

Manual de Triagem e
Tratamento de
Manifestações de
Ouvidoria
Plataforma Fala.BR

MINISTÉRIO DE
MINAS E ENERGIA

Versão 1.0
Agosto de 2023



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Ministério de Minas e Energia adotará o uso do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Plataforma Fala.BR) para tramitar internamente as manifestações de ouvidoria: **denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios, simplificação e comunicação de irregularidades.**

Trata-se de uma determinação da Controladoria-Geral da União (CGU) para todas as Ouvidorias Públicas Federais, de acordo com o disposto nas legislações:

- Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD);
- Decreto nº 9.492/2018 (Institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal);
- Decreto nº 10.153/2019 (Proteção ao Denunciante); e
- Portaria CGU nº 581/2021 (Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal).

O Módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR possibilita o encaminhamento interno de manifestações dentro da própria plataforma Fala.BR, assegurando que todas as etapas operacionais sejam executadas exclusivamente dentro desse ambiente, visando mitigar os riscos relacionados ao vazamento de dados e garantir os direitos dos cidadãos.

Dessa forma, elaboramos este manual para auxiliar as unidades organizacionais do MME na utilização desse Módulo.

Pontuamos que, nesse momento, **os pedidos de acesso à informação por meio da Lei de Acesso à Informação - LAI, não serão tratados internamente no Fala.BR.**

A equipe da Ouvidoria está à disposição para esclarecer eventuais dúvidas.



Tratamento de manifestações

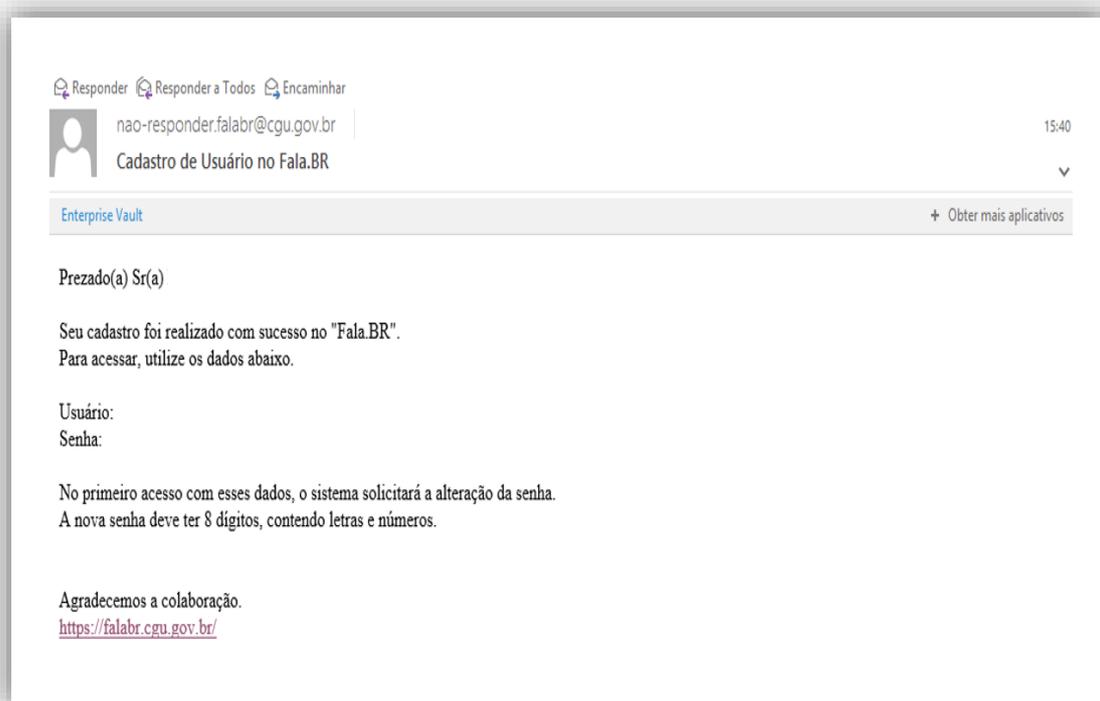
É muito importante que os cidadãos que procuram o MME sejam atendidos de forma adequada e recebam uma resposta clara, abrangente e dentro do prazo estabelecido. Para garantir uma comunicação eficaz, a empatia e a utilização de uma linguagem cidadã e inclusiva são fatores que contribuem para uma comunicação com os cidadãos

Além disso, é relevante destacar que não é preciso aguardar até o prazo final para enviar a resposta aos cidadãos, pois a agilidade na conclusão da manifestação no Fala.BR é avaliada pela CGU, por meio do Painel Resolveu.

Módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR

Após a realização do seu cadastro pela equipe da Ouvidoria-Geral, você receberá um e-mail da Plataforma Fala.BR com suas credenciais de login para ativar sua conta.

