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

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)

TIPOLOGIAS DE OUVIDORIA – SIMPLIFIQUE

Sumário

Objetivo 3
O que é uma sugestão? 4
Como registrar uma sugestão? 4
Como registrar uma sugestão pelo Fala.BR? 5
Etapa 1 - Relato 6
Etapa 2 – Tipo e Assunto 8
Etapa 3 – Local 9
Etapa 4 – Envolvidos 10
Etapa 5 – Revisão 10
Etapa 6 – Conclusão 11
Como registrar uma reclamação pelo 121? 21
Tratamento de manifestação; 21
Etapa 1 – Triagem de manifestação 22
Etapa 2 - Acesso 22
Etapa 3 – Tratamento de manifestação 29
Etapa 4 – Classificação 32
Etapa 5 – Tramitação para a Área Técnica 33
Etapa 6 – Resposta 35
Pesquisa de satisfação 37

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 Simplifique** na Plataforma Fala.BR.

O que é um simplifique?

Ato pelo qual o usuário de serviços públicos apresenta Solicitação de Simplificação, por meio de formulário próprio denominado Simplifique! visando propor solução para simplificação da prestação de determinado serviço público considerado precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente (art. 13 do Decreto nº 9.094/2017). Exemplo: usuário propõe a eliminação de exigência documental redundante, a digitalização de procedimento presencial ou a redução de etapas burocráticas em um serviço público federal.

Como registrar um simplifique?

O simplifique pode ser registrada de duas maneiras:

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

Como registrar um simplifique pelo Fala.BR - Cidadão

1. Acesse o site do Fala.BR: https://falabr.cgu.gov.br/v2/

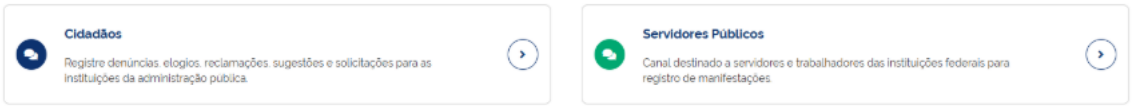
Será apresentada uma tela com três opções disponíveis de registro: Cidadãos, Servidores Públicos e Pedido de Acesso à Informação.



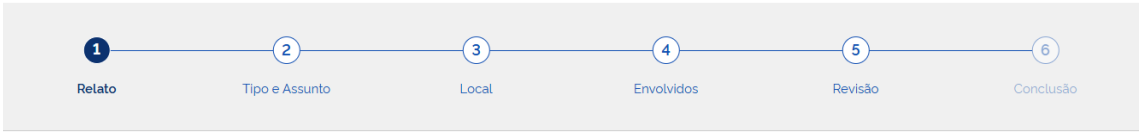
Também é possível consultar, por meio do código de acesso, a manifestação e acessar o Perguntas e Respostas.



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



Etapa 1 - Relato





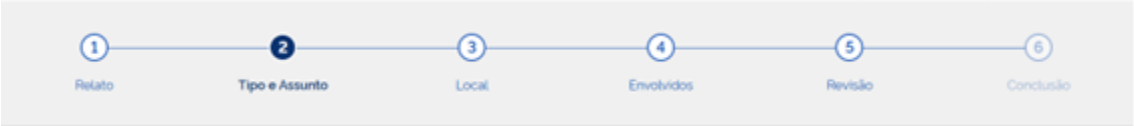
Nessa etapa, é necessário incluir o relato do simplifique com limite de 7000 caracteres. Para orientar a escrita, o site solicita a inclusão das seguintes informações:

- 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

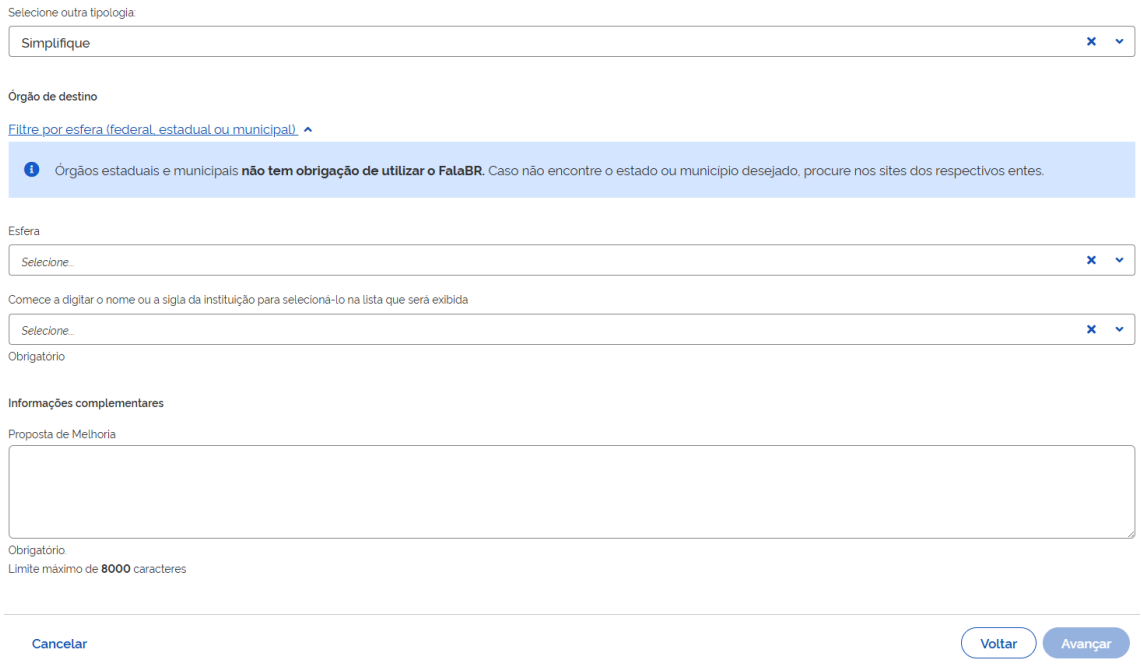


A partir do relato a Inteligência Artificial do Fala.BR sugere automaticamente a tipologia mais adequada a ser registrada.

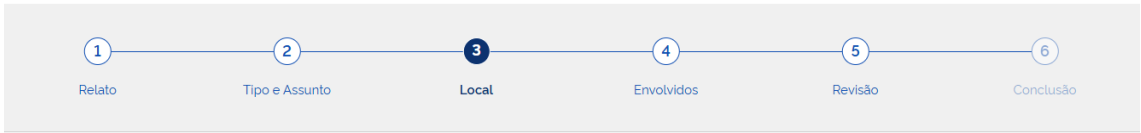
Entretanto, se a tipologia sugerida não for a correta, também é possível alterar em **Informar outro tipo.**



Após selecionar a tipologia adequada, o próximo passo é selecionar a Esfera e o nome da intuição que ocorreu o fato reclamado e a proposta de melhoria com limite de 8.000 caracteres.



