

Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social – SITC

Manual de procedimentos da Ouvidoria da FURG – Usuários

Administração Superior

Reitor Danilo Giroldo

Vice-Reitor Renato Duro Dias

Pró-Reitora de Assuntos Estudantis Daiane Teixeira Gautério

Pró-Reitor de Extensão e Cultura Daniel Porciúncula Prado

Pró-Reitora de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas Camila Estima de Oliveira Souto

> Pró-Reitor de Graduação Sibele da Rocha Martins

Pró-Reitor de Infraestrutura Rafael Gonzales Rocha

Pró-Reitor de Inovação e Tecnologia da Informação Diogo Paludo de Oliveira

> Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação Eduardo Resende Secchi

Pró-Reitor de Planejamento e Administração Diego D'Avila da Rosa

Equipe responsável pela elaboração

Maria Rozana Rodrigues de Almeida Ouvidora Secretária de Integridade, Transparência e Controle Social

Karina Ribeiro da Silva Molina Coordenadora de Transparência e Acesso à Informação

Karine Massia Pereira Coordenação de Transparência e Acesso à Informação

Sumário

APRESENTAÇÃO	5
A OUVIDORIA	5
AS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	6
PRINCIPAIS CONCEITOS E CLASSIFICAÇÕES	6
PRAZOS	9
ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS	9
REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO NO FALA.BR	10
LINKS ÚTEIS	23
LEGISLAÇÕES	24
	APRESENTAÇÃO

1. APRESENTAÇÃO

Este manual visa orientar o manuseio da Plataforma Fala.BR para o registro das manifestações de ouvidoria pelos usuários dos serviços públicos prestados pela Universidade Federal do Rio Grande – FURG, abordando conceitos básicos, bem como um passo a passo para o registro das manifestações. O documento foi elaborado a partir do diagnóstico da gestão de riscos, com o objetivo de apresentar a toda a comunidade universitária interna e externa o fluxo para a realização das manifestações de ouvidoria por meio do Fala.BR, em consonância com o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas.

2. A OUVIDORIA

A Ouvidoria da FURG integra a Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social – SITC, estrutura criada por meio da Resolução nº 02/2021, de 22 de janeiro de 2021, do Conselho Universitário – CONSUN, a qual se constitui em um órgão vinculado à Reitoria. Integrante do Sistema de Ouvidorias do Governo Federal – SisOuv, a Ouvidoria se estabelece como canal oficial de relacionamento da Instituição com os usuários, colaborando para a garantia dos direitos da comunidade universitária.

Desse modo, a Ouvidoria da FURG constitui-se como um espaço destinado ao exercício da cidadania para que a comunidade possa fazer sua manifestação, dar sugestões, fazer elogios, reclamações, denúncias e solicitações, sendo um canal de comunicação entre o cidadão e a Instituição para contribuir com a melhoria da Universidade. Ela exerce, assim, papel mediador nas relações envolvendo as instâncias universitárias e os integrantes das comunidades interna e externa, examinando e encaminhando as demandas aos setores competentes, identificando melhorias, propondo mudanças, bem como, apontando irregularidades.

A Ouvidoria tem seu papel institucional regulado pela Portaria nº 581/2021 da Controladoria-Geral da União – CGU, que atribuiu às unidades integrantes do SisOuv a competência de adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estão vinculadas. No âmbito da FURG, tem suas atribuições definidas no Regimento Interno da Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social – SITC, instituído pela Deliberação nº 022/2021, do Conselho de Ensino, Pesquisa, Extensão e Administração – COEPEA, de 25 de junho de 2021, bem como, na Portaria SITC/FURG nº 01/2022, de 19 de dezembro de 2022, que dispõe sobre as atividades de Ouvidoria, o tratamento das manifestações recebidas e o uso da Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

3. AS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Na Administração Pública federal, as manifestações dos usuários dos serviços públicos (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios, simplifique e pedidos de acesso à informação) são apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do Fala.BR, Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. Trata-se de um sistema desenvolvido e gerenciado pela CGU, de uso obrigatório pelos órgãos e entidades da Administração Pública federal.

A Plataforma Fala.BR é um canal integrado para encaminhamento de manifestações a órgãos e entidades do poder público, apresentando uma interface única para o registro de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação. O Fala.BR funciona de forma totalmente online e está disponível em <u>https://falabr.cgu.gov.br</u>, sendo que sua utilização não depende de instalação. Basta o usuário acessar o sistema em seu navegador, colocar seu login e senha e começar a utilizar.

Todos os atendimentos de ouvidoria no âmbito da FURG são registrados e tratados na Plataforma Fala.BR. O sistema também poderá ser utilizado por estados e municípios e pelos Serviços Sociais Autônomos. Para saber quais órgãos e entidades aderiram ao sistema, basta acessar a "Busca de Ouvidorias e SICs", disponível em https://falabr.cgu.gov.br/publico/BuscadorOuvidorias/BuscadorOuvidorias.aspx.

