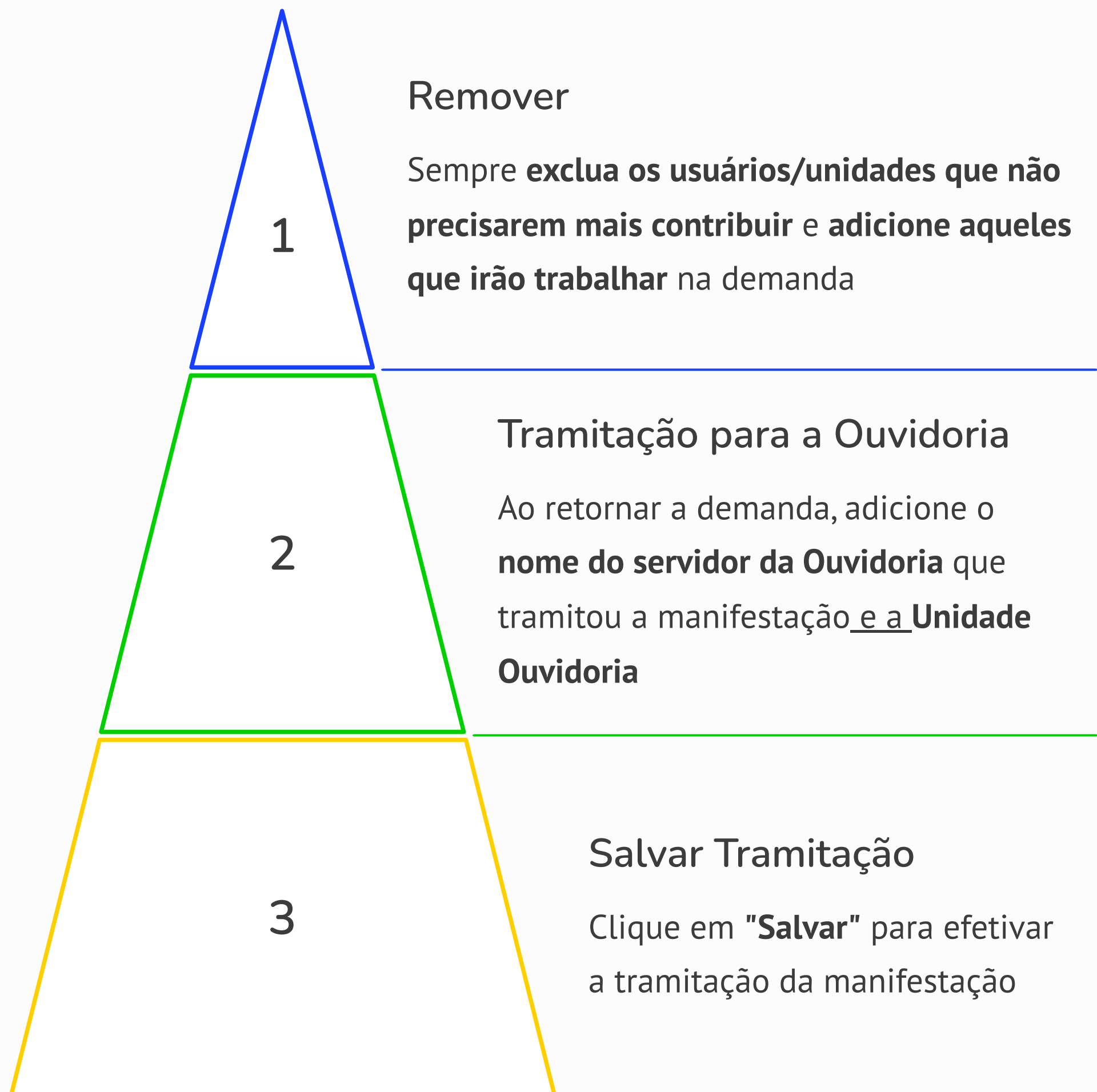
Clique em "**Finalizar Tratamento**" quando concluir suas considerações


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

É necessário tramitar 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.



A blue button with rounded corners, featuring a small black icon of a right-pointing arrow and the word "Tramitar" in white text.

