



GUIA PARA COLABORADORES/AS NA PLATAFORMA DE OUVIDORIAS

Os/As usuários/as colaboradores/as na Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo Federal são os/as servidores/as de cada unidade responsáveis pelo recebimento e envio de resposta das demandas de Ouvidoria. Para o/a servidor/a com perfil Colaborador/a é disponibilizada na referida na Plataforma a **função Tratar (Novo)** e a **ação Tratar**.¹

A **Função Tratar (Novo)** possibilita aos/as servidores/as de Ouvidoria ou unidades da instituição, por meio dos/as colaboradores/as, contribuir com informações relevantes que subsidiarão a resposta ao/à manifestante. As manifestações visualizadas nesta função serão todas aquelas atribuídas especificamente ao/à servidor/a ou a sua unidade.

Para dar início ao tratamento de alguma manifestação, basta o/a usuário/a se logar e, na tela inicial, clicar na função **Tratar (Novo)** disponível no menu superior.

Os principais recursos desta função são:

- exibição de tela para os/as usuários/as contribuírem com resposta, inserindo textos e anexos de forma dinâmica, em estilo chat de mensagens;
- exportação dos textos e anexos para a tela de análise e tratamento da manifestação. Dessa forma, não há necessidade de o/a colaborador/a copiar, colar textos e/ou subir os anexos manualmente;
- possibilidade consulta das manifestações tratadas, prontas para serem respondidas conclusivamente.

É possível ainda **filtrar manifestações**, ou seja, pesquisar manifestações por um filtro utilizando parâmetros gerais, como tipo da manifestação, formulário, assunto ou prioridade, ou, ainda, parâmetros específico, como nome do/a manifestante ou campos adicionais. O filtro padrão do **Tratar (Novo)** mostra apenas as manifestações em aberto, tramitadas para o/a usuário/a que está consultando, são as manifestações **não tratadas**. É possível buscar também por **tratadas** ou **todas**.

Por fim, ao clicar sobre o número de protocolo (NUP) da manifestação, é aberta a tela da ação **Tratar**. Esta ação consiste no tratamento da manifestação sob responsabilidade do/a usuário/a, contribuindo com informações que servirão de subsídios para elaboração da resposta da manifestação. Inicialmente, selecione a manifestação desejada, clicando no pequeno círculo ao lado esquerdo do número de protocolo (NUP)

¹ Conforme consta no Manual da Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, item 6.13 Módulo de Triagem e Tratamento (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual).

da manifestação. Depois, preencha o campo de contribuição da resposta e clique no ícone "avião de papel" – automaticamente, a mensagem é exibida nesta seção, chamada Tratamento. Caso queira emitir uma nova contribuição, repita o processo. É possível ainda inserir um anexo na resposta de contribuição.

Para finalizar o tratamento dado, basta clicar em **Finalizar Tratamento**. Após finalizar o tratamento, a manifestação alterará seu estado para **tratada**, podendo ser buscada pelo/a usuário/a da ouvidoria no filtro da tela da **função Tratar (Novo)** por meio da seleção do campo **tratadas**.

A Controladoria-Geral da União (CGU) realizou e disponibilizou um curso em seu canal do YouTube sobre o cadastro das unidades do órgão e usuários/as colaboradores/as na Plataforma de Ouvidorias (https://www.youtube.com/watch?v=WY-rEzpCp0A&ab_channel=Controladoria-GeraldaUni%C3%A3o-CGU). Os trechos 19:20-20:25; 22:45-24:26; e 58:10-1:01:00 relacionam-se ao perfil colaborador.

