

Como utilizar os serviços de Ouvidoria

Guia institucional

O que a Ouvidoria Geral da UFC faz?

A **Ouvidoria Geral** é o canal responsável por acolher, analisar e encaminhar as demandas dos usuários dos serviços da UFC. Essas demandas podem possuir diferentes temas, mas compartilham o mesmo propósito: **melhorar os serviços da universidade**. Isso ajuda a reconhecer o que está funcionando bem e a identificar pontos que precisam ser aprimorados, **fortalecendo o diálogo entre a instituição e a comunidade**.

Quais assuntos são tratados pela Ouvidoria?

A Ouvidoria atua como um espaço de acolhimento, onde a comunidade universitária e a sociedade em geral podem compartilhar **opiniões, relatar situações, denunciar, fazer solicitações, propor melhorias e pedido de acesso a informação**. Tudo isso pode ser registrado na **Ouvidoria da UFC**, que servem para aprimorar os serviços e tornar a relação entre a UFC e seus públicos mais **transparente e participativa**.



FalaBR

Conheça o Fala.Br

O canal utilizado pela Ouvidoria para o recebimento e tratamento das manifestações é o Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União.

A plataforma permite que os cidadãos realizem pedidos de informação públicas e registrem manifestações de ouvidoria, como reclamações, sugestões, denúncias, solicitações e elogios em conformidade com a Lei de Acesso a Informação e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.



Acesse o Fala.br através do QR Coude ou pelo link do site:

<https://falabr.cgu.gov.br/v2/>

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



Esse serviço está dentro do painel do Fala.br. Com essa função é possível enviar manifestações de Ouvidoria (denúncias, elogios, reclamações, sugestões e solicitações) aos órgãos e entidades.

Manifestações e seus tipos

Embora o Fala.BR utilize Inteligência Artificial para auxiliar na identificação da manifestação, é importante que o(a) usuário(a) conheça os tipos disponíveis na plataforma para um registro mais claro e adequado ao caso apresentado. Assim, no momento do envio, deverá ser selecionada a opção que melhor se relaciona ao assunto informado.



Reclamação

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



Elogio

Reconhecimento de uma boa prática ou bom atendimento feito por um(a) servidor(a) ou órgão público dentro da UFC. Utilize quando você tiver uma experiência positiva e quiser valorizar o trabalho bem feito dentro da universidade.



Sugestão

É uma ideia ou proposta de melhoria de um serviço público da UFC. Use sempre que você tiver uma ideia que possa ajudar a melhorar o atendimento ou funcionamento de serviços da universidade



Solicitação

Pedido para que um órgão da universidade faça algo ou preste um serviço. Utilize quando você precisar que uma demanda seja atendida, como consertar algo, pedir vistoria, solicitar reparo ou qualquer outro tipo de atendimento.



Denúncia

Relato de algo errado ou ilegal dentro do ambiente acadêmico, cuja solução depende da atuação de um órgão de apuração. A denúncia poderá envolver casos de corrupção, fraudes em processos seletivos, assédio moral ou sexual, condutas criminosas, entre outras irregularidades.

Posso enviar uma denúncia sem me identificar?

Situação 1

Se você optar por registrar de forma anônima, especialmente no caso de denúncias, isso será classificado como “comunicação” e você não terá número de protocolo nem poderá acompanhar o processo no Fala.br como nas demais situações. Se quiser acompanhar o andamento ou receber resposta, é necessário se identificar com seu login na plataforma Gov.br.

Então para onde vai minha manifestação anônima ?

Ela será analisada e apurada, caso tenha materialidade, da mesma forma que uma denúncia identificada. Ao registrar a sua manifestação de modo anônimo, nenhum e-mail é coletado pelo sistema do Fala.Br em respeito à opção de anonimato escolhido. Em razão disso, você não vai conseguir acompanhar os desdobramentos relacionados à sua manifestação via Fala.BR como nos demais casos.

Situação 2

Se você optar por se identificar no ato do registro de sua manifestação de denúncia, será possível acompanhar o processo. Mas não se preocupe, mesmo que você se identifique pelo sistema, a sua manifestação chegará à Ouvidoria de forma pseudonimizada, ou seja, um código será informado no lugar no seu nome para garantir a preservação dos seus dados pessoais.

