



## **Novas funcionalidades Plataforma Fala.BR**



## Regulamentação

- Estabelece orientações para o tratamento de manifestações para os integrantes do SISOUV - Portaria N° 581, de 9 de março de 2021.
  - Art. 19.
  - § 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.
- **Observação**
  - A Triagem, Tramitação e Tratamento estão disponíveis somente para as manifestações de Ouvidoria;



## Inteligência Artificial

- **Sugestão de alteração de tipo de manifestação**
- As sugestões apresentadas pelas funcionalidades são de uso opcional.
- IA analisa o teor da manifestação e pode sugerir a alteração do tipo da manifestação.
- Cabe à Ouvidoria analisar e realizar, ou não, a modificação da tipologia da manifestação, utilizando o comando de alteração de tipo já conhecido.

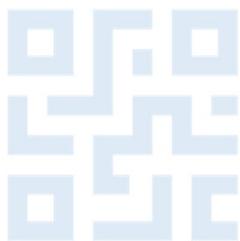
### Fale aqui

Quero reclamar do atendimento recebido no atendimento presencial.  
Ninguém consegue resolver meu problema.

### Anexos Originais

Não foram encontrados registros.

Tipo de manifestação	Elogio
 Sugestão Fala.BR IA 	Alterar para Reclamação
Número	00905.000064/2022-31
Esfera	Federal
Órgão destinatário	CGU – Controladoria-Geral da União



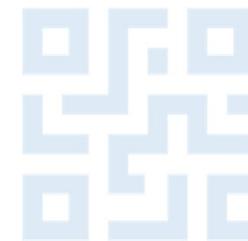
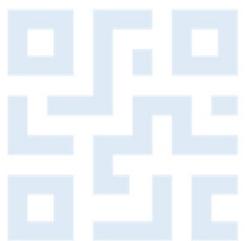
## Inteligência Artificial

- **Preditivo de satisfação do usuário**
- IA compara o texto da resposta que está sendo produzida a outras respostas já emitidas e suas respectivas respostas às pesquisas de satisfação.
- Busca identificar, também, a previsão de percepção de atendimento da demanda por parte do manifestante.
- Para que o sistema mostre a previsão é necessário encerrar a edição clicando fora da caixa de texto "Texto da Resposta".

 Previsão Fala.BR-IA 

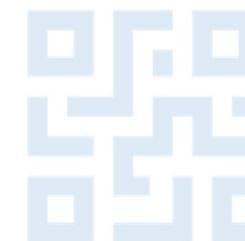
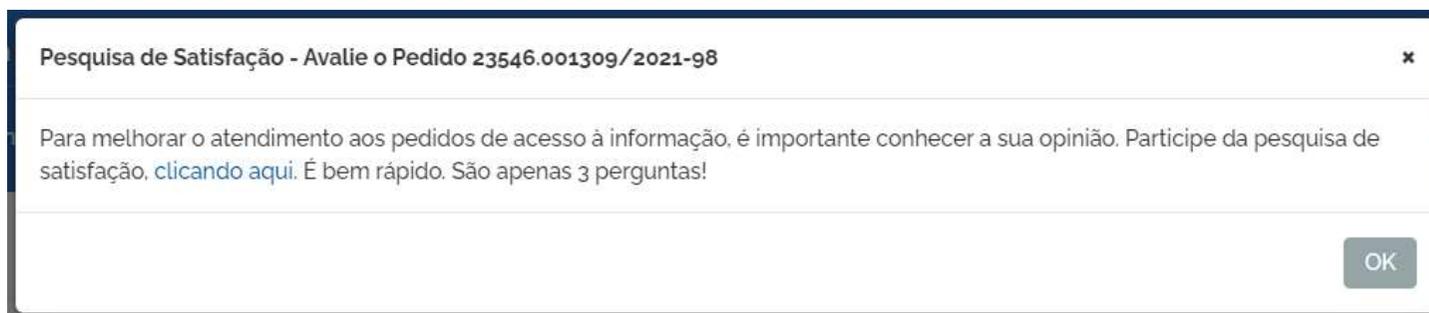
Satisfação: SATISFEITO (Probabilidade de acerto: 79,50%)

Resolutividade: FOI ATENDIDA (Probabilidade de acerto: 95,93%)