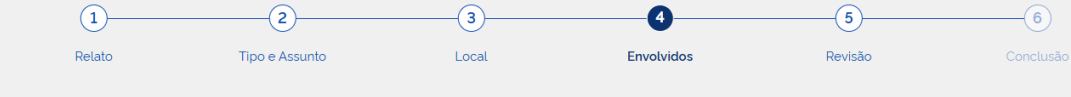
Etapa 3 – Local



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

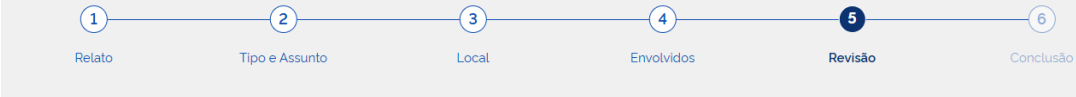


De forma opcional, informe o Nome, CPF, Órgão e a Função do envolvido.

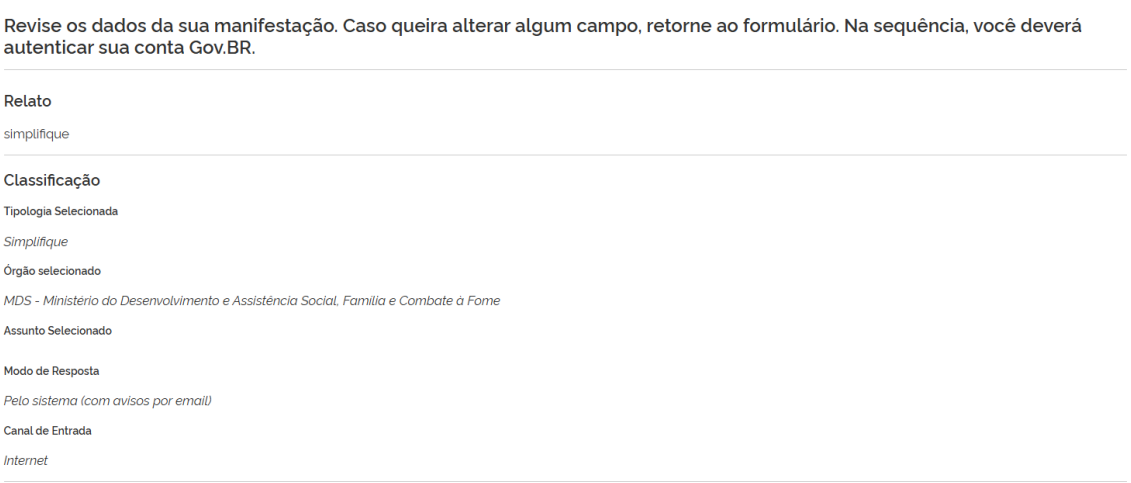
É possível inserir mais de um.



Etapa 5 – Revisão



Realize à revisão das informações inseridas anteriormente.


Revise os dados da sua manifestação. Caso queira alterar algum campo, retorne ao formulário. Na sequência, você deverá autenticar sua conta Gov.BR.

Relato

simplifique

Classificação

Tipologia Selecionada

Simplifique

Órgão selecionado

MDS - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome

Assunto Selecionado

Modo de Resposta

Pelo sistema (com avisos por email)

Canal de Entrada

Internet

Não é possível realizar o registro de simplifique de forma anônima. Portanto, ao finalizar a revisão da manifestação, é necessário concluir o registro efetuando o login na conta 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.



Como registrar um simplifique pelo Fala.BR – Gestor

O Decreto nº 9.094 estabelece que a solicitação de simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela Ouvidoria-Geral da União, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, que é o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-Ouv (atual Fala.BR).

No entanto, o Decreto nº 9.094 também admite a entrega do formulário Simplifique! em meio físico (papel). Nesses casos, os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal deverão efetuar o registro no Sistema e-Ouv(atual Fala.BR) em nome do cidadão.

O registro da manifestação do cidadão deverá ser feito pelo órgão ou entidade por meio da opção “Registrar manifestação para o cidadão”, disponível na tela inicial do Sistema e-Ouv (atual Fala.BR) (Fig. 1), logo após o usuário fazer o login de acesso. É importante que os servidores responsáveis pelo lançamento das informações conheçam a versão de Usuário do Manual do Simplifique!, onde se encontram as definições e regras para o correto registro no sistema e-Ouv (atual Fala.BR).

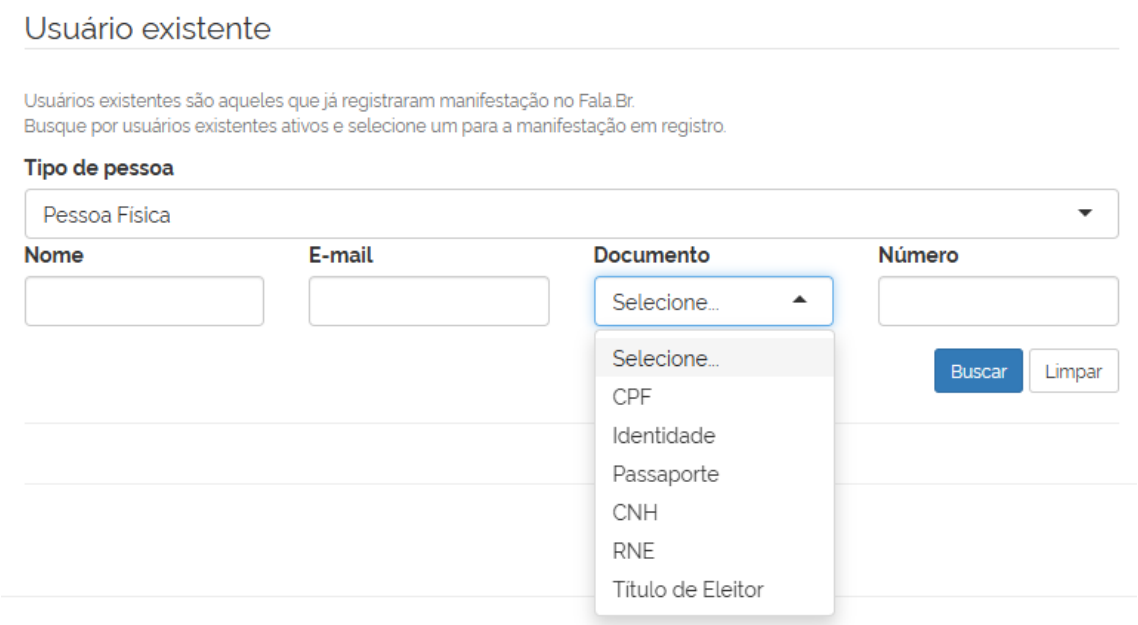
Cadastro no Fala.BR

Nesta página é possível verificar se o cidadão possui cadastro na Ouvidoria.



