

# **MANUAL DE TRIAGEM E TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA NA PLATAFORMA FALA.BR**

Versão 1.0

[gov.br/mj](http://gov.br/mj)



MINISTÉRIO DA  
JUSTIÇA E  
SEGURANÇA PÚBLICA



# SUMÁRIO

<b>A. Tela Inicial do Fala.BR.....</b>
<b>B. Tela de login.....</b>
<b>C. Tela inicial.....</b>
<b>D. Tela "TRATAR (NOVO)" sem demanda.....</b>
<b>E. Tela "TRATAR (NOVO)" com demanda.....</b>
<b>F. Tela de tratamento da manifestação.....</b>
<b>G. Tratando a manifestação.....</b>
<b>H. Tramitando uma manifestação.....</b>
<b>I. Informações finais.....</b>

**Felipe Uchoa dos Santos**

Ouvendor-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública

**Maria Eliana de Oliveira Gonçalo**

Assessora Técnica do Ouvendor-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública

**Marcel Edilson da Silva Pequeno**

Chefe da Divisão de Ouvidoria

**Equipe de Análise de Ouvidoria**

Fabiana Ferraz Barreto de Mello

Luciano Ramos Ribeiro

**Equipe de Apoio Administrativo**

Amanda Eduarda Cardoso da Silva Ribeiro

Angélica Cristina Oliveira de Moraes

Natalia Bernardo de Araújo

**Diagramação**

Luiz Fernando Silva Monteiro

**Ouvendor-MJSP**

Esplanada dos Ministérios, Bloco T - Edifício Anexo II - Térreo

CEP: 70064-900 • Brasília- Distrito Federal

Telefones: (61) 2025-9933

E-mail: douv@mj.gov.br

[www.gov.br/mj](http://www.gov.br/mj)

## A. Tela inicial do Fala.BR

The screenshot shows the main interface of the Fala.BR platform. At the top, there's a navigation bar with links for 'Início', 'Cadastro-se', 'Órgãos', 'Download de Dados LAI', 'Ouvidorias.gov', and 'Ajuda'. On the right side of the header, there are links for 'ALTO CONTRASTE | VIBRAS' and 'Ambiente de Treinamento'. Below the header, a breadcrumb navigation shows the path: 'Tipos' > 'Descrição' > 'Revisão' > 'Conclusão'. The main content area is titled 'O que você quer fazer?' and features eight service categories arranged in two rows of four:

- Acesso à Informação**: Solicite acesso a informações públicas.
- Denúncia**: Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública.
- Elogio**: Expresso se você está satisfeito com um atendimento público.
- Reclamação**: Manifeste sua insatisfação com um serviço público.
- Simplifique**: Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público.
- Solicitação**: Peça um atendimento ou uma prestação de serviço.
- Sugestão**: Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

At the bottom of the page, there are two buttons: 'Consulte sua manifestação' and 'Perguntas frequentes'.

Clique em Entrar no canto superior direito

## B. Tela de login

The screenshot shows the login page of the Fala.BR platform. At the top, there's a navigation bar with links for 'Início', 'Cadastro-se', 'Órgãos', 'Download de Dados LAI', 'Ouvidorias.gov', and 'Ajuda'. On the right side of the header, there are links for 'ALTO CONTRASTE | VIBRAS' and 'Ambiente de Treinamento'. Below the header, a message states: 'Ambiente de treinamento. Os dados informados nesta página não serão analisados.' and 'Caso queira registrar uma manifestação, acesse falabrcgu.gov.br'. The main content area is titled 'Para continuar, escolha uma identificação' and contains two login forms:

- Login Fala.Br**: A form for entering a login and password, with links for 'Criar Conta' and 'Esqueci a senha'.
- Login gov.br (Login único)**: A form for entering a gov.br login and password, with a link for 'Entrar com gov.br'.

At the bottom of the page, there is a blue button labeled 'Entrar'.

