MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO
E ASSISTÊNCIA SOCIAL,
FAMÍLIA E COMBATE À FOME

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)

TIPOLOGIAS DE OUVIDORIA – DENÚNCIA

Sumário

Objetivo 4
O que é uma denúncia? 5
Como registrar uma denúncia?? 5
Como registrar uma denúncia pelo Fala.BR? 6
Etapa 1 - Relato 7
Etapa 2 – Tipo e Assunto 8
Etapa 3 – Local 9
Etapa 4 – Envolvidos 10
Etapa 5 – Revisão 10
Etapa 6 – Conclusão 12
Como registrar uma denúncia pelo 121? 13
Tratamento de manifestação; 14
Etapa 1 – Triagem de manifestação 14
Etapa 2 - Acesso 14
Etapa 3 – Tratamento de manifestação 20
Do procedimento específico para o tratamento de manifestações de ouvidoria do tipo Denúncia 21
Etapa 4 – Classificação 25
Etapa 5 – Tramitação para a Área Técnica 26
Etapa 6 – Resposta 27
1. Tipo de Resposta 30
2. Texto da Resposta / Análise da Demanda e Motivos 31
3. Providências Adotadas 31
4. Demanda Resolvida? 32
5. Observação Interna da Ouvidoria 32

Preenchimento dos Campos Complementares da Resposta no Fala.BR 33

6. Responsável pela Resposta 33

7. Informações Adicionais 33

8. Apta? 34

9. Há envolvimento de empresa? 34

10. Há envolvimento de servidor público? 35

11. Envolve ocupante de cargo comissionado DAS a partir do nível 4 ou equivalente? 35

Pesquisa de satisfação 36

Objetivo

O presente Procedimento Operacional Padrão tem como objetivo **orientar e demonstrar** as melhores práticas, fluxos operacionais e orientações para o recebimento, análise, tratamento, encaminhamento e resposta das manifestações classificadas na **tipologia Denúncia** na Plataforma Fala.BR.

O que é uma denúncia?

Ato de comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Exemplo: usuária denuncia irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída.

Como registrar uma denúncia??

A denúncia pode ser registrada de duas maneiras:

- Pela Plataforma **Fala.BR**; ou
- Pelo canal de atendimento do **Disque Social 121**.

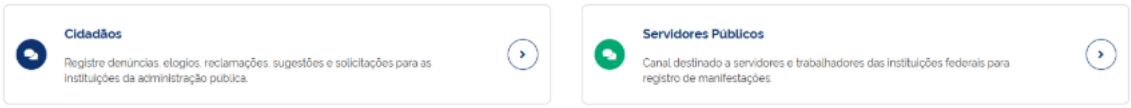
Como registrar uma denúncia pelo Fala.BR?

1. Acesse a página do Fala.BR: https://falabr.cgu.gov.br/v2/

Será apresentada uma tela com três opções disponíveis de registro: Cidadãos, Servidores Públicos e Pedido de Acesso à Informação.

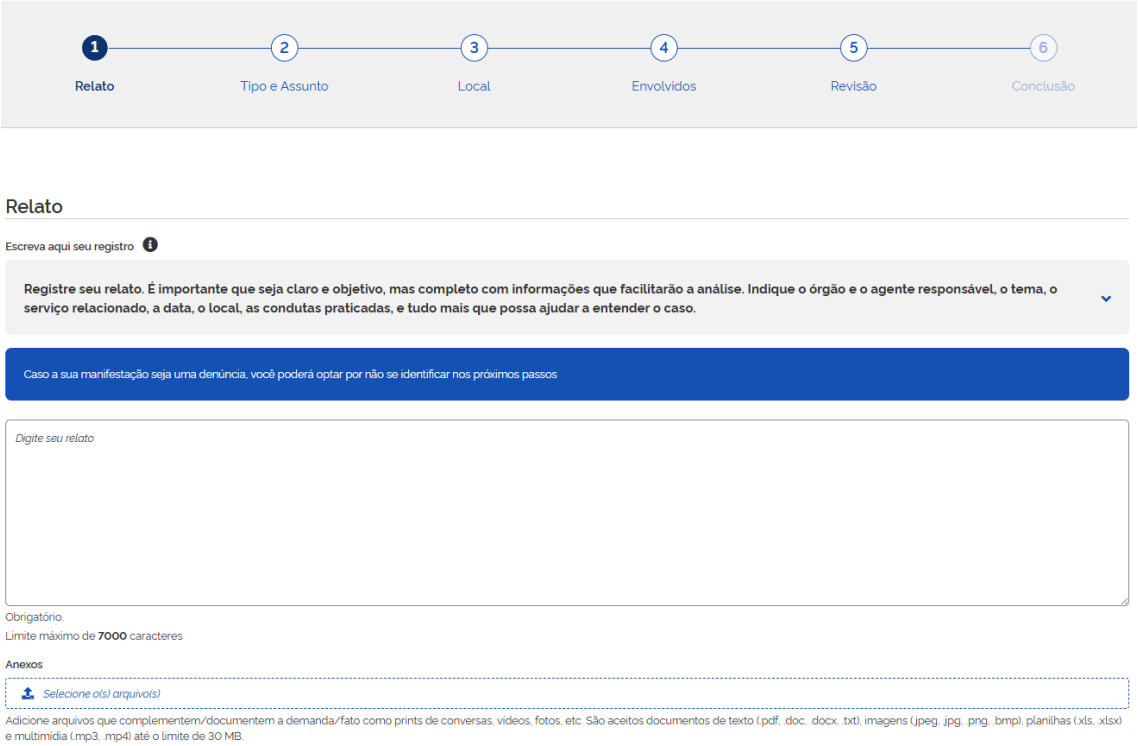


2. Selecione **Cidadãos** ou **Servidores Públicos** para iniciar o registro.



É importante ressaltar que este é o único tipo de manifestação possível de se registrar de forma não identificada (anônima), conforme estabelece o § 2º, do Art. 23 do Decreto nº 9.492/2018. O § 1º inclusive reitera que os registros sem identificação do usuário não configurarão manifestações e não obrigarão resposta.

Etapa 1 - Relato



Nessa etapa, é necessário incluir o relato da denúncia com limite de 7000 caracteres. Para orientar a escrita, o Fala.BR solicita a inclusão das seguintes informações:

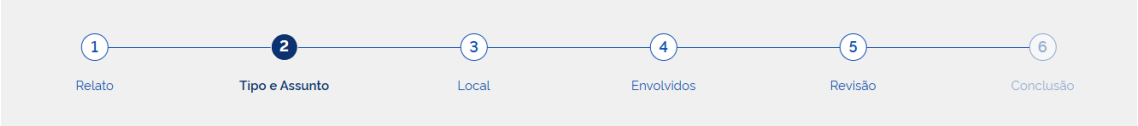
- Seja específico ao declarar o que você precisa registrar;
- O que ocorreu ou está ocorrendo? Qual a demanda?
- Quem são as pessoas envolvidas (nomes, apelidos, cargos, funções etc.)?
- Quando ocorreu o fato (data, horário, com qual frequência)?
- Local do ocorrido - Pode ser uma empresa, repartição pública, endereço físico, local remoto - informe detalhando com pontos de referência, se necessário;
- Como ocorreu (você presenciou ou conhece quem presenciou)?

- Qual motivo da sua manifestação - demanda legal, situação de risco de exercício direito ou uma manifestação simples etc.

Também é possível anexar arquivos que complementem/documentem a demanda/fato como prints de conversas, vídeos, fotos etc.