Selecione uma das formas de seleção abaixo e insira o a informação do solicitante:

Se for Pessoa Física é possível buscar pelos seguintes documentos:

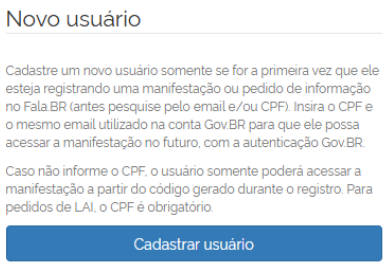


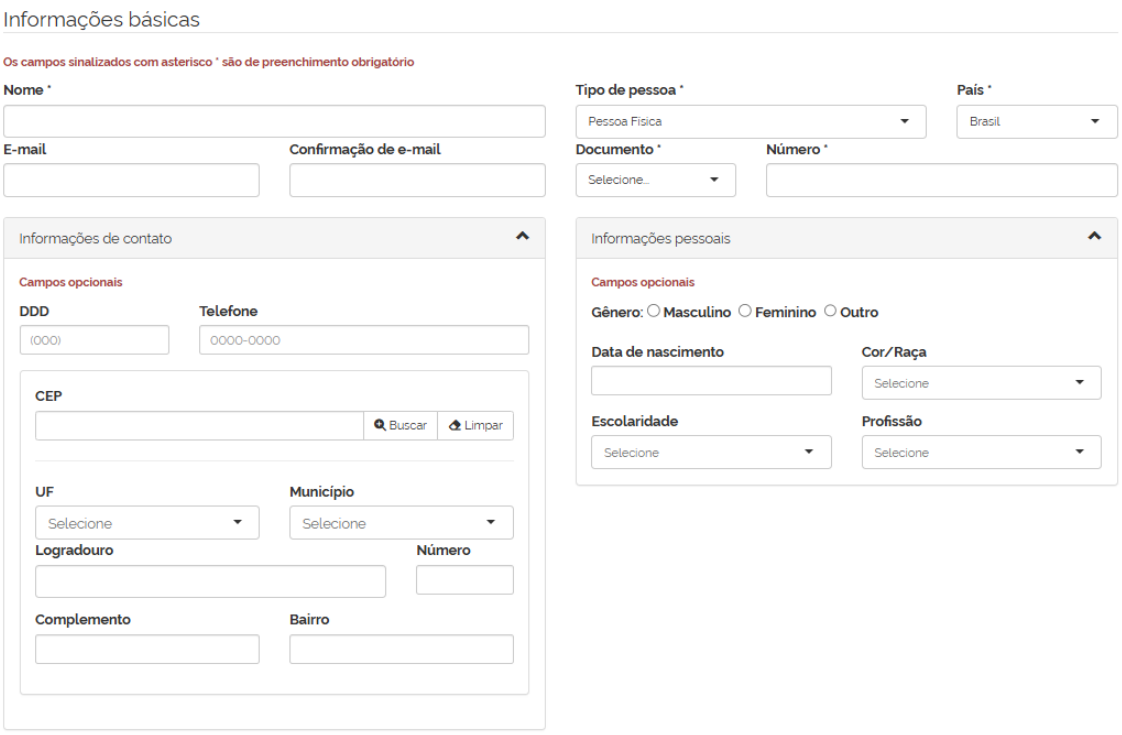
Se for Pessoa Jurídica é possível buscar apenas pelo CNPJ.



Criação de Cadastro no Fala.BR

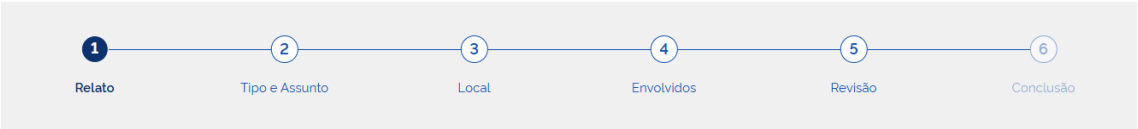
Caso seja um novo usuário clique em **Cadastrar usuário** e preencha todos os campos.





Após finalizar essa etapa é necessário inserir a manifestação na plataforma do Fala.BR.

Etapa 1 - Relato





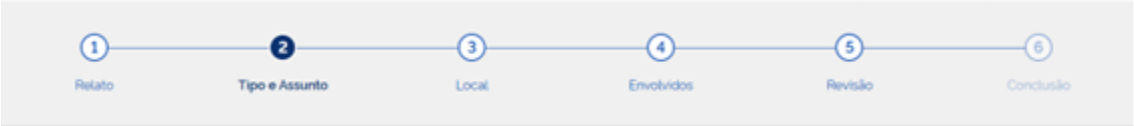
Nessa etapa, é necessário incluir o relato do simplifique com limite de 7000 caracteres. Para orientar a escrita, o site solicita a inclusão das seguintes informações:

- 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

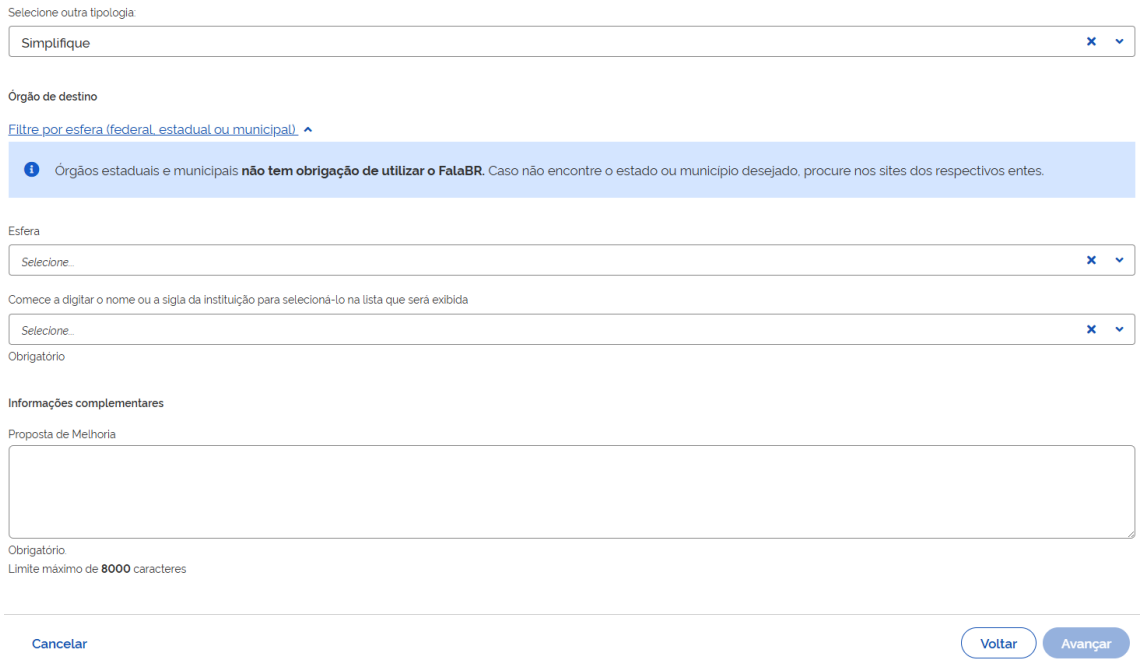


A partir do relato a Inteligência Artificial do Fala.BR sugere automaticamente a tipologia mais adequada a ser registrada.