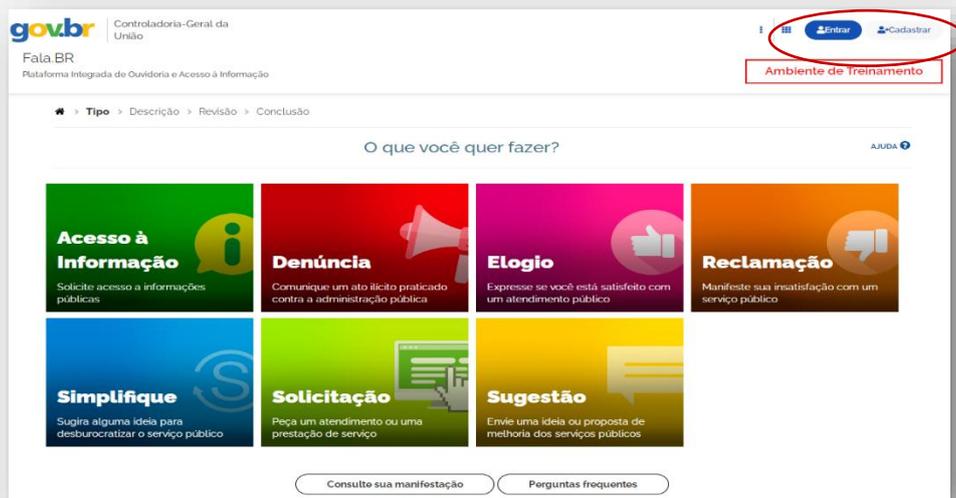
TELA DO E-MAIL A SER RECEBIDO



Tratando a manifestação

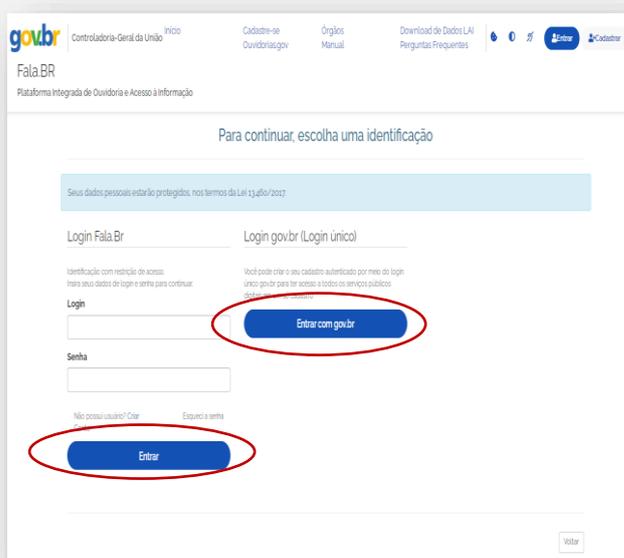
Clique na opção: “**Entrar**” para acessar o Fala.BR com o usuário e o login enviado para o seu e-mail.

TELA INICIAL DO FALA.BR



Você poderá entrar pelo **Login Fala.BR** ou **Login gov.br (Login único)**

TELA LOGIN DO FALA.BR



Sugerimos que você entre pelo login gov.br

(Login único).

1. Clique em “Entrar com gov.br”;
2. Siga as instruções na tela do gov.br;
3. Ao final, você será redirecionado ao Fala.BR com o login já efetuado.



Clique na opção **“Tratar (Novo)”**, para realizar o tratamento da manifestação atribuída ao seu usuário.

TELA INICIAL APÓS LOGAR

The screenshot shows the Fala.BR dashboard. At the top, there is a navigation bar with 'gov.br', 'Controladoria-Geral da União', 'Início', and 'Tratar (Novo)'. The user profile 'Olá GRAYCE MARTINS DA SILVA GONCALVES' is visible in the top right. The main content area includes a welcome message, an alert box, and two buttons: 'Meu Usuário' and 'Suporte Técnico do Sistema'. A red box highlights the 'Tratar (Novo)' button in the bottom left navigation menu.

“Tratar (Novo)”: É neste ícone que se deve entrar para iniciar o tratamento das demandas.

Na tela **“Tratar (Novo)”** serão apresentadas as demandas tramitadas sob sua responsabilidade.

TELA TRATAR (NOVO)

The screenshot shows the 'Tratar (Novo)' screen. It features a search bar, filter options, and a list of requests. A red dot is placed on the 'Tratar até' field of the first request, with a red arrow pointing to it.

Clique no **número de protocolo da manifestação**, para iniciar o tratamento da manifestação.