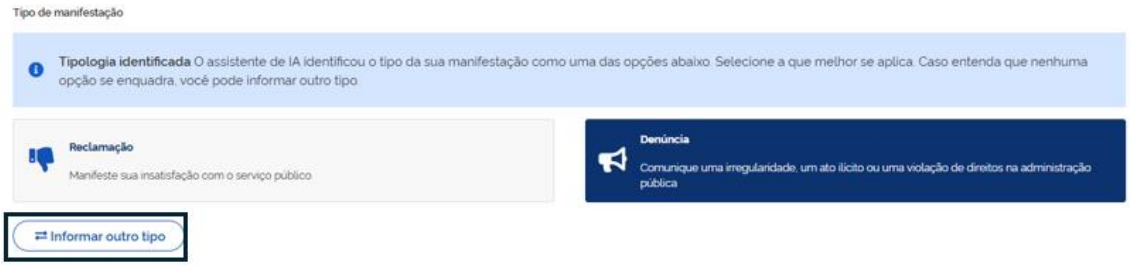
São aceitos documentos de texto (.pdf, .doc, .docx, .txt), imagens (.jpeg, .jpg, .png, .bmp), planilhas (.xls, .xlsx) e multimídia (.mp3, .mp4) até o limite de 30 MB.

Etapa 2 – Tipo e Assunto

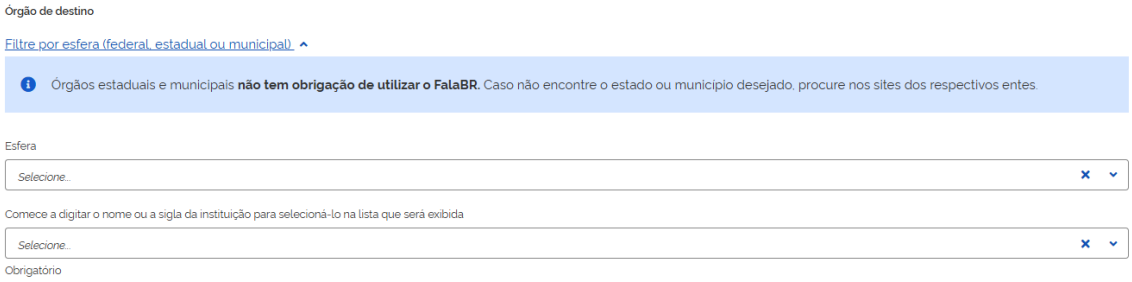


A partir do relato a Inteligência Artificial do Fala.BR sugere automaticamente a tipologia mais adequada a ser registrada.

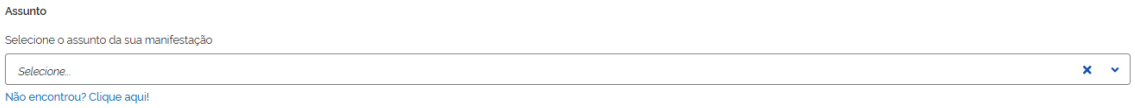
Entretanto, se a tipologia sugerida não for a correta, também é possível alterar em **Informar outro tipo.**



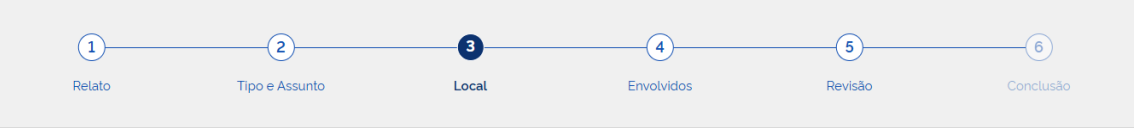
Após selecionar a tipologia adequada, o próximo passo é selecionar a Esfera e o nome ou sigla da instituição que ocorreu o fato reclamado.



A tela irá expandir e será necessário selecionar o Assunto da manifestação.



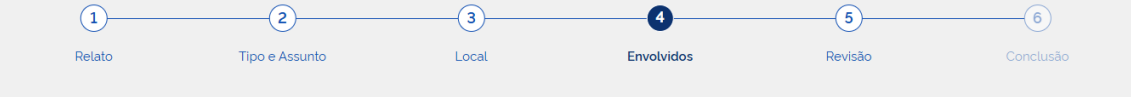
Etapa 3 – Local



Na terceira etapa, poderá informar o estado, município e, de forma opcional, o local em que ocorreu a situação relatada e o serviço público relacionado a demanda.



Etapa 4 – Envolvidos

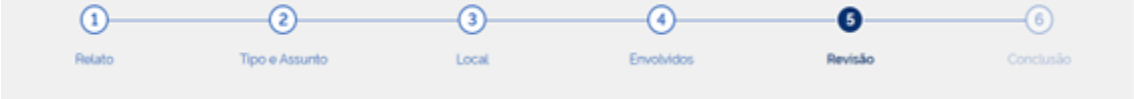


De forma opcional, informe o Nome, CPF, Órgão e a Função do envolvido.

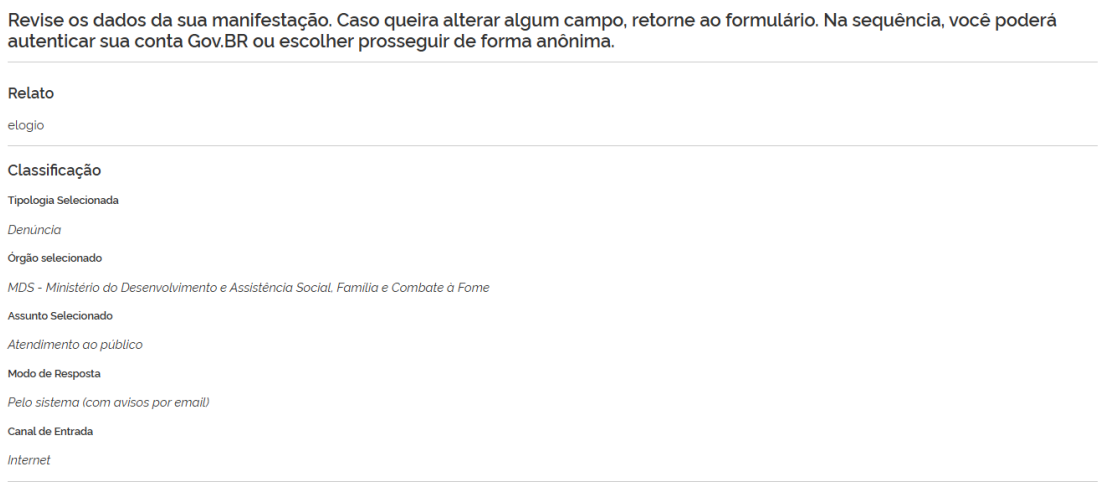
É possível inserir mais de um.



Etapa 5 – Revisão



Realize à revisão das informações inseridas anteriormente.



Após revisar e clicar em "Finalizar" será aberta a tela de login do sistema, onde o usuário pode continuar sem se identificar (denúncia anônima)



Com isso, conforme estabelece o § 2º, do Art. 23 do Decreto nº 9.492/2018. O § 1º inclusive reitera que os registros sem identificação do usuário não configurarão manifestações e não obrigarão resposta.

Para realizar uma denúncia identificada, clique em **Entrar com gov.br.**



Etapa 6 – Conclusão

Com o novo fluxo, a autenticação somente será exigida ao final da revisão das informações da manifestação. Deste modo, ao avançar, será levado para autenticação Gov.BR.

Após clicar em **FINALIZAR** será direcionado para a tela com o número de protocolo, e-mail e código de acesso.



Também é possível consultar, por meio do código de acesso, a manifestação apenas se for identificada e acessar o Perguntas e Respostas.



Como registrar uma denúncia pelo 121?

É possível registrar uma denúncia no Disque Social 121 pelo seguinte canal:



Tratamento de manifestação;

Após o registro na plataforma Fala.BR, seja ele feito diretamente ou pelo operador do Disque Social 121, o tratamento será o mesmo.

1- A manifestação permanece na caixa da Ouvidoria;

2- Realiza-se a triagem da manifestação, que é encaminhada para a caixa do analista;

3- O analista inicia o tratamento da manifestação.

Etapa 1 – Triagem de manifestação

- Permiti ao analista de triagem visualizar rapidamente as manifestações recebidas e executar ações iniciais: verificar o tipo, definir prioridade, individualizar ou agrupar, e distribuir para as unidades responsáveis.
- Disponível apenas para manifestações de ouvidoria e somente em órgãos com acesso ao módulo de tratamento.