Não se preocupe, pois é garantido pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024 o tratamento, a análise e os encaminhamentos de todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral da UFC.

COMO REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO

1

PORTAL: Acesse o sistema Fala.BR e selecione a opção que melhor se enquadra em seu perfil de acesso: Cidadão ou Servidor

Boas-vindas ao Fala.BR

O Fala.BR é a sua plataforma para **registros de manifestações** como denúncias, elogios, reclamações e sugestões e **pedidos de acesso a informação**.

Manifestação de Ouvidoria
Apresente sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias à Administração Pública - [Saiba Mais](#).

Cidadãos
Registre denúncias, elogios, reclamações, sugestões e solicitações para as instituições da administração pública.

Servidores Públicos
Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.

Acesso à Informação - LAI
Canal para envio de pedidos a órgãos e instituições da Administração Pública - [Saiba Mais](#).

Pedido de Acesso à Informação
Envie um pedido de informação. Solicitação gratuita, sem exigência de justificativa.

2

RELATO: No campo destinado ao relato da manifestação, descreva a situação de forma clara, objetiva e detalhada, apresentando informações que auxiliem na análise e no tratamento da demanda.

1 Relato 2 Tipo e Assunto 3 Local 4 Envolvidos 5 Revisão 6 Conclusão

Ouvidoria

Utilize o campo abaixo para registrar sua manifestação: denúncia, reclamação, elogio, sugestão ou solicitação de providências. Para concluir o registro, será necessário autenticação no GovBR. As denúncias podem ser feitas de forma anônima, sem autenticação, garantindo a proteção da sua identidade, pois nem o endereço eletrônico (IP) é coletado. No entanto, denúncias anônimas não permitem acompanhamento ou interações futuras com a ouvidoria, como complementos de informações ou recebimento de respostas. Ao final, as manifestações inseridas serão exibidas para revisão antes do registro no sistema.

Relato

Escreva aqui seu registro

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 tempo de espera pelo serviço relacionado, a data, o local, as condutas praticadas, e tudo mais que possa ajudar a entender o caso.

Caso o seu relato seja uma denúncia, você poderá optar por não se identificar nas próximas etapas.

Relato

Obrigatório
Limite máximo de 7000 caracteres

Anexos

Adicione arquivos que complementam/descrevem o relato/fato como prints de conversas, vídeos, fotos, etc. (Até 5 arquivos por manifestação de texto) pdf, doc, docx, txt, imagens (jpeg, png, bmp), planilhas (xls, xlsx) e arquivos (mp3, mp4) até o limite de 50 MB.

Caso necessário, o sistema também permite o envio de arquivos anexos, como documentos, imagens, prints ou outros materiais que possam contribuir para a compreensão do caso.

3 TIPO E ASSUNTO: Após o envio do relato, o assistente de IA da plataforma realizará uma análise inicial do conteúdo e apresentará opções de tipos de manifestação relacionadas ao caso informado. O usuário deverá selecionar a opção que melhor se aplica à situação relatada.

Tipo e Assunto

Tipo de manifestação

Tipologia identificada O assistente de IA identificou o tipo da sua manifestação como uma das opções abaixo. Selecione a que melhor se aplica. Caso nenhuma opção se enquadra, você pode informar outro tipo.

Reclamação
Manifesta sua insatisfação com o serviço público

Solicitação
Solicita a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria

Informar outro tipo

Órgão de destino

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal) ▲

Órgãos estaduais e municipais **não tem obrigação de utilizar o FalaBR**. Caso não encontre o estado ou município desejado, procure nos sites dos respectivos sites.

Esfera

Selecione...

Comece a digitar o nome ou o sigla da instituição para selecioná-la na lista que será exibida

Selecione...

Obrigatório

Cancelar Voltar Avançar

Caso considere que nenhuma das opções apresentadas corresponde adequadamente à sua manifestação, será possível informar outro tipo manualmente.

