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

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)

TIPOLOGIAS DE OUVIDORIA – SUGESTÃO

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 5
Etapa 2 – Tipo e Assunto 7
Etapa 3 – Local 8
Etapa 4 – Envolvidos 9
Etapa 5 – Revisão 9
Etapa 6 – Conclusão 10
Como registrar uma reclamação pelo 121? 11
Tratamento de manifestação; 12
Etapa 1 – Triagem de manifestação 12
Etapa 2 - Acesso 13
Etapa 3 – Tratamento de manifestação 18
Etapa 4 – Classificação 22
Etapa 5 – Tramitação para a Área Técnica 23
Etapa 6 – Resposta 24
Pesquisa de satisfação 26

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 Sugestão** na Plataforma Fala.BR.

O que é uma sugestão?

Ato demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido. Exemplo: usuário utiliza os serviços da biblioteca de um órgão e se sente satisfeito com o atendimento prestado pela bibliotecária; depois disso, registra um elogio à servidora.

Como registrar uma sugestão?

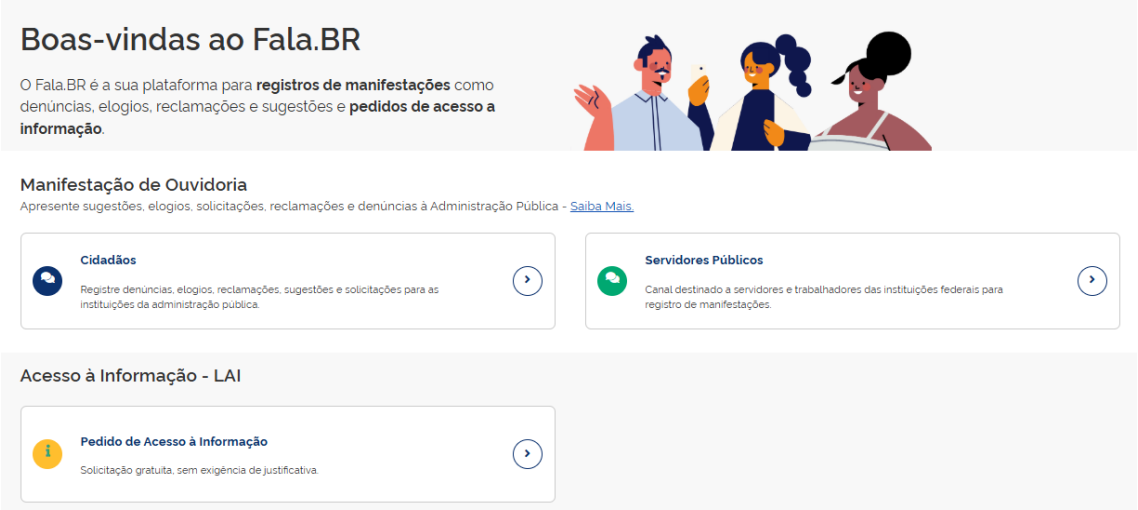
A sugestão pode ser registrada de duas maneiras:

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

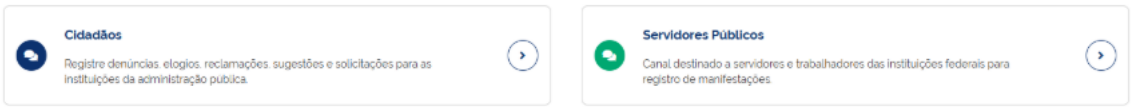
Como registrar uma sugestão pelo Fala.BR?

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

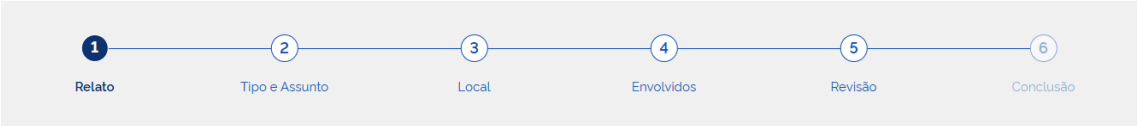
Será apresentada uma tela com três opções disponíveis de registro: Cidadãos, Servidores Públicos e Pedido de Acesso à Informação.