4. PRINCIPAIS CONCEITOS E CLASSIFICAÇÕES

A Lei nº 13.460/2017 definiu as manifestações dos usuários como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços. O Decreto nº 9.492/2018, por sua vez, definiu cinco tipos de manifestação: reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação de providências. Além disso, o Decreto nº 9.094/2017 traz a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a solicitação de simplificação (simplifique!). Assim, são seis os tipos de manifestação no âmbito da administração pública federal:

 <u>Denúncia</u>: Envolve a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização dos recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos. A investigação e repressão a esses atos ilícitos ou irregulares depende da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

- <u>Elogio</u>: Transmite uma opinião favorável, é uma forma de demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre um atendimento recebido ou com a prestação de um serviço público. Uma manifestação de agradecimento é considerada um elogio.
- <u>Reclamação</u>: O usuário expressa, na forma de críticas ou opinião desfavorável, insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
- <u>Simplifique</u>: Forma pela qual o usuário participa da desburocratização dos serviços públicos, encaminhando proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente). Há rito específico para esse tipo de manifestação estabelecido pela Instrução Normativa conjunta CGU/ MP nº 1, de 12 de janeiro de 2018.
- <u>Solicitação de providências</u>: Deve conter um requerimento de atendimento ou serviço por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal. Pode ser utilizada para comunicar problemas.
- <u>Sugestão</u>: Apresenta-se como tentativa de contribuição individual ou coletiva para o aperfeiçoamento de política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato de órgão ou entidade da administração pública federal ou serviço público prestado.

As manifestações de ouvidoria podem ser classificadas, dentre outras, quanto à identidade do demandante:

- <u>Identificadas sem solicitação de sigilo</u> Quando o demandante se identifica e informa um meio de contato (e-mail, telefone, endereço, etc).
- <u>Identificadas com solicitação de sigilo</u> Quando o demandante se identifica (informa um meio de contato), no entanto, solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação, ou quando a Ouvidoria acha necessário adotar tal procedimento.
- <u>Anônima</u> Quando o manifestante não se identifica e não informa um meio de contato.

Nesse sentido, é importante destacar que, pelo princípio da proteção ao denunciante, indivíduos que levam aos órgãos de controle, de regulação ou de execução, informações sobre atos ilegais ou prejudiciais ao interesse público devem receber proteção especial contra retaliação, perseguição ou tratamento discriminatório, seja por parte de seus superiores, do denunciado, ou de autoridades públicas. Para isso, o Decreto nº 10.153/2019 estabelece uma série de medidas para salvaguarda da identidade do denunciante, como a obrigatoriedade de solicitar o consentimento do denunciante para realizar o trâmite de sua denúncia para outra ouvidoria competente e de pseudonimizar, isto é, retirar todas as informações que poderiam revelar a sua identidade, sempre que o consentimento for negado ou quando for enviada às unidades de apuração.

Ainda, a comunicação de irregularidade (denúncia anônima), descrita no art. 23, § 2°, do Decreto nº 9.492/2018, é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade

com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não configurar uma manifestação na conceituação adotada pela Lei nº 13.460/2017, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar. No entanto, havendo razoabilidade mínima no conteúdo narrado e documentos de comprovação ou informações que possibilitem a análise e a apuração dos fatos, a comunicação deve ser recebida, e, após análise prévia pela ouvidoria, enviada ao órgão ou entidade competente para sua apuração.

Importante salientar, neste ponto, que não cabe à ouvidoria a realização de qualquer tipo de juízo de valor acerca dos fatos narrados na denúncia, tampouco a submissão pretérita da matéria a nenhuma autoridade ou unidade diretiva ou técnica, que possa influenciar na decisão de encaminhar ou não a manifestação para a unidade de apuração competente. As denúncias que se referirem a ilícitos supostamente praticados por agentes públicos deverão ser encaminhadas obrigatoriamente aos órgãos apuratórios, não cabendo a submissão pretérita da matéria a qualquer unidade diretiva ou técnica, que possa influenciar na decisão de encaminhar ou não a manifestação para a área de correição.

Por fim, tem-se o pedido de acesso à informação, um mecanismo previsto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (conhecida como Lei de Acesso à Informação – LAI), o qual deve ser direcionado ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) ou cadastrado no Fala.BR, pois é uma forma particular de manifestação, regulamentada por legislação própria. Nele, busca-se acesso a uma informação produzida ou custodiada pela Administração Pública.

	Reclamação	Para manifestar sua insatisfação com o serviço público
	Solicitação	Para solicitar a adoção de providências a determinado órgão
	Denúncia	Para comunicar uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública
Ð	Elogio	Para expressar sua satisfação com um atendimento público
7	Sugestão	Para enviar uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos
3	Simplifique	Para sugerir alguma ideia para desburocratizar o serviço público

De forma resumida, estes são os seis tipos de manifestações de ouvidoria:

5. PRAZOS

A Ouvidoria deverá responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados a partir do seu recebimento. Este prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa. A Ouvidoria solicitará ao usuário complementação de informações, quando os elementos apresentados por ele forem insuficientes para a análise da manifestação. O pedido de complementação de informações suspende a contagem original, abrindo prazo de 20 dias para que o usuário apresente as informações solicitadas. Se não houver retorno nesse período, a manifestação poderá ser arquivada, ou seja, encerrada sem uma resposta conclusiva. Se o usuário complementar a manifestação, inicia-se um novo prazo de 30 dias para que a Ouvidoria ofereça a resposta. Esse prazo pode ainda ser prorrogado por mais 30 dias.

6. ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Em atendimento à legislação vigente, a Portaria SITC/FURG nº 01/2022 estabelece que o serviço de Ouvidoria da FURG atende aos usuários por meio do Fala.BR, canal online e integrado para encaminhamento de manifestações aos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. A FURG também realiza atendimentos presencialmente, por telefone ou por e-mail, sendo que as manifestações colhidas verbalmente serão transcritas e inseridas na Plataforma Fala.BR, assim como as recebidas por e-mail.

