

## 2.2. Acessando uma manifestação

Procedida a análise preliminar e triagem realizada pela Ouvidoria-Geral, a manifestação será encaminhada para uma das unidades ou servidores cadastrados no sistema, que será responsável pelo atendimento integral ou parcial da manifestação, tendo em vista que em algumas situações há mais de um assunto associado.

Após o encaminhamento pela Ouvidoria-Geral, a plataforma envia um alerta de recebimento de manifestação automático ao e-mail da unidade cadastrada ou servidor, informando o número único de protocolo (NUP) da manifestação e a prazo de resposta. Também exibe mensagem cadastrada pela ouvidoria com eventuais instruções ou observações. A Figura 1 a seguir ilustra o descrito.

Figura 4 - Alerta de recebimento de manifestação.

Alerta de Recebimento de Manifestação no Sistema Fala.BR - [23546.0000 ]

nao-responder.falabr@cgu.gov.br

para mim ▼

Prezado(a) Servidor(a),

Uma manifestação de ouvidoria foi tramitada para sua unidade. É necessário fornecer uma resposta até:

Nº da manifestação: [23546.0000](#)

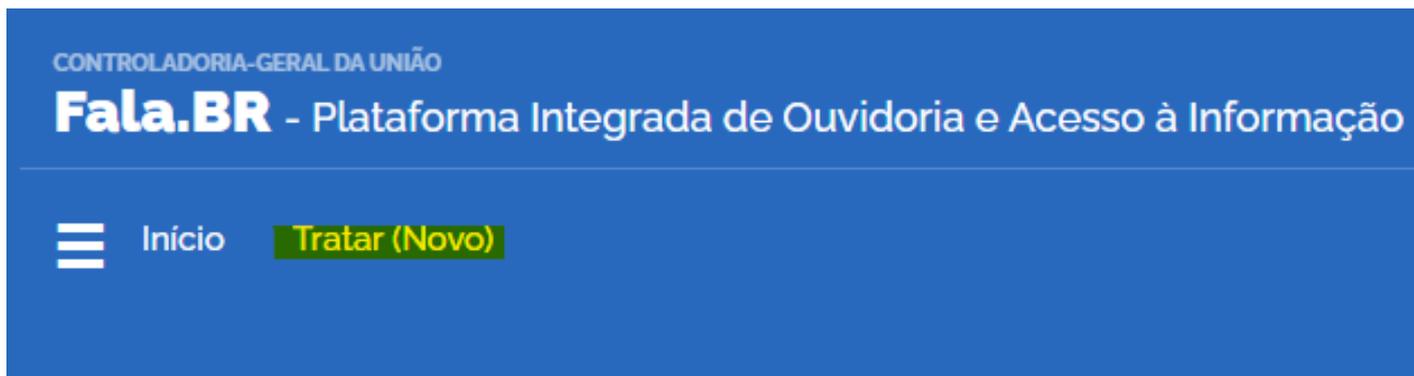
Mensagem da ouvidoria:

Acesse <https://falabr.cgu.gov.br>, menu Tratar, para consultar mais detalhes.

Fonte: IFSP (2023), a partir de [UFMS \(2022\)](#).

**Passo 1:** Recebido o alerta da plataforma, o colaborador deverá acessar a plataforma e iniciar o tratamento da manifestação, tendo em vista o prazo informado. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, nos casos em que haja necessidade e mediante justificativa registrada para a Ouvidoria-Geral.

Figura 5 - Destaque para o acesso ao módulo Tratar da plataforma.



**Passo 2:** Ao acessar o módulo, de tratamento, será exibida a relação de manifestações atribuídas ao colaborador. É exibido o número tipo de manifestação, o número de protocolo, data de cadastro do protocolo, o nível de prioridade, que baseia o prazo de resposta informado. Também é exibida uma prévia das reclamações, solicitações de providências, elogios, sugestões e solicitações de simplificação. Não são exibidas as prévias de denúncias e comunicações.

É possível filtrar as manifestações na opção "Ordenar por", disponível no canto superior direito da tela, ou mesmo pesquisar por número de protocolo no campo de pesquisa próximo.

Figura 6 - Tela de gestão de manifestação do módulo de tratamento.