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



Etapa 1 - Relato





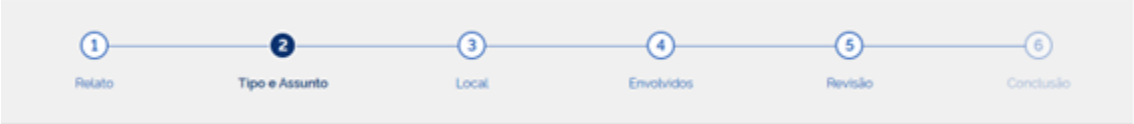
Nessa etapa, é necessário incluir o relato da sugestão com limite de 7000 caracteres. Para orientar a escrita, o Fala.BR solicita a inclusão das seguintes informações:

- 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.

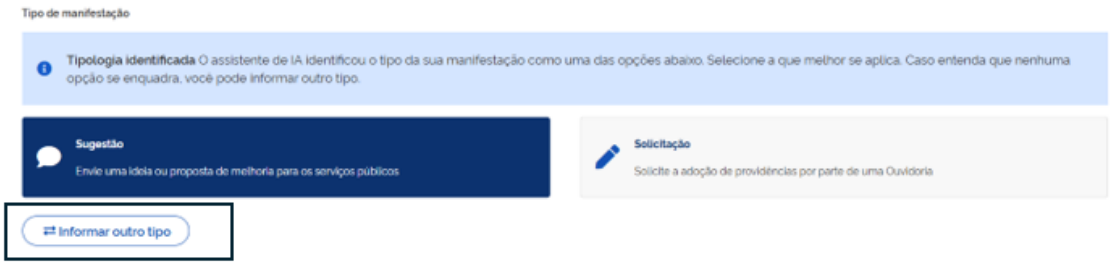
São aceitos documentos de texto (.pdf, .doc, .docx, .txt), imagens (.jpeg, .jpg, .png, .bmp), planilhas (.xls, .xlsx) e multimídia (.mp3, .mp4) até o limite de 30 MB.

Etapa 2 – Tipo e Assunto

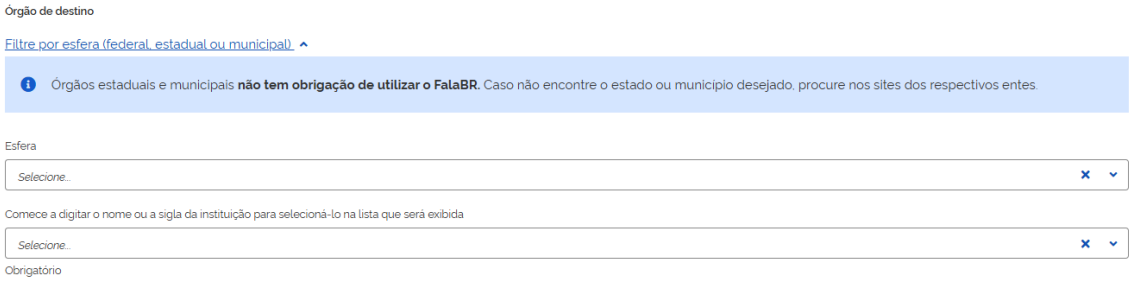


A partir do relato a Inteligência Artificial do Fala.BR sugere automaticamente a tipologia mais adequada a ser registrada.

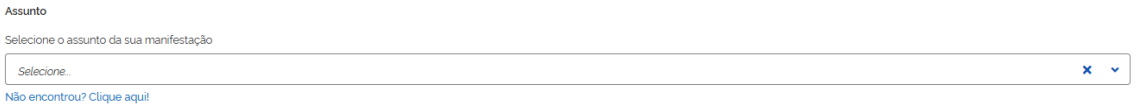
Entretanto, se a tipologia sugerida não for a correta, também é possível alterar em **Informar outro tipo.**



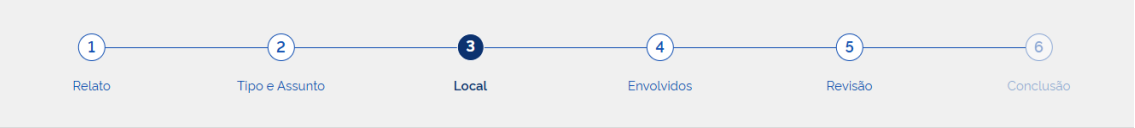
Após selecionar a tipologia adequada, o próximo passo é selecionar a Esfera e o nome ou sigla da instituição que ocorreu o fato reclamado.