Assim, o usuário pode encaminhar a sua manifestação pelo site www.ouvidoria.furg.br, pelo e-mail ouvidoria@furg.br, pelos telefones 53 3293-5440 ou 53 3293-5450 ou diretamente na Ouvidoria, localizada no Campus Rio Grande da FURG, prédio anexo ao Protocolo Central. O horário de funcionamento da Ouvidoria é de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30.

7. REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO NO FALA.BR

- Acesse o site da FURG (<u>https://www.furg.br/</u>);
- Clique em "Ouvidoria" (destaque em vermelho);

govbr		COMUNICA BR	ACESSO À INFORMAÇÃO	PARTICIPE LEC	ISLAÇÃO ÓRGÃOS DO GO	WERNO	
t sea a contrato	i kana shere 2 kana shera	1 Komendari I	ALTO	CONTRASTE MAPA DO SE	TE ENGLISH ESPAÑOL		
6				·			
	Universidade			Buscar	Q introque		
FURG	Federal do Ri	o Grande					-
	alle Basharda Dishat OCI Blate	and the second statements of		ter altitut Descents because	Principality and a second second		100
Acesso a morn	çao Protocolo Digitali SEI Biblio	toca Sistemas weomain in	erores Lossoer Ouvona In	ica publica - Pergumas trequent	ES Fail CONOSCO ANA FUEL		
Mastala			OUÇA A	Docorr	ada a covta tam		
Particip	ação da comunidade	FL	IRGEM	F	M Café, às 13h.		
E assun	tos da universidade!	-	Manhandan and	Com transmissão	ao vivo no canal		
			106,7	oficial da FL	IRG, no Youtube:		
0.00		CLIC	ANDO AOUII	youtube.co	m/rurgoncial		
U							
Coronavírus	HISTÓRI	4					
Noticias	FUE	G realiza	o primeira i	reunião d	а		
Agenda	Con	niseão da	Verdade	na institui	cão		
Nossos curs	is CON	113340 44	a verdade i	ia motitui	çao		
	Encontro	aconteceu no Gabinet	e do Reitor e serviu para d	lebater as ações futuras	do grupo		
INSTITUCION	u -						
AFURG	RÁDIO		HU/URG	AVALIAÇÃO	INSTITUCIONAL		
Conselhos	1	- COLUMN T					
				- 6	and the second		

• Você será direcionado ao site da Ouvidoria da FURG;

← → ♂ ⋒ 🛱 ouvidoria.furg.br							\$	Ð	
govbr		COMUNICA BR	ACESSO À INFORMAÇÃO	PARTICIPE	LEGISLAÇÃO	ÓRGÃOS DO GOVERNO			
	Production of the Comp	101							_
	Ir para o conteúdo 🖬 Ir para o menu 🛃	Ir para a busca 🛐 Ir para o rodapé 🚺			ALTO CONTRASTE	MAPA DO SITE			
	Ministerio da Edu	rio			Pesquisar	Q			
	UNIVERSIDADE	FEDERAL DO RIO GRANDE							
	FURG								
	VOCÉ ESTÁ AQUE PÁGINA PRINCIPA	4							
		SEJA BEM-VIND			IVERSIDA	DE			
	Désign Journal	FEDERAL DO R	IO GRANDE.						
	Equipe								
	Legislação								1
	Relatórios			AFUR	KG quer ouvi	r voce			
	Planos de Ação		Aj	ude a mell	horar a Unive	ersidade			
	Modelo de Maturidade em								
	Ouvidoria Pública -	O que é a Ouvidoria?							
	Contato	É o espaco destinado ao exer	rcício da cidadania nara que a	comunidade no	ossa fazer sua man	ifestação			
		dar sugestões, fazer elogios, r	reclamações, denúncias e sol	citações, sendo	o um canal de com	unicação			
		entre o cidadao e a instituição	para contribuir com a meinor	a da Universida	ade.				
		A Ouvidoria exerce papel med das comunidades interna e ex	diador nas relações envolvend derna, examinando e encamir	o instâncias uni hando as dema	iversitárias e os inte andas aos setores	egrantes			
		competentes, identificando me	elhorias, propondo mudanças	assim como, a	pontando irregulari	dades.			
		Quando utilizar os serviços	da Ouvidoria?						
		Você poderá entrar em contat	o com a Ouvidoria sempre qu	ie desejar e, es	specialmente, nas s	seguintes			
		ocasiões:							
9 25°C Pred, rublado		Q Pesquisar v	🔊 o e 🖬 🖆	a 🔮	W		A POR	C 40	08:54
Prog. Hability					-		Pier		***************

• Rolando a barra lateral (destaque em vermelho) ou clicando na seta inferior direita (destaque em vermelho), você deve clicar em "Clique aqui para fazer a sua manifestação" (destaque em vermelho);

← → ♂ ⊜ 🛱 ouvidoria.furg.br		$\dot{\mathbf{T}}$	Ð		:
	Após ter entrado em contato diretamente com os setores envolvidos sem obter éxito; Quando tiver ciência de alguma irregularidade, intinação à legislação ou as normas internas da FURG, bem como tenha algum diento desirespeitado; Se for vilima de alguma forma de discriminação; Quando desejer contribuir para a melhonia da nosas Universidade; Quando desejer enviar elogios a qualquer unidade ou servidor da FURG. Tipos de Manifestação				
	SUGESTÃO proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados				
	ELOGIO: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido				
	SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência por parte da Administração				
	RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público				
	DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilicito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo				
	SIMPLIFIQUE!: solicitação para simplificar os serviços prestados por qualquer órgão ou entidade federal				*
	Clique aqui para fazer a sua manifestação.				
	Votar para o topo				
Menu Pisipia inicial Espise Legistação Ratatórios Piseos de Ada					U
26°C Pred. nublado	🚦 Q. Pesquisar 🛛 💫 🖸 😨 💼 🚘 📮 🔮 🖷 🔷	POR PT82	C 40	01 21/12/2	9:02 023