QUAIS MANIFESTAÇÕES APARECEM?

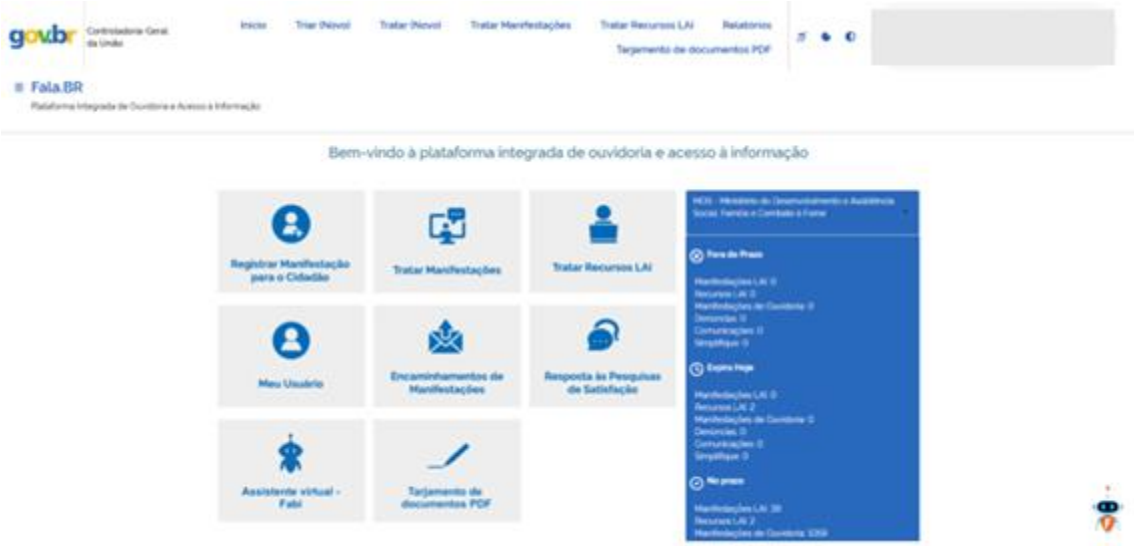
- Todas as recebidas na ouvidoria nas situações: Cadastrada e Encaminhada por Outra Ouvidoria.
- Somente as que ainda não têm responsável atribuído (agente ou unidade interna).
- Após designar um responsável, o tratamento deve seguir pelos menus Tratar (Novo) ou Tratar Manifestações.

Etapa 2 - Acesso

1. Faça login no sistema, com o perfil Pessoa Física.



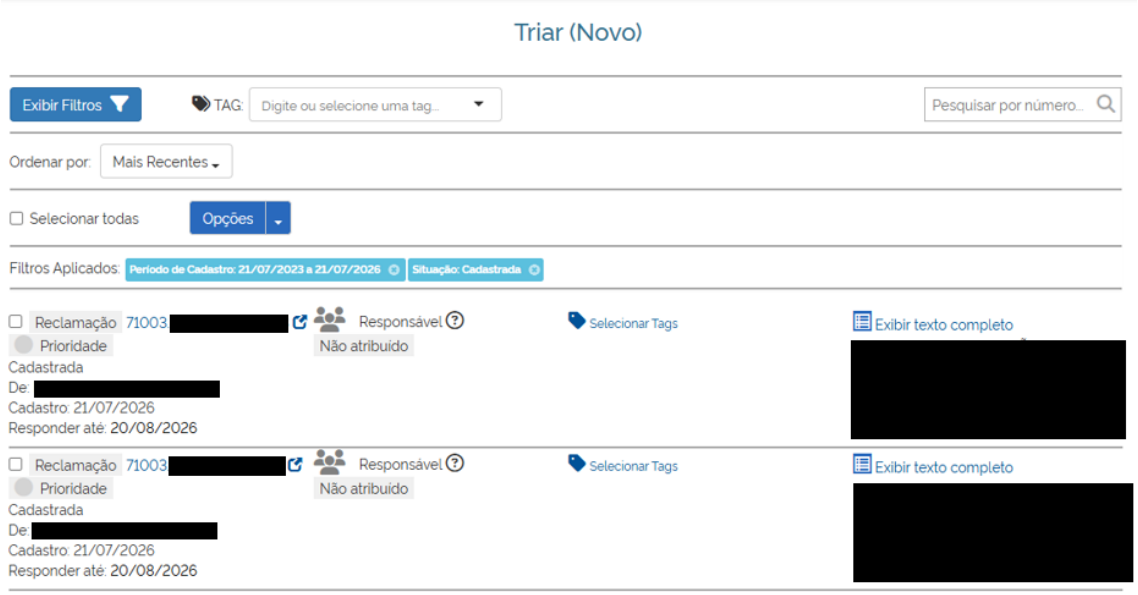
2. Será exibida a tela inicial.



3. Na tela inicial, acesse o menu superior e clique em Triar (Novo).



4. Aparecerá todas as demandas que estão esperando triagem.



Observação: as informações sensíveis foram tarjadas.

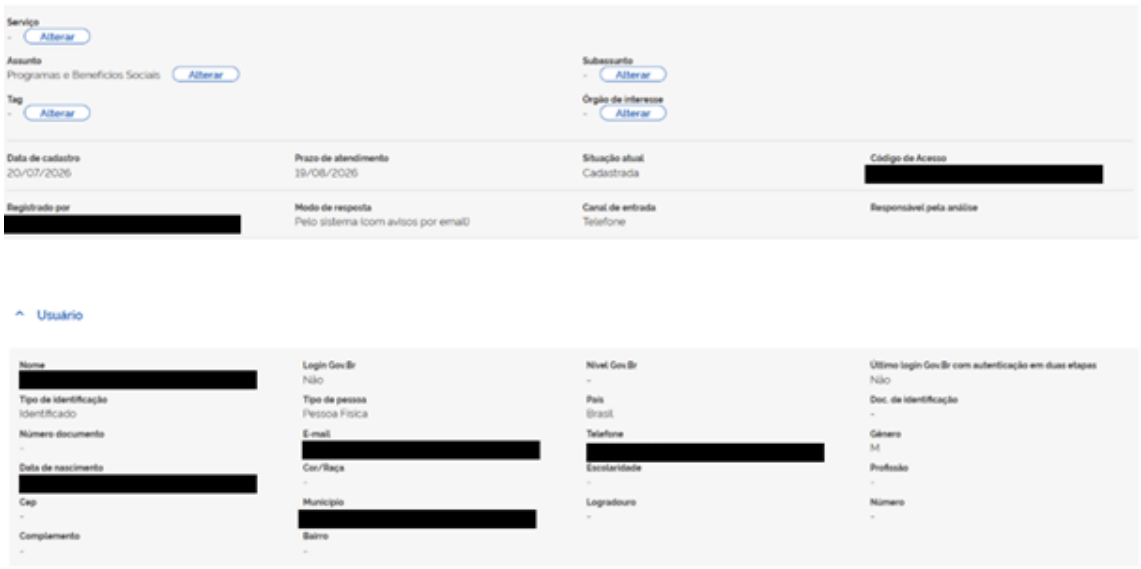
PROCEDIMENTO PADRÃO DE TRIAGEM

1. Conferir dados básicos

a. Verificar se o tipo de manifestação está correto.



