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

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

(POP)

TIPOLOGIAS DE OUVIDORIA - RECLAMAÇÃO

Sumário

OBJETIVO 2
O que é uma reclamação? 3
Como registrar uma reclamação? 3
Como registrar uma reclamação pelo Fala.BR? 3
Etapa 1 - Relato 5
Etapa 2 – Tipo e Assunto 6
Etapa 3 – Local 7
Etapa 4 – Envolvidos 8
Etapa 5 – Revisão 8
Etapa 6 – Conclusão 9
Como registrar uma reclamação pelo 121? 9
Tratamento de manifestação; 10
Etapa 1 – Triagem de manifestação 10
Etapa 2 - Acesso 11
Etapa 3 – Tratamento de manifestação 17
Passo a passo para o tratamento de manifestação: 18
Etapa 4 – Classificação 21
Etapa 5 – Tramitação para a Área Técnica 22
Etapa 6 – Resposta 23
Pesquisa de satisfação 25

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 Reclamação** na Plataforma Fala.BR.

O que é uma reclamação?

Ato de demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Exemplo: usuário tenta acessar o sítio de determinado Ministério para dar entrada em pedido e não consegue;

Como registrar uma reclamação?

A reclamação pode ser registrada de duas maneiras:

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

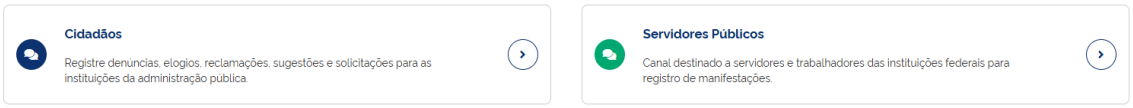
Como registrar uma reclamação pelo Fala.BR?

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

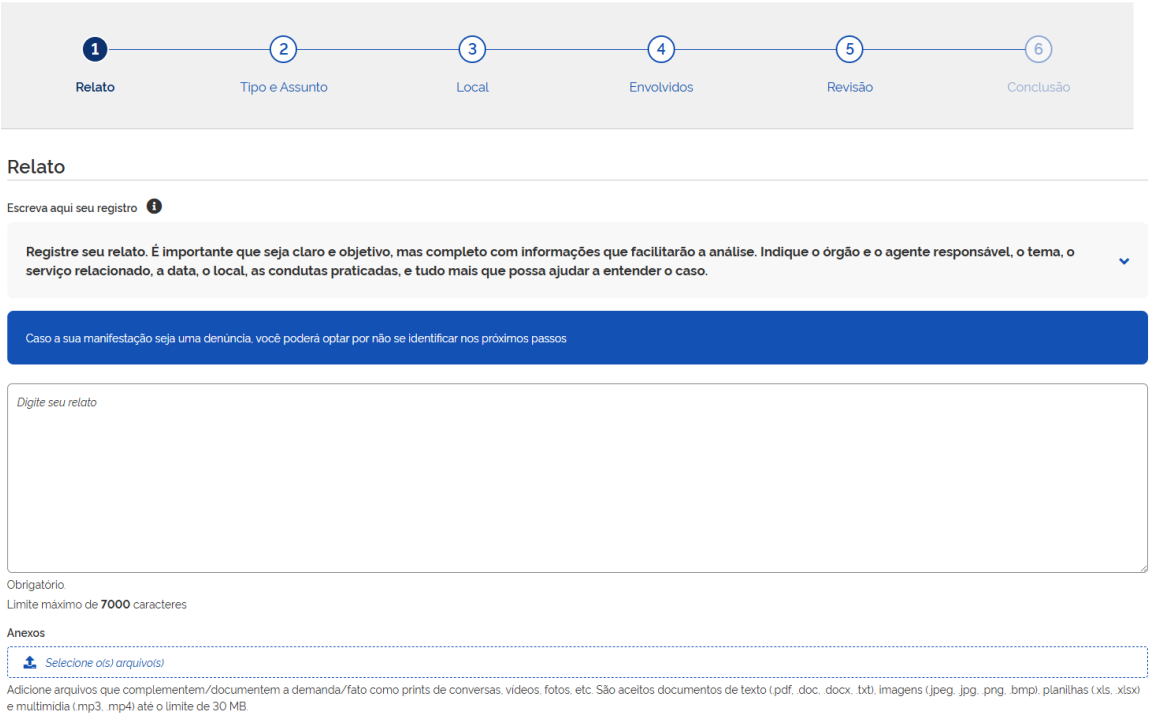
Será apresentada uma tela com três opções disponíveis de registro: Cidadãos, Servidores Públicos e Pedido de Acesso à Informação.



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



Etapa 1 - Relato



Nessa etapa, é necessário incluir o relato da reclamação 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.