PASSO A PASSO

- Para acessar a Plataforma de Ouvidorias, é necessário realizar o login com CPF e senha. Os/as servidores/as cadastrados/as receberam por e-mail seu usuário de login e senha temporária no sistema. Após o primeiro acesso, o sistema solicitará uma nova senha, que depois de alterada, possibilita ao/à colaborador/a utilizá-lo normalmente.

gov.br

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

ALTO CONTRASTE 1.77 VLBRAS

Área de Treinamento

Início Cadastre-se Órgãos Download de Dados LAI Ouvidorias.gov.br Ajuda

Entrar Cadastro

Ambiente de treinamento. Os dados informados nesta página não serão analisados.
Caso queira registrar uma manifestação, acesse fala.br/cgu.gov.br

Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.480/2017.

Login Fala.Br

Identificação com restrição de acesso
Insira seus dados de login e senha para continuar

Login

15269960055

Senha

XXXXXX

Não possui usuário? Criar Conta Esqueci a senha

Entrar

Login gov.br (Login único)

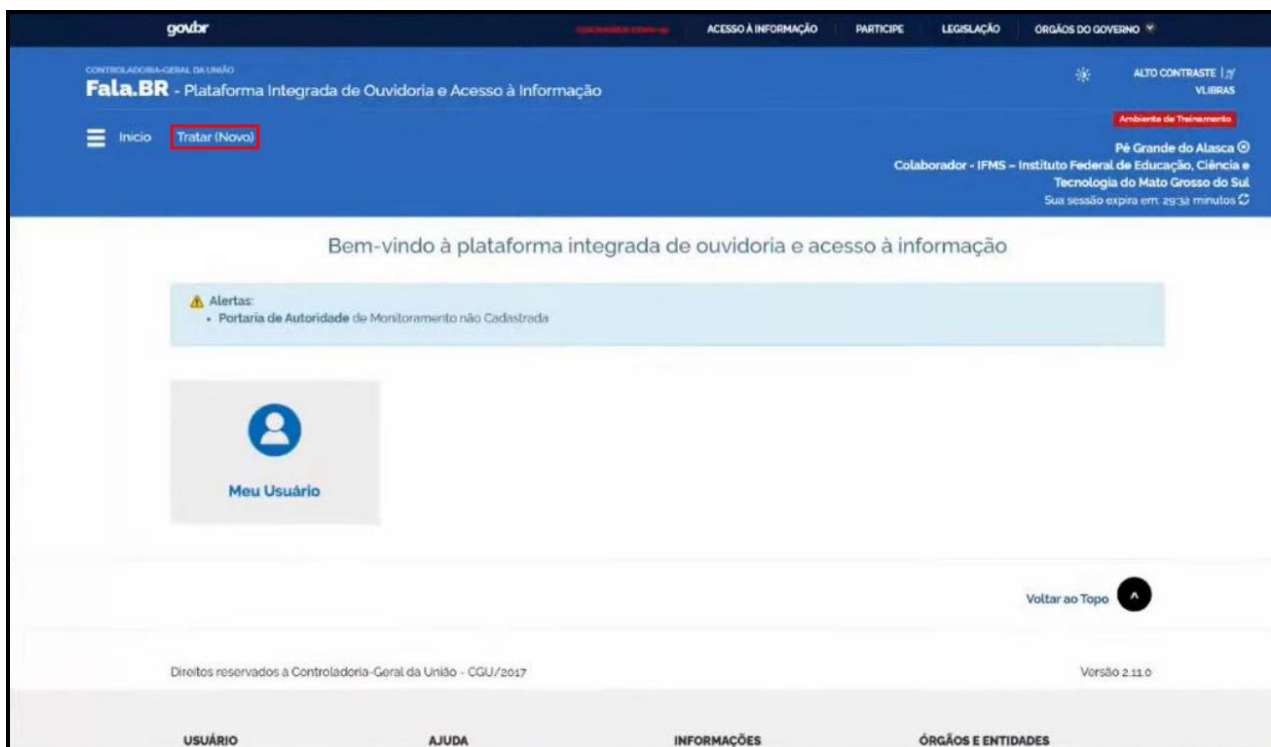
Você pode criar o seu cadastro autenticado por meio do login único gov.br para ter acesso a todos os serviços públicos digitais em um só cadastro

