

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

Versão 1.0

## SUMÁRIO

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

### **Felipe Uchoa dos Santos**

Ouvidor-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública

### **Maria Eliana de Oliveira Gonçalves**

Assessora Técnica do Ouvidor-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

### **Ouvidoria-MJSP**

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

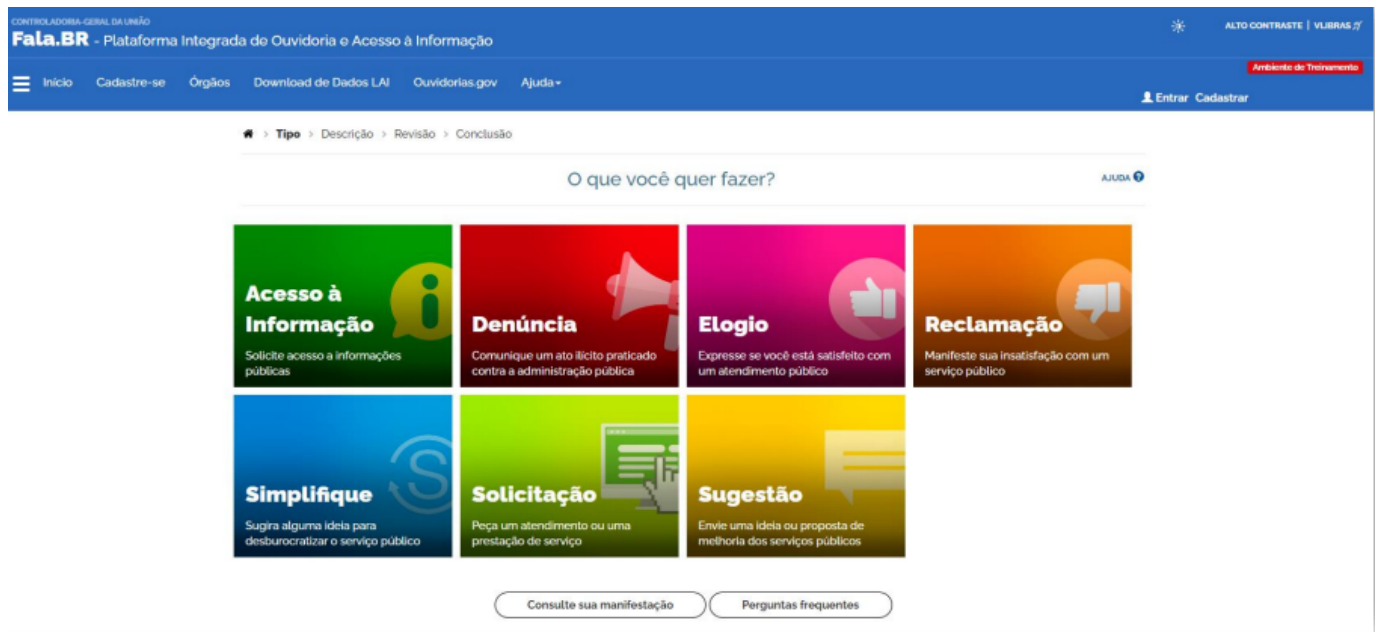
CEP: 70064-900 • Brasília- Distrito Federal


Telefones: (61) 2025-9933

E-mail: [douv@mj.gov.br](mailto:douv@mj.gov.br)

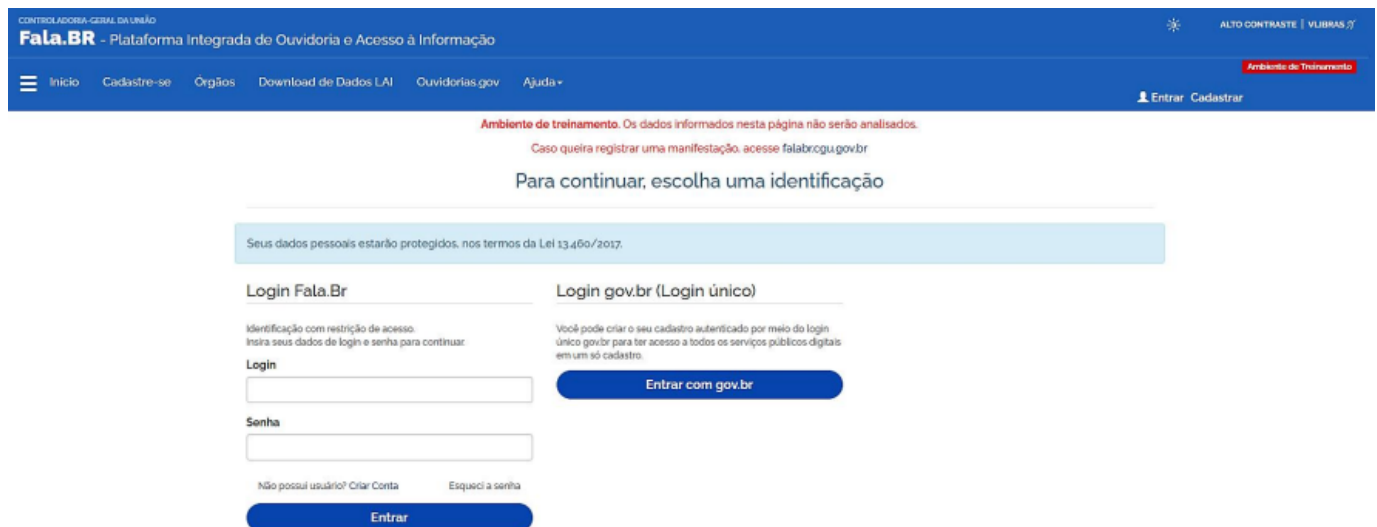
[www.gov.br/mj](http://www.gov.br/mj)