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



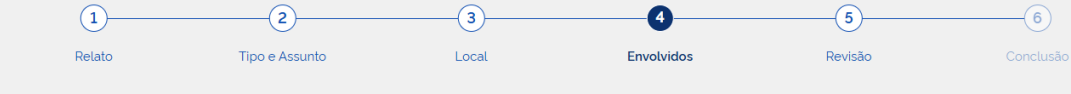
Etapa 3 – Local



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

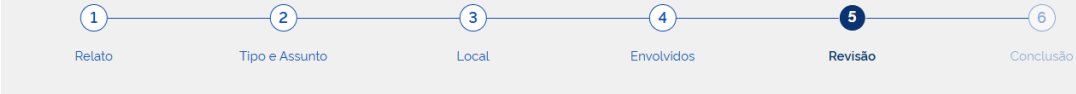


De forma opcional, informe o Nome, CPF, Órgão e a Função do envolvido.

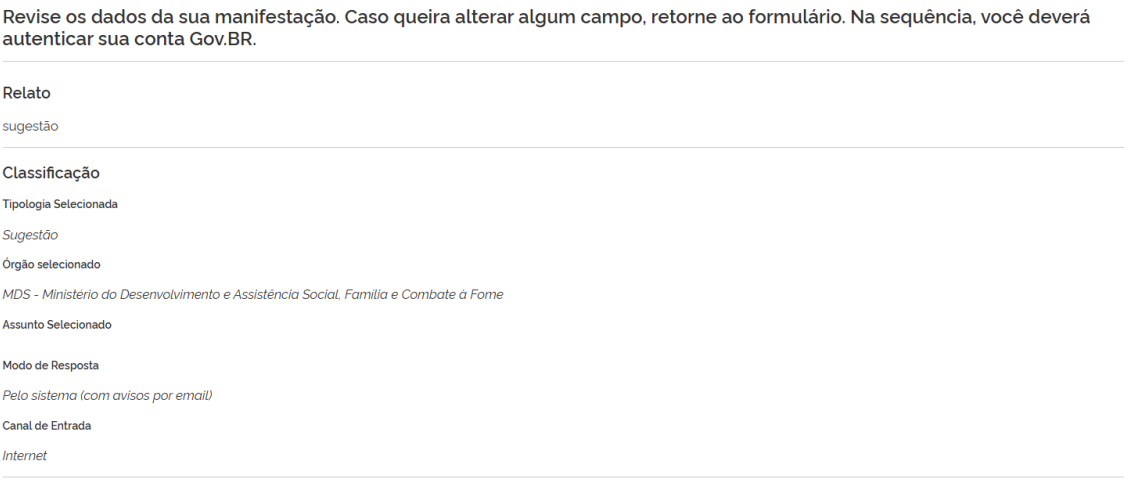
É possível inserir mais de um.



Etapa 5 – Revisão



Realize à revisão das informações inseridas anteriormente.



Não é possível realizar o registro de sugestão 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.



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



Como registrar uma sugestão pelo 121?

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



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?

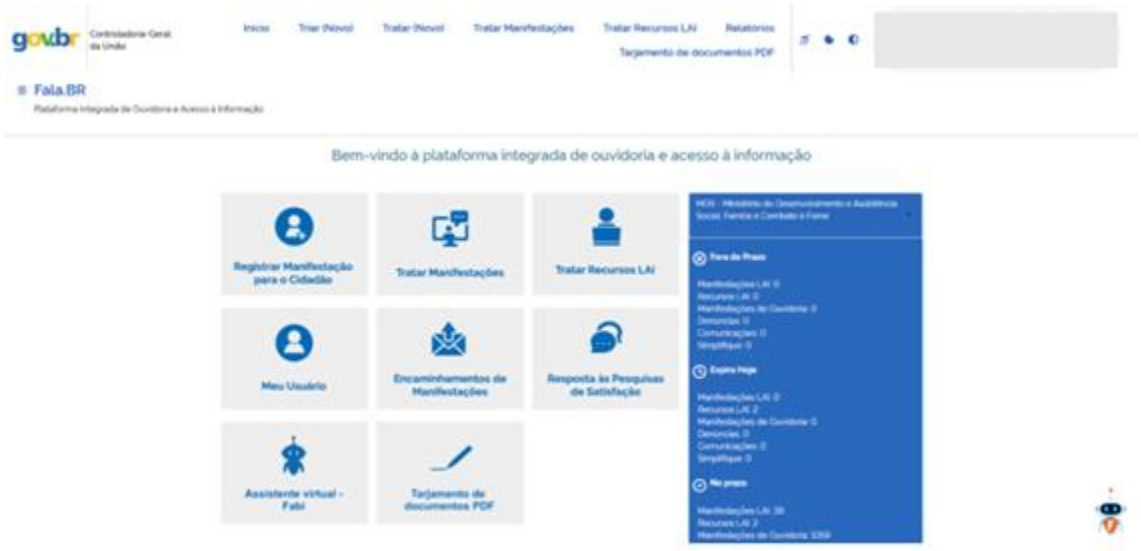
- Todas as recebidas na ouvidoria nas situações: Cadastrada e Encaminhada por Outra Ouvidoria.
- Somente as que ainda não têm responsável atribuído (agente ou unidade interna).
- Após designar um responsável, o tratamento deve seguir pelos menus Tratar (Novo) ou Tratar Manifestações.