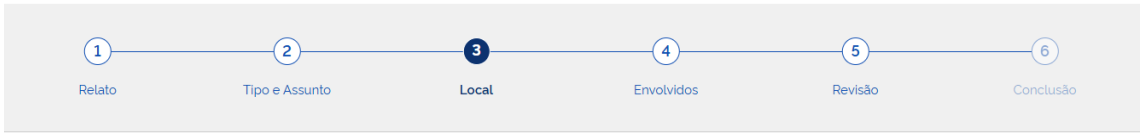
Entretanto, se a tipologia sugerida não for a correta, também é possível alterar em **Informar outro tipo.**



Após selecionar a tipologia adequada, o próximo passo é selecionar a Esfera e o nome da intuição que ocorreu o fato reclamado e a proposta de melhoria com limite de 8.000 caracteres.



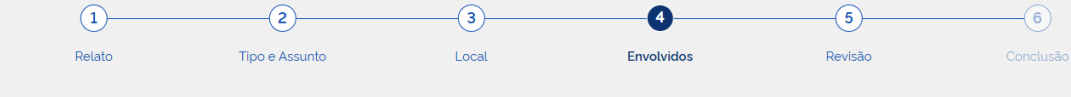
Etapa 3 – Local



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

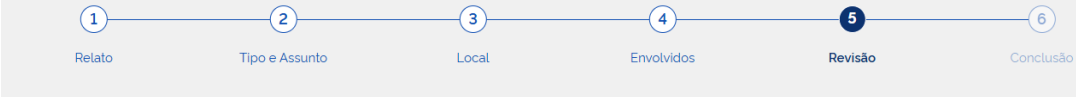


De forma opcional, informe o Nome, CPF, Órgão e a Função do envolvido.

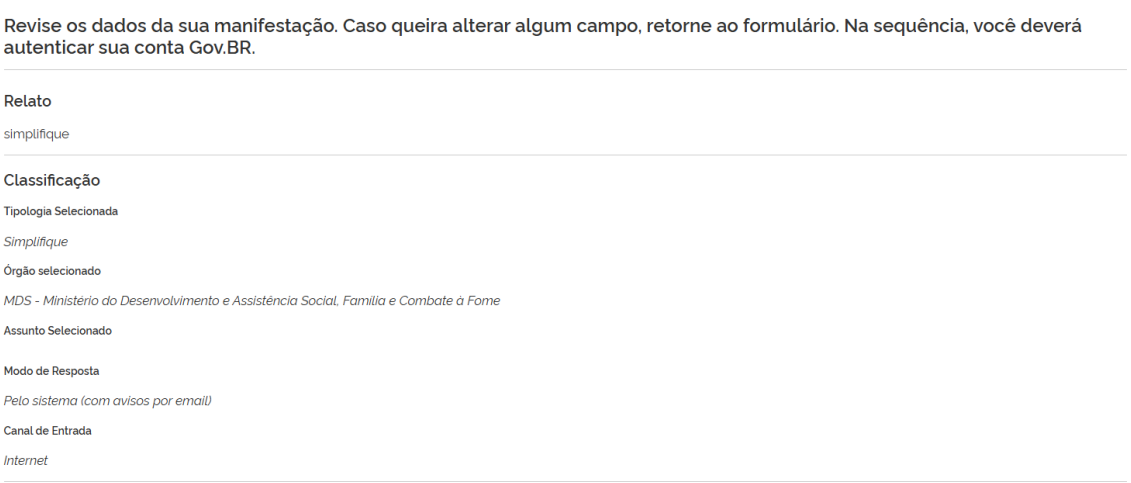
É possível inserir mais de um.



Etapa 5 – Revisão



Realize à revisão das informações inseridas anteriormente.


Revise os dados da sua manifestação. Caso queira alterar algum campo, retorne ao formulário. Na sequência, você deverá autenticar sua conta Gov.BR.

Relato

simplifique

Classificação

Tipologia Selecionada

Simplifique

Órgão selecionado

MDS - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome

Assunto Selecionado

Modo de Resposta

Pelo sistema (com avisos por email)

Canal de Entrada

Internet

Não é possível realizar o registro de simplifique de forma anônima. Portanto, ao finalizar a revisão da manifestação, é necessário concluir o registro efetuando o login na conta 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.



Como registrar um simplifique pelo 121?

É possível registrar um simplifique no Disque Social 121 pelos seguintes canais:



Tratamento de manifestação;

Após o registro na plataforma Fala.BR, seja ele feito diretamente, pelo operador do Disque Social 121 ou órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, 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?

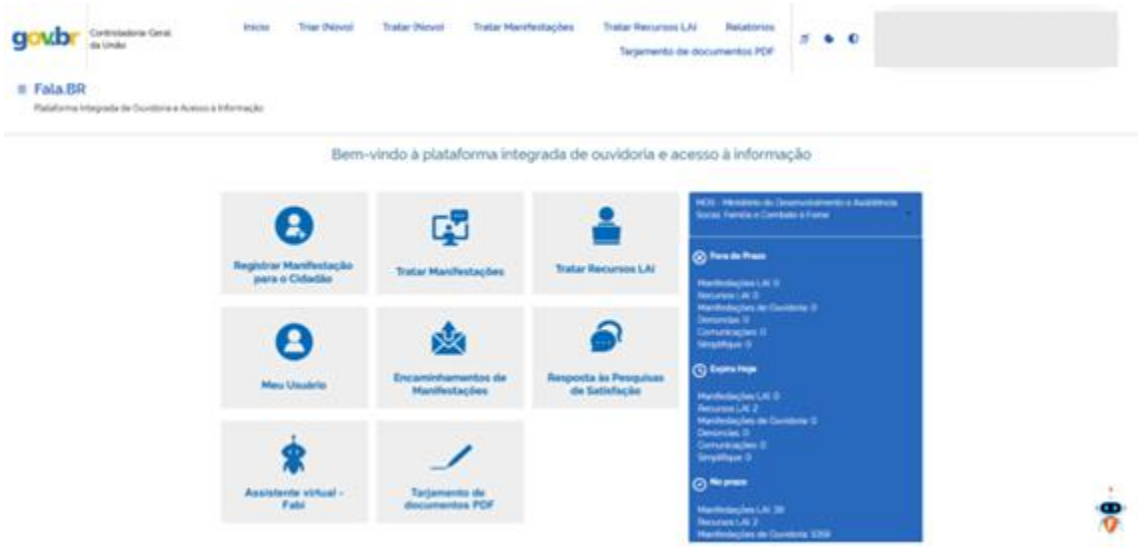
- Todas as recebidas na ouvidoria nas situações: Cadastrada e Encaminhada por Outra Ouvidoria.
- Somente as que ainda não têm responsável atribuído (agente ou unidade interna).
- Após designar um responsável, o tratamento deve seguir pelos menus Tratar (Novo) ou Tratar Manifestações.