## Tratar (Novo)

The screenshot shows a web interface for processing a request. At the top, there is a 'Tramitar' button and a search bar labeled 'Pesquisar por número...'. Below the search bar, there are filter buttons for 'Situação: Cadastrada', 'Situação: Complementada', 'Situação: Prorrogada', 'Situação: Encaminhada por Outro Órgão', and 'Situação: Complementação Solicitada'. A secondary row of filters includes 'Situação: Concluída', 'Usuario Responsável pela Análise: Rafael Inácio Sousa Martins', 'Com Pendências?: Sim', and 'Tramitadas para mim ou para minha unidade'. The main content area displays a 'Reclamação' with the number '23546.001483/2020-50', a status of 'Alta', and a 'Cadastrada' label. It also shows the registration date '10/12/2020' and a deadline 'Tratar até: 31/01/2023'. A 'Responsável' field is empty, and there are buttons for 'Adicionar Tags' and 'Exibir texto completo'. The 'Exibir texto completo' section contains the text: 'Manifestação criada pela API de Serviços Digitais devido Avaliação do serviço prestado ao Usuário. Como foi a sua experiência com o serviço? "Satisfatória"'. At the bottom, there are navigation links 'Primeiro Anterior 1 Próximo Último' and a summary 'Total de Registros: 1 Registros Qtd. Registros por Página: 15'.

**Passo 3:** Para iniciar o tratamento da manifestação, clique sobre o número da manifestação, que será acessada na mesma aba, ou clique no ícone de uma seta junto ao número de protocolo, abrindo a manifestação em uma nova aba do navegador. Ao acessar a manifestação, serão exibidos os dados de identificação da manifestação, eventuais anexos originais ou complementares, bem como seu teor, seja integral ou pseudonimizado [trechos do texto que possam identificar direta ou indiretamente a parte manifestante são ocultadas].

**Passo 4:** Ao lado dos blocos de identificação da manifestação, será aberto o bloco de tratamento, por meio de uma ferramenta similar a um bate-papo. Por meio desse canal a Ouvidoria-Geral e o colaborador irão registrar as informações necessárias ao tratamento da manifestação, como observações, orientações, dúvidas e a resposta conclusiva, inclusive envio de anexos necessários à complementação da resposta.

Figura 7 - Tela de tratamento da manifestação.

## Tratar Manifestação

Teor

### Fale aqui

Manifestação criada pela API de Serviços Digitais devido Avaliação do serviço prestado ao Usuário.

Como foi a sua experiência com o serviço? "Satisfatória"

Por quê?

- Esforço: O esforço para obtenção do serviço foi adequado. "Satisfatória"

Reclamação: "Tive que me esforçar um pouco pra usar o sistema... :)"

### Anexos Originais

Não foram encontrados registros.

### Local do Fato

São Paulo SP Reitoria

Alterar

## Manifestação

**Tipo de manifestação** Reclamação  
**Número** 23546.001483/2020-50  
**Esfera** Federal  
**Órgão destinatário** IFSP – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo

**Serviço**  Alterar

**Órgão de Interesse**  Alterar

**Assunto**  Alterar

**Subassunto**  Alterar

**Tags**  Alterar

**Data de cadastro** 10/12/2020  
**Prazo de atendimento** 12/01/2021  
**Prioridade** Alta ●  
**Situação** Cadastrada  
**Registrado por** Cidadão  
**Modo de resposta** Pelo sistema (com avisos por email)  
**Canal de entrada** Internet  
**Responsável pela análise**

Observação do órgão

Anexos

Históricos de ações

Tratamento (até 31/01/2023)

Considerando a presente reclamação, encaminhamos o teor para análise e esclarecimentos. Caso seja necessária a adoção de ações corretivas ou de aprimoramento do serviço, informe as ações executadas ou, se a execução demandar tempo superior ao prazo de resposta, informar o prazo previsto para conclusão.

- 17/01/2023 17:56

Escreva aqui sua contribuição

Finalizar Tratamento

Definir Prioridade

Exportar PDF

Voltar

Informações complementares:

O bloco "Observação do órgão" é de preenchimento da Ouvidoria-Geral, utilizado como forma de registro da análise preliminar. As informações registradas nesse campo não são visíveis à parte manifestante. Nesse campo também é possível registrar os envolvidos em manifestações identificados pela Ouvidoria-Geral, ou apontados pelos colaboradores.

O bloco "Anexos" exhibe a relação de anexos da manifestação, originais e complementares. Por meio dessa opção é possível realizar o *download* de todos os anexos compilados, otimizando o procedimento.

O bloco "Histórico de ações" exhibe o histórico simplificado e completo de todas as ações executadas, inclusive quem acessou a manifestação.

---

Revision #7

Created 13 January 2023 20:38:10 by Rafael Inácio Sousa Martins

Updated 12 September 2023 17:58:10 by Rafael Inácio Sousa Martins