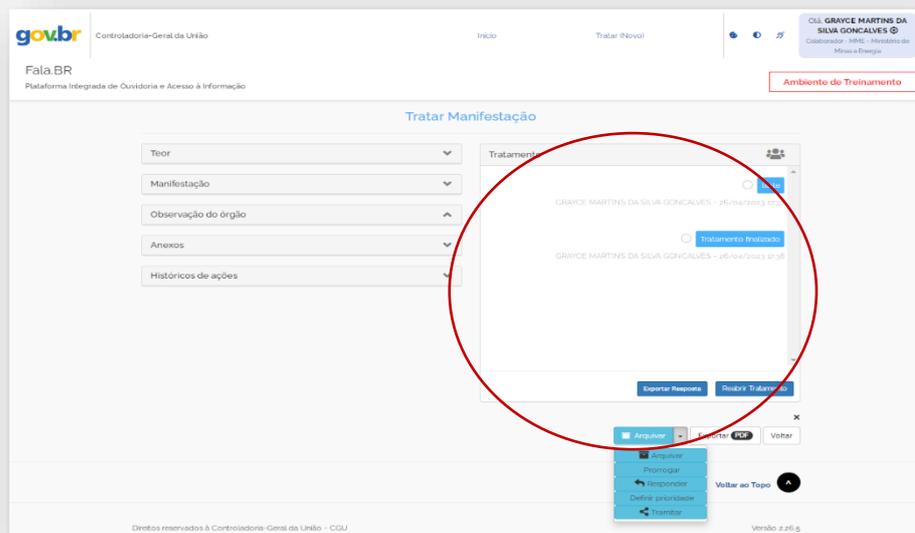
Importante: O prazo para atendimento da demanda constará em **Tratar até”** (canto esquerdo).



Na página de tratamento, o Fala.BR divide a tela em algumas caixas de informação, contendo informações relacionadas a manifestação que está sendo tratada.

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

TELA DE TRATAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



- 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**;
- Para informar que o tratamento da demanda foi concluído, clique no botão “**Finalizar Tratamento**”. Ao clicar nesse botão, você estará indicando que não tem mais considerações a fazer na demanda.

Até agora você, apenas, informou que o tratamento da demanda foi finalizado. É necessário tramitar a manifestação.

Tramitando a manifestação

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

TELA TRAMITANDO UMA MANIFESTAÇÃO

A tramitação ocorrerá em 3 (três) situações:

1º RETORNO à equipe da **Ouvidoria** com a **resposta** a ser enviada ao cidadão ou solicitação de **complementação**.

2º REENVIO à equipe da **Ouvidoria** quando a matéria estiver **fora da competência** da área/MME.

3º ENCAMINHAMENTO INTERNO a um colega na **mesma unidade** ou a uma unidade subordinada.

Importante: Ao retornar ou reenviar à **Ouvidoria** adicione o nome do **servidor da Ouvidoria** que tramitou a manifestação para você e a **Unidade Ouvidoria**.

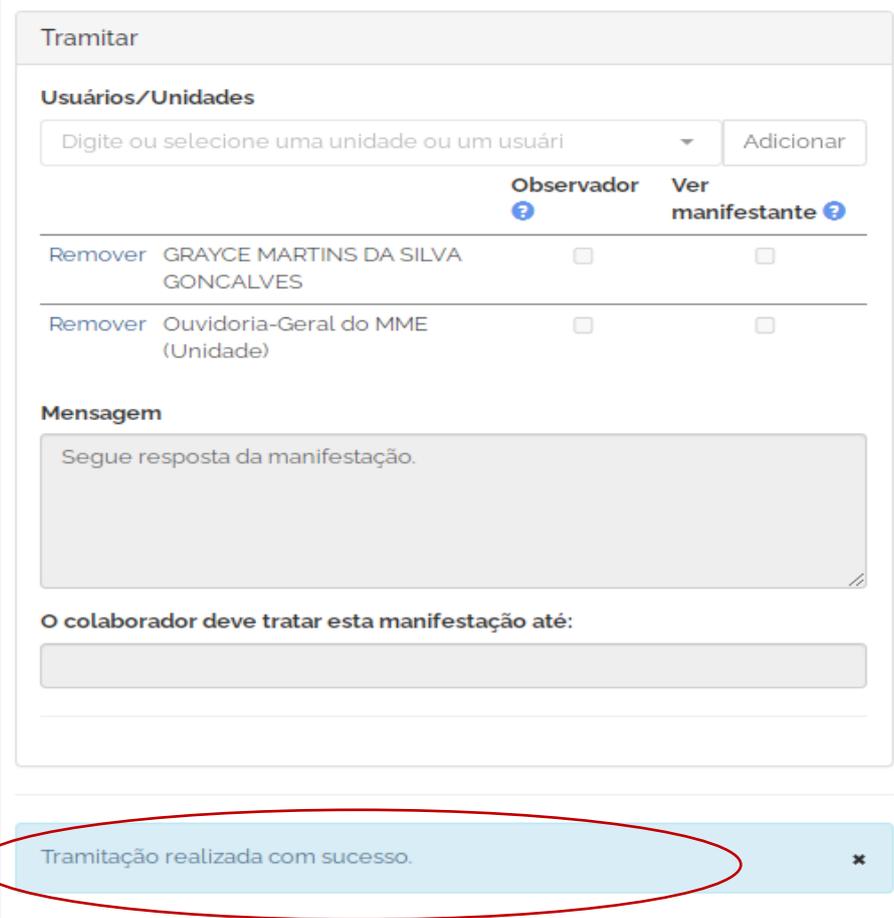
Clique em **Adicionar (+)** aqueles usuários/unidades que **irão trabalhar na manifestação**, caso seja necessário.