Você poderá entrar pelo login **Fala.BR** ou **Gov.BR (login único)**

### Login Fala.BR

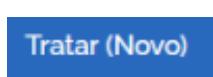
- Preencha o seu CPF na aba "Login" e, abaixo a sua senha;
- Clique em "Entrar"

## C. Tela inicial após logar

The screenshot shows the Fala.BR platform homepage. At the top, there's a header with the text "CONTROLE ADORA GERAL DA UNIÃO" and "Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação". On the right side of the header are links for "ALTO CONTRASTE" and "LIBRAS". Below the header is a navigation bar with links for "Inicio", "Trian (Novo)", and "Tratar (Novo)". To the right of the navigation bar is the text "MJSP – Ministério da Justiça e Segurança Pública". The main content area features a welcome message "Bem-vindo à plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação". Below this is a button labeled "Meu Usuário" with a user icon.



Abre uma tela em que você poderá alterar o seu cadastro. Informações como seu e-mail institucional e telefone (ramal ou celular) são registrados nesta página.



Nova tela com as demandas tramitadas para a sua unidade e/ou sob sua responsabilidade;



Expande/Recolhe o menu geral do Fala.BR com opções de “Ajuda” e “Mais Informações”;



Fará o logoff do Fala.BR, ou seja, você sairá da plataforma;

## D. Tela "TRATAR (NOVO)" sem demanda

The screenshot shows the 'Tratar (Novo)' section of the Fala.BR platform. At the top, there are navigation links for 'Início' and 'Tratar (Novo)'. On the right, it says 'MJSP – Ministério da Justiça e Segurança Pública'. A search bar at the top right includes 'Pesquisar por número...' and 'Ordenar por: Mais Recentes'. Below the search bar, there's a section for 'Filtros Aplicados' with several dropdown menus. A message below the filters states 'Não foram encontradas manifestações para os filtros informados.' At the bottom, there are buttons for 'Primeiro', 'Anterior', 'Próximo', and 'Último', along with a 'Total de Registros: 0 Registros' and 'Qtd. Registros por Página: 15'. There are also 'Exportar' and 'Voltar ao Topo' buttons.

Neste caso, tanto você como sua unidade não possuem demandas pendentes

## E. Tela "TRATAR (NOVO)" com demanda

The screenshot shows the 'Tratar (Novo)' section of the Fala.BR platform. At the top, there are navigation links for 'Início' and 'Tratar (Novo)'. On the right, it says 'Ambiente de Treinamento' and 'Colaborador - MCTI – Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações'. A search bar at the top right includes 'Pesquisar por número...' and 'Ordenar por: Mais Recentes'. Below the search bar, there's a section for 'Filtros Aplicados' with several dropdown menus. A message below the filters states 'Reclamação 08198.999999/2022-01'. It shows details about the complaint: 'Prioritária', 'Cadastrada', 'Senasp / Senajus / Senacon', 'Seopi / Segen / GM / SE / ...', 'Cadastro: 21/06/2022', and 'Tratar até:'. To the right, there are buttons for 'Exibir texto completo' and 'Boa tarde!'. A note says 'Desde o dia 20/05/2022 estou tendo problemas e estou insatisfeita com o atendimento na Secretaria 2.'. At the bottom, there are buttons for 'Primeiro', 'Anterior', 'Próximo', and 'Último', along with a 'Total de Registros: 1 Registros' and 'Qtd. Registros por Página: 15'. There are also 'Exportar' and 'Voltar ao Topo' buttons.

Neste caso, há manifestação de ouvidoria pendente de tratamento.

A tela acima apresentará:

- A tipologia, NUP e data de cadastro da demanda (canto esquerdo);
- O grau de prioridade atribuído pela equipe da Ouvidoria (crítica, alta, média e baixa);
- Os responsáveis pelo tratamento;
- As Tags adicionadas;
- Resumo da manifestação (canto direito);
- Total de registros (rodapé), ou seja, todas as demandas pendentes de tratamento.

**ATENÇÃO: O PRAZO PARA ATENDIMENTO CONSTARÁ EM “TRATAR ATÉ” (canto esquerdo).**



Você tem duas opções nesta tela:

- Clicar em “Exibir texto completo” Exibir texto completo para ver todo o teor da manifestação.
- Clicar no número do processo, ex.: 08198.999999/2022-01 e, assim, iniciar o tratamento.