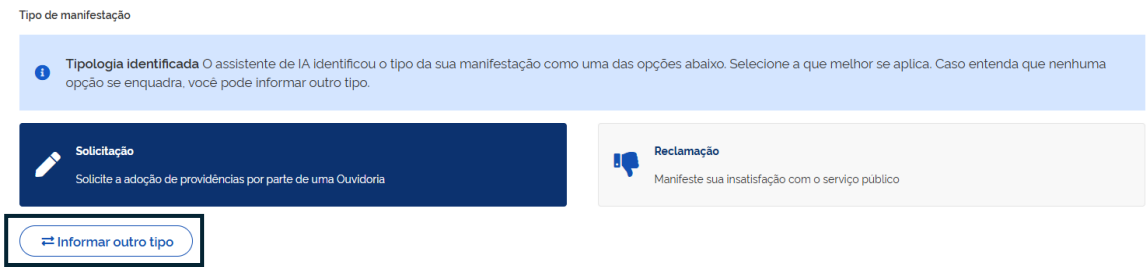
São aceitos documentos de texto (.pdf, .doc, .docx, .txt), imagens (.jpeg, .jpg, .png, .bmp), planilhas (.xls, .xlsx) e multimídia (.mp3, .mp4) até o limite de 30 MB.

Etapa 2 – Tipo e Assunto

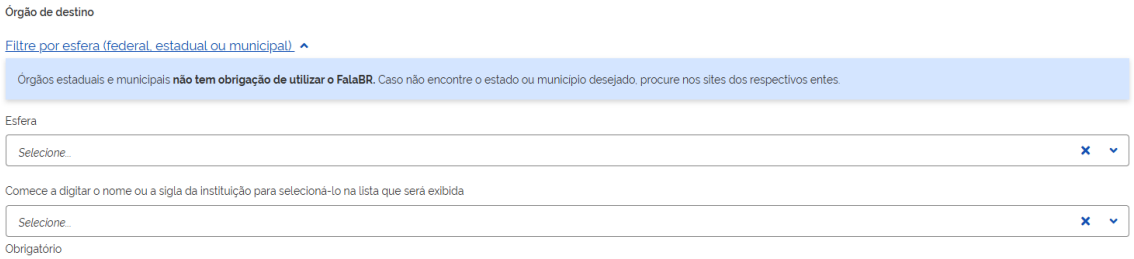


A partir do relato a Inteligência Artificial do Fala.BR sugere automaticamente a tipologia mais adequada a ser registrada.

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



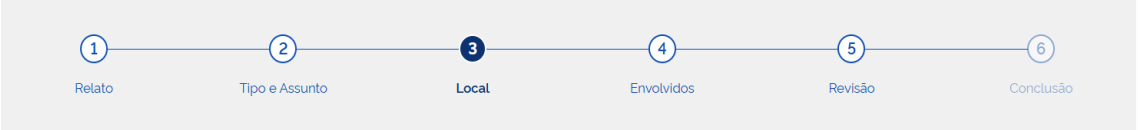
Após selecionar a tipologia adequada, o próximo passo é selecionar a Esfera e o nome ou sigla da instituição que ocorreu o fato reclamado.



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

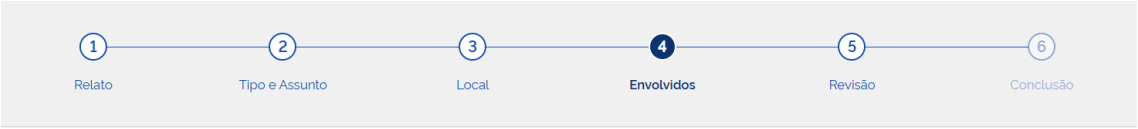


Etapa 3 – Local



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

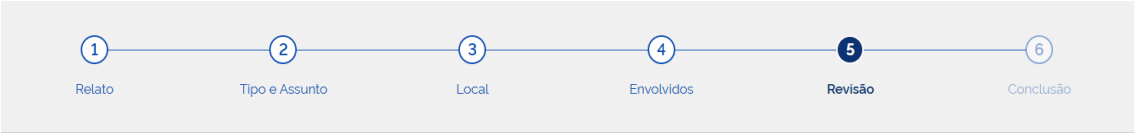


De forma opcional, informe o Nome, CPF, Órgão e a Função do envolvido.