4 Preencha os campos complementares da solicitação, incluindo a esfera da instituição (Federal), o nome da instituição envolvida e o assunto que mais se relaciona ao contexto do relato apresentado.

Informar outro tipo

Órgão de destino

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal) ▲

Órgãos estaduais e municipais **não tem obrigação de utilizar o FalaBR**. Caso não encontre o estado ou município desejado, procure nos sites dos respectivos sites.

Esfera

Federal

Comece a digitar o nome ou o sigla da instituição para selecioná-la na lista que será exibida

UFC - Universidade Federal do Ceará

Obrigatório

Assunto

Selecione o assunto da sua manifestação

Atendimento ao público

Não encontrou? Clique aqui!

Cancelar Voltar Avançar

5 LOCAL: Nessa etapa, selecione o estado, o município e o local relacionados à instituição mencionada na manifestação.

Também deverá ser informado, quando aplicável, o serviço público relacionado à manifestação, conforme o contexto apresentado no relato.

Local

Local do fato ocorrido ⓘ

Selecione o estado em que ocorreu a situação relatada (opcional)

CEARÁ

Selecione o município em que ocorreu a situação relatada (opcional)

Fortaleza

Informe o local em que ocorreu a situação relatada (opcional)

Benfica

Restam 493 caracteres

Serviço do órgão

Selecione o serviço público relacionado à demanda, se for o caso

Serviço X

Cancelar Voltar Avançar

6 ENVOLVIDOS: Essa etapa é opcional. Contudo, caso o usuário possua as informações, poderá informar os dados do(s) envolvido(s), como nome, CPF, órgão vinculado e função exercida.

Envolvidos

Nome do Envolvido

Obrigatório.
Limite máximo de 150 caracteres

CPF do Envolvido

Órgão do Envolvido

Obrigatório.
Limite máximo de 200 caracteres

Função do Envolvido

Selecione...

Remover Envolvido Adicionar mais Envolvidos

Cancelar Voltar Avançar

7

REVISÃO E CONCLUSÃO: Revise os dados da sua manifestação. Caso queira alterar algum campo, retorne ao formulário. Na sequência, você deverá autenticar sua conta Gov.BR

1 Relato 2 Tipo e Assunto 3 Local 4 Envolvidos 5 Revisão 6 Conclusão

Revise os dados da sua manifestação. Caso queira alterar algum campo, retorne ao formulário. Na sequência, você deverá autenticar sua conta Gov.BR.

Relato
Gostaria de elogiar um serviço da UFC

Classificação
Tipologia Selecionada
Elogio
Órgão selecionado
UFC – Universidade Federal do Ceará
Assunto Selecionado
Educação Superior
Modo de Resposta
Pelo sistema (com avisos por email)
Canal de Entrada
Internet

Nota: Todas as capturas de tela são meramente ilustrativas.

Após o envio da manifestação, o(a) usuário(a) recebe um número de protocolo que permite acompanhar o andamento do registro na plataforma do Fala.Br.

Essa etapa só é possível quando a manifestação é feita de forma identificada.

O prazo para resposta é de até 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30 dias.



ACESSO À INFORMAÇÃO



Esse serviço está dentro do painel do Fala.br. Com essa função é possível solicitar informações oficiais sobre qualquer ação da universidade, de acordo com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

COMO FAZER UM PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

1

PORTAL: Acesse o sistema Fala.BR e selecione a opção Pedido de Acesso à Informação - LAI

Boas-vindas ao Fala.BR

O Fala.BR é a sua plataforma para **registros de manifestações** como denúncias, elogios, reclamações e sugestões e **pedidos de acesso a informação**.



Manifestação de Ouvidoria

Apresente sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias à Administração Pública - [Saiba Mais](#)

Cidadãos

Registre denúncias, elogios, reclamações, sugestões e solicitações para as instituições da administração pública.

Servidores Públicos

Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.

Acesso à Informação - LAI

Canal para envio de pedidos a órgãos e instituições da Administração Pública - [Saiba Mais](#)

Pedido de Acesso à Informação

Envie um pedido de informação. Solicitação gratuita, sem exigência de justificativa.