Etapa 2 - Acesso

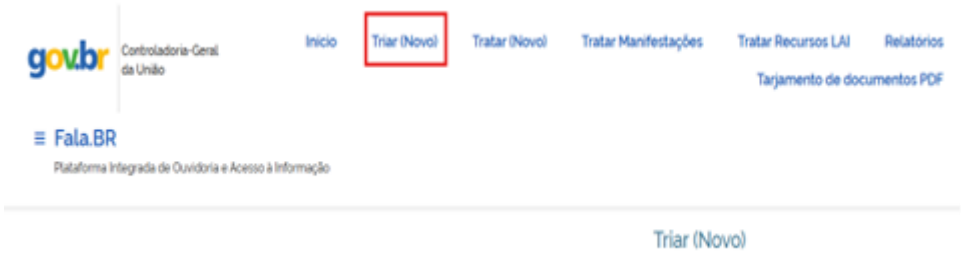
1. Faça login no sistema, com o perfil Pessoa Física.



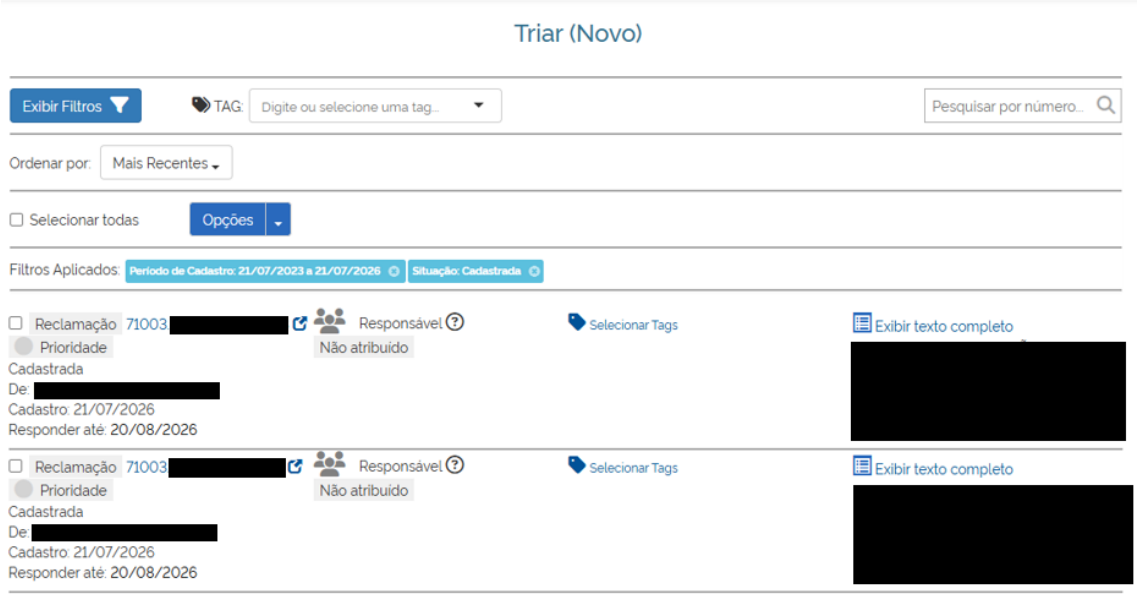
2. Será exibida a tela inicial



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



4. Aparecerá todas as demandas que estão esperando triagem



Obeservação: as informações sensíveis foram tarjadas.

PROCEDIMENTO PADRÃO DE TRIAGEM

O processo inicia-se com a Análise das informações recebidas. O objetivo é validar se o pleito está completo para o devido tratamento.

1. Conferir dados básicos

a. Verificar três tipos possíveis: **reclamação, denúncia ou solicitação de simplificação** em sentido estrito.

b. A manifestação será classificada como **solicitação de simplificação** quando o usuário descrever determinados procedimentos ou normas existentes como excessivos, injustificáveis e que ensejem revisão para a diminuição de exigências.

c. Nesta hipótese, a solicitação de simplificação será encaminhada para a análise do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão ou entidade, disposto no art. 1º, §2º, do Decreto de 7 de março de 2017. Caso o Comitê se manifeste pela viabilidade de adoção das medidas propostas na solicitação de simplificação, emitirá relatório que será inserido no sistema e-Ouv (atual Fala.BR) para acompanhamento das partes interessadas.

d. A manifestação será classificada como **reclamação** quando indicar uma dificuldade enfrentada pelo usuário no acesso a um serviço público, como: lentidão numa fila para conseguir acesso a um determinado serviço; agendamento de serviço para data muito longínqua; necessidade de comparecimento a uma repartição para solicitação de serviço quando esta poderia ser feita por meio eletrônico.

e. Neste caso, a reclamação será encaminhada diretamente à unidade competente para adotar as medidas corretivas. Recebida a resposta da unidade responsável, o órgão responderá ao demandante informando sobre as providências adotadas em relação à reclamação.

f. Será classificada como **denúncia** o relato que manifeste o descumprimento das normas previstas no Decreto nº 9.094/2017, como no caso de servidores exigirem cópias autenticadas e documentos comprobatórios que constem em base de dados da Administração Pública federal; na recusa de recebimento de requerimento por protocolo de órgão competente, dentre outros.

g. O órgão, por meio de sua ouvidoria ou de agente público especificamente designado, fará análise prévia quanto à aderência do fato narrado às normas de atendimento vigentes e, em caso de descumprimento, entrar

em contato com o agente denunciado a fim de que ele retifique a sua prática. Em caso de retificação, o agente denunciado firmará compromisso, que será inserido no sistema e-Ouv (atual Fala.BR), para monitoramento das partes interessadas.



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

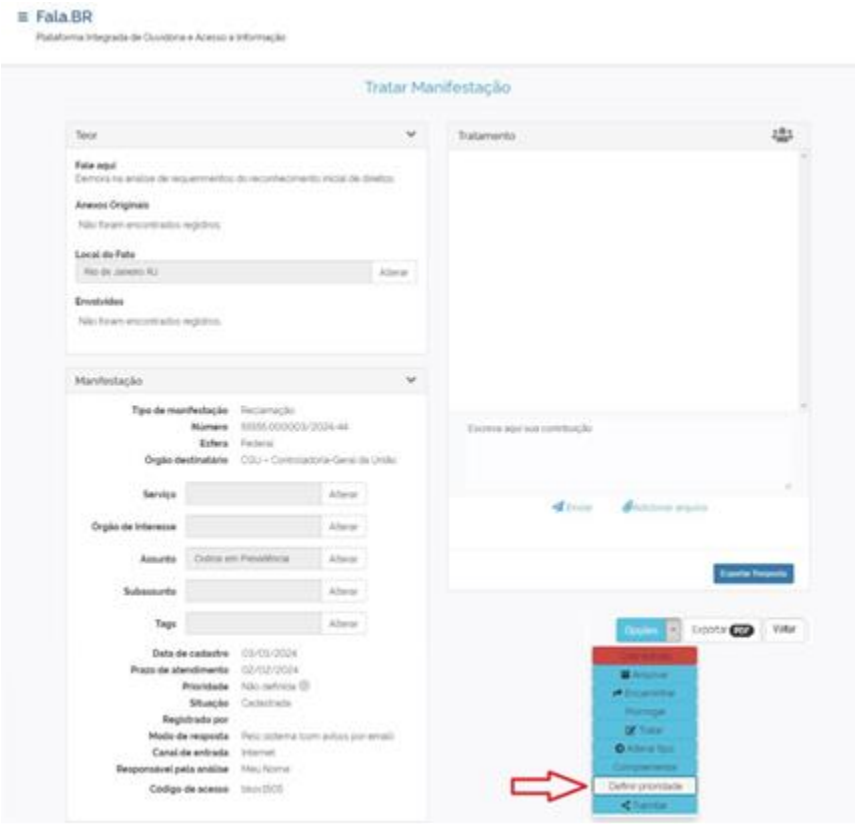




Observação: as informações sensíveis foram tarjadas.