- Você será redirecionado ao site do Fala.BR (<u>www.falabr.cgu.gov.br</u>);
- Clique em "Ouvidoria" (destaque em vermelho);



 Escolha o tipo de manifestação que você quer registrar, clicando em uma das seis opções;



• Para continuar, é necessário escolher uma identificação: "Login Fala.Br" (destaque em vermelho) ou "Login gov.br (login único)" (destaque em vermelho), clicando em uma delas;

← → C û a falabr.ogu.gov.br/web/login?hipo=2&redirect=/manifestacao/cria?hipo=							Φr 🖄 対	: ال ف *
Controladoria-Geral da Ueião E Fala.BR Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação	Início Órgãos :	Site da LAI Dados Abertos 👻	Manual	Perguntas Frequentes	<i>5</i> 9	0	1 Entrar	Cadastrar
Para continuar, escolha uma io Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017	lentificação	D						
Login Fala.Br	Login gov.br (Login ú	nico)						
Identificação com restrição de acesso. Insira seus dados de login e senha para continuar.	Você pode criar o seu cad gov.br. para ter acesso a to cadastro.	sastro autenticado por meio do login u odos os serviços públicos digitais em	inico um só					
00000000000000000000000000000000000000		Entrar com gov.br						
Senha 🕜								
Obrigatorio Esqueci minha senha Não possui usuário? Criar conta								
Voltar Entrar								

 Caso o usuário opte por registrar uma denúncia, a seguinte tela aparecerá, com a opção do registro de forma anônima, na qual o usuário continua o registro da sua manifestação sem se identificar, clicando em "Continuar sem me identificar" (destaque em vermelho), atentando-se para o fato de que tal registro impossibilita ao usuário o acompanhamento posterior da denúncia;

C 🏠 🔒 falabr.cgu.gov.br/web/login?tipo=1&redirect=/manifestacao/criar?tipo=	1								04	e 🖈 🗯 🖬
Controladoria-Ceral da União E Fala.BR Piataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação	Inicio	Órgãos	Site da LAI	Dados Abertos 🔻	Manual	Perguntas Frequentes	ส (• 0	La Entrar	Cadastrar
Para continuar, escolha uma i Seus dados pessoais estarão protegidos. nos termos da Lei 13.460/2017	denti	ificaçã	ão							
Login Fala.Br	Login	gov.br (Logi	n único)			Denúncia anônima				
Identificação com restrição de acesso. Insira seus dados de login e senha para continuar. Login	Você pode criar o seu cadastro autenticado por melo do login único govbr, para ter acesso a todos os serviços públicos digitals em um só cadastro.					As manifestações registradas de maneira anônima não possibilitam acompanhamento posterior. Caso queira acompanhar o andamento e receber resportas para sua manifestação, por favor identifique-se. A CGU reatma o comproprise de narantia da repretênde na subertificade que lecil				
0000000000			Entrar con	1 gov.br		o não registro do endereço	eletrónic	o (IP).	,	
Obrigatório.						Co	ntinuar s	em me	identificar	
Senha						L				
Obrigatório.										
- Esqueci minha senha Não possui usuário? Criar conta										
Voltar										

Para criar um Login Fala.Br, o usuário deve realizar um cadastro, preenchendo as informações solicitadas – "Informações Básicas", "Informações Pessoais" e "Informações de Contato" (destaque em vermelho) – conforme telas abaixo, destacando-se que seus dados pessoais estarão protegidos e que se trata de uma identificação com restrição de acesso;

→ C △ @ falabr.cgu.gov.br/web/usuario/criar			
Controladoria-Geral da Unido E Fala.BR Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação	Inicio Órgãos Site da LA	N Dados Abertos 👻 Manual Perguntas Frequentes 🕺 🌢 🔍 🧲	Lentrar Cadastrar
Novo Cadastro Para que você possa experimentar tudo o que a plataform	1a pode oferecer, cadastre-se.		
Já conhece a conta única govbr? Ela é uma identificação que comprova em meios digitais q Ela é grafuita e esta disponivel para todos os cidadãos bras Clíque acul para fazer a sua. Informações Básicas	ue vocé é vocé. Com ela, vocé se identifica com segurar steiros.	nça na hora de acessar diversos serviços digitais.	
Tipo de pessoa	Pais	Nome	
Q, Pessoa Física 🛛 🗙 🗸	Q, Selecione × ×	Nome Completo	
Obrigatório.	Obrigatório.	Obrigatório	
E-mail Ex. email@email.com Obrigatorio		Documento Número Q. Selectore × Obrigatorio Obrigatorio	
Senha		Confirmação de Senha	
Pelo menos 8 caracteres, incluindo letras e números	٥	Pelo menos 8 coracteres. incluindo letras e números	0
Obrigatório.		Obrigatório.	