Etapa 2 - Acesso

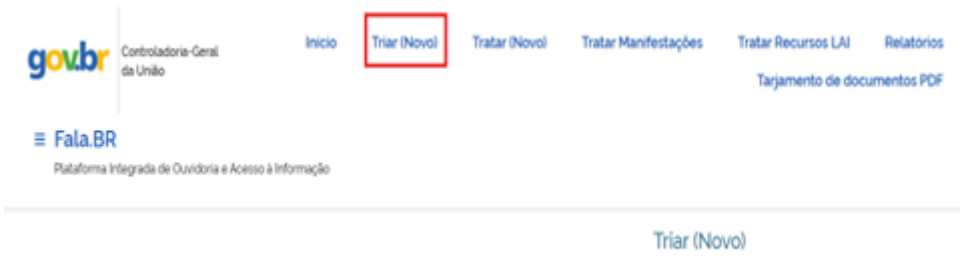
1. Faça login no sistema, com o perfil Pessoa Física.



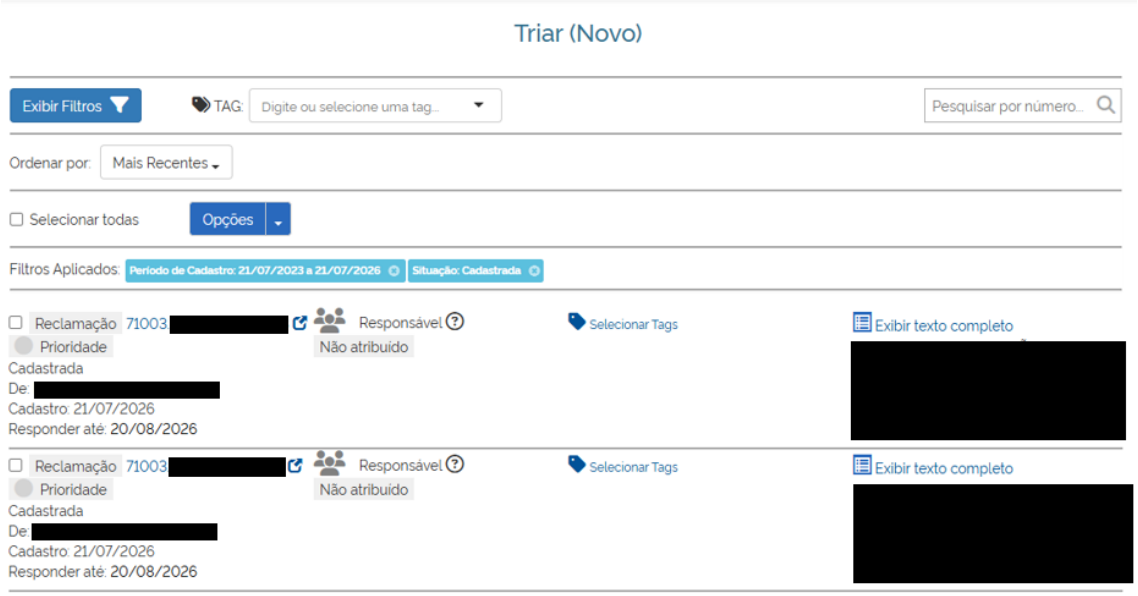
2. Será exibida a tela inicial.



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).

