



# 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

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

## **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 <https://falabr.cgu.gov.br>, 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:

- **Denúncia:** 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.

- Elogio: 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.
- Reclamação: 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.
- Simplifique: 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.
- Solicitação de providências: 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.
- Sugestão: 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:

- Identificadas sem solicitação de sigilo – Quando o demandante se identifica e informa um meio de contato (e-mail, telefone, endereço, etc).
- Identificadas com solicitação de sigilo – 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.
- Anônima – 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, § 2º, 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.

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

	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
	Elogio	Para expressar sua satisfação com um atendimento público
	Sugestão	Para enviar uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos
	Simplifique	Para sugerir alguma ideia para desburocratizar o serviço público



## **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](http://www.ouvidoria.furg.br), pelo e-mail [ouvidoria@furg.br](mailto: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

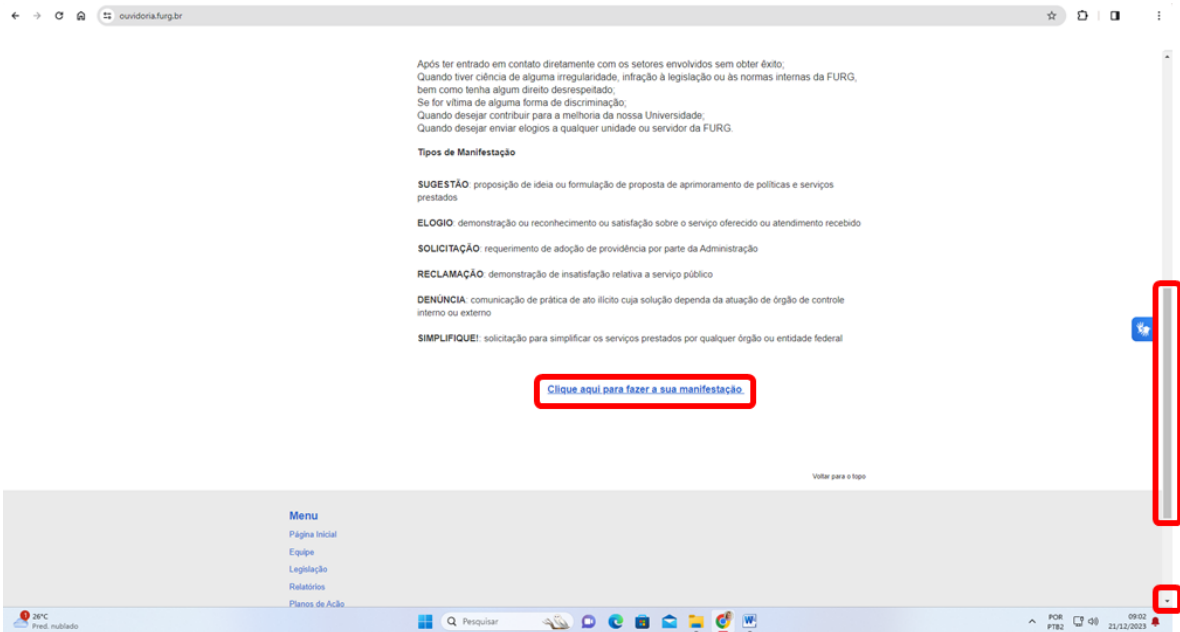
- Acesse o site da FURG (<https://www.furg.br/>);
- Clique em “Ouvidoria” (destaque em vermelho);