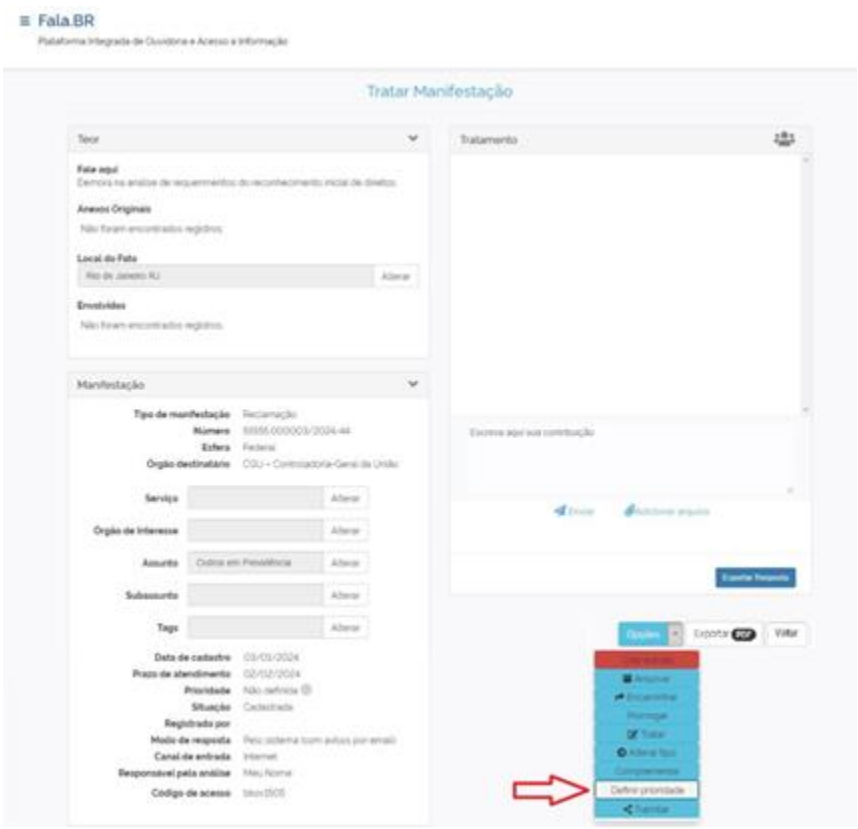
b. Validar informações essenciais (órgão, assunto, dados do manifestante conforme regras do órgão).



Observação: as informações sensíveis foram tarjadas.

2. Definir prioridade

a. Classificar a prioridade de tratamento (ex.: alta, média, baixa), considerando prazos legais, risco e impacto.



Observação: Para definir a prioridade desejada, na tela Triar (Novo) - disponível apenas para órgãos autorizados, basta clicar sobre a prioridade e escolher a alternativa desejada.



3. Individualizar ou agrupar

a. Individualizar quando o conteúdo exigir análise específica.

b. Agrupar quando houver várias manifestações sobre o mesmo fato/tema que possam tramitar juntas.

4. Designar responsável:

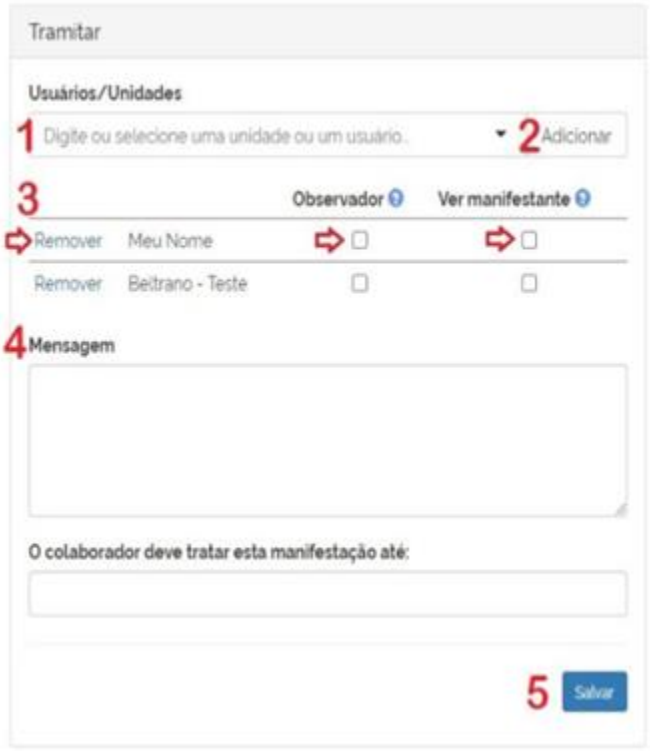
a. Distribuição à unidade responsável. Ao atribuir responsável, a manifestação sai da fila de triagem e passa para o fluxo de tratamento.

5. Registrar observações:

a. Inserção de anotações objetivas que ajudem o tratamento (contexto, dados incorretos, manifestações anteriores, usuários recorrentes, informações relevantes que possam impactar no tratamento).

6. Tramitar para o tratamento:

a. Após análise prévia, as reclamações serão tramitadas para as seguintes unidades.



Regras e observações

- A triagem não decide mérito; apenas organiza, prioriza e endereça corretamente.

Etapa 3 – Tratamento de manifestação

Após a conclusão da triagem, descrita na Etapa 1, inicia-se o tratamento da manifestação. As manifestações são distribuídas aos usuários de acordo com as responsabilidades atribuídas a cada grupo, sendo que cada grupo de analistas é responsável pelo tratamento das demandas relacionadas a uma unidade específica.

Do procedimento específico para o tratamento de manifestações de ouvidoria do tipo Denúncia

1. Receber a manifestação e verificar se a tipologia está corretamente classificada como **Denúncia**.
2. Realizar a análise prévia da manifestação, observando a competência do órgão ou entidade para apuração dos fatos narrados.
3. Verificar se a denúncia contém elementos mínimos descritivos da irregularidade, compreendendo:

- **Autoria:** identificação ou imputação do comportamento a uma pessoa, quando possível;
- **Materialidade:** elementos ou circunstâncias que evidenciem a prática do ato irregular;
- **Compreensão:** informações suficientes para o entendimento dos fatos narrados.

4. Caso a denúncia não contenha informações suficientes para a análise prévia, solicitar complementação ao denunciante, exceto quando se tratar de denúncia sem identificação.
5. Concluída a análise prévia:

- encaminhar a denúncia à unidade competente para apuração, quando presentes os requisitos de admissibilidade; ou
- adotar o tratamento cabível, conforme as normas aplicáveis, quando a manifestação não atender aos requisitos estabelecidos.

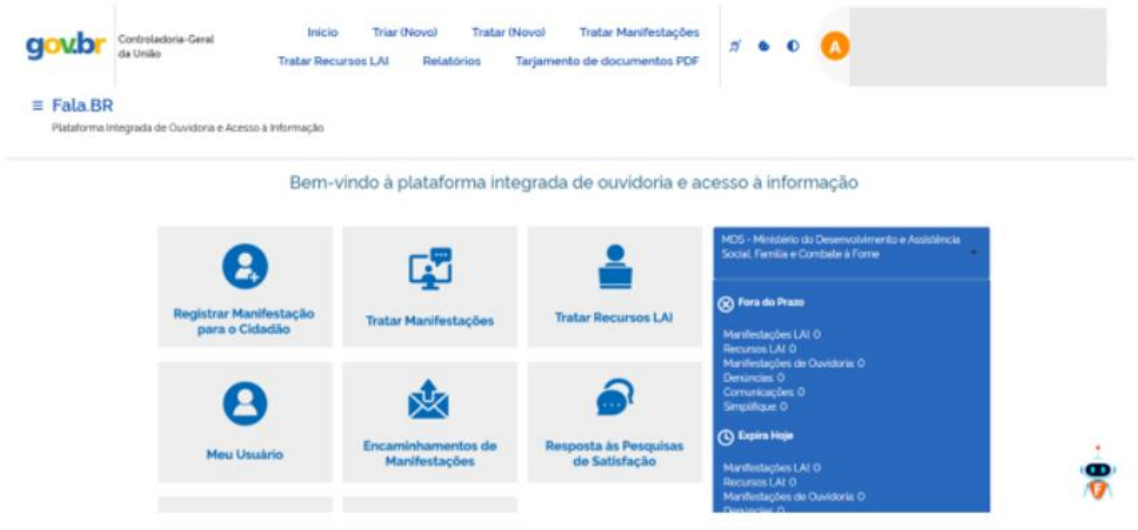
6. Registrar no sistema todas as etapas do tratamento da denúncia, incluindo a análise realizada, as providências adotadas, as tramitações efetuadas e a resposta conclusiva, quando cabível.