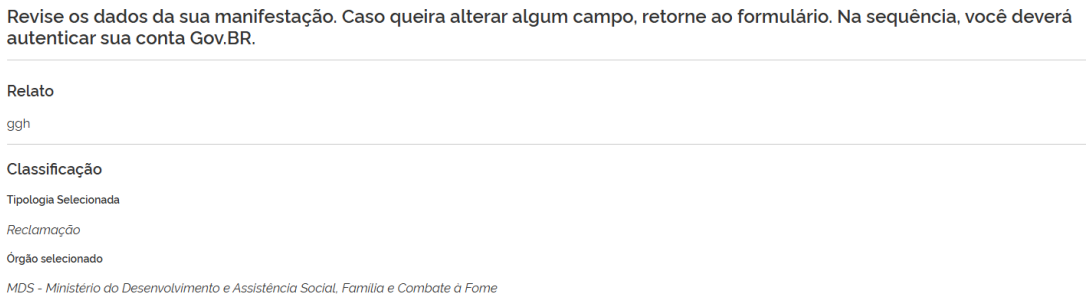
É possível inserir mais de um.



Etapa 5 – Revisão



Realize a revisão das informações inseridas anteriormente.



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 e acessar o Perguntas e Respostas.



Como registrar uma reclamação pelo Disque Social 121?

É possível registrar uma reclamação no Disque Social 121 pelos seguintes canais:



Tratamento da manifestação;

Após o registro na plataforma Fala.BR, seja ele feito diretamente no sistema 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?

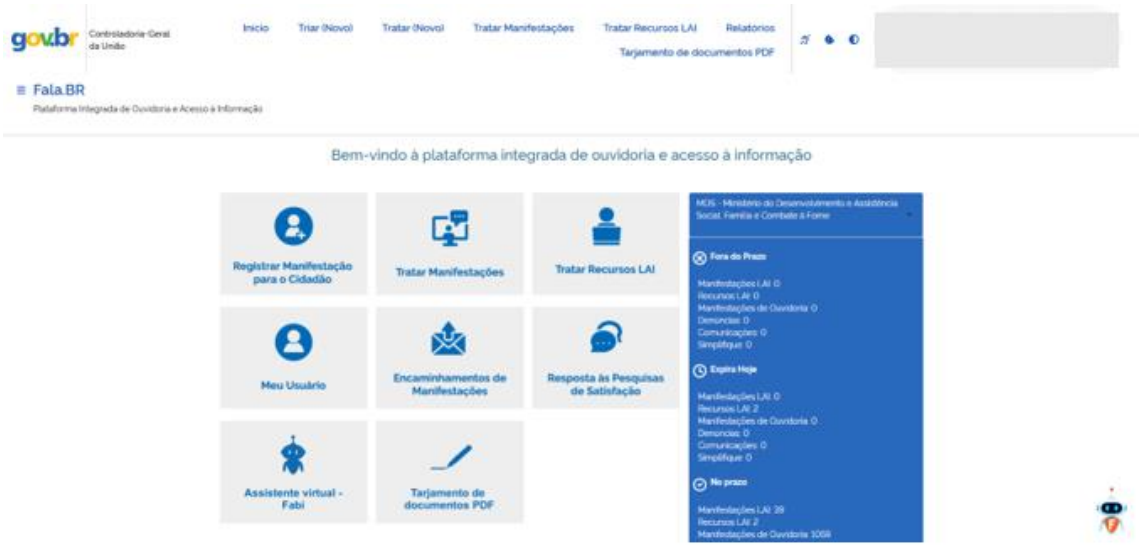
- Todas as recebidas na ouvidoria nas situações: Cadastrada e Encaminhada por Outra Ouvidoria.
- Somente as que ainda não têm responsável atribuído (agente ou unidade interna).
- Após designar um responsável, o tratamento deve seguir pelos menus Tratar (Novo) ou Tratar Manifestações.