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.

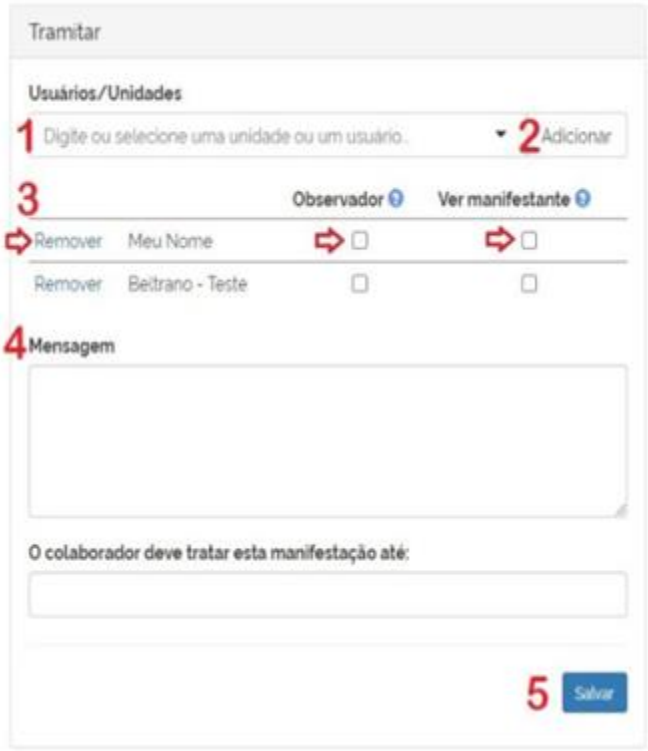
5. Registrar observações

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 sugestões serão tramitadas para a unidade:

Ouvidoria – Unidade responsável pelo tratamento de manifestações de ouvidoria relacionadas a assuntos gerais.



Regras e observações

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

Etapa 3 – Tratamento de manifestação

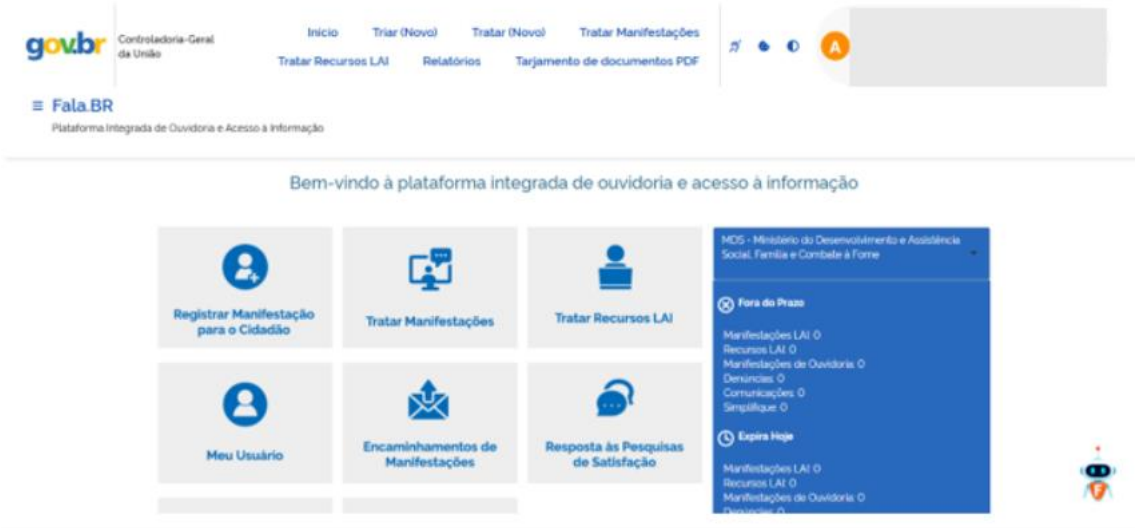
Após a conclusão da triagem, descrita na Etapa 1, inicia-se o tratamento da manifestação. As manifestações são distribuídas aos usuários de acordo com as responsabilidades atribuídas a cada grupo, sendo que cada grupo de analistas é responsável pelo tratamento das demandas relacionadas a uma unidade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