## A. Tela inicial do Fala.BR



Clique em  no canto superior direito

## B. Tela de login



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

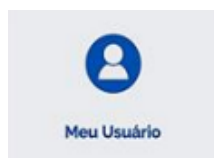
### Login Fala.BR

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

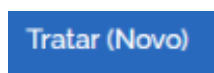
## C. Tela inicial após login



Bem-vindo à plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação



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

CONTROLDORIA GERAL DA UNIÃO  
**Fala.BR** - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

ALTO CONTRASTE | VLIRAS 77

InícioTratar (Novo)Tratar (Novo)

MJSP – Ministério da Justiça e Segurança Pública

Tratar (Novo)

Tramitar

Pesquisar por número...

Ordenar por: Mais Recentes

Filtros Aplicados: Situação Cadastrada Situação Complementada Situação Promovida Situação Encaminhada por Outro Órgão Situação Complementação Solicitada

Usuário Responsável pela Análise: L.F.S.M. Tramitadas para mim ou para minha unidade

Não foram encontradas manifestações para os filtros informados.

Primeiro Anterior Próximo Último

Total de Registros: 0 Registros Qtd. Registros por Página: 15

Exportar

Voltar ao Topo

Direitos reservados à Controladoria-Geral da União - CGU

Versão 2.21.5

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

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

CONTROLDORIA GERAL DA UNIÃO  
**Fala.BR** - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

ALTO CONTRASTE | VLIRAS 77

InícioTratar (Novo)

Shakira de Oliveira  
Colaborador - MCTI – Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações

Tratar (Novo)

Tramitar

Pesquisar por número...

Ordenar por: Mais Recentes

Filtros Aplicados: Situação Cadastrada Situação Complementada Situação Promovida Situação Encaminhada por Outro Órgão Situação Complementação Solicitada

Situação Concluída Usuário Responsável pela Análise: Shakira de Oliveira Sem Prioridade Sem Tramitadas para mim ou para minha unidade

☐ Reclamação 08198.999999/2022-01

☐ Prioridade

☐ Cadastrada

☐ De: -

☐ Cadastro: 21/06/2022

☐ Tratar até:

Responsável:

Senasp / Senajus / Senacon / Seopt / Segen / GM / SE / ...

Adicionar Tags

Exibir texto completo

Boa tarde!

Desde o dia 20/05/2022 estou tendo problemas e estou insatisfeito com o atendimento na Secretaria 2.

Primeiro Anterior 1 Próximo Último

Total de Registros: 1 Registros Qtd. Registros por Página: 15

Exportar

Voltar ao Topo

Direitos reservados à Controladoria-Geral da União - CGU

Versão 2.19.0

Neste caso, há manifestação de ouvidoria pendente de tratamento.


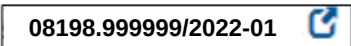
A tela acima apresentará:

- 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”  para ver todo o teor da manifestação.
- Clicar no número do processo, ex.:  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**

Manifestação

Tipo de manifestação

Reclamação

Número

08198.999999/2022-01

Esfera

Federal

Órgão destinatário

MJSP - Ministério da Justiça e Segurança Pública

Serviço

Órgão de Interesse

Assunto

Atendimento

Subassunto

Tags

Data de cadastro

21/06/2022

Prazo de atendimento

21/07/2022

Prioridade

Média ●

Situação

Cadastrada

Registrado por

Cidadão

Modo de resposta

Pelo sistema (com avisos por email)

Canal de entrada

E-mail

Responsável pela análise

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

Manifestação registrada sem autorização do cidadão ?

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”.