Etapa 2 - Acesso

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



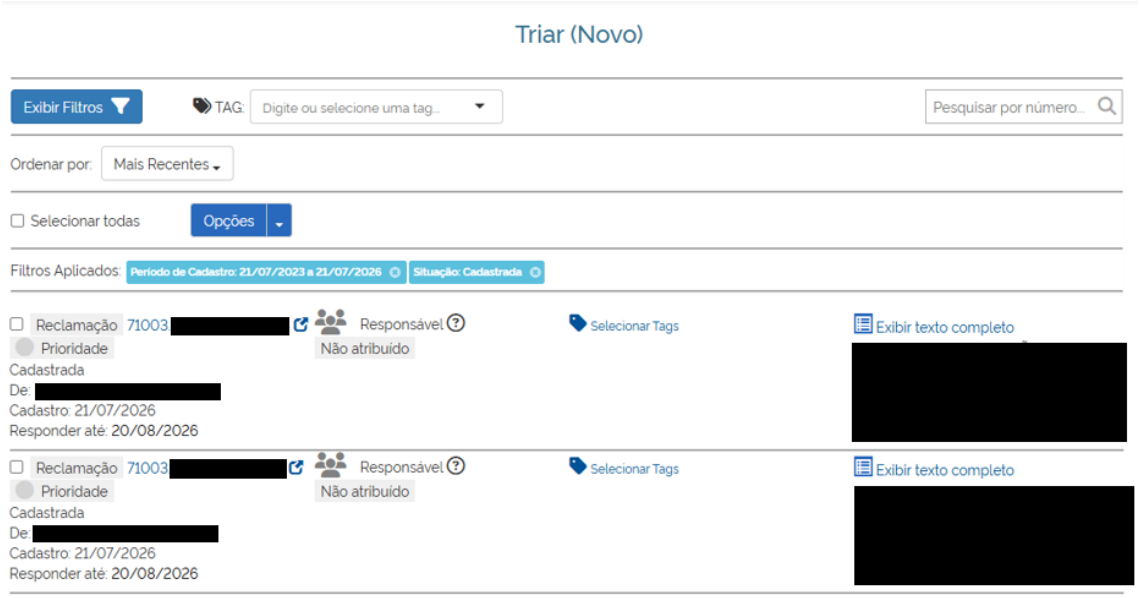
2. Será exibida a tela inicial



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).

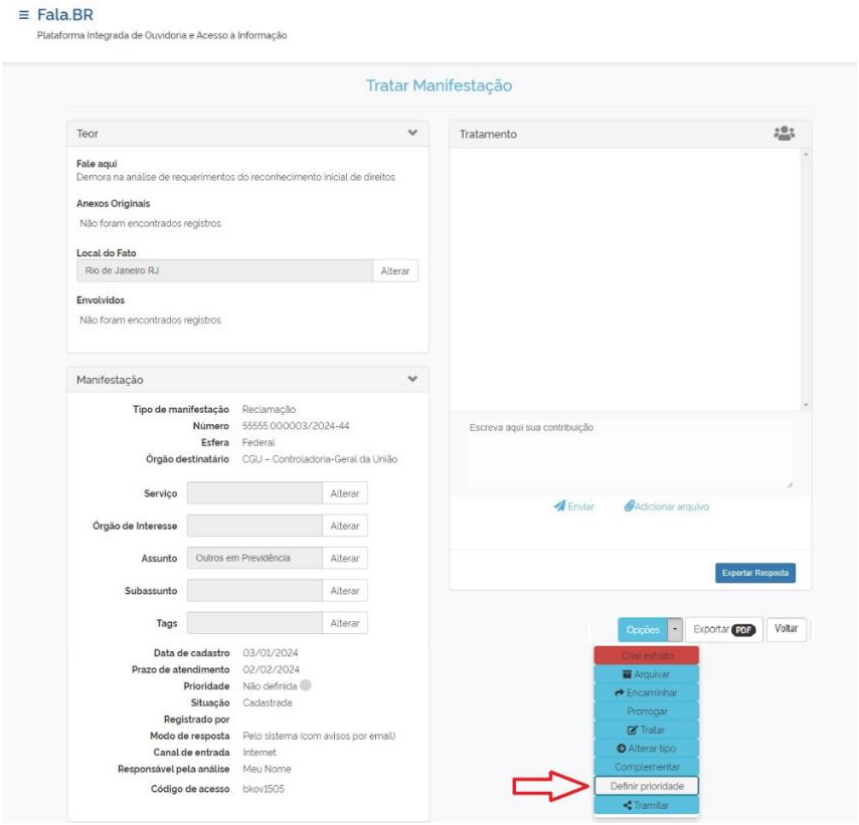




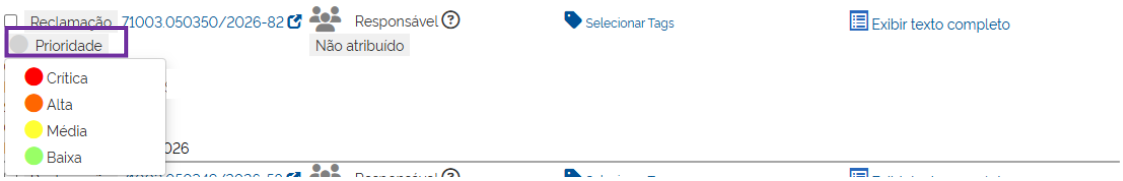
Observação: as informações sensíveis foram tarjadas.