• Rolando a barra lateral (destaque em vermelho) ou clicando na seta inferior direita (destaque em vermelho), as demais informações devem ser preenchidas;

← → C ① (* felder.opugev.br/vest/vest/vest/vest/vest/vest/vest/vest	~ ⊮ ☆ * □ i
Informações Pessoais Cenero Masculino Feminino Outro Obrigatório	
Data de Nascimento Cor/Raça O Escolaridade Profissão	
dá/tran/acoa 🗴 🛢 Q. Selecione X 💙 Q. Selecione X 💙	
Informações de Contato	
CDP Uf Municipio	T
00000000 Q, śsiecow X V Q, śsiecow	× ×
Logradoure Número Complem. Bairro Rus, Averido, Propo etc.	
← Vottar 🛛 🖬 Limpar 🕞 Salvar	
🖉 🔐 👔 🔍 Propiar 💭 😨 🖀 🐂 💇 👼 🌻	^ POR □ 4 1318

• Para criar um Login gov.br (login único), o usuário também deve realizar um cadastro, criando uma conta gov.br para acessar os serviços digitais do governo. Ao preencher o CPF, clique em "Continuar" (destaque em vermelho) para completar o cadastro;



• Após cadastro, o usuário, que será direcionado à tela inicial do usuário, no ambiente da Plataforma Fala.BR, deverá clicar em "Nova Manifestação" (destaque em vermelho) para registrar sua manifestação de ouvidoria;

→ C Q a falabicipu gev.br/web/principal	ê x x u
Controladoria-Geral da Unalo = Fala.BR Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação	Inicio Acesso à Informação 👻 Ouvidoria 👻 ガ 🕒
Damos as boas-vindas à Plataforma Integra	ada de Ouvidoria e Acesso à Informação
Seus unions personais estanaro proteginos, nos termos oa Lei nº 13/400/2017.	
Lei de Acesso à Informação - LAI	Ouvidoria
Novo Pedido de Acesso à Informação	Nova Manifestação
Registre o seu pedido de acesso à informação	Registre a sua solicitação, reclamação, denúncia, sugestão ou elogio
~	
Meus Pedidos e Recursos de Acesso à Informação	Minhas Manifestações
Consulte o andamento de seus pedidos e recursos da LAI	Consulte o andamento de suas manifestações

• O sistema retorna a tela das opções de manifestações de ouvidoria, devendo o usuário clicar em uma das seis opções, por exemplo, "**Reclamação**" (destaque em vermelho);

← → C Q (* falabr.ogu.gov.br/veb/hmodoOuvidoria×1	e x 🖈 🛛	:
Controladoria-Genal da União E Fala.BR Pataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação	Inicio Acesso à Informação + Ouvidoria + 🔊 🌢 🛈 Usuário	Ì
O que você quer fazer? Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.		
← Vottar		
Reclamação Manifeste sua insatisfação com o serviço público	Elogio Expresse se você está satisfeito com um atendimento público	
Solicitação Solicite a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria	Sugestão Envie uma ideia ou proposta de méthoria para os serviços públicos	
Denúncia Comunique uma irregularidade, um ato lícito ou uma violação de direitos na administração pública	Simplifique Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público	

• As seguintes telas abrirão para preenchimento dos itens **"Destinatário"**, **"Descrição"**, **"Local do fato"** e **"Quais são os envolvidos no fato?"** (destaque em vermelho);

• C 0 (*	falabr.cgu.gov.br/web/insnifestac.zo/criar?tipo=2							ie ☆ * ± 0
jov.br	Controladoria-Geral da União		Inicio	Acesso à Informação 👻	Ouvidoria -	<i>5</i> 6 0	ß	Usuário
Fala.BR	rgrada de Ouvidoria e Acesso à Informação							
Principal 🔿 Noval	Hanfestação - Reclamação							
stinatário	colha essa opção para demonstrar a sua in:	satisfação com um serviço público. V	'ocë pode fazer criticas, relatar i	neficiências. Também se aplic	a aos casos de om	issão na prestaçi	io de um servi	iço público
ra	en en la processionen des montenengelako († 1							
Selectore		× ~						
lo para o qual vo vece a digitar o n	cê quer enviar sua manifestação ome ou a sigia do órgão para selecioná-io na lista qu	ue será exibida						
Selecione								3
igatório								
scrição								
ore qual assunto	rocè quer falar?							

Rolando a barra lateral (destaque em vermelho) ou clicando na seta inferior direita (destaque em vermelho), o usuário poderá preencher os itens "Local do fato" e "Quais são os envolvidos no fato?" (destaque em vermelho), os quais não são obrigatórios, conforme se pode verificar clicando no ícone ?;

F ale aqui Registre seu relato. É importante que si ambém poderá adicionar documentos	eja claro e objetivo, mas completo s. vídeos, fotos e imagens,	com informações que facilitarilo a análise. Indiq	ue o órgão e o agente responsável, o tema, o serviço rel	acionado, a data, o local, as condutas praticadas, e	tudo mais que possa ajudar a entender o caso. Vocé
Descreva o conteúdo de sua manifesti	ação Seja claro e objetivo Informo	ções pessoais, inclusive identificação, não devem	ser inseridas a não ser que sejam essenciais para a caract	terização da manifestação	
Jimite máximo de 8000 caracteres Obrigatório.					
nvio de arquivos					
Selecione o arquivo					
local do fato 🜒		Município		Local	
ocal do fato istado Q. Selecione	× ~	Municipio Q. Selecione	× *	Local Exemplo Posto de Soúde Nº03	
Local do fato 🕡	x v	Municipo Q. Selectore	X ∨ ôrgåo/Empresa	Local Exemplo Posto de Souder IMO3 Função do Q. Seite	Envolvido ione X V