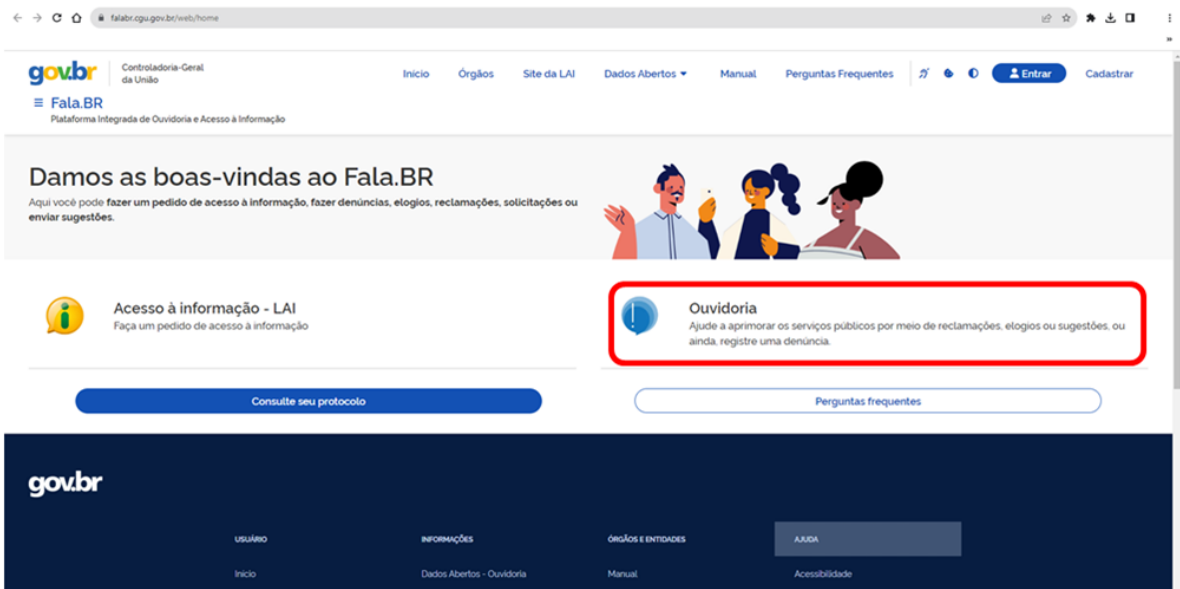
- Você será direcionado ao site da Ouvidoria da FURG;



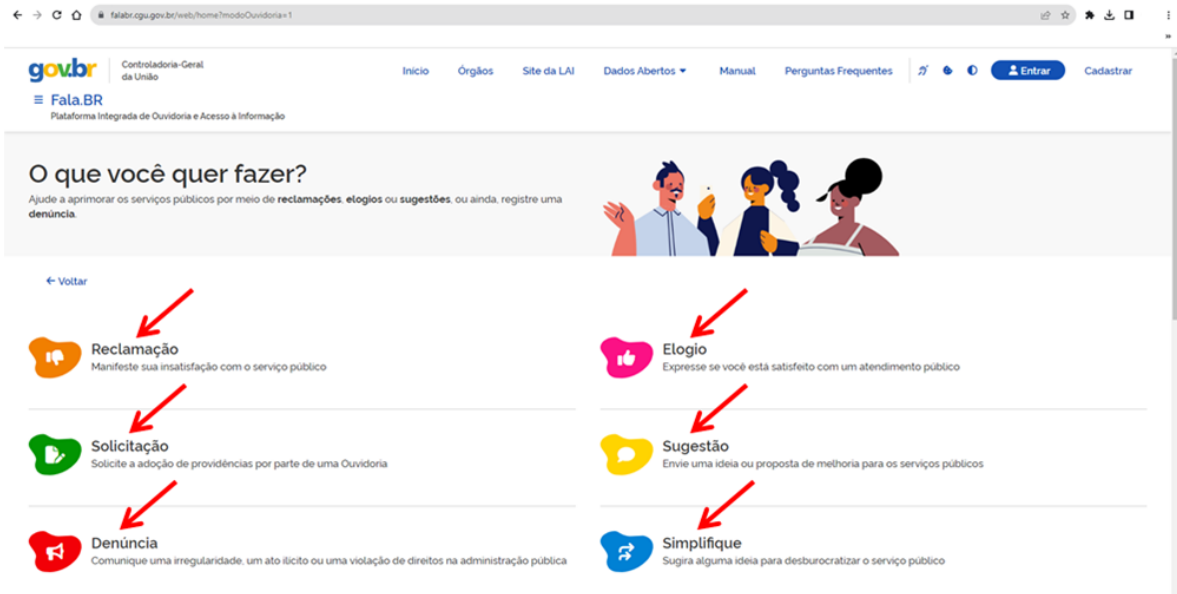
- Rolando a barra lateral (destaque em vermelho) ou clicando na seta inferior direita (destaque em vermelho), você deve clicar em **“Clique aqui para fazer a sua manifestação”** (destaque em vermelho);