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 o 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

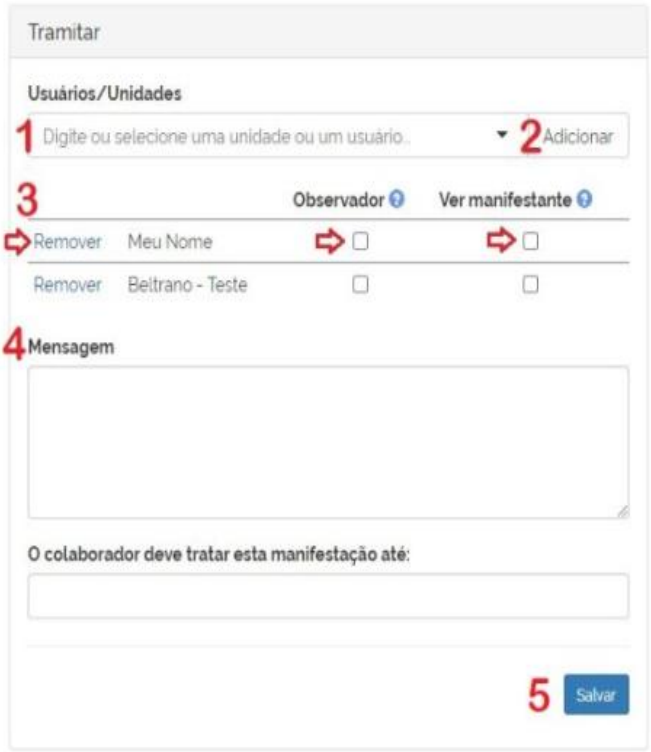
    .a Após análise prévia, as reclamações serão tramitadas para as seguintes unidades:

- **Fluxo Especial** – Unidade responsável pelo tratamento de manifestações relacionadas à gestão estadual e municipal, especialmente aquelas que envolvam prazos sistêmicos, adesão a programas, encaminhamento a outros órgãos e atendimento a demandas de órgãos de controle. A criação desta unidade tem por finalidade assegurar maior celeridade ao tratamento das manifestações que não demandem análise sistêmica, garantindo seu adequado encaminhamento aos setores e órgãos competentes, bem como a adoção tempestiva das providências cabíveis.

- **Programa Gás do Povo** – Unidade responsável pelo tratamento de manifestações relacionadas ao Programa Gás do Povo.

- **Demandas VEJAE -** Unidade responsável pelo tratamento de manifestações relacionadas ao Auxílio Emergencial que demandem análise no Sistema VEJAE. A criação desta unidade tem por finalidade assegurar prioridade no tratamento dessas manifestações, em razão dos prazos estabelecidos pelo sistema.

- **Ouvidoria** – Unidade responsável pelo tratamento de manifestações de ouvidoria relacionadas a assuntos gerais, com ênfase nas reclamações referentes ao Programa Bolsa Família e ao Cadastro Único.



Regras e observações

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

Etapa 3 – Tratamento de manifestação

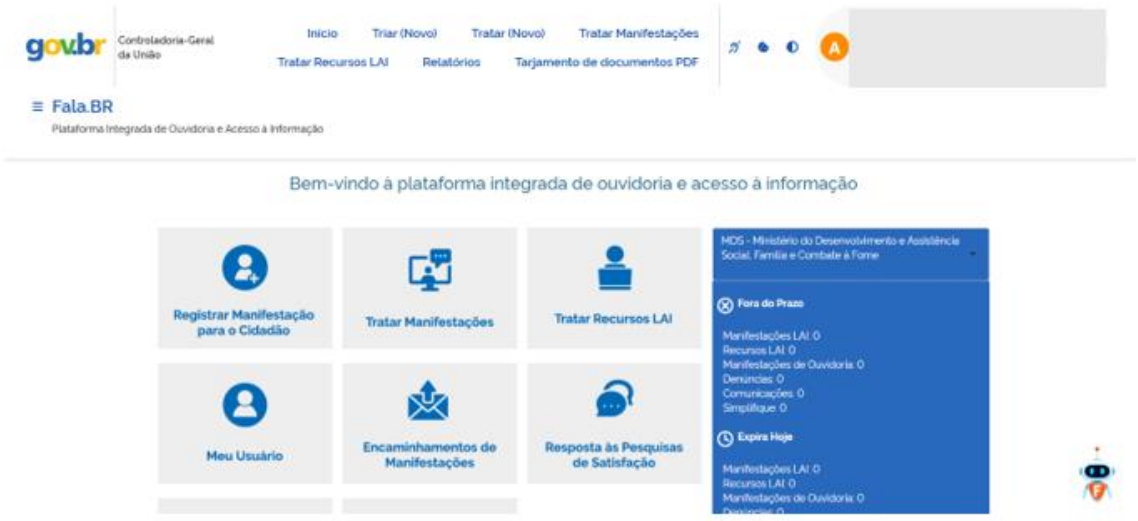
Após a conclusão da triagem, descrita na Etapa 1, inicia-se o tratamento da manifestação. As manifestações são distribuídas aos usuários de acordo com as responsabilidades atribuídas a cada grupo, sendo que cada grupo de analistas é responsável pelo tratamento das demandas relacionadas a uma unidade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