Entrar com gov.br

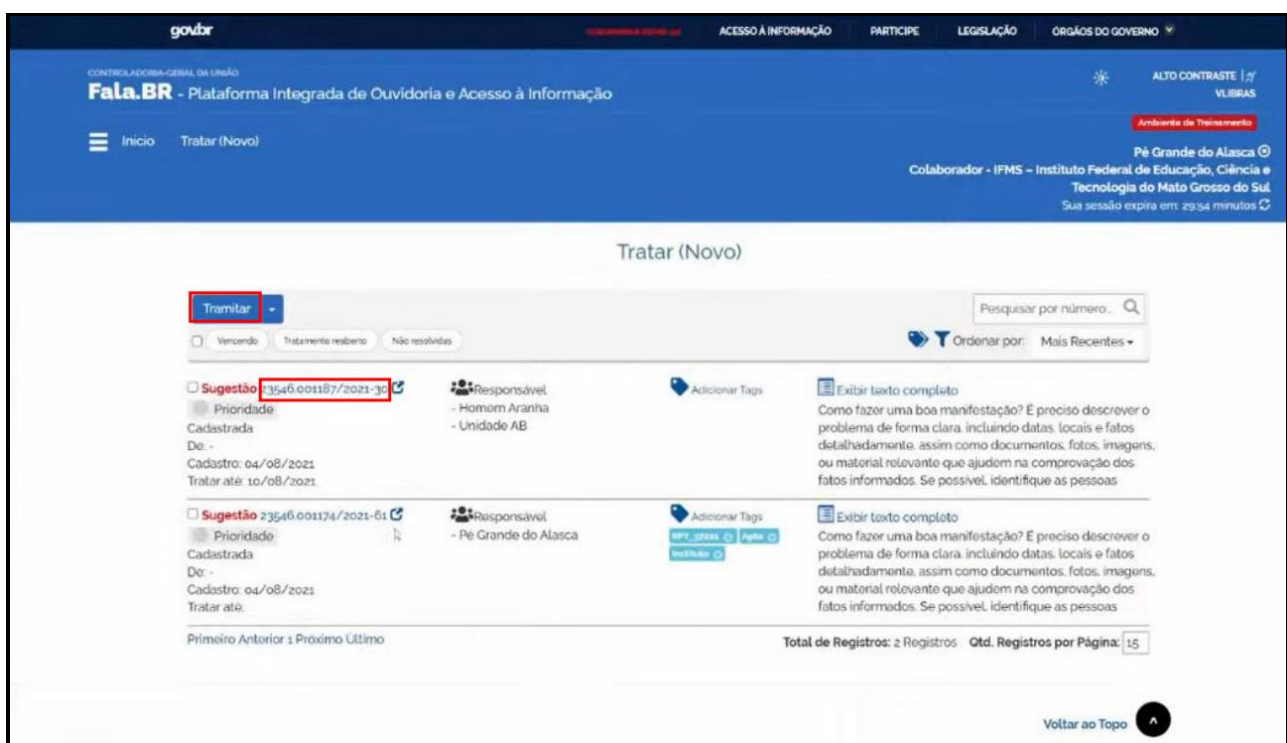
Entrar

Voltar

- Ao entrar, aparecerá a seguinte tela. Clique em “Tratar (Novo)” (destaque em vermelho).



- Ao clicar, aparecerá a tela abaixo. Em “Tramitar” é possível realizar o encaminhamento para as outras unidades (subunidades). Para ter acesso ao teor das manifestações, clique no número de protocolo (NUP), que aparece em azul.



- Ao clicar no número de protocolo (NUP), aparecerá a tela abaixo.

Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

ALTO CONTRASTE | VLIRIAS

Incio Tratar (Novo)

Pé Grande do Alasca
Colaborador - IFMS - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Mato Grosso do Sul
Sua sessão expira em: 29:59 minutos

Tratar Manifestação

Teor

Fale aqui
Como fazer uma boa manifestação? É preciso descrever o problema de forma clara, incluindo datas, locais e fatos detalhadamente, assim como documentos, fotos, imagens, ou material relevante que ajudem na comprovação dos fatos informados. Se possível, identifique as pessoas envolvidas. Informe se houve alguma tentativa de solucionar o problema e, caso o problema tenha sido parcialmente resolvido, informe o que falta resolver. Estas informações são essenciais para que a Ouvidoria entenda a situação e consiga levar a sua manifestação a quem possa adotar as providências para resolver o seu problema. Sem informações completas, a ouvidoria não consegue ajudar você!

Anexos Originais
Não foram encontrados registros.

Envolvidos
Não foram encontrados registros.

Tratamento (até 10/08/2021)

Trate por favor
Vivian Negra - 04/08/2021 15:22

Favor analisar
Homem Aninha - 04/08/2021 15:31

Escreva aqui sua contribuição

- Em “Escreva aqui sua contribuição” (destaque em vermelho), é possível inserir a resposta. “Exportar” (destaque em vermelho) permite exportar para um arquivo.

Fale aqui
Como fazer uma boa manifestação? É preciso descrever o problema de forma clara, incluindo datas, locais e fatos detalhadamente, assim como documentos, fotos, imagens, ou material relevante que ajudem na comprovação dos fatos informados. Se possível, identifique as pessoas envolvidas. Informe se houve alguma tentativa de solucionar o problema e, caso o problema tenha sido parcialmente resolvido, informe o que falta resolver. Estas informações são essenciais para que a Ouvidoria entenda a situação e consiga levar a sua manifestação a quem possa adotar as providências para resolver o seu problema. Sem informações completas, a ouvidoria não consegue ajudar você!

Anexos Originais
Não foram encontrados registros.

Envolvidos
Não foram encontrados registros.

Manifestação

Tipo de manifestação	Sugestão
Número	23545.001187/2021-30
Esfera	Federal
Órgão destinatário	IFMS - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Mato Grosso do Sul
Serviço	-
Órgão de interesse	-
Assunto	-
Subassunto	-
Tag	-

Tratamento (até 10/08/2021)

Trate por favor
Vivian Negra - 04/08/2021 15:22

Favor analisar
Homem Aninha - 04/08/2021 15:31

Escreva aqui sua contribuição

Finalizar Tratamento

Definir Prioridade Exportar PDF Voltar

- Para enviar a contribuição, depois de inserida, clique no ícone de avião de papel (destaque em vermelho).

Fale aqui

Como fazer uma boa manifestação? É preciso descrever o problema de forma clara, incluindo datas, locais e fatos detalhadamente, assim como documentos, fotos, imagens, ou material relevante que ajudem na comprovação dos fatos informados. Se possível, identifique as pessoas envolvidas. Informe se houve alguma tentativa de solucionar o problema e caso o problema tenha sido parcialmente resolvido, informe o que falta resolver. Estas informações são essenciais para que a Ouvidoria entenda a situação e consiga levar a sua manifestação a quem possa adotar as providências para resolver o seu problema. Sem informações completas, a ouvidoria não consegue ajudar você!

Anexos Originais

Não foram encontrados registros.

Envolvidos

Não foram encontrados registros.

Manifestação

Tipo de manifestação	Sugestão
Número	23546.001187/2021-30
Esfera	Federal
Órgão destinatário	IFMS - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Mato Grosso do Sul
Serviço	-
Órgão de interesse	-
Assunto	-
Subassunto	-
Tag	-

Trate por favor

Vivian Negra - 04/08/2021 15:22

Favor analisar

Homem Aranha - 04/08/2021 15:31

A sugestão implementada em 60 dias.