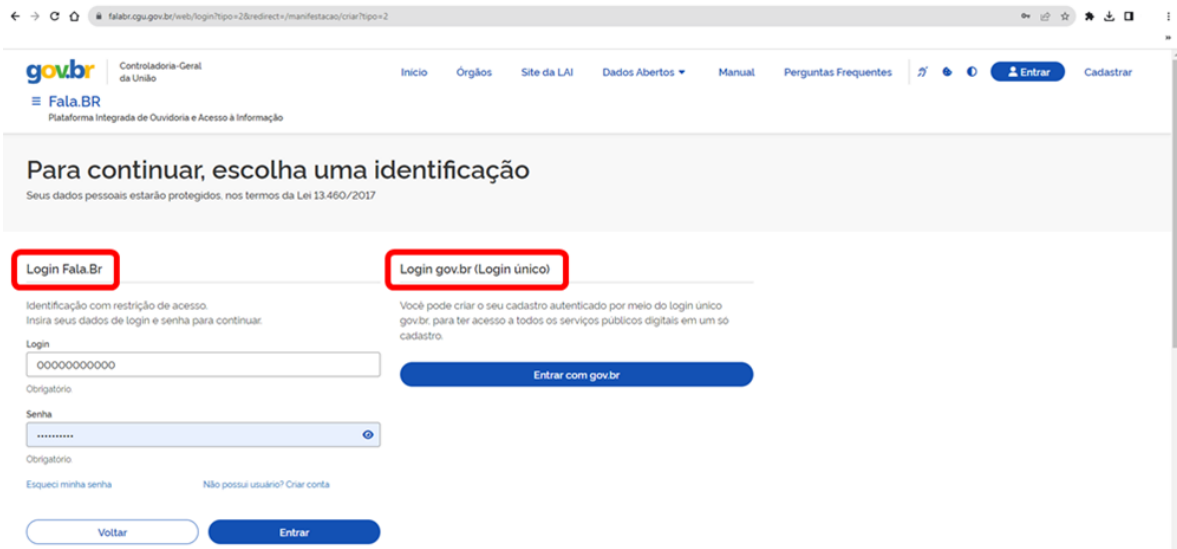
- Você será redirecionado ao site do Fala.BR ([www.falabr.cgu.gov.br](http://www.falabr.cgu.gov.br));
- Clique em **“Ouvidoria”** (destaque em vermelho);



- 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;



- 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;

The screenshot shows the login page of Fala.BR. The header includes the logo and navigation links. The main heading is "Para continuar, escolha uma identificação". Below this, there are three options: "Login Fala.Br", "Login gov.br (Login único)", and "Denúncia anônima". The "Denúncia anônima" option is highlighted with a red box. Below it, there is a red box around the "Continuar sem me identificar" button. The text next to it states: "As manifestações registradas de maneira anônima não possibilitam acompanhamento posterior. **Caso queira acompanhar o andamento e receber respostas para sua manifestação, por favor identifique-se.** A CGU reafirma o compromisso de garantia da proteção de sua identidade, que inclui o não registro do endereço eletrônico (IP)."

- 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;

The screenshot shows the registration page of Fala.BR. The header is the same as the previous page. The main heading is "Novo Cadastro". Below this, there is a section titled "Já conhece a conta única gov.br?". The "Informações Básicas" section is highlighted with a red box. It contains the following fields: "Tipo de pessoa" (set to "Pessoa Física"), "País" (set to "Selecione"), "Nome" (set to "Nome Completo"), "Documento" (set to "Selecione"), "Número", "E-mail" (set to "Ex: email@email.com"), "Senha" (set to "Pelo menos 8 caracteres, incluindo letras e números"), and "Confirmação de Senha" (set to "Pelo menos 8 caracteres, incluindo letras e números").

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

The screenshot shows a web browser window with the URL `falabr.gov.br/web/usuario/criar`. The page contains a registration form with two main sections: "Informações Pessoais" and "Informações de Contato".

**Informações Pessoais:** Includes fields for "Gênero" (radio buttons for Masculino, Feminino, Outro), "Data de Nascimento" (text input), "Cor/Raça" (dropdown menu), "Escolaridade" (dropdown menu), and "Profissão" (dropdown menu). A "Obrigatório" label is present below the date field.

**Informações de Contato:** Includes fields for "DDD" and "Telefone" (text inputs), and "Endereço" (text input). Below the address field are fields for "CEP", "UF" (dropdown), and "Município" (dropdown). At the bottom of the form are buttons for "Voltar", "Limpar", and "Salvar".