Tratamento (até 04/07/2022)

☐ Tratamento reaberto

Shakira de Oliveira - 22/06/2022 11:16

Para Tratamento

Anaximandro Honório Maranhão - 22/06/2022 11:34

Vamos analisar a demanda junto ao setor responsável.  
Enviaremos a resposta assim que possível.

Shakira de Oliveira - 22/06/2022 11:36

Escreva aqui sua contribuição

Finalizar Tratamento



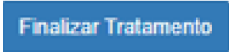
- No título aparecerá a **Data Final** para tratamento pela unidade administrativa;
- No quadro branco serão apresentadas todas as mensagens trocadas entre a equipe da ouvidoria e a equipe da unidade administrativa;
- Na caixa inferior **“Escreva aqui sua contribuição”**, você poderá apresentar a resposta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



- Clique para **enviar a mensagem**;

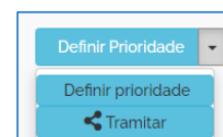


- Clique para **anexar um arquivo**;

- 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

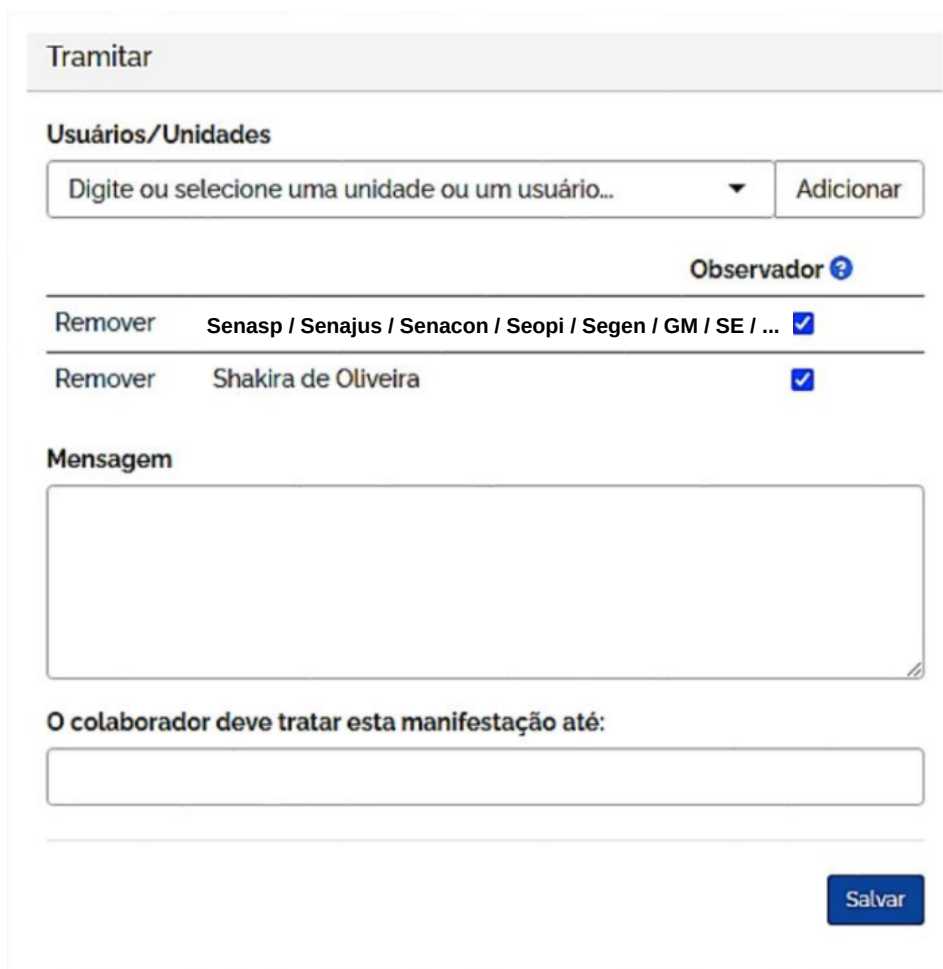
Ao final da tela de tratamento há um menu suspenso em azul. Ao clicar na seta aparecerá a opção de **“Tramitar”**.



**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 **imediate** 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:

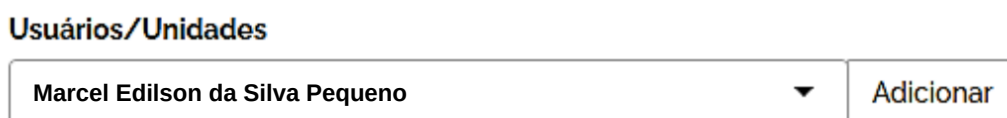


O primeiro passo é **remover** o seu nome e/ou da sua unidade:

**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 tramitou a demanda e clique em **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	<input type="checkbox"/>
Remover	Ouvidoria - MJSP	<input type="checkbox"/>

**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.