# 1. APRESENTAÇÃO

O presente capítulo relata, de forma sucinta, o histórico da Plataforma Fala.BR, sua utilização institucional e funcionalidades.


- 1.1. Histórico e funcionalidades da Plataforma Fala.BR

# 1.1. Histórico e funcionalidades da Plataforma Fala.BR

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) foi lançada em 2019 pela Controladoria-Geral da União (CGU),. Foi constituído a partir da junção de dois sistemas anteriores: o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv) e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC). O e-Ouv foi lançado no final de 2014 e sua adesão e utilização, no âmbito do Instituto Federal de São Paulo (IFSP), é integral desde então. O mesmo se aplica ao e-SIC, que foi utilizado pelo IFSP desde sua criação em 2012.

A plataforma viabiliza o recebimento, gestão e tratamento de manifestações de ouvidoria dos tipos denúncia, elogio, reclamação, simplifique (pedido de simplificação de serviços), solicitação de providências e sugestão; além dos pedidos de acesso à informação.

Com a evolução natural e necessária do sistema, a plataforma passou a integrar funcionalidades que viabilizam o maior controle das atividades de ouvidoria, principalmente. Assim, foi implementado o Módulo Triagem e Tratamento, que permite que todo o fluxo de atendimento de uma manifestação de ouvidoria ocorra integralmente no ambiente da plataforma, a fim de cumprir os requisitos de segurança e rastreabilidade de acesso às informações, como medida de salvaguarda dos direitos dos usuários dos serviços públicos, bem como mitigação de riscos à segurança dos dados desses usuários.

Assim, o IFSP passará a adotar a tramitação exclusiva de manifestações por meio do módulo a partir de 2023, com o cadastro gradual das áreas, definido no Plano Anual de Ouvidoria 2023.

O presente manual foi desenvolvido para orientar aos servidores cadastrados com o perfil "Colaborador" na plataforma, responsáveis por contribuir com o tratamento de manifestações, subsidiando sua resposta com informações que a unidade de ouvidoria considerar relevantes ao atendimento dos usuários.