Finalizar Tratamento

Definir Prioridade Exportar PDF Voltar

- Após clicar no avião de papel, a resposta aparece como enviada (destaque em vermelho). Também é possível inserir anexos no ícone de clipe (destaque em vermelho).

Fale aqui

Como fazer uma boa manifestação? É preciso descrever o problema de forma clara, incluindo datas, locais e fatos detalhadamente, assim como documentos, fotos, imagens, ou material relevante que ajudem na comprovação dos fatos informados. Se possível, identifique as pessoas envolvidas. Informe se houve alguma tentativa de solucionar o problema e caso o problema tenha sido parcialmente resolvido, informe o que falta resolver. Estas informações são essenciais para que a Ouvidoria entenda a situação e consiga levar a sua manifestação a quem possa adotar as providências para resolver o seu problema. Sem informações completas, a ouvidoria não consegue ajudar você!

Anexos Originais

Não foram encontrados registros.

Envolvidos

Não foram encontrados registros.

Manifestação

Tipo de manifestação	Sugestão
Número	23546.001187/2021-30
Esfera	Federal
Órgão destinatário	IFMS - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Mato Grosso do Sul
Serviço	-
Órgão de interesse	-
Assunto	-
Subassunto	-
Tag	-

Trate por favor

Vivian Negra - 04/08/2021 15:22

Favor analisar

Homem Aranha - 04/08/2021 15:31

A sugestão implementada em 60 dias.

Pô Grande do Alasca - 04/08/2021 15:36

Anexo já inserido → 8_30_unidades2021.jpg

Escreva aqui sua contribuição

Finalizar Tratamento

Definir Prioridade Exportar PDF Voltar

- É possível apagar a contribuição marcando a bolinha em azul e clicando na lixeira, à esquerda, conforme destaque em vermelho.

Fale aqui
Como fazer uma boa manifestação? É preciso descrever o problema de forma clara, incluindo datas, locais e fatos detalhadamente, assim como documentos, fotos, imagens, ou material relevante que ajudem na comprovação dos fatos informados. Se possível, identifique as pessoas envolvidas. Informe se houve alguma tentativa de solucionar o problema e, caso o problema tenha sido parcialmente resolvido, informe o que falta resolver. Estas informações são essenciais para que a Ouvidoria entenda a situação e consiga levar a sua manifestação a quem possa adotar as providências para resolver o seu problema. Sem informações completas, a ouvidoria não consegue ajudar você!

Anexos Originais
Não foram encontrados registros.

Envolvidos
Não foram encontrados registros.

Manifestação

Tipo de manifestação	Sugestão
Número	23546.001187/2021-30
Esfera	Federal
Órgão destinatário	IFMS – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Mato Grosso do Sul
Serviço	-
Órgão de interesse	-
Assunto	-
Subassunto	-
Tag	-

Favor analisar:

Vivian Negra - 04/08/2021 16:22

Honrem Aranha - 04/08/2021 16:31

☐ A sugestão implementada em 60 dias

Po Grande do Alasca - 04/08/2021 16:36

☒ 6_10_unidades7001.jpg

Po Grande do Alasca - 04/08/2021 16:36

Escreva aqui sua contribuição

Finalizar Tratamento

Definir Prioridade Exportar PDF Voltar

- Após incluir a contribuição (ícone avião de papel) e/ou anexos (ícone clipe), clique em “Finalizar Tratamento”.

Fale aqui
Como fazer uma boa manifestação? É preciso descrever o problema de forma clara, incluindo datas, locais e fatos detalhadamente, assim como documentos, fotos, imagens, ou material relevante que ajudem na comprovação dos fatos informados. Se possível, identifique as pessoas envolvidas. Informe se houve alguma tentativa de solucionar o problema e, caso o problema tenha sido parcialmente resolvido, informe o que falta resolver. Estas informações são essenciais para que a Ouvidoria entenda a situação e consiga levar a sua manifestação a quem possa adotar as providências para resolver o seu problema. Sem informações completas, a ouvidoria não consegue ajudar você!