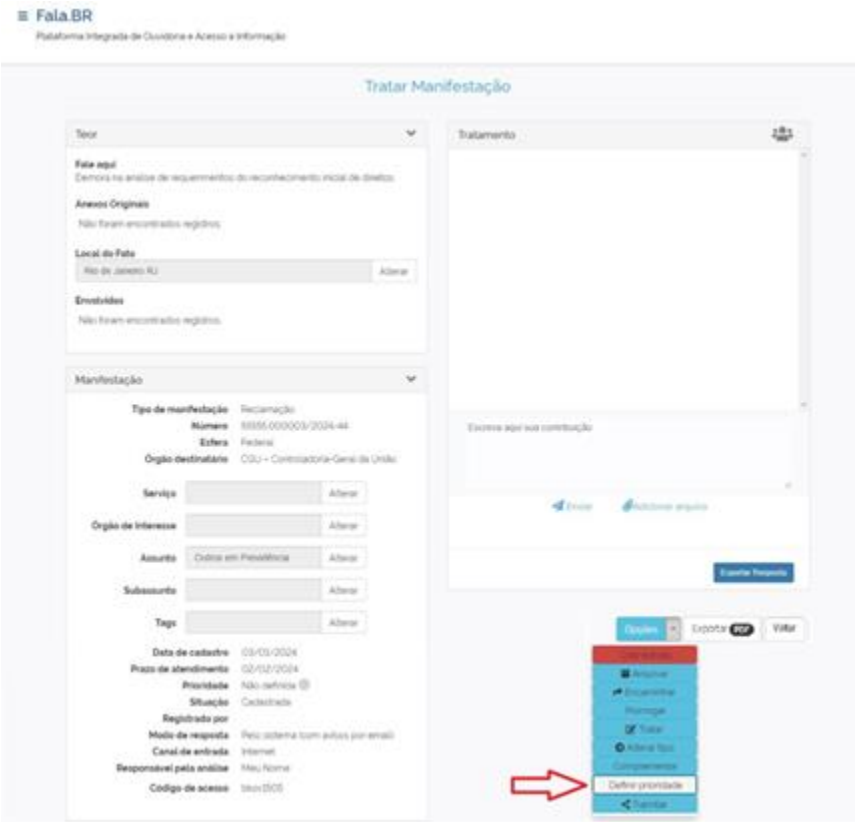




Observação: as informações sensíveis foram tarjadas.

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.

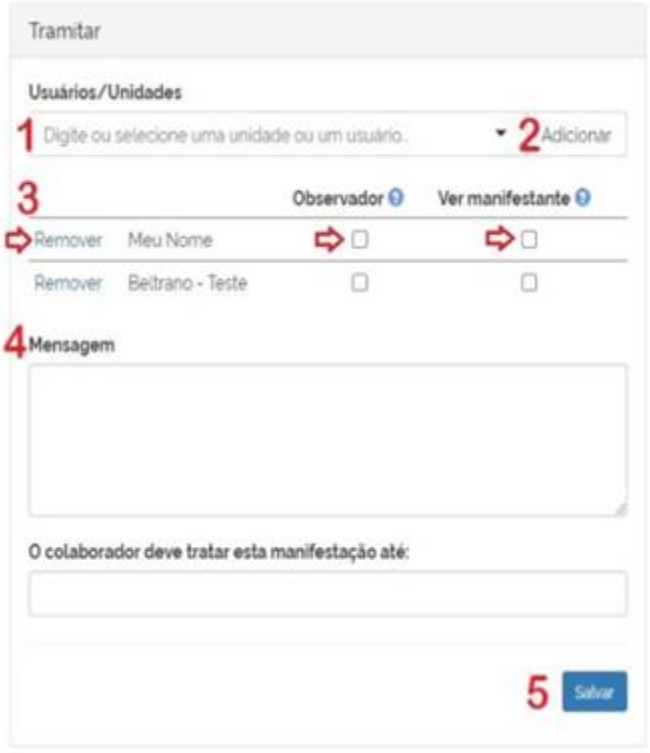
5. Registrar observações

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 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