A partir da funcionalidade Tratar (Novo) é possível:

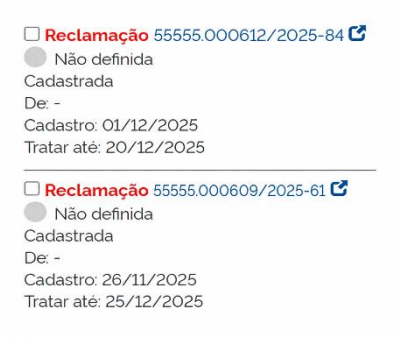
- Consultar manifestações aplicando filtros de busca;
- Consultar e visualizar dados da manifestação.

Passo a passo para o tratamento de manifestação:

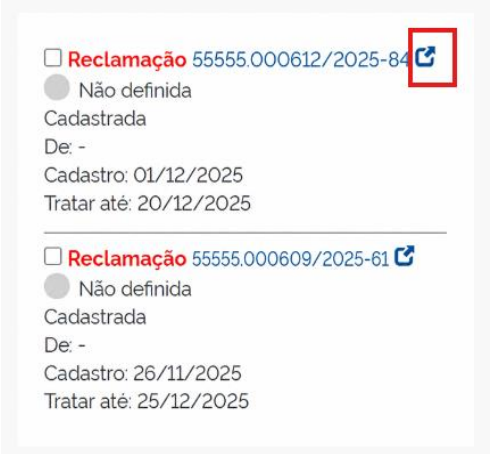
1. Após efetuar o login no sistema e aparecer a tela inicial, conforme demostrando no passo anterior, clique em Tratar (Novo).



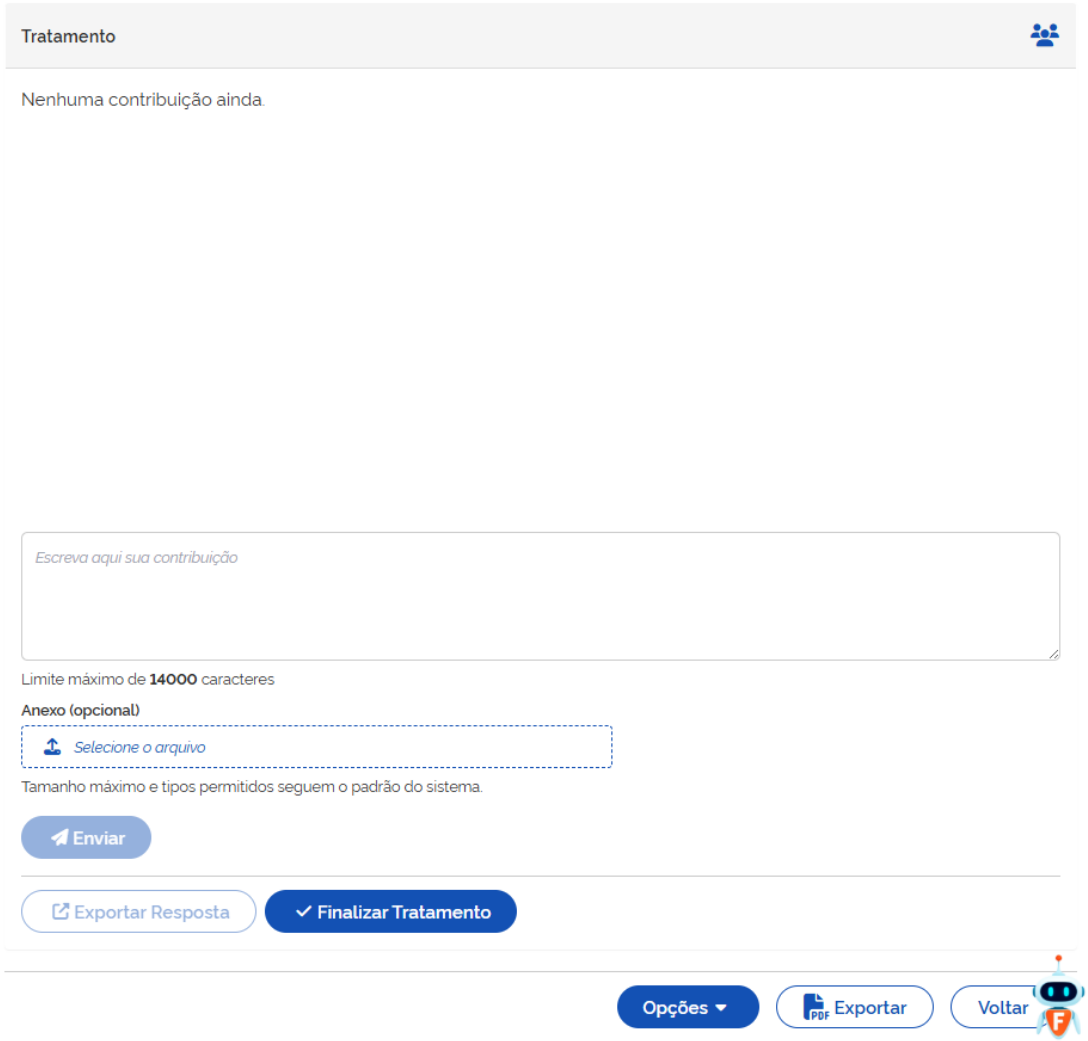
2. Na tela inicial aparecerá todas as demandas vinculadas a unidade:



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.

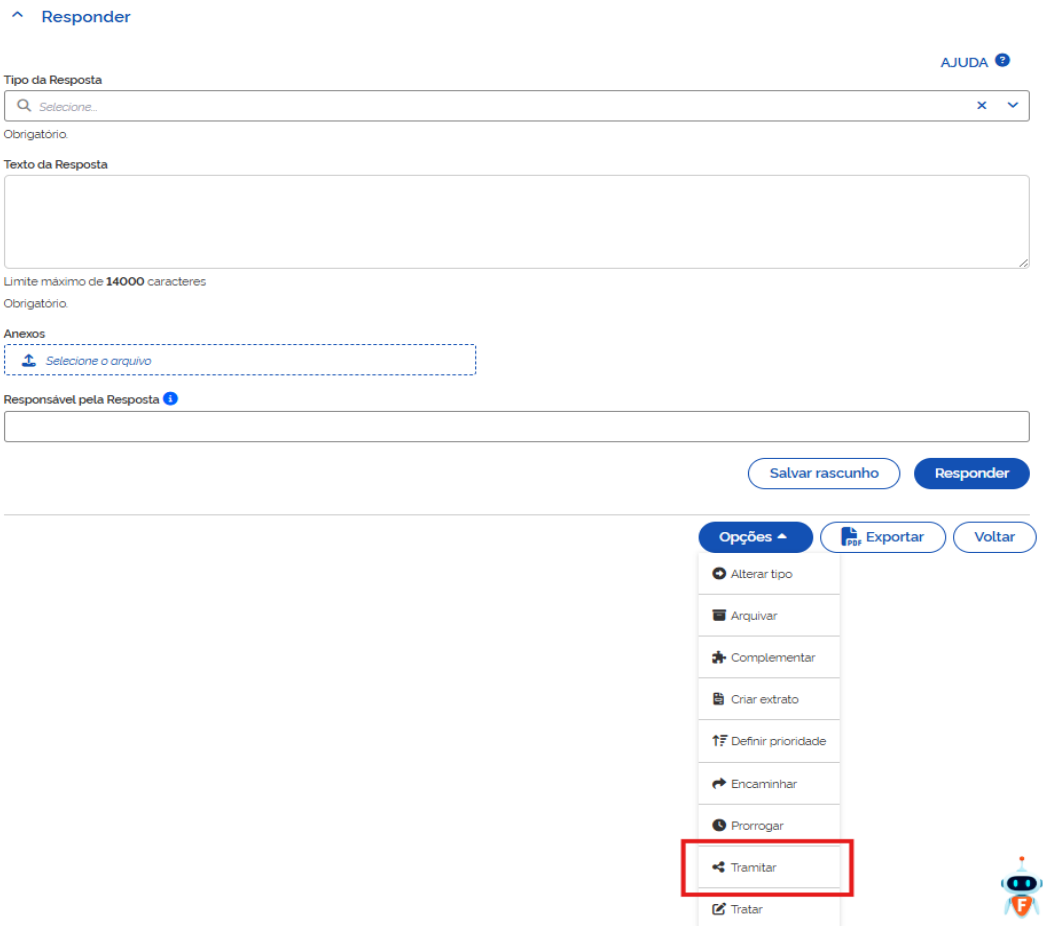
A classificação permite o agrupamento de demandas semelhantes, o monitoramento de ocorrências e a geração de informações gerenciais.



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

A resposta ao cidadão é elaborada com base nas informações constantes na Base de Dados ou nos subsídios fornecidos pela área técnica responsável

Na tipologia Reclamação, a resposta conclusiva deverá conter informação objetiva acerca da análise dos fatos relatados, incluindo os esclarecimentos prestados e as eventuais providências adotadas pela área competente.

Senhora [redacted]

Considerando as dificuldades relatadas para a emissão da sua Carteira da Pessoa Idosa, nós a emitimos e estamos enviando em anexo, juntamente com a validação.