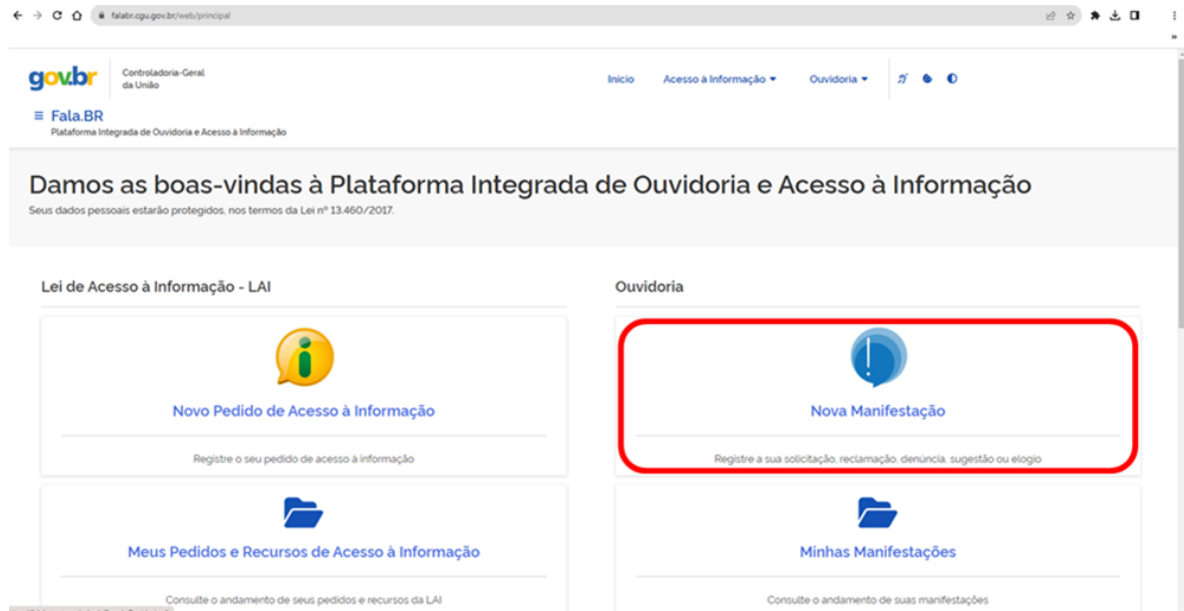
Red boxes highlight the "Informações Pessoais" and "Informações de Contato" sections, the vertical scrollbar on the right, and a small red square at the bottom right corner of the browser window.

- 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;

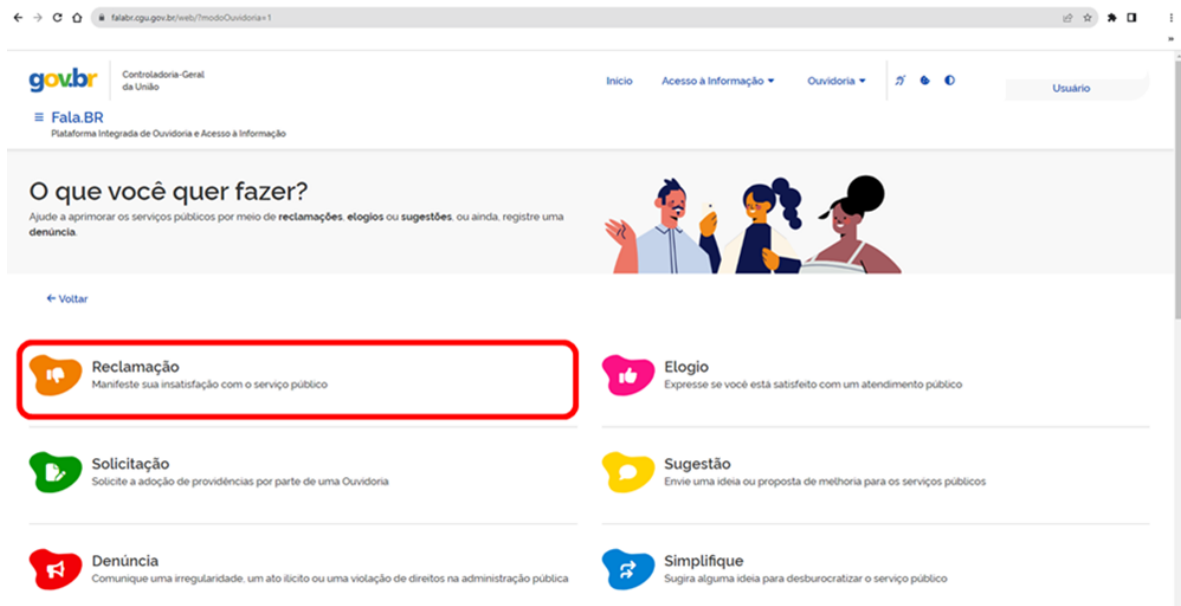
The screenshot shows the gov.br login page. On the left, there is a banner with a woman using a smartphone and the text: "gov.br Uma conta gov.br garante a identificação de cada cidadão que acessa os serviços digitais do governo".