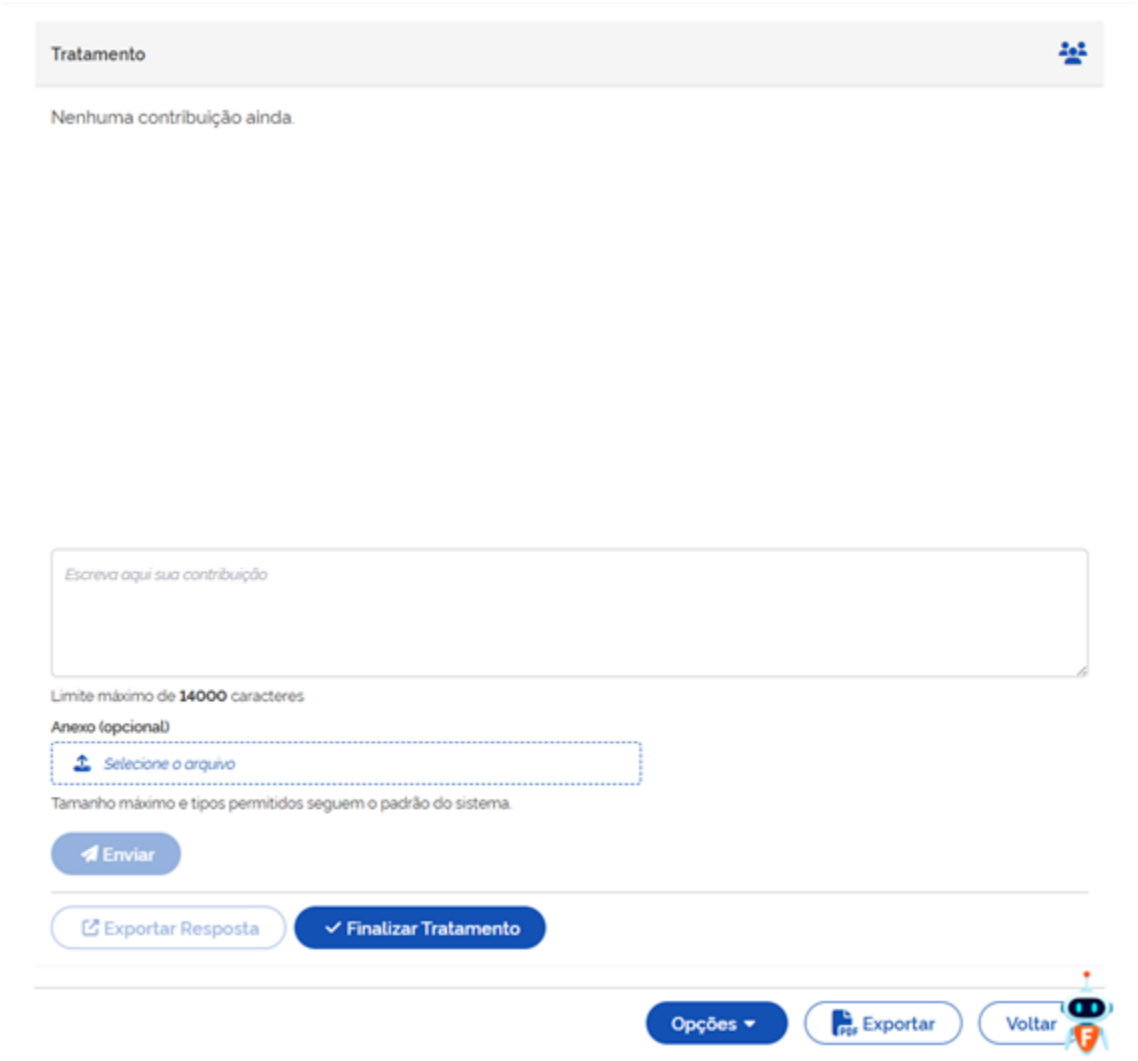
2) Na tela inicial aparecerá todas as demandas vinculadas a unidade:



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 do simplifique 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.

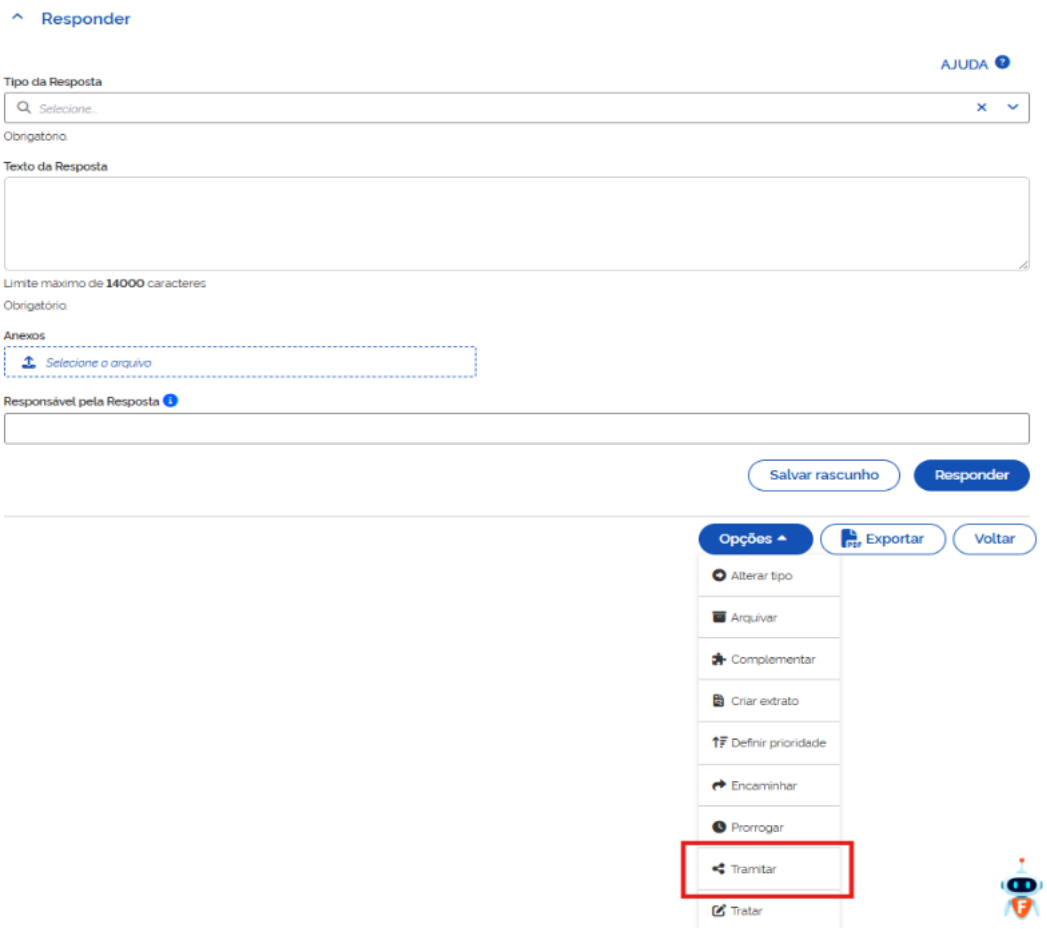


Etapa 5 – Tramitação para a Área Técnica (Etapa Intermediária)

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.

Uma vez que a demanda foi encaminhada, a Ouvidoria entra no estado de **Aguardar resposta**.

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



Etapa 6 - Prorrogação

As manifestações de ouvidoria cadastradas no Módulo Simplifique! terão prazo de 30 dias para emissão de resposta conclusiva, prorrogáveis apenas uma vez por igual período.

Etapa 7 – Resposta

Etapa de Qualidade: Validação da Resposta

Ao receber o retorno da área técnica, a Ouvidoria realiza a Análise da resposta.

- Ponto de Decisão: Precisa de ajustes?
    - Sim: A demanda é devolvida para a Área competente para que as correções e melhorias necessárias sejam efetuadas.
    - Não: A resposta é considerada apta para finalização.
    - Após a validação positiva da resposta (sem necessidade de ajustes), a Ouvidoria realiza o passo final:

- Ação: Envia resposta ao usuário.
    -

Texto da Resposta / Análise da demanda e motivos
[redacted]

Esclarecemos que o pagamento dos benefícios do Bolsa Família ocorre de forma mensal, seguindo o Calendário de Pagamentos da Caixa Econômica Federal, que define as datas de saque de acordo com o último número do NIS (Número de Identificação Social).

De acordo com as regras atuais do programa e a legislação vigente, não existe previsão legal para o pagamento antecipado de parcelas futuras em uma única vez, como sugerido para o período de julho a dezembro de 2026. O benefício é estruturado para ser uma transferência de renda mensal continuada.

Considerando que a [redacted] relata estar enfrentando dificuldades devido ao frio e à falta de vestuário adequado, orientamos que a [redacted] compareça ao Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) mais próximo de sua residência.