A partir da funcionalidade Tratar (Novo) é possível:

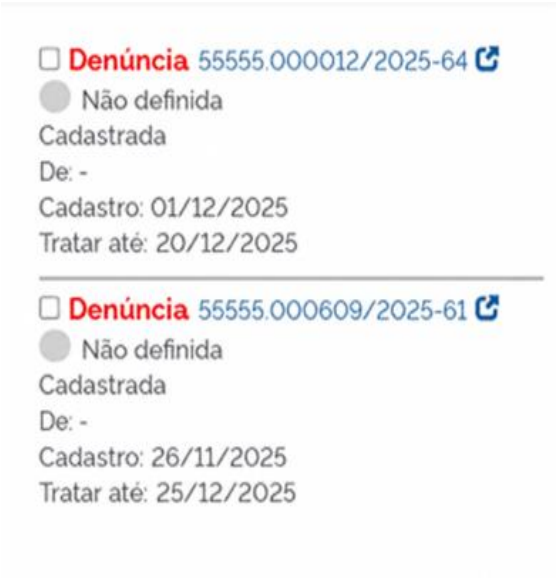
- Consultar manifestações aplicando filtros de busca;
- Consultar e visualizar dados da manifestação.

Passo a passo para o tratamento de manifestação:

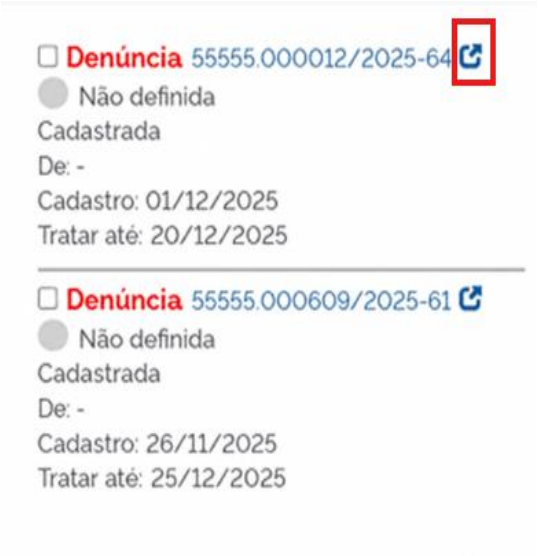
1. Após efetuar o login no sistema e aparecer a tela inicial, conforme demostrando no passo anterior, clique em Tratar (Novo).



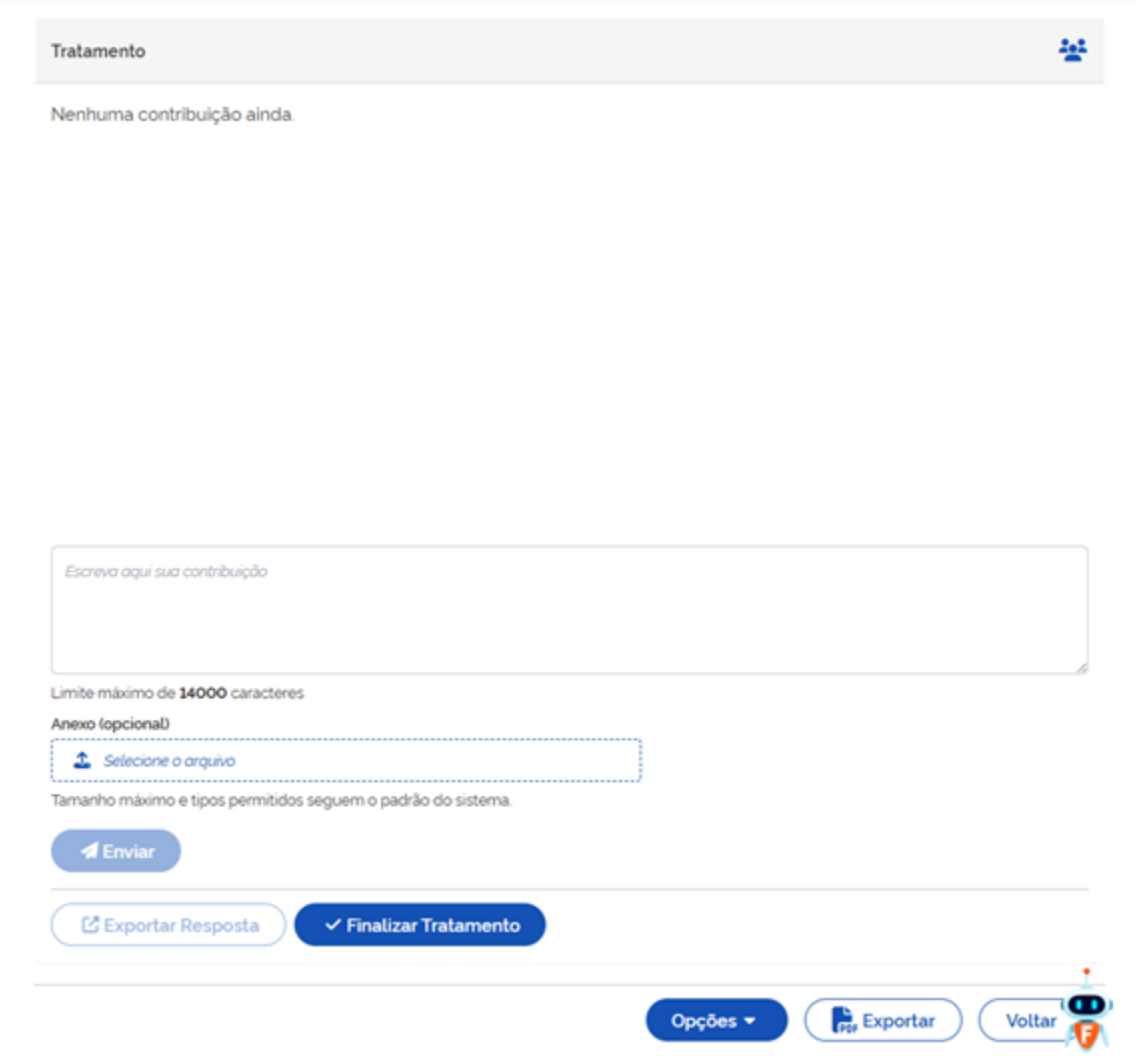
2. Na tela inicial aparecerá todas as demandas vinculadas a unidade:



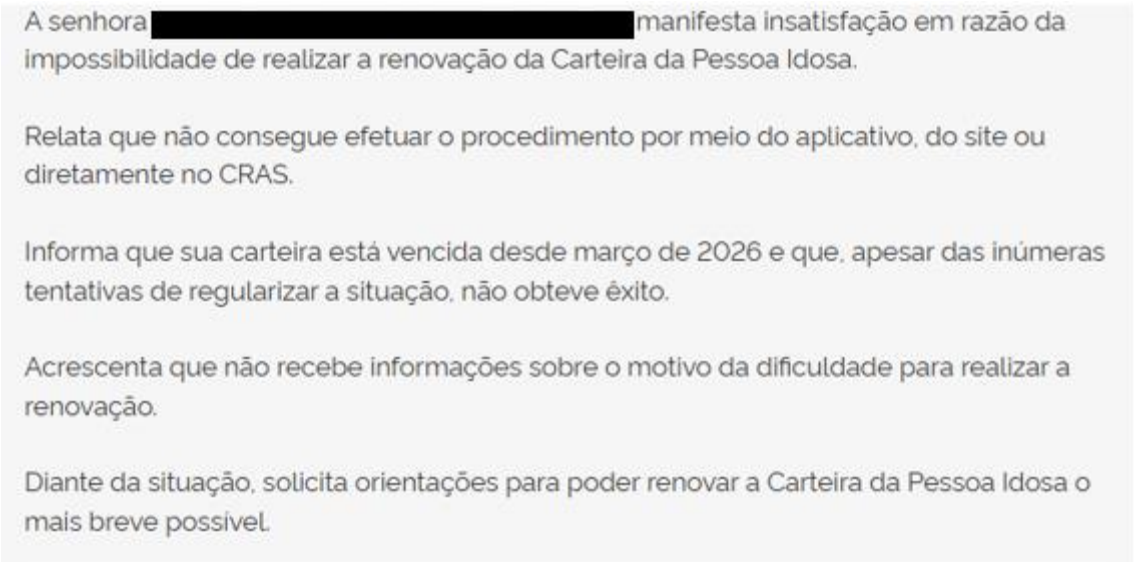
3. Ao clicar na seta, abrirá a tela para realização do tratamento:



4. Na aba Tratamento será inserido orientações para o envio da área técnica ou a resposta conclusiva ao cidadão:



5. O tratamento da manifestação compreende a análise do seu teor, a verificação da tipologia adequada, a classificação do assunto, subassunto e tag, a tramitação para a área competente, quando necessária, e a inserção da resposta conclusiva no sistema, conforme imagem:



A senhora [redacted] manifesta insatisfação em razão da impossibilidade de realizar a renovação da Carteira da Pessoa Idosa.