On the right, there is a form titled "Identifique-se no gov.br com:". It includes a field for "Número do CPF" with the value "000.000.000-00" and a "Continuar" button highlighted with a red box. Below this, there are options for "Login com seu banco", "Login com QR code", "Seu certificado digital", and "Seu certificado digital em nuvem". At the bottom, there is a link for "Está com dúvidas e precisa de ajuda?".

- 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;



- 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);



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

gov.br Controladoria-Geral da União

Início Acesso à Informação Ouvidoria Usuário

Fala.BR Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Principal Nova Manifestação - Reclamação

### Faça sua reclamação

Escolha essa opção para demonstrar a sua insatisfação com um serviço público. Você pode fazer críticas, relatar ineficiências. Também se aplica aos casos de omissão na prestação de um serviço público.

**Destinatário**

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal) ▾

Esfera

Selecionar

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação

Comece a digitar o nome ou a sigla do órgão para selecioná-lo na lista que será exibida

Selecionar

Obrigatório

**Descrição**

Sobre qual assunto você quer falar?

Selecionar

- 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 ? ;

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 tema, o serviço relacionado, a data, o local, as condutas praticadas, e tudo mais que possa ajudar a entender o caso. Você também poderá adicionar documentos, vídeos, fotos e imagens.

Descreva o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo. Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas e não ser que sejam essenciais para a caracterização da manifestação.

Limite máximo de 8000 caracteres

Obrigatório

Envio de arquivos

Selecionar o arquivo

São aceitos documentos de texto (.pdf, .doc, .docx, .txt), imagens (.jpeg, .png, .bmp), planilhas (.xls, .xlsx) e multimídia (.mp3, .mp4)

**Local do fato** ?

Estado Município Local

Selecionar Selecionar Exemplo: Posto de Saúde Nº03

**Quais são os envolvidos no fato?** ?

Nome do Envolvido CPF Órgão/Empresa Função do Envolvido

Selecionar +

← Voltar Avançar →



- No campo “**Esfera**” (destaque em vermelho), o usuário deve selecionar “**Federal**” (destaque em vermelho);

The screenshot shows the 'Faça sua reclamação' page on Fala.BR. Under the 'Destinatário' section, there is a filter 'Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal)'. A dropdown menu for 'Esfera' is open, showing options: 'Federal', 'Estadual', 'Municipal', and 'Serviços Autônomos'. The 'Federal' option is highlighted with a red box. The 'Esfera' label is also highlighted with a red box.

- 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**”<sup>1</sup> (destaque em vermelho);

The screenshot shows the 'Faça sua reclamação' page on Fala.BR. Under the 'Destinatário' section, the 'Esfera' dropdown is set to 'Federal'. Below it, the field 'Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação' is active. The text 'FURG' is entered in the search box. A dropdown menu shows the selected option: 'FURG - Fundação Universidade Federal do Rio Grande'. Red boxes highlight the field label, the input text, and the selected option.

<sup>1</sup> 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);

The screenshot shows the 'Descrição' section of a web form. The question 'Sobre qual assunto você quer falar?' is highlighted with a red box. Below it, a dropdown menu is open, displaying a list of categories: Direitos Humanos, Discriminação, Educação Básica, Educação Profissionalizante, **Educação Superior** (highlighted with a red box), Empregabilidade, and Emprego. At the bottom of the dropdown, there is a link 'Selecione o arquivo'. Below the dropdown, there are three input fields for 'Estado', 'Município', and 'Local', with 'Exemplo Posto de Saúde Nº03' entered in the 'Local' field.