## 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

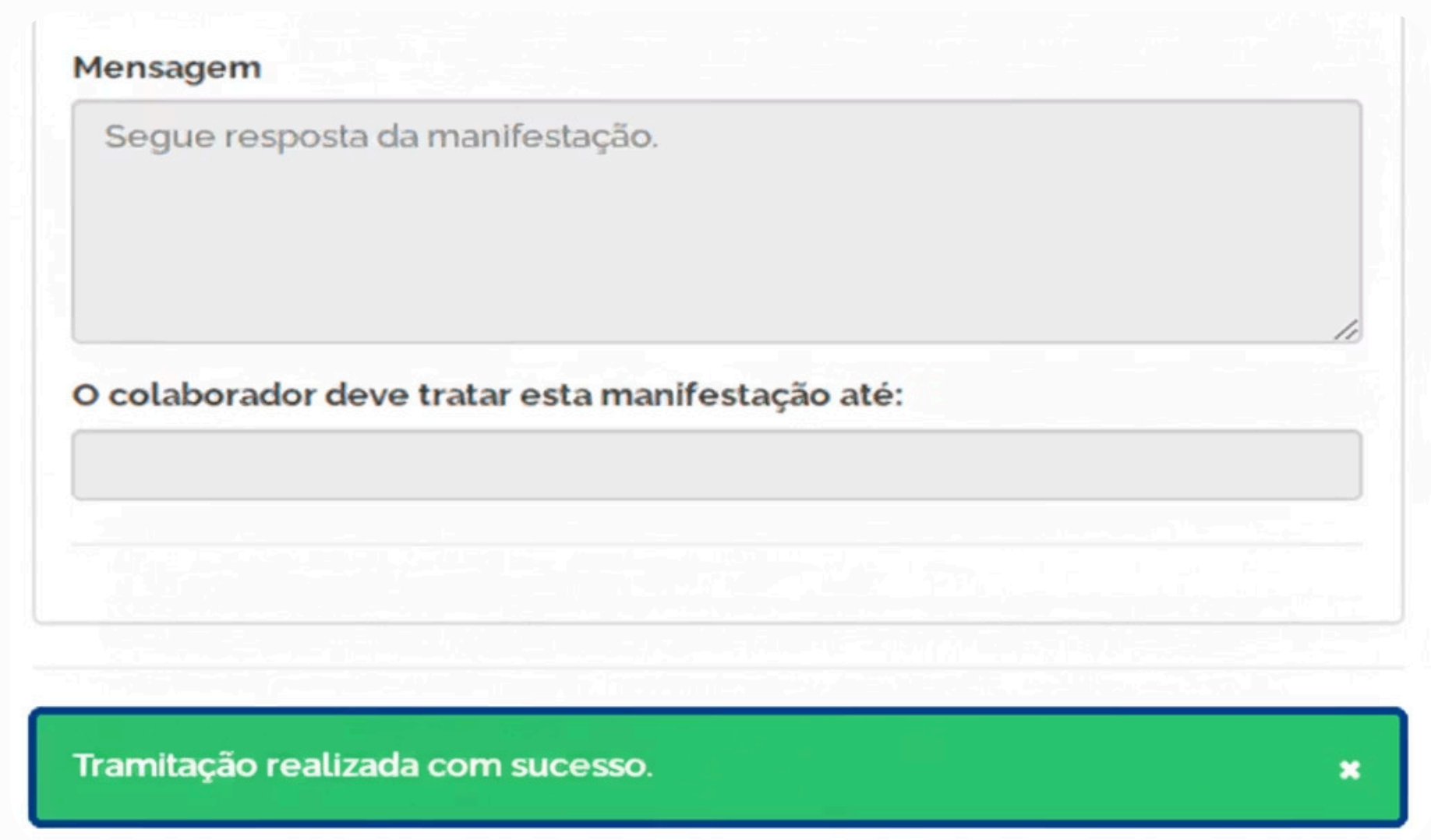
### Redirecionamento

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.

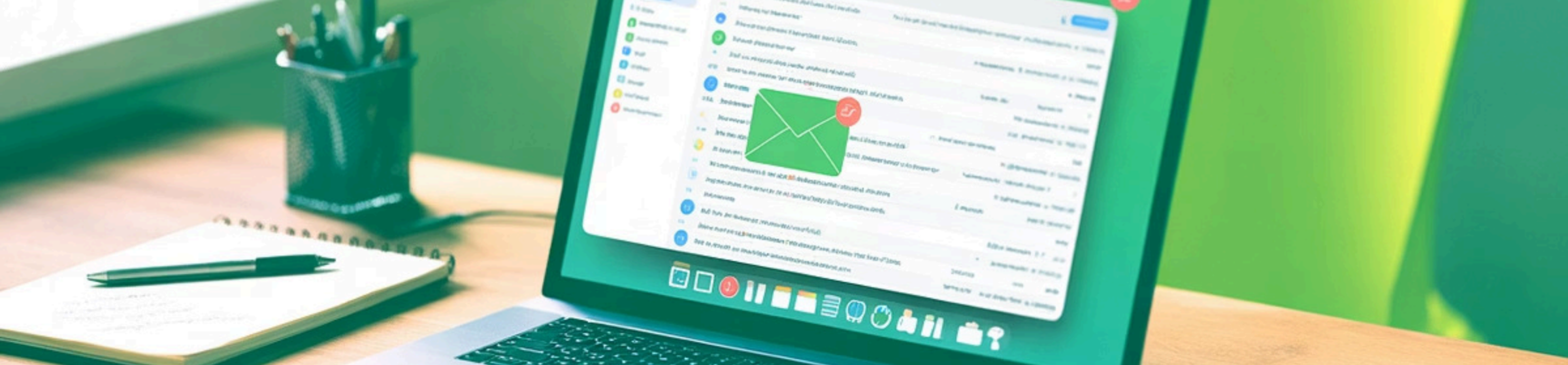
**Tela tramitação realizada com sucesso**  
**A caixa “Tramitar” deverá ficar como a imagem abaixo.**



The image shows a screenshot of a web application interface. At the top, there is a section titled "Mensagem" (Message) with a light gray background. Inside this section, there is a text area containing the text "Segue resposta da manifestação." (Follows response to the manifestation). Below the text area, there is a label "O colaborador deve tratar esta manifestação até:" (The collaborator must treat this manifestation by:) followed by a horizontal input field. Below the input field, there is a green notification bar with a dark blue border. The bar contains the text "Tramitação realizada com sucesso." (Processing completed successfully.) and a small 'x' icon in the top right corner.



**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](https://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@ciudades.gov.br](mailto:ouvidoria@ciudades.gov.br), solicitando a **reativação** do seu perfil no [Fala.BR](https://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](mailto:ouvidoria@cidades.gov.br)



Whatsapp

(61) 3314-6624



Endereço

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