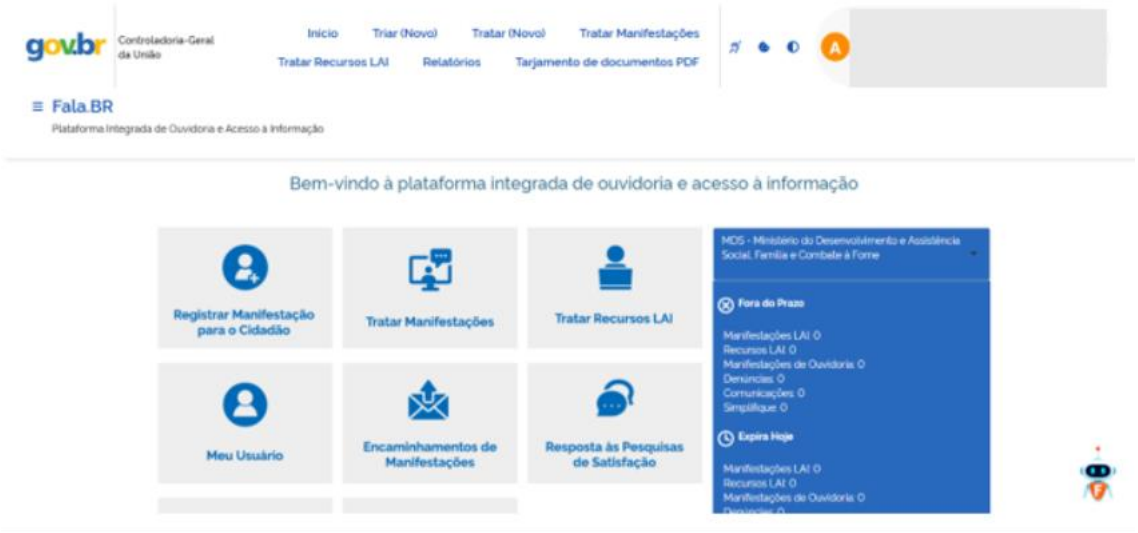
Após a conclusão da triagem, descrita na Etapa 1, inicia-se o tratamento da manifestação. As manifestações são distribuídas aos usuários de acordo com as responsabilidades atribuídas a cada grupo, sendo que cada grupo de analistas é responsável pelo tratamento das demandas relacionadas a uma unidade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



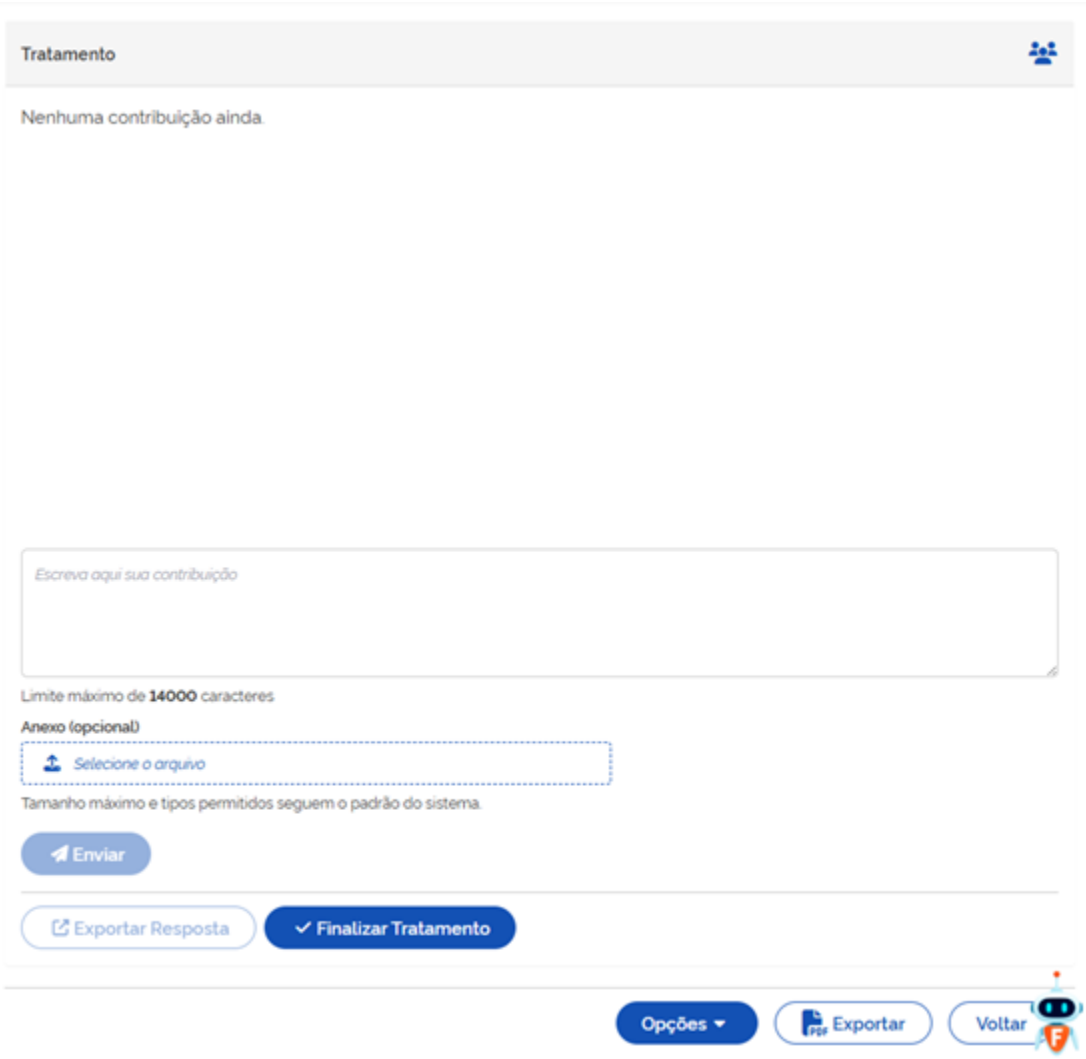
2. Na tela inicial aparecerá todas as demandas vinculadas a unidade:



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 da sugestão 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.

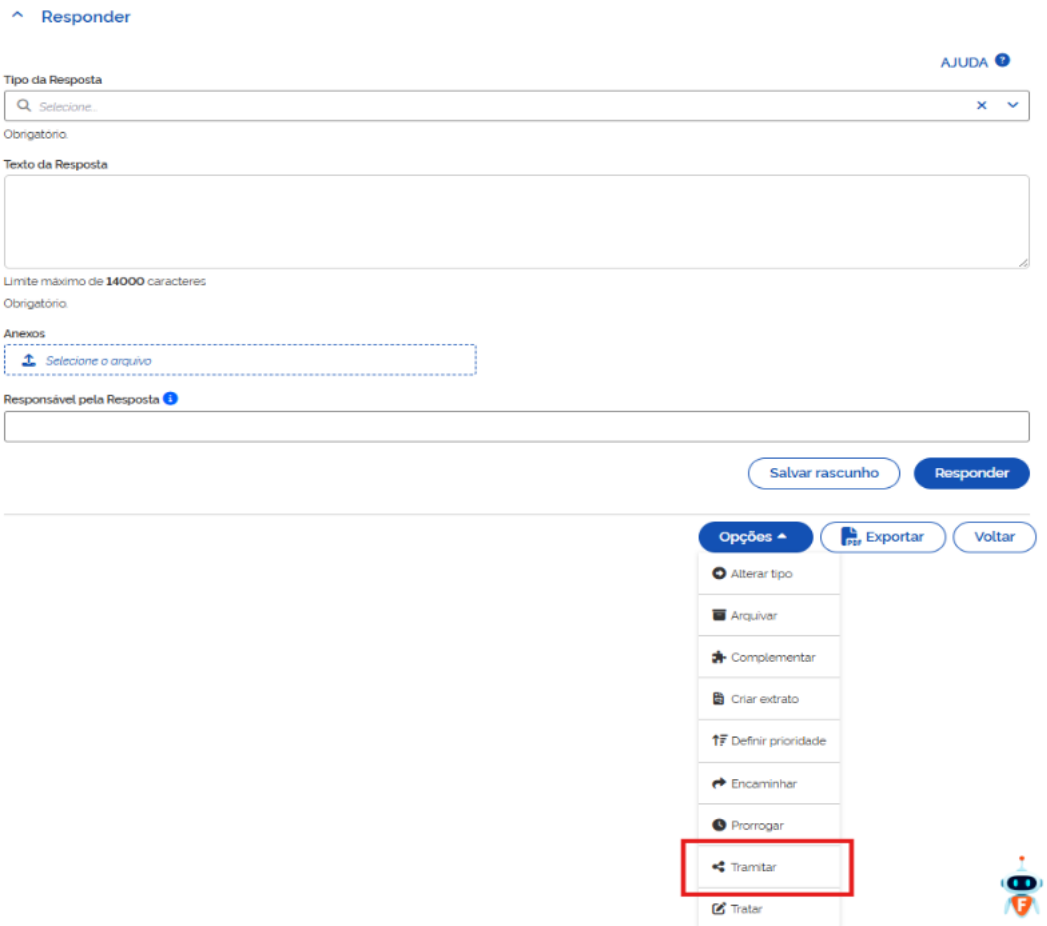
A classificação permite o agrupamento de demandas semelhantes, o monitoramento de ocorrências e a geração de informações gerenciais.