Relata que não consegue efetuar o procedimento por meio do aplicativo, do site ou diretamente no CRAS.

Informa que sua carteira está vencida desde março de 2026 e que, apesar das inúmeras tentativas de regularizar a situação, não obteve êxito.

Acrescenta que não recebe informações sobre o motivo da dificuldade para realizar a renovação.

Diante da situação, solicita orientações para poder renovar a Carteira da Pessoa Idosa o mais breve possível.

Etapa 4 – Classificação

Consiste na identificação e categorização da manifestação, considerando a situação apresentada pelo cidadão e as informações disponíveis nos sistemas de consulta.

A classificação deve ser realizada com base no conteúdo relatado, nas informações disponíveis nos sistemas corporativos e nos critérios definidos para cada tema, observando os seguintes campos:

Órgão de interesse: Refere-se ao órgão ou entidade responsável ao tema da manifestação, considerando sua competência para atuação ou acompanhamento da demanda.

Assunto: Refere-se à classificação geral da manifestação, indicando o tema principal relacionado à demanda apresentada pelo cidadão.

Subassunto: Refere-se ao detalhamento do assunto principal, permitindo identificar com maior precisão o serviço, programa, benefício ou processo relacionado à manifestação.

Tag: Refere-se à classificação complementar da manifestação, utilizada para identificar a situação específica, ocorrência ou motivo apresentado pelo cidadão.

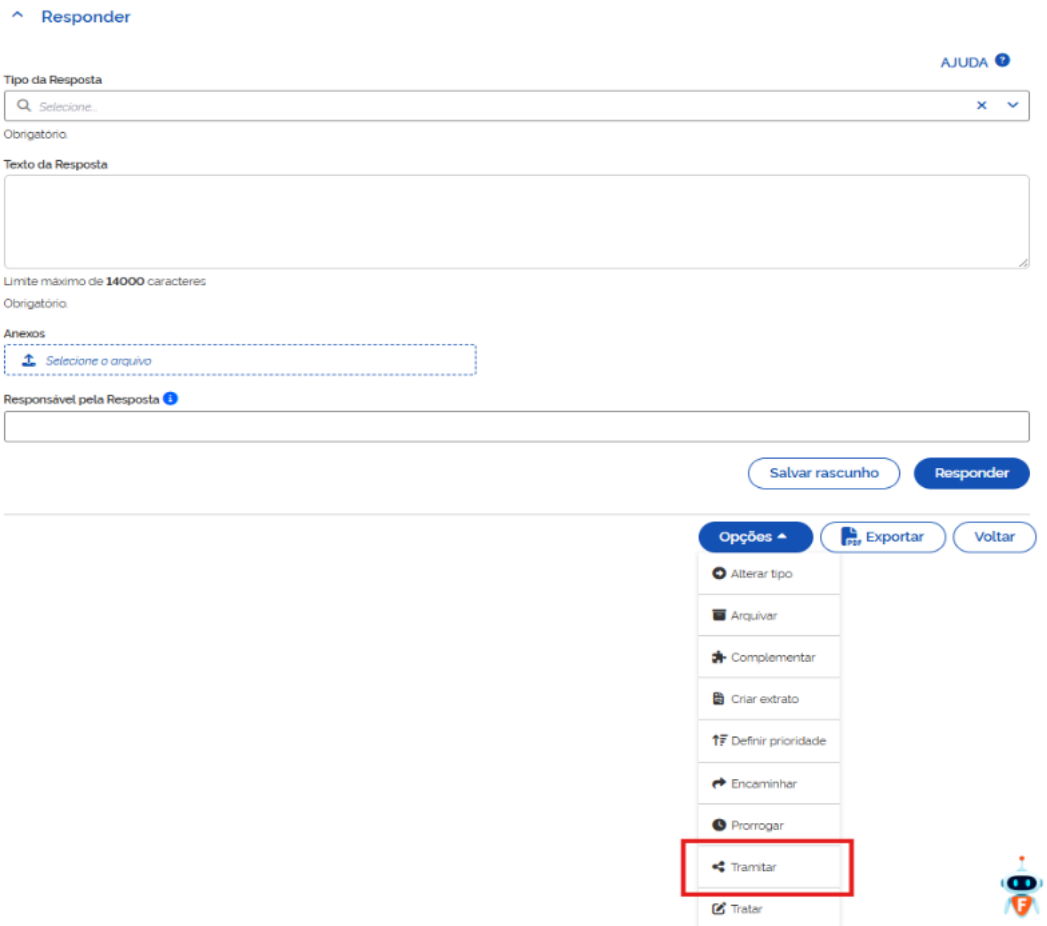
A classificação permite o agrupamento de demandas semelhantes, o monitoramento de ocorrências e a geração de informações gerenciais.



Etapa 5 – Tramitação para a Área Técnica

A tramitação consiste no encaminhamento da manifestação para outra unidade do mesmo órgão, quando houver necessidade de análise, manifestação ou adoção de providências pela área técnica competente.

No tratamento da manifestação, na guia Opções, estará disponível o campo **tramitar.**



Etapa 6 – Resposta

Na tipologia Denúncia, a resposta conclusiva deverá informar que a denúncia foi encaminhada à unidade apuratória competente, indicando, quando cabível, os procedimentos que serão adotados.

Texto da Resposta / Análise da demanda e motivos

À pessoa denunciante,

Recebemos sua denúncia e identificamos que ela possui informações suficientes para análise inicial.