- 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;

The screenshot shows the 'Fale aqui' section of the web form. The question 'Sobre qual assunto você quer falar?' is now filled with 'Educação Superior'. Below it, the 'Fale aqui' label is highlighted with a red box. The text area for the report is empty and also highlighted with a red box. Below the text area, there is a character count 'Restam 6920 caracteres' and a note 'Obrigatorio'. At the bottom, there is an 'Envio de arquivos' section with a 'Selecione o arquivo' button and a list of supported file formats. The 'Local do fato' section at the bottom remains the same as in the previous screenshot.

- 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;

A screenshot of a web browser showing a form page. The browser address bar displays 'falabr.org.br/web/manifestacao/criar?tipo=2'. The page title is 'Descrição'. Below the title, there is a search bar with the text 'Educação Superior'. A red box highlights the 'Envio de arquivos' section, which contains a button labeled 'Selecione o arquivo'. Below this button, there is a list of accepted file types: 'São aceitos documentos de texto (.pdf, .doc, .docx, .txt), imagens (.jpeg, .png, .bmp), planilhas (.xls, .xlsx) e multimídia (.mp3, .mp4)'. The 'Local do fato' section is partially visible at the bottom, showing dropdown menus for 'Estado', 'Município', and 'Local'.

- 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;

A screenshot of a web browser showing a form page. The browser address bar displays 'falabr.org.br/web/manifestacao/criar?tipo=2'. The page title is 'Local do fato'. Below the title, there is a search bar with the text 'Exemplo: Posto de Saúde Nº03'. A red box highlights the 'Local do fato' section, which contains dropdown menus for 'Estado', 'Município', and 'Local'. Below these dropdowns, there is a section titled 'Quais são os envolvidos no fato?' with input fields for 'Nome do Envolvido', 'CPF', 'Orgão/Empresa', and 'Função do Envolvido'. At the bottom of the page, there are two buttons: 'Voltar' and 'Avançar'.

- 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;

Restam 6920 caracteres  
Obrigatorio

Envio de arquivos  
Selecione o arquivo  
São aceitos documentos de texto (.pdf, .doc, .docx, .txt), imagens (.jpeg, .png, .bmp), planilhas (.xls, .xlsx) e multimídia (.mp3, .mp4)

Local do fato

Estado: Seleção x v Município: Seleção x v Local: Exemplo: Posto de Saúde Nº03

**Quais são os envolvidos no fato?**

Nome do Envolvido CPF Órgão/Empresa Função do Envolvido Seleção x v +

← Voltar Avançar →

- Finalizado o preenchimento das informações solicitadas, o usuário deve clicar em “**Avançar**” (destaque em vermelho);

Restam 6920 caracteres  
Obrigatorio

Envio de arquivos  
Selecione o arquivo  
São aceitos documentos de texto (.pdf, .doc, .docx, .txt), imagens (.jpeg, .png, .bmp), planilhas (.xls, .xlsx) e multimídia (.mp3, .mp4)

Local do fato

Estado: Seleção x v Município: Seleção x v Local: Exemplo: Posto de Saúde Nº03

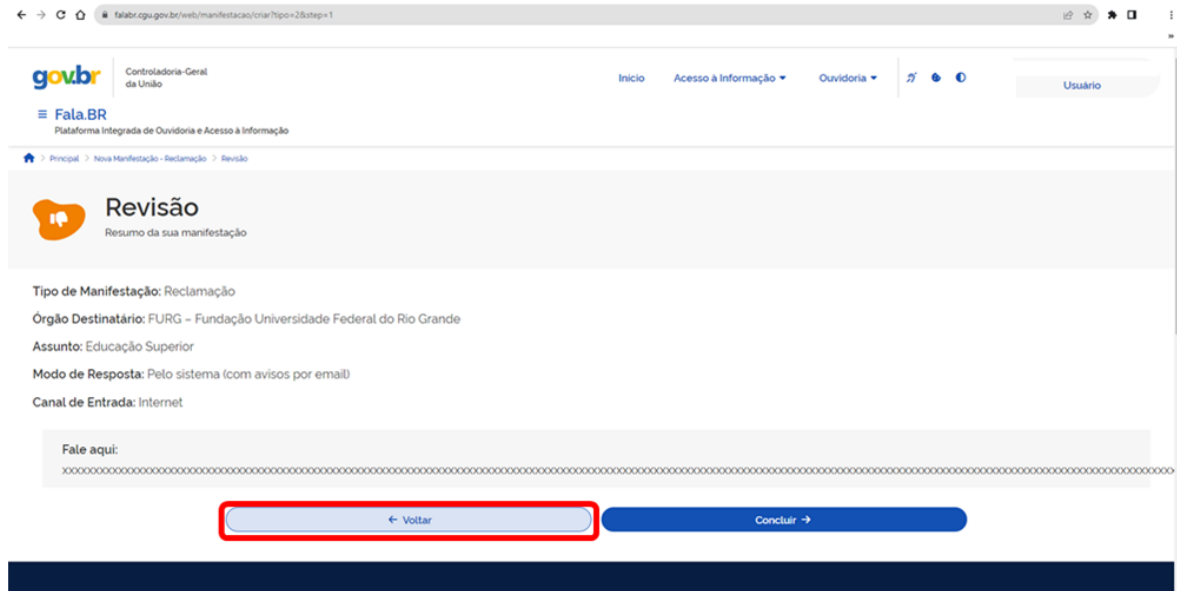
Quais são os envolvidos no fato?