• No campo "Esfera" (destaque em vermelho), o usuário deve selecionar "Federal" (destaque em vermelho);

C 0 .	falabr.cgu.gov.br/web/manifestacao/cnar?tipo+2						e 🖈 角 🛛
jov.br	Controladoria-Geral da União		Inicio	Acesso à Informação 💌	Ouvidoria 👻	<i>5</i> 6 0	Usuário
Fala.BR	egrada de Ouvidoria e Acesso à Informação						
Principal 💚 Nova I	Manfestação - Reclamação						
F Es	Faça sua reclam scotha essa opção para demonstrar a su	ação ua insatisfação com um serviço público	. Você pode fazer criticas, relatar i	neficiéncias. Também se aplic	a aos casos de omi	issão na prestação de	um serviço público
stinatario							
por esfera tfed	leral, estadual ou municipal) \land 🗉						
Selectore		× ^					
deral							
tadual							
unicipal							~
erviços Autónom	nos						
scrição							
e qual assunto v	vocë quer falar?						
							x v

No campo "Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação" (destaque em vermelho), o usuário deve digitar a sigla "FURG" (destaque em vermelho) e selecionar "FURG – Fundação Universidade Federal do Rio Grande" ¹ (destaque em vermelho);

< → C û	labr.ogu.gov.br/web/manifestacao/criar/Yipo+2					2 x 🛪 🕻	1 I
E Fala.BR	Controladoria-Geral da Unão grada de Ouvidoria e Acesso à Informação	Inicio	Acesso à Informação 🔻	Ouvidoria 🕶	<i>5</i> ● ●	Usuário	
n > Principal > Nova 1	anfestação - Reclamação						
F E	aça sua reclamação rotha essa opção para demonstrar a sua insatisfação com um serviço público. Você pode fazer cr	iticas, relata	ineficiências. Também se aplica	aos casos de or	nissão na prestação	o de um serviço público	
Destinatário							
Filtre por esfera ifede	ral, estaduat ou municipal) 🔨						
Esfera Q. Federal Órgão para o quai vo	X V						
Comece a digitar o n	me ou a sigia do orgão para selecioná-io na lista que será exibida						_
Q, FURG							<u>_</u>
EBSERH + HU-FUR	G - Hospital Universitário Dr. Miguel Riet Córrea Júnior						- 1
FURG - Fundação	Universidade Federal do Rio Grande						

¹ A FURG deixou de ser Fundação, mas o termo ainda aparece com frequência, considerando que a sigla permaneceu a mesma, fazendo parte do nome da Universidade, conforme dispõe o Estatuto da Universidade.

 No campo "Descrição" (destaque em vermelho), na pergunta "Sobre qual assunto você quer falar?" (destaque em vermelho), o usuário deve selecionar um assunto, conforme o teor da sua manifestação, por exemplo, "Educação Superior" (destaque em vermelho);

→ C Q a falabr.cgu.gov.br/web/manifestacao/cr/ar/https/2	e * *		1
Descrição			
Sobre qual assunto você quer falar?			
Q. Selectone	×	^	
Direitos Humanos			
Discriminação			
Educação Básica			
Educação Profisionalizante			
Educação Superior			
Empregabildade			
Emprego			
🕹 Selectore o arquivo			
São acelos documentos de tento (pdf. doc., bot) imagens (jpeg. png. bmp) planihas (xis. xisxi e multimidia (mp3, mp4)			
Local do fato 😡			
Estado Municipio Local			
Q. Selectore X V Exempla Posto de Solde MO3			

No campo "Descrição" (destaque em vermelho), em "Fale aqui" (destaque em vermelho), o usuário deve fazer o registro do seu relato, de forma clara e objetiva, indicando a unidade e o agente responsável, o serviço relacionado, a data, o local, as condutas praticadas, e tudo mais que possa ajudar a entender o caso, atentando para que informações pessoais ou de identificação não sejam inseridas, exceto se essenciais para caracterizar a manifestação;

C C (a talabrogu.gov.br/web/man/estacao/orar/hpo=2	:
Descrição	
Sobre qual assunto você quer falar?	
Q. Educação Superior × ×	
a north of Clous soft	·
Fele equi	
Registre seurifiato E importante que seja claro e objetivo, mas complieto com informações que facilitarião a analise inclique o órgão e o agente responsável, o tema, o serviço reiacionado, a ciata, o local, as condutas praticados, e tudo mais que possa ajudar a entender o caso Você	
também poderà adicionar documentos, videos, fotos e imagens,	
Restant 6020 canadrees	
Corgatorio	
Envio de arquivos	
▲ Selectore o erquino	
Sa aceltos documentos de texto (por. doc. doc. toti imagens (ipeg. png. bmpi planithas (xis. xiso) e multimida (mp3. mp4)	
Local do fato 😏	
Ertado Municipio Local	

• O usuário pode adicionar em **"Envio de arquivos"** (destaque em vermelho) documentos, imagens, dentre outros, que entenda relevantes para evidenciar a situação narrada ou que contribuam para a compreensão do fato ocorrido;

	ie ★ ★ ■
	39
Descrição	
Sobre qual assunto vocé quer falar?	
Q, Educação Superior	× ~
Não encontrou? Clique aquit	
Fale aqui	
Registre seu relato. É importante que seja claro e objetivo, mas completo com informações que facilitarão a análise. Indique o órgão e o agente responsável, o terma, o serviço relacionado, a data, o local, as conduitas praticadas, e tudo r	mais que possa ajudar a entender o caso. Você
também poderá adicionar documentos, videos, fotos e imagens.	
	X0000000000000000000000000 X00000000
Restam 6920 caracteres	
Obrigatório	
Envio de arquivos	
2. Selectore o arquivo	
Silo acetos documentos de tento (pdf. doc. docx. txt: imagens (jpeg. pmg. bmp): planizhas (xls, xlsx) e multimidia (mp3, mp4)	
Local do fato 💿	
Etada Musician Land	
Careford A	