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 Sugestão, a resposta conclusiva deverá apresentar a manifestação do gestor quanto à possibilidade de adoção da sugestão e, quando aplicável, informar o prazo estimado para sua implementação.

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).

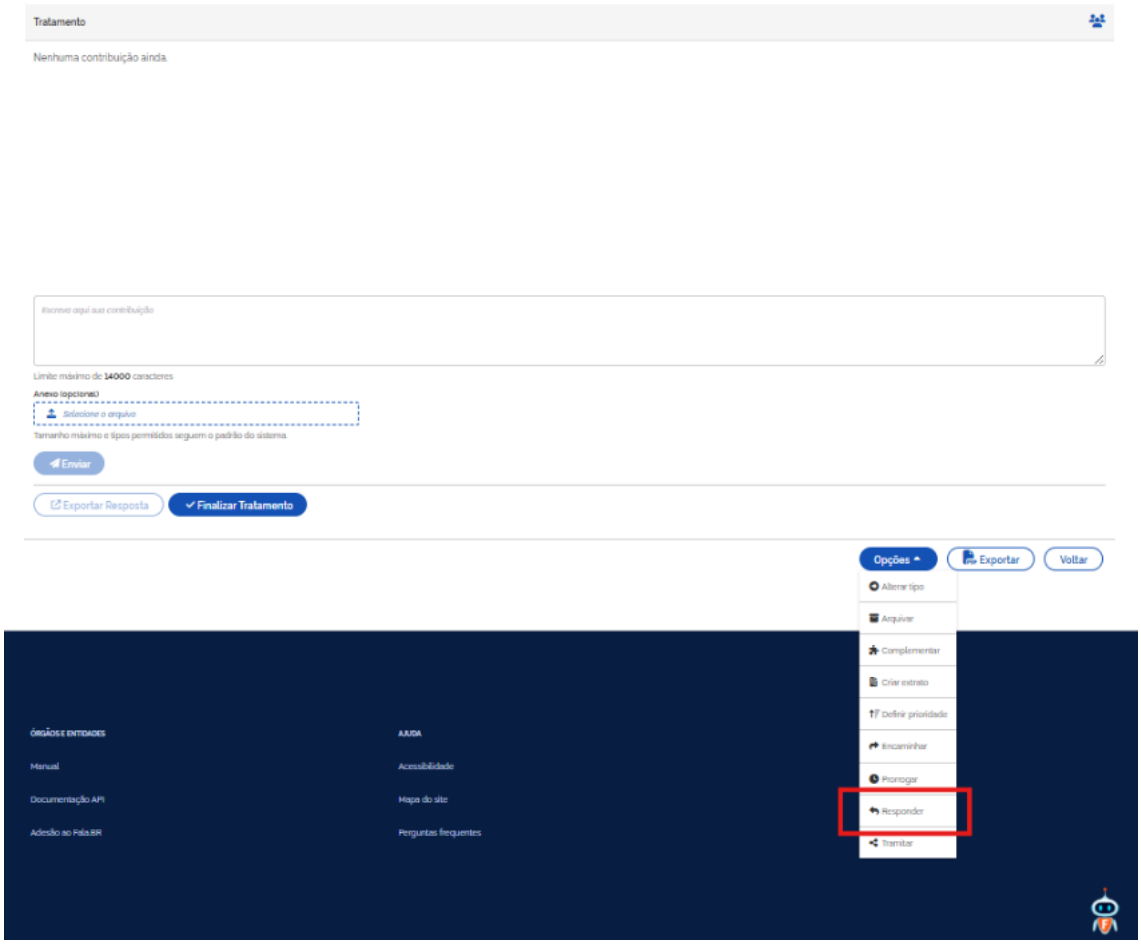
As informações do seu cadastro podem ser verificadas também pelo aplicativo do Cadastro Único ou pelo link: https://cadunico.dataprev.gov.br/

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! ***

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.