## F. Tela de tratamento da manifestação

Na página de tratamento, o Fala.BR divide a tela em algumas **caixas de informação**, como: “Teor”, “Manifestação”, “Observação do Órgão” e “Anexos”.

**Teor**

**Fale aqui**  
Boa tarde!

Desde o dia 20/05/2022 estou tendo problemas e estou insatisfeito com o atendimento na Secretaria 2. Depois de muita tentativa, consegui falar com o Sr. Lula Molusco que me atendeu, mas não era com ele, era com o Patrick. Depois Patrick passou para o Bob Esponja e agora ele não me atende, não responde e-mail. Ele nunca está na sala e nunca responde os e-mails que mando. Quero resolver meu problema!!

**Anexos Originais**  
Não foram encontrados registros.

**Local do Fato**

Alterar

**Manifestação**

<b>Tipo de manifestação</b>	Reclamação
<b>Número</b>	08198.999999/2022-01
<b>Esfera</b>	Federal
<b>Órgão destinatário</b>	MJSP - Ministério da Justiça e Segurança Pública
<b>Serviço</b>	Alterar
<b>Órgão de Interesse</b>	Alterar
<b>Assunto</b>	Atendimento
<b>Subassunto</b>	Alterar
<b>Tags</b>	Alterar
<b>Data de cadastro</b>	21/06/2022
<b>Prazo de atendimento</b>	21/07/2022
<b>Prioridade</b>	Média
<b>Situação</b>	Cadastrada
<b>Registrado por</b>	Cidadão
<b>Modo de resposta</b>	Pelo sistema (com avisos por email)
<b>Canal de entrada</b>	E-mail
<b>Responsável pela análise</b>	Senasp / Senajus / Senacon / Seopi / Segen / GM / SE / ...
<b>Manifestação registrada sem autorização do cidadão</b>	Sim

Observação do órgão

Texto

A observação do órgão não é visível ao usuário

Alterar

Envolvidos informados pela ouvidoria ?

Não foram encontrados registros.

Incluir Envolvido

Anexos

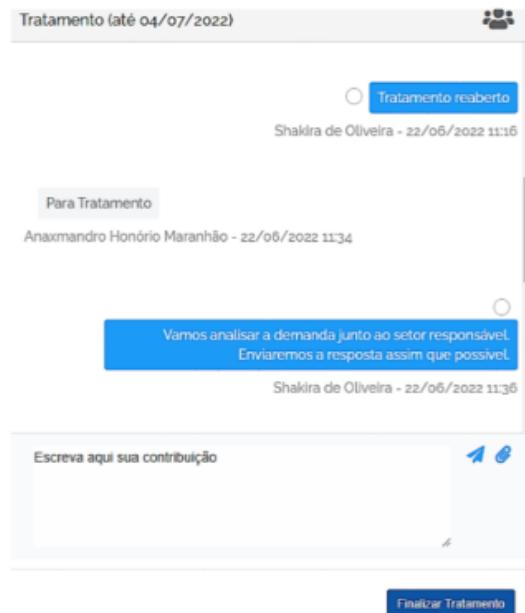
Anexos da Manifestação

Não foram encontrados registros.

Download

## G. Tratando a manifestação

Para tratar a manifestação deve ser utilizada a caixa “Tratamento”.



- No título aparecerá a **Data Final** para tratamento pela unidade administrativa;
- No quadro branco serão apresentadas todas as mensagens trocadas entre a equipe da ouvidoria e a equipe da unidade administrativa;
- Na caixa inferior “**Escreva aqui sua contribuição**”, você poderá apresentar a resposta à demanda, a devolutiva à ouvidoria, uma sugestão de reencaminhamento ou qualquer outro encaminhamento a depender do caso;



- Clique para **enviar a mensagem**;



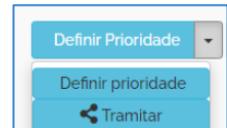
- Clique para **anexar um arquivo**;

- O botão “**Finalizar Tratamento**”  é para indicar aos demais colegas que você não possui mais atribuições à demanda devendo ser utilizado ao terminar o tratamento no âmbito da sua unidade.