Nome do Envolvido CPF Órgão/Empresa Função do Envolvido Seleção x v +

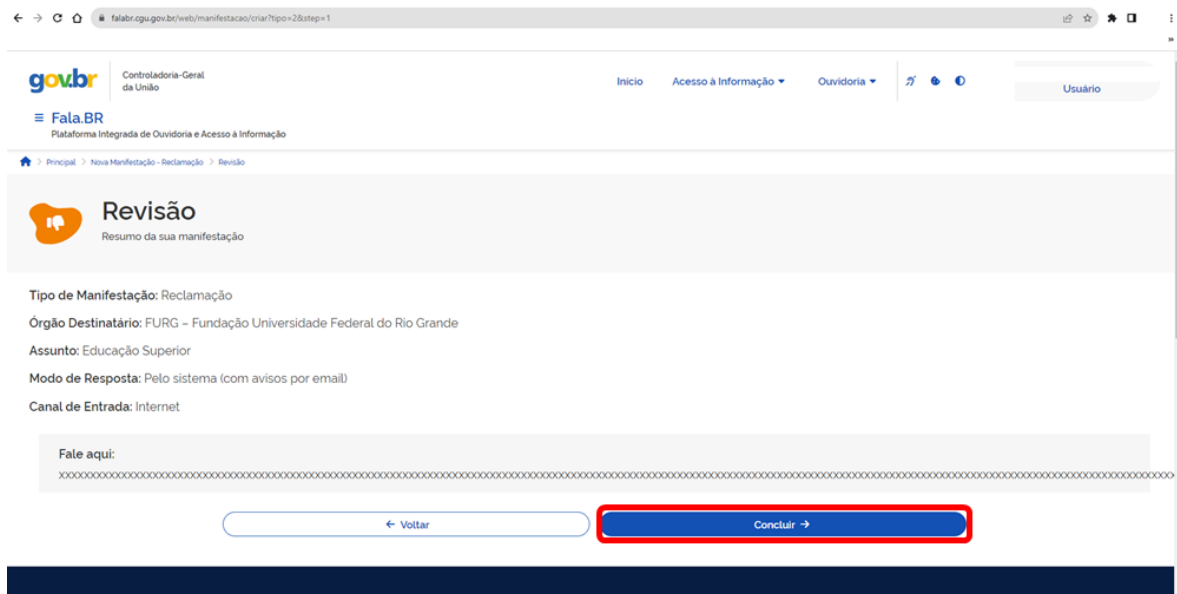
← Voltar Avançar →

gov.br

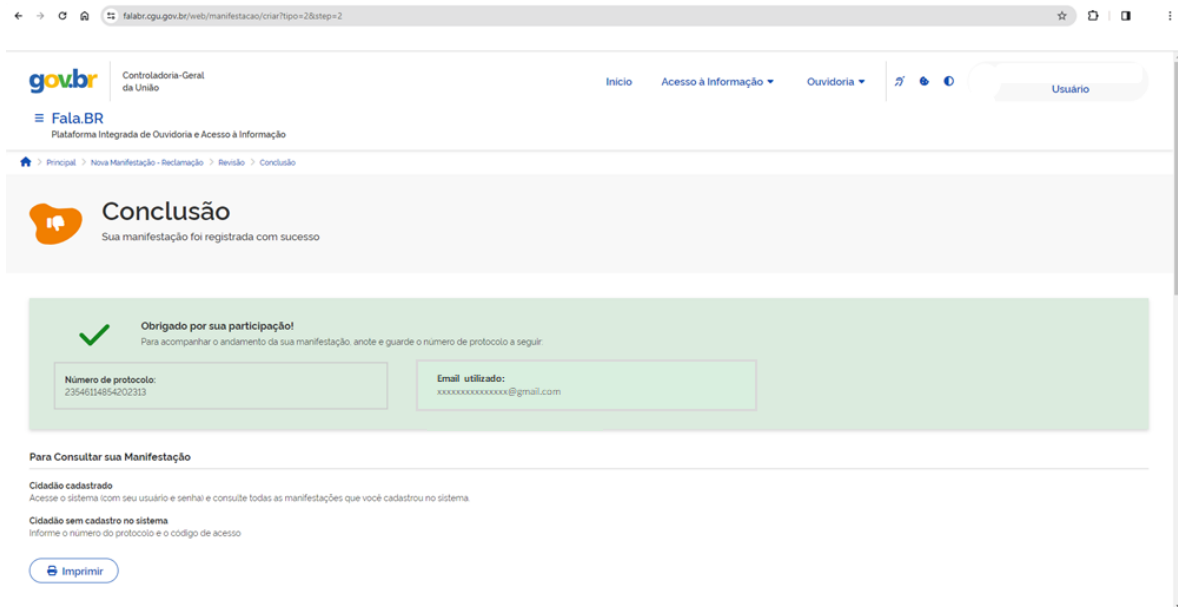
- A seguinte tela será aberta para que o usuário revise o resumo da sua manifestação. Caso precise alterar o preenchimento de alguma informação, o usuário deve clicar em **“Voltar”** (destaque em vermelho), sendo redirecionado para a tela anterior;



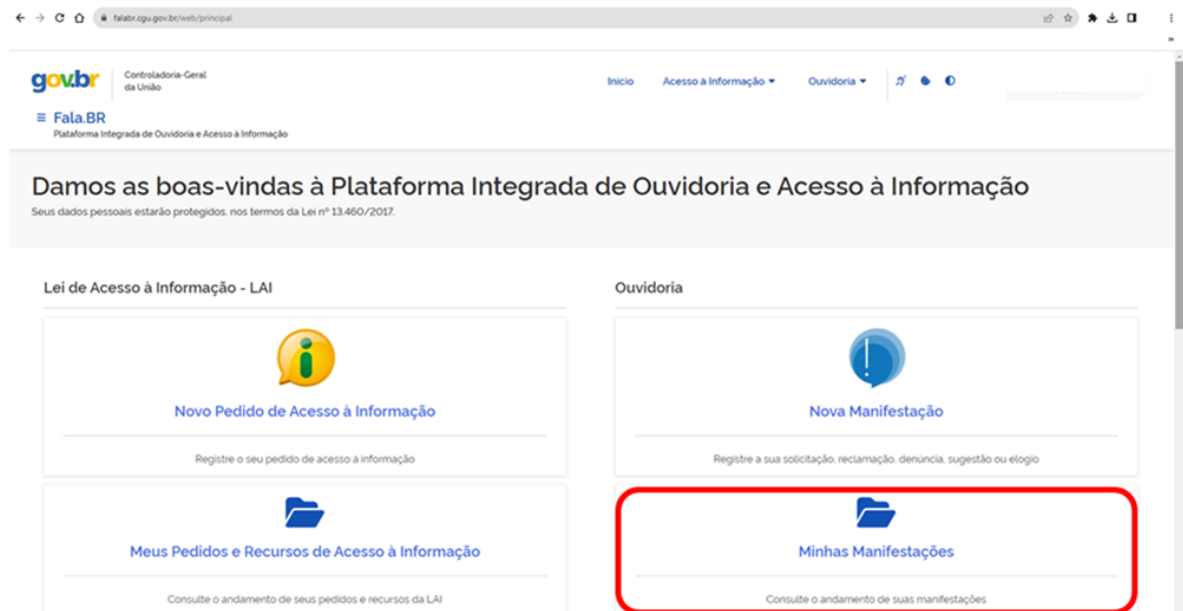
- Para encaminhar a sua manifestação, o usuário deve clicar em **“Concluir”** (destaque em vermelho);



- 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;



- Para consultar o andamento de suas manifestações, o usuário deve clicar em **“Minhas Manifestações”** na tela inicial do usuário;



## 8. LINKS ÚTEIS

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

## 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 denunciadores 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.