No campo "Local do fato" (destaque em vermelho), o usuário pode informar o "Local", "Município" e/ou "Estado" (destaque em vermelho) em que ocorreu a situação relatada, destacando-se que o preenchimento de qualquer desses itens não é obrigatório;

• B	eb/manifestacao/criar?tipo=2		년 🖈 🖡 🛙
10000000000000000000000000000000000000			
itam 6920 caracteres			
igatório.			
io de arquivos			
Selecione o arquivo			
aceitos documentos de texto (odf	doc docy bit imagene (ineg pro hom) planihas (vis visy) en	(tom Com (com)	
cal do fato 😧	Municipio	Local	
λ Selecione	X V Q Selecione	× v Exem	olo: Posto de Saúde №03
iais são os envolvidos no	fato? 🕐		
uais são os envolvidos no me do Envolvido	cpr	Órgão/Empresa	Função do Envolvido
Jais são os envolvidos no me do Envolvido	CPF	Órgão/Empresa	Função do Errobrido
Iais são os envolvidos no me do Envolvido	CPF	Óngão/Empresa	Função do Emotrido Q. Selecione X V
uais são os envolvidos no me do Envolvido	CPF	Črpšo/Empresa	Função do Envolvido

Da mesma forma, no campo "Quais são os envolvidos no fato?" (destaque em vermelho), o usuário pode informar o "Nome do Envolvido", "CPF", "Órgão/Empresa" (Unidade) e/ou "Função do Envolvido" (destaque em vermelho) na situação relatada, destacando-se que o preenchimento de qualquer desses itens não é obrigatório;

200000000000000000000000000000000000000				xxxxxxxxxxxxxxxxxx
				X000000000000 X00000000000000000000000
stam 6920 caracteres				
rigatório.				
vio de arquivos				
Selecione o orauluo				
o aceitos documentos de texto (pordocdocxt	oxu, imagens (jpeg. png. lompi, planinas (xis, xisx) e multimidia (mp3, imp	4)		
ocal do fato 🙎				
ocal do fato 😮				
ocal do fato 👔	Município	Local		
ado	Municipio X V	Local × V	olo Posto de Soúde Nº03	
ocal do fato 😧 Iado Q. Selecione	Municipio X V Q. Selectore	Local X V	pla Posto de Soúde M*03	
tado Q. Selectore	Municipio X V Q. Selectore	Local X V	pio Posto de Souide A*60	
ocal do fato 9 tado Q. Selectone uais são os envolvidos no fato? 9	Municipio X V Q. Selectore	x v	olo Posto de Soude Nº03	
ocal do fato 9 tado Q. Setectore uais são os envolvidos no fato? 9	Municipio X V Q. Selecione	Local X V Grglo/Empresa	pla Posto de Souide Nº03 Função do Envolvido	
tado Q. Selectore uais são os envolvidos no fato?	Municipio X V Q Selectore	Local X V Etern Orglo/Empresa	nte Peste de Soude Mroa	· ·
atado Q. Selectore uais são os envolvidos no fato?	Municipio X V Q. Selectore	Local X V Crg&e/Empresa	alo Posto de Souide M°03 Função do Envolvido Q. Setectorie X	· •
acal do fato	Municipio X V Q. Selectore	Local X V Crgle/Empress	Plo Posto de Souide Nº03	· •
ocal do fato	Municipio X V Q Selectore	Local X V Crglo/Empresa	Plo Posto de Soude MOJ	· •

• Finalizado o preenchimento das informações solicitadas, o usuário deve clicar em "Avançar" (destaque em vermelho);

→ C A a falabr.cgu.gov.br/web/manifestacao/criar?tipo=28	lstep=0			순 🖈 🖬
10000000000000000000000000000000000000			00000000000000000000000000000000000000	, ,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,
Restam 6920 caracteres				
Obrigatório.				
Envio de arquivos				
Selecione o arquivo				
Local do fato 😏				
Estado	Municipio		Local	
Q Selecione X Y	Q, Selecione	× ×	Exemplo: Posto de Saúde Nº03	
Quais são os envolvidos no fato? ᠑	CPF	Órgão/Empresa	Função	do Envolvido
			Q 5	elecione 🗙 👻 🔶
	← Voltar		Avançar →	
gov.br				

 A seguinte tela será aberta para que o usuário revise o resumo da sua manifestação. Caso precise alterar o preenchimento de alguma informação, o usuário deve clicar em "Voltar" (destaque em vermelho), sendo redirecionado para a tela anterior;

← → C Q (* falab.cgu.gov.zc/web/man/leta.ca)/criar/hipo+28step+1	in
Controladoria-Geral da União Inicio Acesso à Informação • Ouvidoria • ガ • • E Fala.BR Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação	Usuário
🕐 > Principal > Nova Minifestação - Reclanação > Revisão	
Revisão Resumo da sua manifestação	
Tipo de Manifestação: Reclamação	
Órgão Destinatário: FURG – Fundação Universidade Federal do Rio Grande	
Assunto: Educação Superior	
Modo de Resposta: Pelo sistema (com avisos por email)	
Canal de Entrada: Internet	
Fale aqui:	000000000000000000000000000000000000000
← Voltar Concluir →	