No atendimento, relate a sua situação à equipe técnica (assistentes sociais e psicólogos). Eles poderão avaliar o seu caso e verificar se a [redacted] tem perfil para acessar os Benefícios Eventuais.

A situação do seu benefício do Bolsa Família pode ser acompanhada pelos canais oficiais de atendimento do MDS, Disque Social 121 (ligação gratuita). Ou pelo aplicativo Bolsa Família (Desenvolvedor: Caixa Econômica Federal).

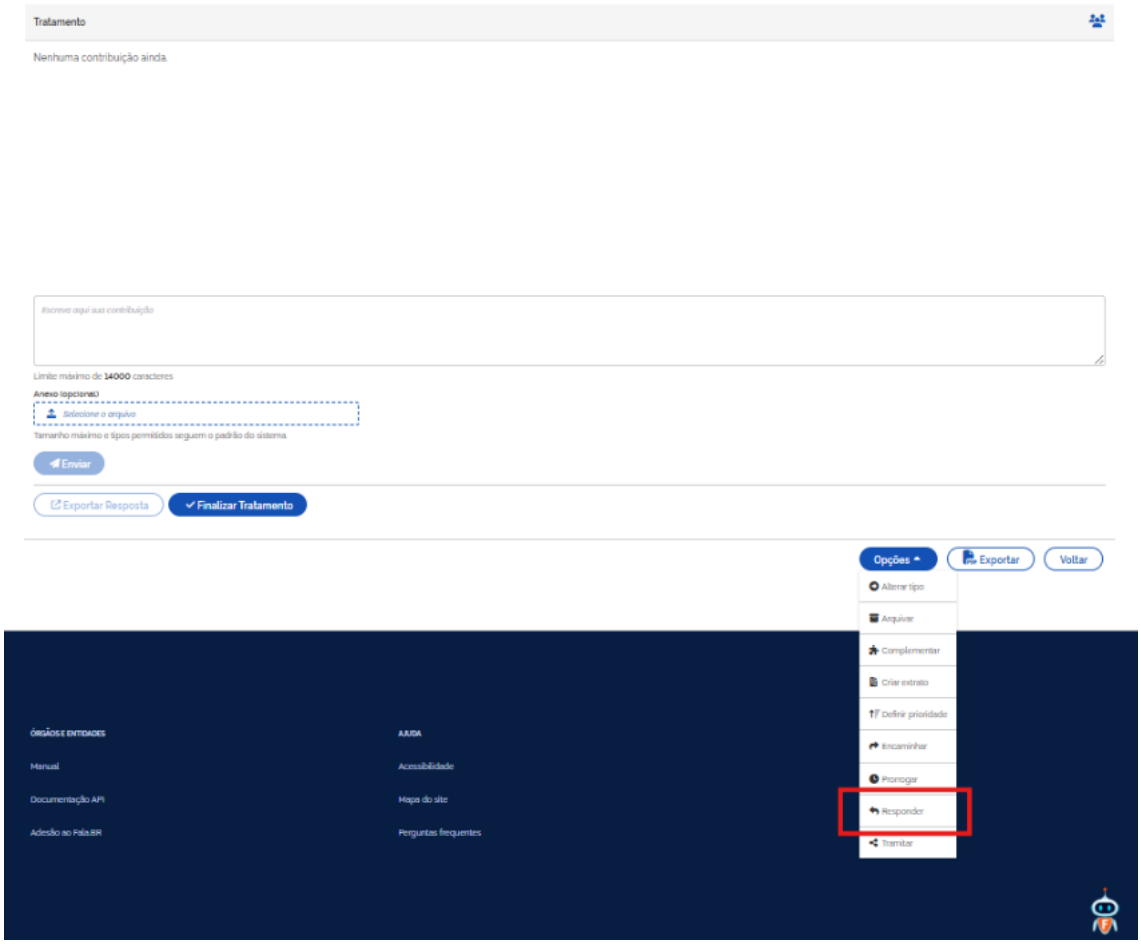
As informações do seu cadastro podem ser verificadas também pelo aplicativo do Cadastro Único ou pelo link: https://cadunico.dataprev.gov.br/

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

Atenciosamente,

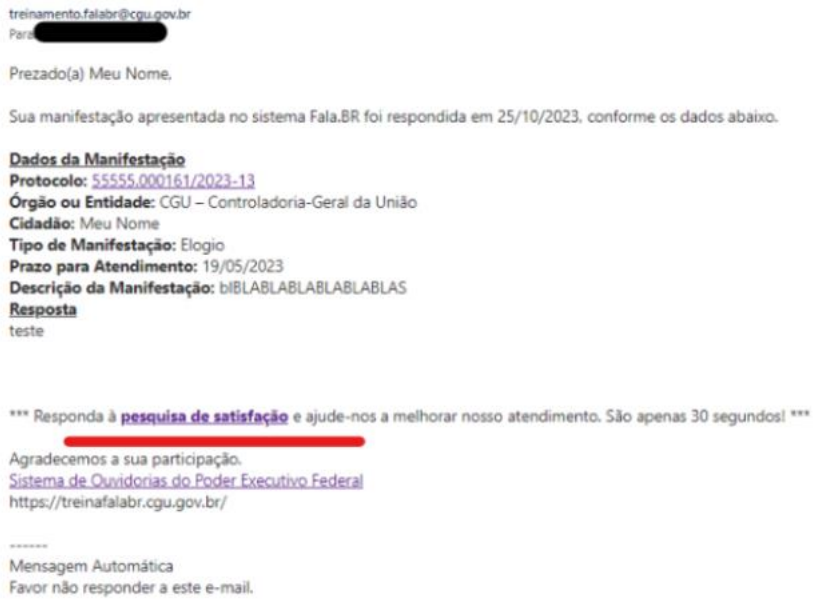
Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome-MDS.

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



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: bIBLABLABLABLABLABLAS
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.

Considerações Finais

Determinação De Emissão De Resposta Do Simplifique!

Recebida a manifestação de ouvidoria cadastrada no Módulo Simplifique! e não havendo resposta nos prazos previstos, a Ouvidoria-Geral da União determinará a emissão de resposta, sem prejuízo de apuração de responsabilidade pela omissão.

Denúncia De Descumprimento De Compromisso Do Simplifique!

O usuário de serviço público que identificar o descumprimento de um compromisso firmado por um órgão ou entidade poderá denunciá-lo à Ouvidoria-Geral da União, que fará gestão junto ao órgão ou entidade a fim de recompor ou retificar o procedimento, sem prejuízo da possibilidade de apuração de responsabilidades. A possibilidade de denunciar o descumprimento será

apresentada pelo e-Ouv ao usuário depois de terminado o prazo do compromisso informado pelo órgão ou entidade.

Sanções Pelo Descumprimento Do Decreto Nº 9.094/2017

Serão aplicadas as punições previstas na Lei n. 8.112/1990 e na Lei n. 6.880/1980, Estatuto dos Servidores Públicos Civis e o Estatuto dos Militares da União, respectivamente, que preveem medidas como a advertência, a suspensão e até mesmo a demissão de servidores.