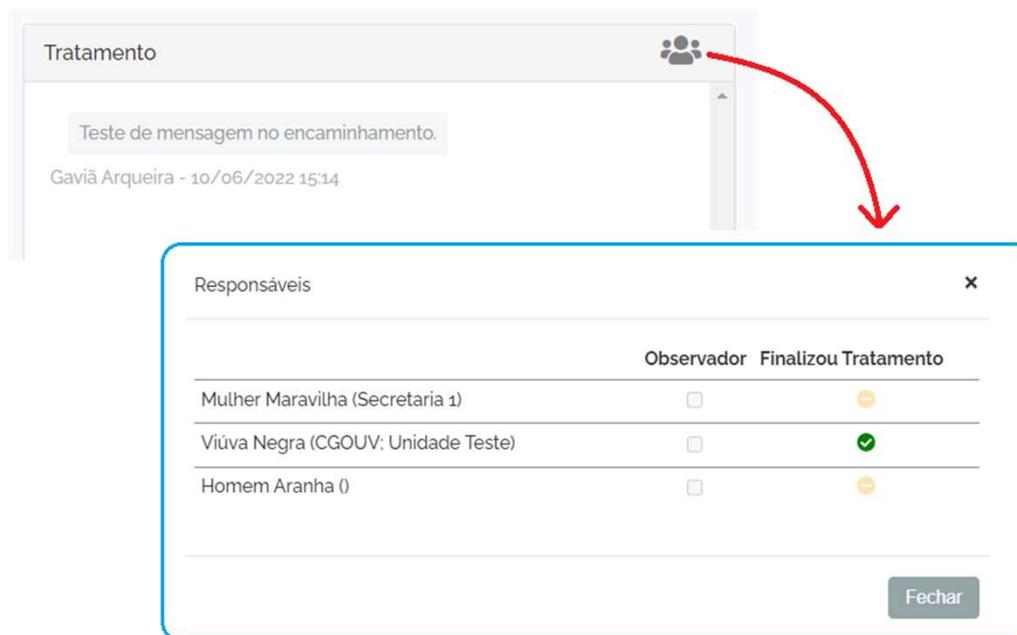
## Pesquisa de Satisfação

- O aperfeiçoamento de tais ferramentas dependem do uso por parte dos usuários do sistema, sendo a participação do manifestante parte essenciais ao processo evolutivo.
- Mais uma funcionalidade está sendo implementada para estimular o manifestante a responder à pesquisa de satisfação.
- Na primeira vez que o manifestante acessa a uma resposta conclusiva um pop-up é apresentado com o convite para responder à pesquisa de satisfação.



## Tratamento Finalizado – Consulta na tela

- Para os perfis: Gestor, Respondente e Colaborador;
- Ícone “Responsáveis” da tela “Tratar Manifestação”: mostra quais usuários já finalizaram o tratamento.



Observador	Finalizou Tratamento
Mulher Maravilha (Secretaria 1)	<input type="checkbox"/>
Viúva Negra (CGOUV: Unidade Teste)	<input checked="" type="checkbox"/>
Homem Aranha ()	<input type="checkbox"/>



## Tramitação sem gerar pendência

- Usuários marcados como Observador não precisam finalizar tratamento;
- Filtro “Tratadas” requerem a finalização de usuários que não foram marcados como Observador;

Tramitar

Usuários/Unidades

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

Observador 

Remover	Viúva Negra	<input type="checkbox"/>
Remover	Mulher-Gato	<input checked="" type="checkbox"/>

Mensagem

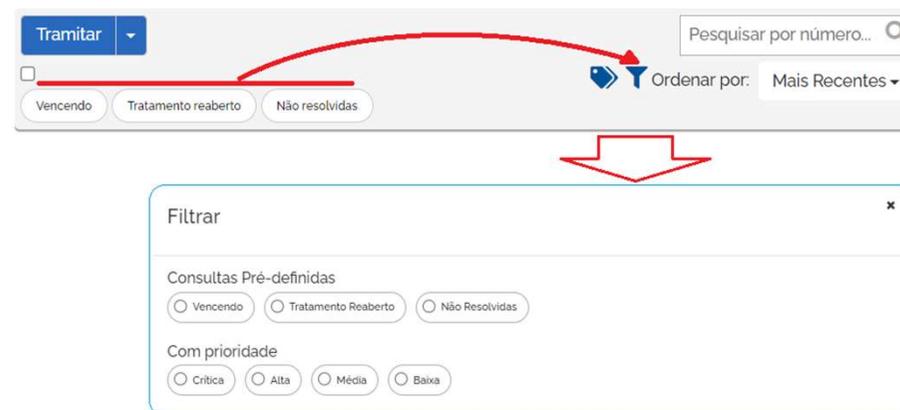
O colaborador deve tratar esta manifestação até:

Salvar



## Reorganização dos Filtros – Tela Tratar (Novo)

- Reposicionamento para gerar mais possibilidades de utilização;
- Consultas pré-definidas migraram para a opção “Filtrar Manifestações”, dando lugar aos filtros que estão em uso no momento.
- Para voltar à configuração inicial basta clicar em “Triar (Novo)” ou “Tratar (Novo)”.

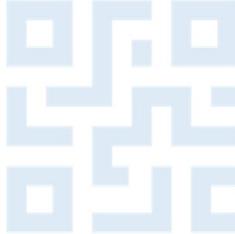


## Nova opção para geração de relatório

- Nova opção no menu "Relatórios": "Relatório detalhado de manifestações";
- Banco de dados exclusivo - maior celeridade para geração de informação;
- O banco da Plataforma ficará menos sobrecarregado;




Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Possui Denúncia de Descumprim.	Assunto	Subassunto
Encaminhada por Outro Órgão	03005062132202297	Reclamação	Cidadão		Outros em Previdência	Recurso Administrativo de Benefício Previd
Prorrogada	00106002986202298	Reclamação	Cidadão		Transparência	Política de Dados Abertos do Executivo Fed
Prorrogada	00106003124202282	Reclamação	Cidadão		Transparência	LGPD
Prorrogada	00106003159202211	Solicitação	Cidadão		Correição	Normas e orientações
Prorrogada	00106003163202280	Reclamação	Cidadão		Acesso à informação	Descumprimento da Lei de Acesso à Inform
Prorrogada	00106003523202243	Reclamação	Cidadão			
Prorrogada	00106003547202201	Reclamação	Cidadão			
Prorrogada	00106003604202243	Solicitação	Cidadão		Acesso à informação	Acesso à informação
Prorrogada	00106004004202201	Sugestão	Cidadão		Ouvidoria	Normas e orientações
Encaminhada por Outro Órgão	03005165330202210	Reclamação	Cidadão		Outros em Previdência	Recurso Administrativo de Benefício Previd
Cadastrada	00106004211202257	Reclamação	Cidadão			
Encaminhada por Outro Órgão	03005172111202289	Reclamação	Cidadão			
Cadastrada	00106004288202227	Reclamação	Cidadão		Serviços e Sistemas	Portal da Transparência
Cadastrada	00106004310202239	Solicitação	Cidadão		Concurso	Realização ou andamento de concurso
Encaminhada por Outro Órgão	00106004316202214	Solicitação	Cidadão		Transparência	Conselho de Transparência Pública e Comb
Cadastrada	00106004317202251	Solicitação	Cidadão			
Complementada	00106004376202229	Reclamação	Cidadão			
Cadastrada	00106004378202218	Solicitação	Cidadão		Serviços e Sistemas	CEIS- Cadastro Nacional de Empresas Inidô
Complementação Solicitada	00106004396202208	Reclamação	Cidadão			
Encaminhada por Outro Órgão	00137007095202248	Solicitação	Cidadão		Serviços e Sistemas	Plataforma FalaBR
Complementação Solicitada	00106004502202245	Solicitação	Cidadão			
Cadastrada	00106004532202251	Solicitação	Cidadão		Serviços e Sistemas	Plataforma FalaBR (e-SIC)
Complementação Solicitada	00106004541202242	Solicitação	Cidadão			
Complementação Solicitada	00106004542202297	Reclamação	Cidadão			
Complementação Solicitada	00106004547202210	Solicitação	Cidadão		Ouvidoria	Procedimentos de ouvidoria
Cadastrada	00106004548202264	Solicitação	Cidadão			
Cadastrada	00106004564202257	Solicitação	Cidadão			



## Controlar visualização - Triar e Tratar

- Decreto 10.153/2019 - salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes;
- Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017

- Funcionalidade para Denúncia e Comunicação;

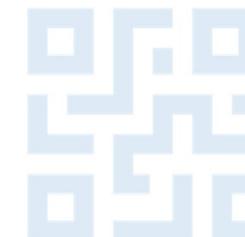
Triar (Novo)

Tramitar  Pesquisar por número...