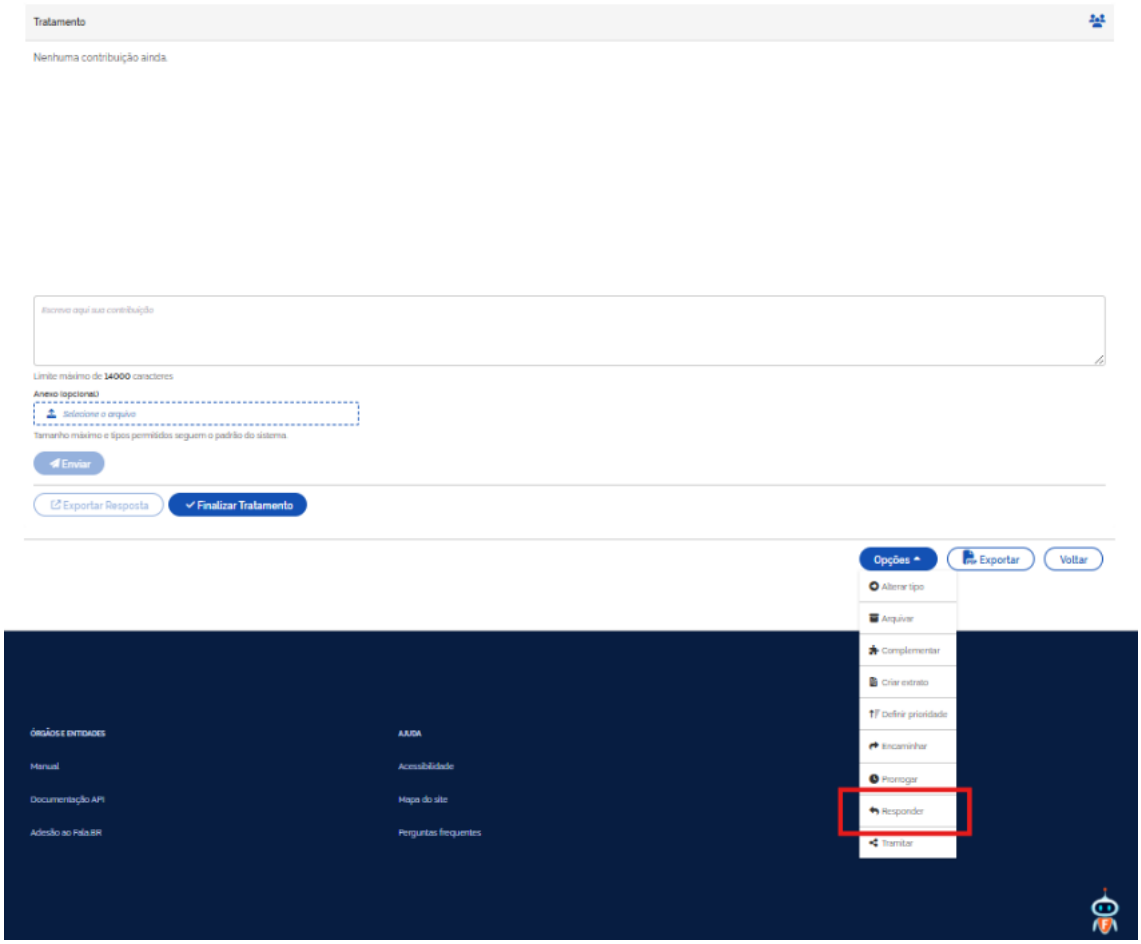
A manifestação será concluída na Ouvidoria, conforme previsto no Decreto nº 9.492/2018. Contudo, o relato será enviado para a área responsável, que fará a verificação dos fatos e, se for preciso, informações adicionais poderão ser solicitadas.

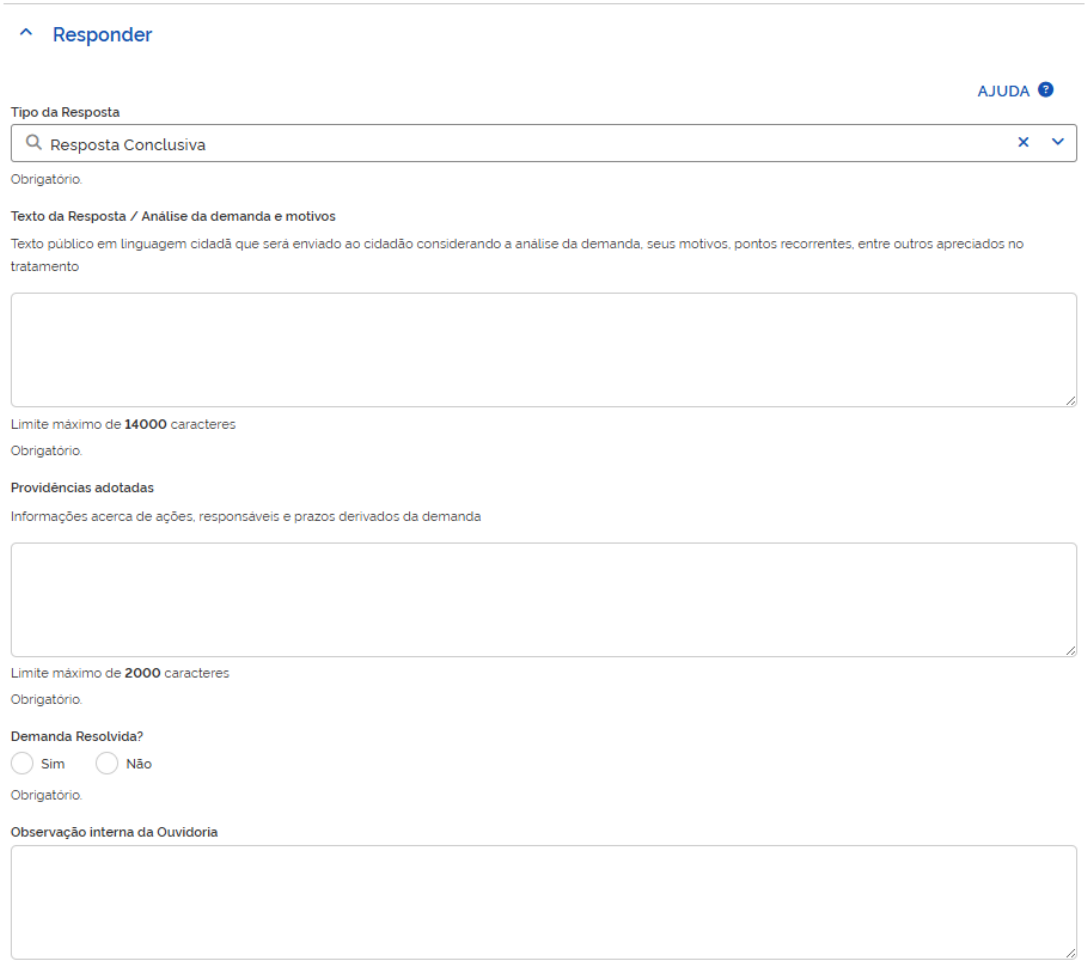
Caso sejam confirmadas as irregularidades, as medidas cabíveis serão tomadas.

Agradecemos seu contato e estamos à disposição para receber denúncias, reclamações, elogios ou sugestões.

Atenciosamente,
Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS).

Para responder à manifestação, acesse o campo **Tratamento** e, na aba **Opções**, selecione a opção **responder.**


Tratamento
Nenhuma contribuição ainda.
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
Alterar tipo
Arquivar
Complementar
Criar extrato
Definir prioridade
Encaminhar
Prorrogar
Responder
Tramitar
ÓRGÃOS E ENTIDADES
Manual
Documentação API
Adesão ao Fala.BR
AJUDA
Acessibilidade
Mapa do site
Perguntas frequentes



Preenchimento da Tela "Responder – Resposta Conclusiva" no Fala.BR

1. Tipo de Resposta

Objetivo: Definir a natureza da resposta que será encaminhada ao manifestante.

Procedimento:
Selecionar a opção correspondente ao estágio da manifestação. Para encerramento do atendimento, selecionar Resposta Conclusiva.

2. Texto da Resposta / Análise da Demanda e Motivos

Objetivo: Registrar a resposta que será enviada ao cidadão.

Procedimento:

Elaborar a resposta em linguagem clara, objetiva e respeitosa, contemplando:

- análise realizada sobre a demanda;
- fundamentos que embasaram a decisão;
- providências adotadas ou justificativa para eventual impossibilidade de atendimento;
- demais informações relevantes para o pleno entendimento da resposta.

Observação: O texto inserido neste campo será encaminhado ao manifestante.

3. Providências Adotadas

Objetivo: Registrar as ações realizadas pelo órgão em decorrência da manifestação.

Procedimento:

Descrever, de forma objetiva:

- medidas adotadas;
- unidades responsáveis;
- encaminhamentos realizados;
- prazos, quando aplicáveis;
- demais providências decorrentes da análise.

Observação: Este campo complementa a resposta ao cidadão, evidenciando as ações efetivamente executadas.

4. Demanda Resolvida?

Objetivo: Informar se a manifestação foi solucionada.

Procedimento:
Selecionar:

- **Sim:** quando a demanda foi atendida ou solucionada;
- **Não:** quando não foi possível solucionar a demanda ou quando sua resolução não depende exclusivamente do órgão.

Observação: A seleção deve refletir o resultado efetivo da análise.