Clique em **Remover (-)** os usuários/unidades que não precisarem mais contribuir com a manifestação..

Clique em Salvar para tramitar a manifestação.

TELA TRAMITAÇÃO REALIZADA COM SUCESSO

A caixa “Tramitar” deverá ficar como a imagem abaixo.



The screenshot shows a web form titled "Tramitar". It includes a search field for "Usuários/Unidades" with a dropdown arrow and an "Adicionar" button. Below this is a table with columns for "Remover", "Observador" (with a help icon), and "Ver manifestante" (with a help icon). The table lists two entries: "GRAYCE MARTINS DA SILVA GONCALVES" and "Ouvidoria-Geral do MME (Unidade)". Below the table is a "Mensagem" section with a text area containing "Segue resposta da manifestação." and a date selection field for "O colaborador deve tratar esta manifestação até:". At the bottom, a light blue notification box with a close button (x) displays the message "Tramitação realizada com sucesso.", which is circled in red.

		Observador ?	Ver manifestante ?
Remover	GRAYCE MARTINS DA SILVA GONCALVES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remover	Ouvidoria-Geral do MME (Unidade)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mensagem

Segue resposta da manifestação.

O colaborador deve tratar esta manifestação até:

Tramitação realizada com sucesso. ✕

Excelente!

Manifestação tramitada para a unidade de Ouvidoria, que responsável por concluir o processo de tratamento da demanda.

Resumo do passo a passo

1º) Acesse a Plataforma Fala.BR: **Visite o site oficial da Plataforma Fala.BR e faça login** usando suas credenciais de usuário.

2º) Navegue até o Módulo de Triagem e Tratamento: **Procure pela seção ou aba específica designada para o Módulo** de Triagem e Tratamento das manifestações.

3º) Recebendo manifestações: **No Módulo de Triagem, você verá uma lista de manifestações recebidas.** Cada manifestação é identificada por um número ou código único. **Selecione a manifestação que você deseja tratar clicando nela.**

4º) Análise da manifestação: **Ao selecionar uma manifestação, você terá acesso às informações fornecidas pelo manifestante.** Leia atentamente o conteúdo para entender a natureza da manifestação e identificar do que se trata a demanda.

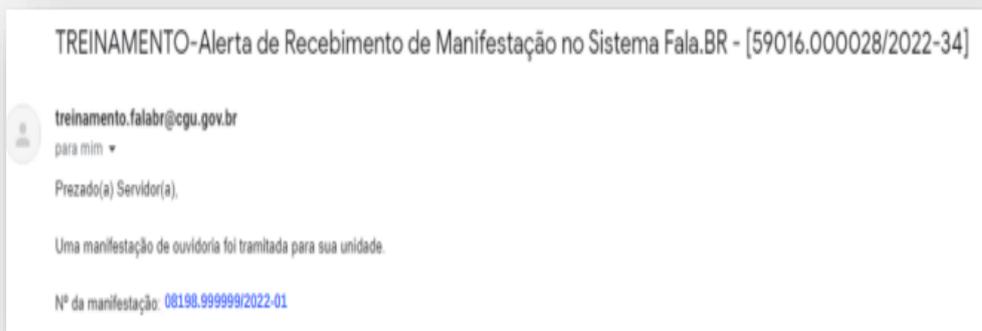
5º) Encaminhamento da manifestação: A plataforma Fala.BR pode **fornecer opções para selecionar o setor responsável** ou permitir que **você atribua a manifestação a um servidor específico.**

6º) Tramitação da manifestação: **Durante o processo de tratamento da manifestação, você pode precisar registrar informações relevantes, como ações tomadas, datas, documentos anexados** ou **qualquer outra informação importante** para o registro e acompanhamento da manifestação.

7º) Finalização do tratamento da manifestação: **Certifique-se de fornecer informações claras e concisas ao demandante.**

Informações adicionais

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:



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:





Ministério de Minas e Energia
Ouvidoria-Geral

Esplanada dos Ministérios, bloco U, sala T-30
Telefones: (61) 2032-5109 / 5363 / 5036

ouvidoria.geral@mme.gov.br

[Plataforma Fala.BR](#)