## H. Tramitando uma manifestação

Ao final da tela de tratamento há um menu suspenso em azul. Ao clicar na seta aparecerá a opção de “**Tramitar**”.

**A tramitação só deve ocorrer em 4 (quatro) casos:**



- Quando houver necessidade de **encaminhamento a um colega de trabalho** na mesma unidade ou em unidade subordinada a sua;
- Necessidade de **encaminhamento a uma unidade administrativa subordinada** a sua;
- Restituição **imediata** à Ouvidoria quando matéria alheia à sua competência;
- **Devolução à Ouvidoria e ao gestor da Ouvidoria após finalização do tratamento em sua unidade.**

Ao clicar em “Tramitar”  abrirá uma nova página em que será possível escolher os Usuários (agentes públicos do MJSP) e Unidades (unidades administrativas do MJSP), conforme a imagem abaixo:

Tramitar

Usuários/Unidades

Digite ou selecione uma unidade ou um usuário...  Adicionar

Observador 

Remover Senasp / Senajus / Senacon / Seopi / Segen / GM / SE / ...

Remover Shakira de Oliveira

Mensagem

O colaborador deve tratar esta manifestação até:

O primeiro passo é **remover** o seu nome e/ou da sua unidade:



**ATENÇÃO: SOMENTE REMOVA A SUA UNIDADE CASO NENHUM OUTRO USUÁRIO DA UNIDADE FOR CONTRIBUIR COM A DEMANDA.**

Posteriormente, selecione a unidade da **Ouvidoria – Equipe (1)** e clique em **adicionar**:

Agora, selecione o servidor da Ouvidoria que tratou a demanda e clique em **adicionar**:

Usuários/Unidades

Marcel Edilson da Silva Pequeno  Adicionar

**Dica: para saber quem tramitou a demanda veja o nome na caixa “Tratamento”.**

Deste modo a caixa “**Tramitar**” deverá ficar como a imagem abaixo. Clique em “**Salvar**”:

**Usuários/Unidades**

Ouvidoria - MJSP ▾ Adicionar

**Tramitar**

**Usuários/Unidades**

Digite ou selecione uma unidade ou um usuário... ▾ Adicionar

**Observador** ?

Remover Marcel Edilson da Silva Pequeno

Remover Ouvidoria - MJSP

**Mensagem**

Finalizamos as contribuições na nossa unidade

**O colaborador deve tratar esta manifestação até:**

Tramitação realizada com sucesso. x

**Pronto!**

**A manifestação foi devolvida para a equipe da Ouvidoria, que será responsável por finalizar o tratamento e responder ao demandante no Fala.BR.**

## I. Informações Finais

Quando uma demanda é tramitada para uma unidade administrativa, o e-mail cadastrado como da unidade no Fala.BR receberá um aviso em sua caixa de entrada contendo o **NUP da manifestação** e o **prazo para atendimento**, conforme exemplo a seguir:

TREINAMENTO-Alerta de Recebimento de Manifestação no Sistema Fala.BR - [59016.000028/2022-34]



treinamento.falabr@cgu.gov.br  
para mim ▾

Prezado(a) Servidor(a).

Uma manifestação de ouvidoria foi tramitada para sua unidade.

Nº da manifestação: [08198.999999/2022-01](#)

Quando uma demanda é tramitada diretamente a um técnico, ele também receberá um aviso em seu e-mail cadastrado contendo o **NUP da manifestação**, bem como o **prazo para atendimento**, conforme exemplo a seguir:



treinamento.falabr@cgu.gov.br  
para mim ▾

Prezado(a) Servidor(a).

Uma manifestação de ouvidoria foi tramitada para você. É necessário fornecer uma resposta até: 15/04/2022.

Nº da manifestação: [08198.999999/2022-01](#)

Mensagem da ouvidoria: Para tratamento

Acesse <https://falabr.cgu.gov.br>, menu Tratar, para consultar mais detalhes.