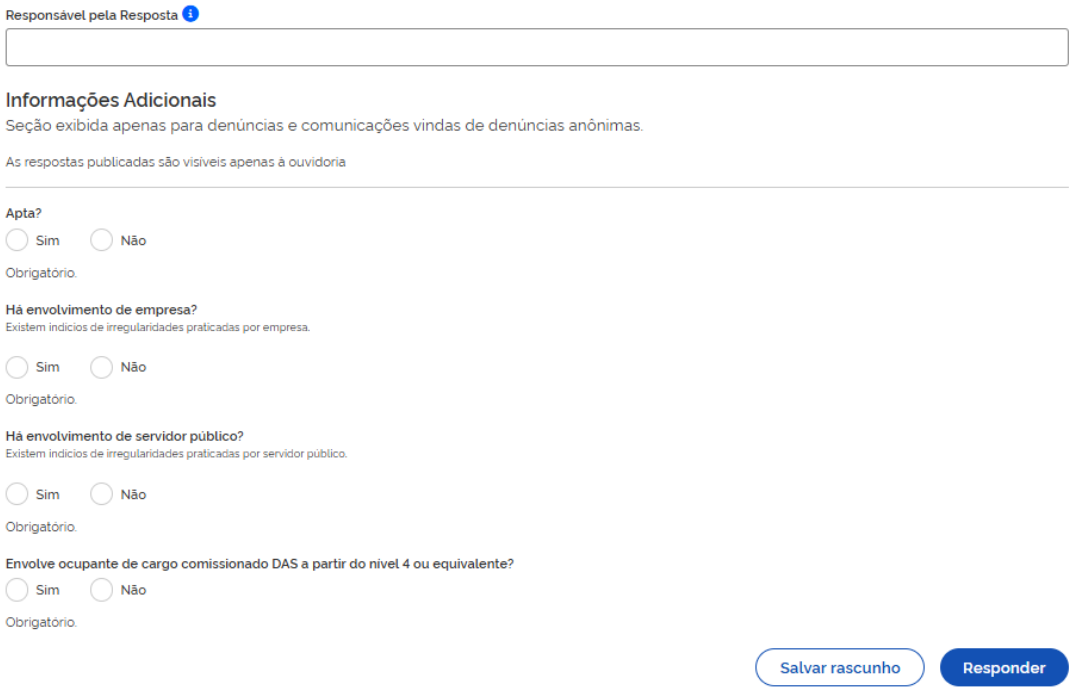
5. Observação Interna da Ouvidoria

Objetivo: Registrar informações destinadas exclusivamente ao controle interno da Ouvidoria.

Procedimento:
Registrar informações relevantes para o acompanhamento da manifestação, tais como:

- justificativas internas;
- orientações para análises futuras;
- registros de contatos realizados;
- informações complementares;
- observações que não devem ser encaminhadas ao cidadão.

Importante: As informações registradas neste campo não são visualizadas pelo manifestante, destinando-se exclusivamente ao uso interno da Ouvidoria.



Preenchimento dos Campos Complementares da Resposta no Fala.BR

6. Responsável pela Resposta

Objetivo: Identificar o responsável pela elaboração da resposta conclusiva.

Procedimento:

Informar o nome do servidor ou empregado público responsável pela resposta encaminhada ao manifestante, conforme definido pela unidade responsável.

Observação: O preenchimento deve seguir o padrão adotado pelo órgão, garantindo a identificação do responsável pela manifestação.

7. Informações Adicionais

Objetivo: Registrar informações complementares referentes às denúncias e comunicações de irregularidades.

Procedimento:

Este campo é destinado ao preenchimento das informações específicas previstas para manifestações do tipo denúncia, especialmente aquelas recebidas de forma anônima.

Importante: As informações registradas neste campo são de uso interno da Ouvidoria e não são disponibilizadas ao manifestante.

8. Apta?

Objetivo: Informar se a denúncia atende aos requisitos mínimos para prosseguimento da análise.

Procedimento:

Selecionar:

- **Sim:** quando a denúncia apresentar elementos mínimos que permitam sua análise, como descrição dos fatos, indícios e informações suficientes para identificação da irregularidade.
- **Não:** quando a denúncia não apresentar elementos mínimos para análise, podendo ser arquivada ou ter complementação solicitada, quando cabível.

Observação: A avaliação deve observar os critérios estabelecidos pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e pelas normas internas do órgão.

9. Há envolvimento de empresa?

Objetivo: Identificar se a denúncia envolve pessoa jurídica.

Procedimento:

Selecionar:

- **Sim:** quando houver indícios de participação de empresa na irregularidade relatada.
- **Não:** quando não houver envolvimento de empresa.

10. Há envolvimento de servidor público?

Objetivo: Registrar se a denúncia aponta possível participação de agente público.

Procedimento:
Selecionar:

- **Sim:** quando houver indícios de irregularidade praticada por servidor, empregado público, agente político ou outro agente público.
- **Não:** quando a denúncia não envolver agente público.

11. Envolve ocupante de cargo comissionado DAS a partir do nível 4 ou equivalente?

Objetivo: Identificar se a denúncia envolve agente ocupante de cargo de direção ou assessoramento de maior nível hierárquico.

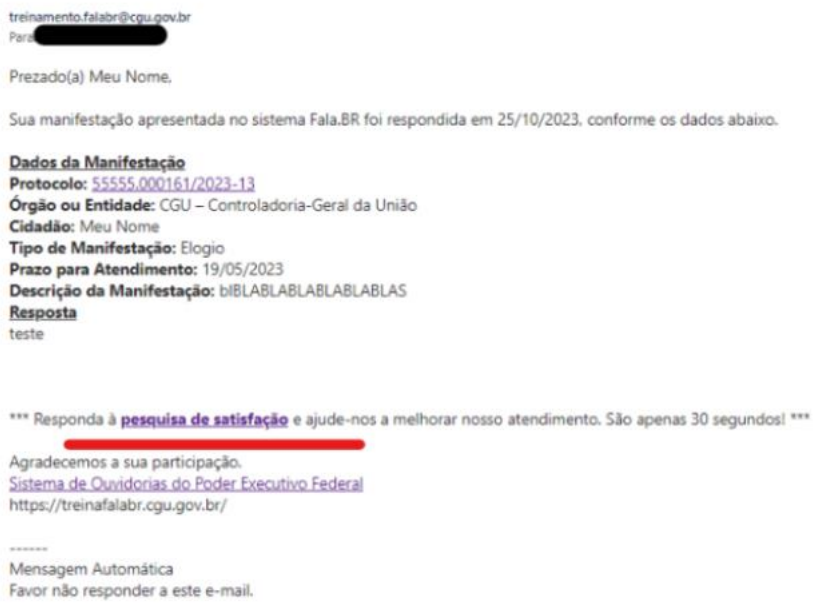
Procedimento:
Selecionar:

- **Sim:** quando a denúncia envolver ocupante de cargo DAS nível 4 ou superior, ou cargo equivalente na estrutura do órgão.
- **Não:** quando não houver envolvimento de ocupante desses cargos.

Observação: Essa informação é utilizada para fins de tratamento, estatísticas e encaminhamento da denúncia, conforme os fluxos estabelecidos pela Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU).

Pesquisa de satisfação

A comunicação de resposta conclusiva ao manifestante disponibiliza um link para a pesquisa de satisfação, permitindo a avaliação da atuação da Ouvidoria no tratamento e na resposta à manifestação, independentemente do acolhimento ou não do pleito formulado.



treinamento.falabr@cgu.gov.br
Para [redacted]

Prezado(a) Meu Nome,

Sua manifestação apresentada no sistema Fala.BR foi respondida em 25/10/2023, conforme os dados abaixo.

Dados da Manifestação
Protocolo: 55555.000161/2023-13
Órgão ou Entidade: CGU – Controladoria-Geral da União
Cidadão: Meu Nome
Tipo de Manifestação: Elogio
Prazo para Atendimento: 19/05/2023
Descrição da Manifestação: blBLABLABLABLABLABLAS
Resposta
teste

*** Responda à **pesquisa de satisfação** e ajude-nos a melhorar nosso atendimento. São apenas 30 segundos! ***
[redacted]
Agradecemos a sua participação.
Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal
https://treinafalabr.cgu.gov.br/

Mensagem Automática
Favor não responder a este e-mail.