Ordenar por: Mais Recentes

Filtros Aplicados: Situação: Cadastrada Situação: Encaminhada por Outro Órgão

<input type="checkbox"/> Denúncia 00905.000067/2022-74	Responsável: Não atribuído	Adicionar Tags: IA-alterar p/ Reclamação RPT_629906	Exibir texto completo: [Pré-visualização não disponível]
<input type="checkbox"/> Comunicação 00905.000066/2022-20	Responsável: Não atribuído	Adicionar Tags: RPT_629906	Exibir texto completo: [Pré-visualização não disponível]



## Extrato para demais tipos de manifestações

- Art. 9º § 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.
- Destinado para tramitação interna de manifestações;
- Se encaminhada para outro órgão a Ouvidoria terá acesso ao teor original;
- Não permite o pedido de consentimento;

**Elogio** 00905.000065/2022-85 

**Prioridade**

Cadastrada

De: -

Cadastro: 23/06/2022

Tratar até:

Teor

### Extrato do teor.

#### Conteúdo pseudonimizado.

Por conter a possibilidade de associação, direta ou indireta, ao manifestante, este é um extrato da manifestação original.

#### Fale aqui

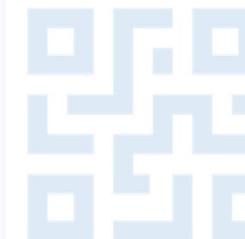
Esse é o texto do extrato.

Descreva abaixo o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo. Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que sejam essenciais para a caracterização da manifestação. Descreva abaixo o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo. Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que sejam essenciais para a caracterização da manifestação. Descreva abaixo o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo. Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que sejam essenciais para a caracterização da manifestação.

#### Anexos

##### Nome

bolo-simples.jpg



## Permitir ao Colaborador consultar histórico

- Colaborador que gerencia demandas de um departamento poderão acompanhar melhor a tramitação;

Históricos de ações

Histórico de ações		+ mostrar histórico detalhado	
Data/Hora	Ação	Responsável	Informações Adicionais
29/12/2021 21:07	Cadastro	Marcos Maria	Registro dos dados da manifestação por servidor do órgão
30/03/2022 17:10	Cadastro	Marcos Maria	Alteração do assunto da manifestação
30/03/2022 17:10	Cadastro	Marcos Maria	Alteração do subassunto da manifestação
30/03/2022 17:10	Registro Resposta	Marcos Maria	Resposta Conclusiva
29/06/2022 17:39	Resposta a Pesquisa	-	Referente a resposta conclusiva de 30/03/2022 17:10:27
29/06/2022 17:40	Reabertura	Marcos Maria	Motivo de reabertura: Correção ou atualização das informações encaminhadas ao cidadão/órgão
29/06/2022 17:40	Prorrogação	Marcos Maria	Reinício de prazo após reabertura da manifestação

Pág. << < 1 de 2 >> >> Qtd. Registros por Página:  Ok  
Total de registros: 14

### Encaminhamentos

Data/Hora	Origem	Destino	Responsável	Mensagem ao usuário	Meio
29/06/2022 17:42	CGU - Controladoria-Geral da União	IFTO - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins	Marcos Maria	Olá, Encaminhamos sua manifestação para o IFTO, órgão competente para tratar sua manifestação. Atenciosamente.	Prese

### Prorrogações

Data/Hora	Prazo Original	Novo Prazo	Responsável	Motivo
29/06/2022 17:40	31/01/2022 23:59	29/07/2022 23:59	Marcos Maria	Outros motivos após reinício de prazo da manifestação

### Respostas as pesquisas de satisfação

Data/Hora	Referência	Respostas
29/06/2022 17:39	30/03/2022 17:10	A sua demanda foi atendida? <b>Sim</b> A resposta fornecida foi fácil de compreender? <b>Muito fácil de compreender</b> Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado? 😊 <b>Muito Satisfeito</b>