Anexos Originais
Não foram encontrados registros.

Envolvidos
Não foram encontrados registros.

Manifestação

Tipo de manifestação	Sugestão
Número	23546.001187/2021-30
Esfera	Federal
Órgão destinatário	IFMS – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Mato Grosso do Sul
Serviço	-
Órgão de interesse	-
Assunto	-
Subassunto	-
Tag	-

Favor analisar:

Honrem Aranha - 04/08/2021 16:31

☐ A sugestão implementada em 60 dias

Po Grande do Alasca - 04/08/2021 16:36

☐ Esta manifestação foi apagada

Po Grande do Alasca - 04/08/2021 16:36

☒ 3_2_cidade-30000-nova.jpg

Po Grande do Alasca - 04/08/2021 16:36

Escreva aqui sua contribuição

Finalizar Tratamento

Definir Prioridade Exportar PDF Voltar

- Caso seja necessário, é possível “Reabrir Tratamento”, clicando em “Voltar” ou em “Tratar (Novo)”.

The screenshot displays the 'Fala.BR' interface. On the left, a sidebar contains sections: 'Fale aqui' (How to make a manifestation), 'Anexos Originais' (Original Attachments), 'Envolvidos' (Involved), and 'Manifestação' (Manifestation). The 'Manifestação' section is expanded, showing details for a suggestion (Sugestão) with number 23546.001187/2021-30, from the Federal sphere (Esfera Federal) to IFMS - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Mato Grosso do Sul. The right pane shows the manifestation details, including a status of 'A sugestão implementada em 60 dias' and a 'Reabrir Tratamento' button highlighted with a red box. Below this, there are buttons for 'Definir Prioridade', 'Exportar PDF', and 'Voltar', with the 'Voltar' button also highlighted with a red box.

- Observe que não estará visível o protocolo finalizado. Porém, em filtros (destaque em vermelho),

The screenshot shows the 'Fala.BR' 'Tratar (Novo)' (Treat New) screen. The top navigation bar includes 'Início' (Home) and 'Tratar (Novo)'. The main content area displays a list of manifestations. A filter button labeled 'Mais Recentes' (Most Recent) is highlighted with a red box. The list shows a single manifestation with details: 'Sugestão 23546.001187/2021-81', 'Prioridade', 'Cadastrado', 'De: -', 'Cadastro: 04/08/2021', and 'Tratar até:'. The bottom of the screen features a footer with 'Direitos reservados a Controladoria-Geral da União - CGU/2017' and 'Versão 2.11.0'.

- é possível aplicar diversas opções, e em “Exibir demais filtros” (destaque em vermelho),

The screenshot shows the 'Filtrar' (Filter) modal in the Fala.BR platform. The modal is titled 'Filtrar' and contains several sections for filtering requests. At the bottom left of the modal, the text 'Exibir demais filtros' is highlighted with a red rectangular box. Other visible elements include buttons for 'Pesquisar', 'Limpar', and 'Fechar', and a 'Voltar ao Topo' button on the right side of the page.

- abrem mais tipos de filtros, sendo que a marcação padrão é “Não Tratadas”. Assim, é possível buscar por outros protocolos em “Tratadas” e “Todas”, bem como fazer uso dos demais filtros.

The screenshot shows the 'Filtrar' (Filter) modal in the Fala.BR platform, with the 'Ocultar demais filtros' (Hide more filters) link visible. The modal displays various filter options, including 'Situações' (Status) with radio buttons for 'Todas', 'Tratadas', and 'Não Tratadas'. The 'Não Tratadas' option is selected and highlighted with a red rectangular box. Other visible elements include buttons for 'Pesquisar', 'Limpar', and 'Fechar', and a 'Voltar ao Topo' button on the right side of the page.