• Para encaminhar a sua manifestação, o usuário deve clicar em "Concluir" (destaque em vermelho);

← → C ☆ a falabr.cgu	u.gov.br/web/manifestacao/criar?tipo=2&step=	1					i ☆ ★ 🖬 🕴 »
E Fala BR	oladoria-Geral ião		Inicio	Acesso à Informação 👻	Ouvidoria 🔻	<i>i</i> 🖢 🛈	Usuário
Plataforma Integrada de	e Ouvidoria e Acesso à Informação						
Principal > Nova Manifestação	ilio - Reclamação 🗧 Revisão						
Rev Resumo c	İSÃO da sua manifestação						
Tipo de Manifestaçã	io: Reclamação						
Órgão Destinatário:	FURG – Fundação Universidade	Federal do Rio Grande					
Assunto: Educação S	Superior						
Modo de Resposta: F	Pelo sistema (com avisos por er	nail)					
Canal de Entrada: Ini	ternet						
Fale aqui:			000000000000000000000000000000000000000	000000000000000000000000000000000000000	000000000000000000000000000000000000000	000000000000000000000000000000000000000	000000000000000000000000000000000000000
		← Voltar		Concluir -	`		

• Ao concluir a manifestação, é gerado um Número de Protocolo para que o usuário consiga consultar sua manifestação. Neste momento, o usuário receberá no e-mail cadastrado no Fala.BR as principais informações da manifestação registrada;

← →	G	a (falabr.cgu.gov.br/web/manifestacao/criar?tipo=2&step=2						\$ D	
g	ovł	or	Controladoria-Geral da União		Inicio	Acesso à Informação 🔻	Ouvidoria 👻 ガ	60	Usuário	Ðİ
=	Fala Platafo	a.BR	egrada de Ouvidoria e Acesso à Informação							
_ ♠ >	Principal	> Nova	Manifestação - Reclamação > Revisão > Conclusão							
1		S	Conclusão ua manifestação foi registrada com sucesso							
		~	Obrigado por sua participação! Para acompanhar o andamento da sua manifestação, anote e guarde	o número de protocolo a seguir:						
	Núr 235	mero de 54611485	protocolo: 4202313	Email utilizado: x000000000000@gmail.com						
Par	a Cons	ultar s	ua Manifestação							
Cida Ace	adão cac sse o sist	dastrado tema (co) m seu usuário e senha) e consuíte todas as manifestações que você cadastr	ou no sistema.						
Cida Info	adão sen rme o nú	n cadas imero di	tro no sistema o protocolo e o código de acesso							
\subset	🔒 Imp	orimir)							

• Para consultar o andamento de suas manifestações, o usuário deve clicar em "Minhas Manifestações" na tela inicial do usuário;

C C in falabrogu.gov.br/web/principal	2 x ± 0
Controladoria-Ceral da Unalo E Fala.BR Patatorna Integrada de Cuvidoria e Acesso à Informação	Inicio Acesso à Informação • Ouvidoria • 🛛 🖉 🌢 O
Damos as boas-vindas à Plataforma Integrad Seus dados pessoais estarão protegidos. nos termos da Lei nº 13.460/2017.	la de Ouvidoria e Acesso à Informação
Lei de Acesso à Informação - LAI	Ouvidoria
Novo Pedido de Acesso à Informação	Nova Manifestação
Registre o seu pedido de acesso à informação	Registre a sua solicitação, reclamação, denúncia, sugestão ou elogio
Meus Pedidos e Recursos de Acesso à Informação	Minhas Manifestações
Consulte o andamento de seus pedidos e recursos da LAI	Consulte o andamento de suas manifestações

8. LINKS ÚTEIS

- FURG: <u>https://www.furg.br/</u>
- SITC: <u>https://sitc.furg.br/</u>
- OUVIDORIA: <u>https://ouvidoria.furg.br/</u>
- PRAE: <u>https://prae.furg.br/</u>
- PROGRAD: <u>https://prograd.furg.br/</u>
- PROPESP: <u>https://propesp.furg.br/pt/</u>
- PROGEP: <u>https://progep.furg.br/</u>
- PROPLAD: <u>https://proplad.furg.br/</u>
- PROITI: <u>https://proiti.furg.br/pt/</u>
- PROEXC: <u>https://proexc.furg.br/</u>
- Fala.BR: <u>https://falabr.cgu.gov.br/web/home</u>
- CGU: <u>https://www.gov.br/cgu/pt-br</u>

9. LEGISLAÇÕES

- Deliberação nº 22/2021, do Conselho de Ensino, Pesquisa, Extensão e Administração

 COEPEA, que dispõe sobre o Regimento Interno da Secretaria de Integridade, Transparência, e Controle Social – SITC;
- Decreto nº 9.094/2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos e institui a Carta de Serviços ao Usuário;
- Decreto nº 9.492/2018, alterado pelo Decreto nº 10.228/2020, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos);
- Decreto nº 10.153/2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto n. 9.492/2018;
- Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação LAI), que regulamenta o direito constitucional de acesso à informação;
- Lei nº 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos), que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais LGPD), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;
- Portaria CGU nº 581/2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, o qual dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências; e
- Portaria Normativa SITC/FURG nº 01/2022, de 19 de dezembro de 2022, que dispõe sobre as atividades de Ouvidoria, o tratamento das manifestações recebidas e o uso da Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.