



TREINAMENTO FALA.BR

Recebimento e Tratamento de Manifestações

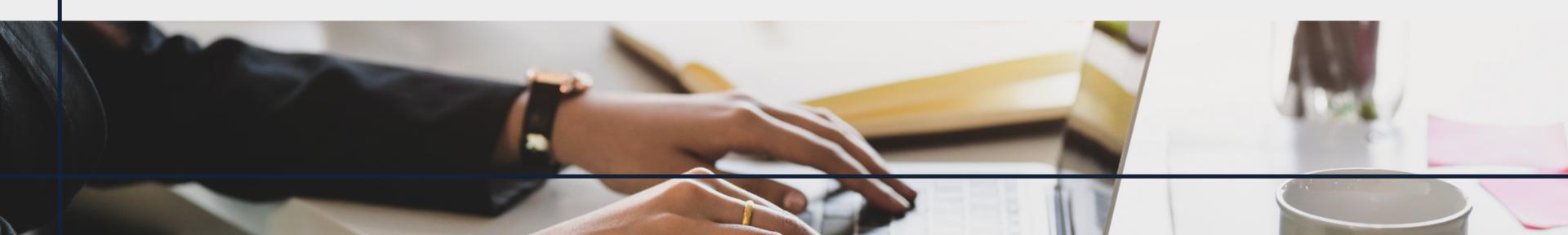
Ouvidor-Geral: Melchior Nascimento

Equipe técnica:

- Georgina Bomfim
- Kátia Barra
- Shirley Verissimo

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





ELOGIO

Demonstre satisfação ou agraceça por um serviço



RECLAMAÇÃO

Relate
insatisfação
com o
serviço
prestado



SIMPLIFIQUE

Sugira alguma ideia para simplificar algum serviço



SOLICITAÇÃO

Peça um atendimento ou um serviço



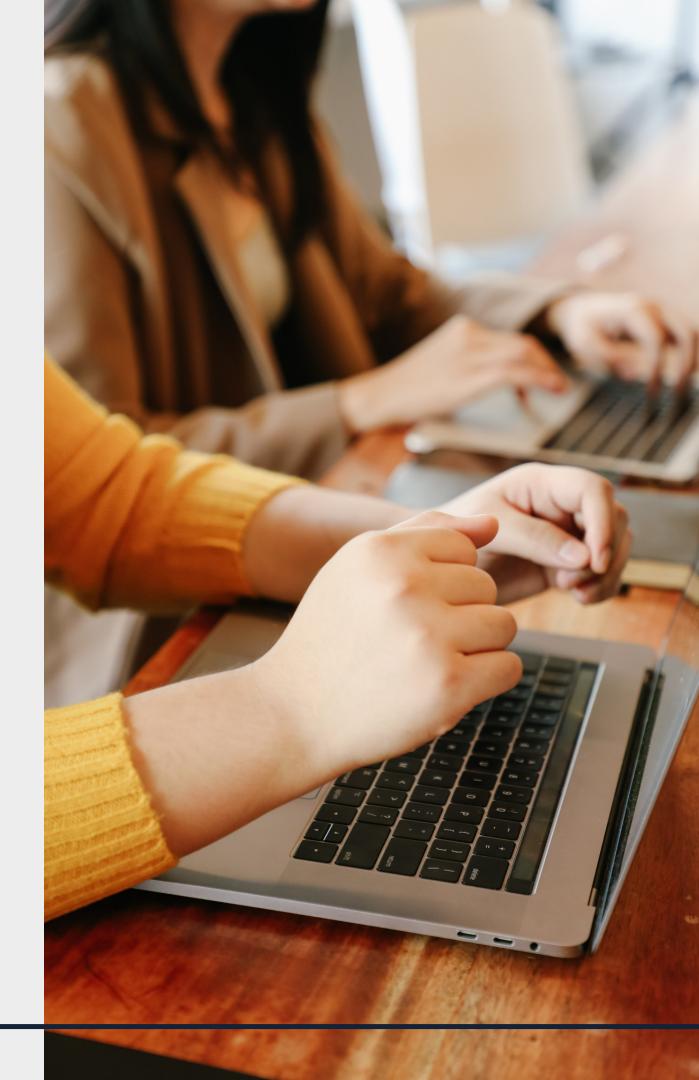
SUGESTÃO

Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços



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



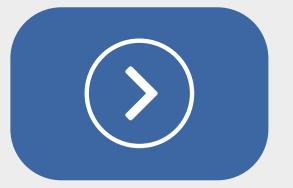
ESPECIFICIDADES NO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES



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 á identidade do manifestante



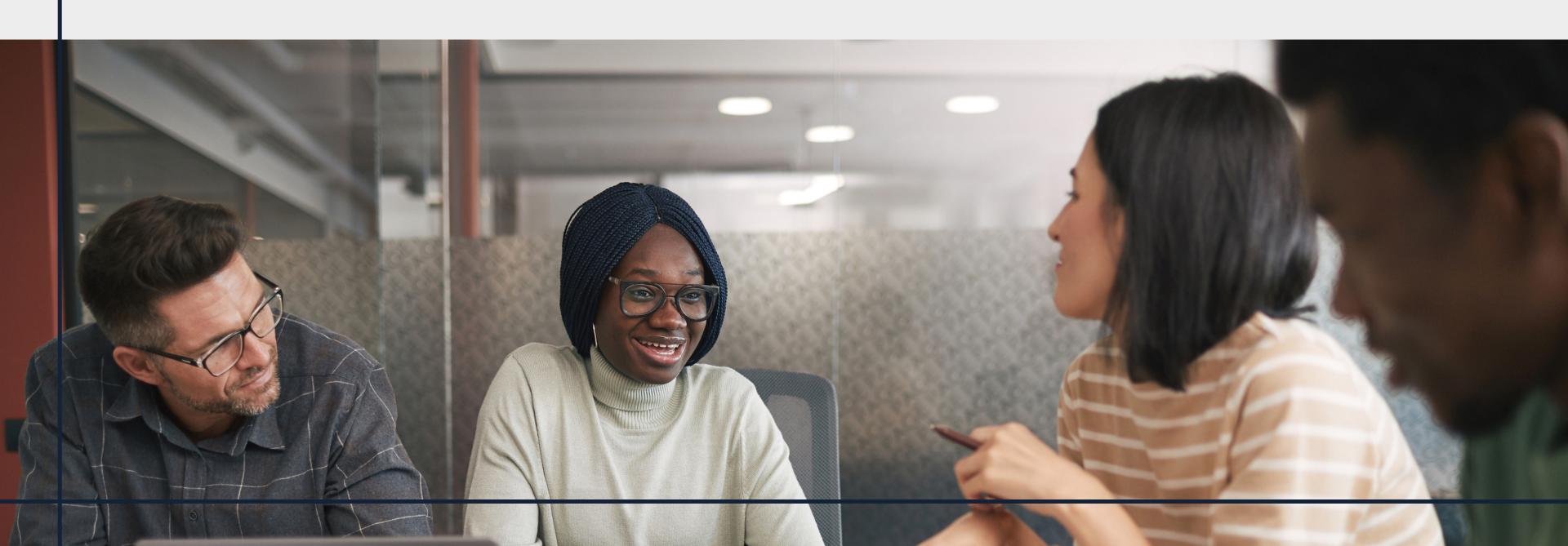
VÍDEO FALA.BR

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 manifestaçãoà 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



