

## UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE

Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ

### Orientações para registro de demandas na Plataforma Fala.BR

### Introdução

A plataforma Fala.BR é uma plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação. Nela é possível registrar denúncias, reclamações, elogios ou sugestões.

A Plataforma Fala.Br é de uso público, a todo cidadão que deseje formalizar o registro de sua demanda junto à Ouvidoria, em conformidade ao Decreto 9.492/2018, que institui o uso obrigatório da Plataforma pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal.

As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal - e-Ouv, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal (Decreto nº 9.492/2018, Art. 16.)

### Orientações para registro de demandas na Plataforma Fala.BR

1. **Site:** <a href="https://falabr.cgu.gov.br">https://falabr.cgu.gov.br</a>

O *login* e senha de acesso são os mesmos utilizados na plataforma Gov.Br (caso não possua conta, é necessário criar o registro. Informações aqui).

- 2. Para que sua demanda chegue diretamente a nós, basta destina-la à UFRJ UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO no ato do registro.
- 3. Após o Registro, será gerado um número de protocolo (exceto em casos de comunicação de irregularidade, nos quais a denúncia é completamente anônima). O mesmo deve ser guardado para consultas posteriores, se for o caso.

OBS: Todas as denúncias são pseudonimizadas (os dados da pessoa ficam ocultos pelo sistema, sendo acessíveis apenas mediante autorização do demandante) já as



## UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE

Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ

comunicações de irregularidades (denúncias anônimas, sem *login* no sistema, nãogeram número de protocolo nem são passíveis de retorno ao usuário)

4. Descreva sua demanda da forma mais completa possível, com todos os documentos e informações que considere pertinentes. Isso facilitará o encaminhamento ao setor responsável para análise e medidas cabíveis.

OBS: Para situações de denúncias/comunicação de irregularidade (denúncia anônima), é importante que seja incluída, além das informações sobre o fato (materialidade), quem é a pessoa denunciada (autoria) e documentos que considere importantes para análise da situação (prints, e-mails, descrição detalhada da situação com apontamento de testemunhas, se possível).

### 5. Prazos para retorno:

- Demandas Gerais (elogios, sugestões, solicitações, reclamações, Simplifique e denúncias): 30 dias prorrogáveis por igual período mediante justificativa.
- Demandas LAI (Lei de Acesso à Informação): 20 dias prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa.

#### 6. Tipo de demandas:



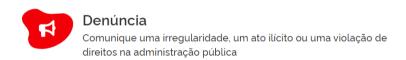


# UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ









### 7. Maiores informações:

#### 7.1- Fluxos e Protocolos da Ouvidoria

- Fluxos e protocolos de atendimento da Ouvidoria

### 7.2- Legislação pertinente:

- Lei de Proteção do usuário <u>13.460/2017</u> e Decreto <u>9.492/2018</u>.
- Lei de Proteção ao denunciante Decreto n. 10.153/2019
- Lei de Acesso à Informação Lei nº 12.527/2011
- LGPD Lei 13.709/2018



# UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE

Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ

- Instrução Normativa OGU n. <u>05/2018</u>

### 5. Criação e Elaboração

Data de Criação	11 de Outubro de 2024	
Data de Atualização	11 de Outubro de 2024	
Data de Revisão	11 de Outubro de 2025	
Participantes	Ouvidoria- Geral Ouvidoria da Mulher	
Elaboração	Luzia da Conceição de Araujo Fernanda de Avellar e Silva	

### 6. Validação do documento

Nomes	Localização/ Função	Data
Debora Alves Abrantes	Ouvidoria/ Assistente em	16/10/2024
	Administração	
Mario José Arruda de Oliveira	Ouvidoria/ Assistente em	16/10/2024
	Administração	
Monica Marques de Oliveira	Ouvidoria/ Assistente em	16/10/2024
	Administração	