Verificamos que seu Cadastro Único foi atualizado no dia 14 de fevereiro de 2026.

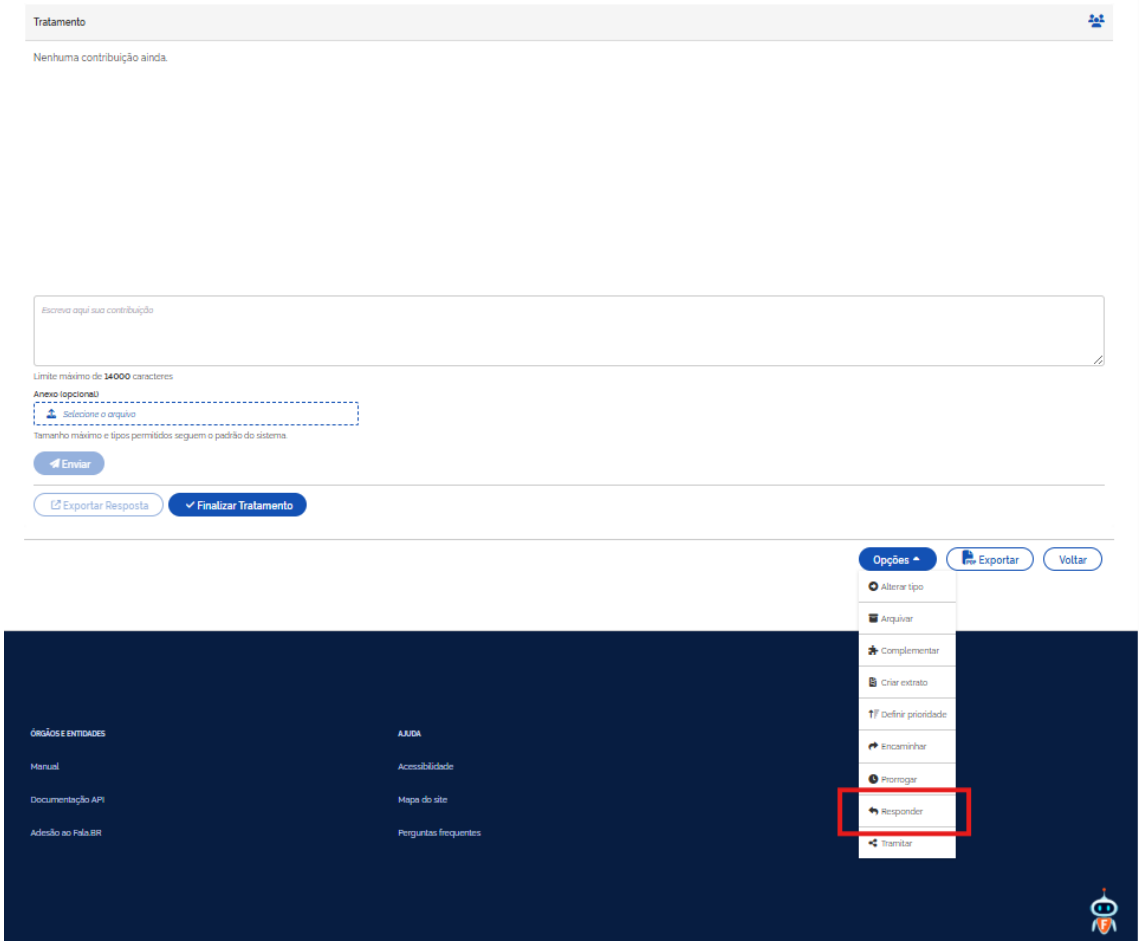
A Carteira da Pessoa Idosa é válida em todo o Brasil e pode ser emitida pelo site carteiraidoso.cidadania.gov.br (usando sua conta Gov.br) ou no CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) mais próximo. Lembre-se de manter o Cadastro Único atualizado a cada dois anos ou sempre que houver alguma mudança nas suas informações.

E, mesmo sem a carteira, se o senhor tiver algum comprovante de renda de até 2 salários-mínimos, pode mostrá-lo com seu documento de identidade, para ter direito a viajar de graça ou com 50% de desconto em passagens de ônibus interestaduais. Mas, a carteirinha facilita seu acesso a esse direito.

Agradecemos o seu contato. Se precisar fazer uma denúncia, reclamação, elogio ou sugestão, estamos à disposição.

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.**



Pesquisa de satisfação

A comunicação de resposta conclusiva ao manifestante disponibiliza um link para a pesquisa de satisfação, permitindo avaliar a 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: bIBLABLABLABLABLABLAS
Resposta
teste

*** Responda à **pesquisa de satisfação** e ajude-nos a melhorar nosso atendimento. São apenas 30 segundos! ***

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.