



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE ALAGOAS

TREINAMENTO FALA.BR

Recebimento e Tratamento de Manifestações

Ouvidor-Geral: Melchior Nascimento

Equipe técnica:

- Georgina Bomfim
- Kátia Barra
- Shirley Veríssimo

TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES VIA FALA.BR

- Relatório Final e Análise Individual das Manifestações da Ouvidoria da Universidade Federal de Alagoas;
- Portaria da CGU nº 581/2021.



INCIDÊNCIA

 <p>DENÚNCIA</p> <p>Comunique um ato ilícito</p>	 <p>ELOGIO</p> <p>Demonstre satisfação ou agradeça por um serviço</p>	 <p>RECLAMAÇÃO</p> <p>Relate insatisfação com o serviço prestado</p>	 <p>SIMPLIFIQUE</p> <p>Sugira alguma ideia para simplificar algum serviço</p>	 <p>SOLICITAÇÃO</p> <p>Peça um atendimento ou um serviço</p>	 <p>SUGESTÃO</p> <p>Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços</p>
--	---	---	---	--	--



ATENÇÃO

Os Pedidos de Acesso à Informação continuarão com o fluxo via e-mail



O QUE MUDA?

- No processamento das manifestações de ouvidoria
- Recebimento de Denúncias

Antes

Agora

Comunicação via e-mail

Comunicação exclusivamente pelo Fala.BR

Início na unidade acadêmica ou administrativa

Início na Ouvidoria para avaliação dos elementos mínimos



ESPECIFICIDADES NO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES



A plataforma Fala.Br como **único canal de entrada** das manifestações de Ouvidoria



O **tratamento** da manifestação será **realizado exclusivamente no Fala.BR**



Encaminhamento imediato da DENÚNCIA à Ouvidoria Geral



Não dar publicidade ao conteúdo e à identidade do manifestante



VÍDEO FALA.BR

<https://www.youtube.com/watch?v=fGriuX8dcUk&t=318s>

- Login / Cadastro
- Caixa de entrada das manifestações
- Tratamento de manifestações
- Tratamento de denúncias
- Sair do sistema
- Acessar manifestações antigas tratadas
- Reabrir o tratamento da manifestação
- Tramitar manifestação para área competente
- Retornar a manifestação à ouvidoria
- Manual do Fala.BR - Wiki CGU
(https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual)

VAMOS CONVERSAR

MOMENTO PARA DÚVIDAS





PRESENÇA E AVALIAÇÃO

Enviada pelo chat do Google Meet



SIMULAÇÃO

No sistema Fala.BR





**OBRIGADA PELA
ATENÇÃO!**

CONTATOS:
OUVIDORIA@UFAL.BR
3214-1415