2

Antes de registrar seu pedido, indique a opção que se aplica ao seu caso

Antes de registrar seu pedido

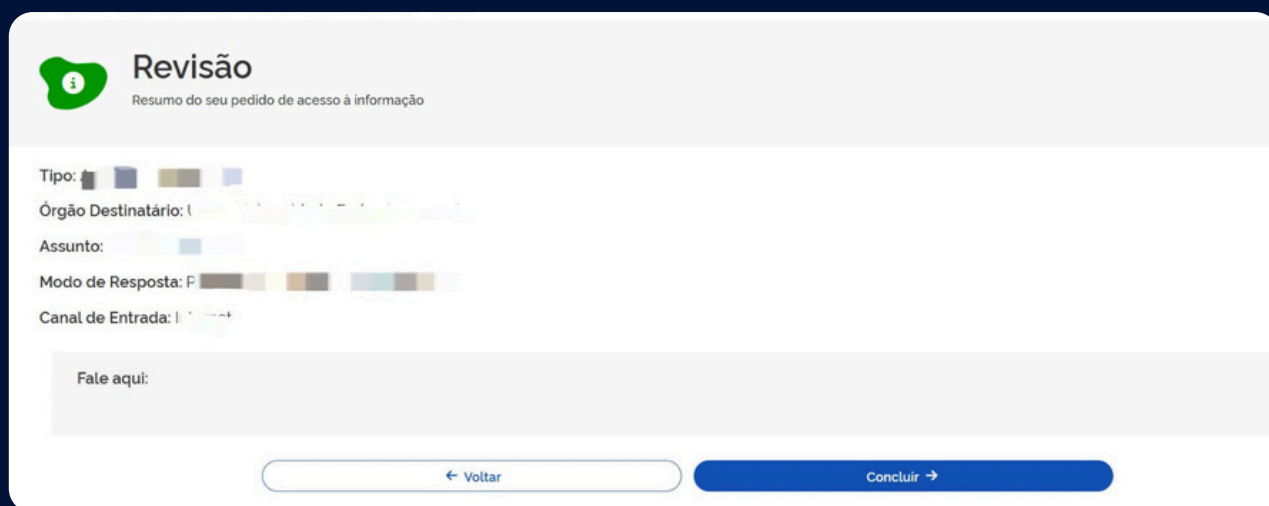
Indique a opção que se aplica ao seu caso:

- Quero fazer um pedido sobre minhas informações pessoais.
Selecione esta opção para solicitar seus documentos ou informações pessoais, inclusive dados pessoais que constam em documentos públicos.
- Quero fazer um pedido de informações pessoais de outra pessoa.
Selecione esta opção para solicitar documentos ou informações pessoais de terceiros, inclusive dados pessoais que constam em documentos públicos. Essa opção se aplica mesmo que você tenha procuração ou seja representante legal da pessoa.
- Quero pedir informações públicas.
Selecione esta opção para solicitar documentos ou informações públicos mantidos por órgãos e entidades.

Continuar

5

Para finalizar, revise seus dados através do resumo do seu pedido de acesso à informação e, se as informações estiverem corretas, aperte em concluir.



Revisão
Resumo do seu pedido de acesso à informação

Tipo: [dropdown]
Órgão Destinatário: [dropdown]
Assunto: [dropdown]
Modo de Resposta: P [dropdown]
Canal de Entrada: [dropdown]

Fale aqui:

[← Voltar](#) [Concluir →](#)

Nota: Todas as capturas de tela são meramente ilustrativas.

Após a finalização do seu pedido de acesso à informação, será gerado um número de protocolo, que permitirá o acompanhamento da solicitação. O prazo para retorno é de até 20 dias, sendo prorrogável por mais 10 dias.





Não ficou satisfeito com a resposta? Você pode recorrer ao recurso!

Se o seu pedido de acesso à informação foi negado, veio incompleto ou você identificou algum erro, não se preocupe! Você tem o direito de entrar com um recurso. O processo segue as seguintes etapas (instâncias):

1ª Instância

O pedido é reavaliado pela autoridade hierárquica da unidade da UFC que respondeu inicialmente o seu pedido.

2ª Instância

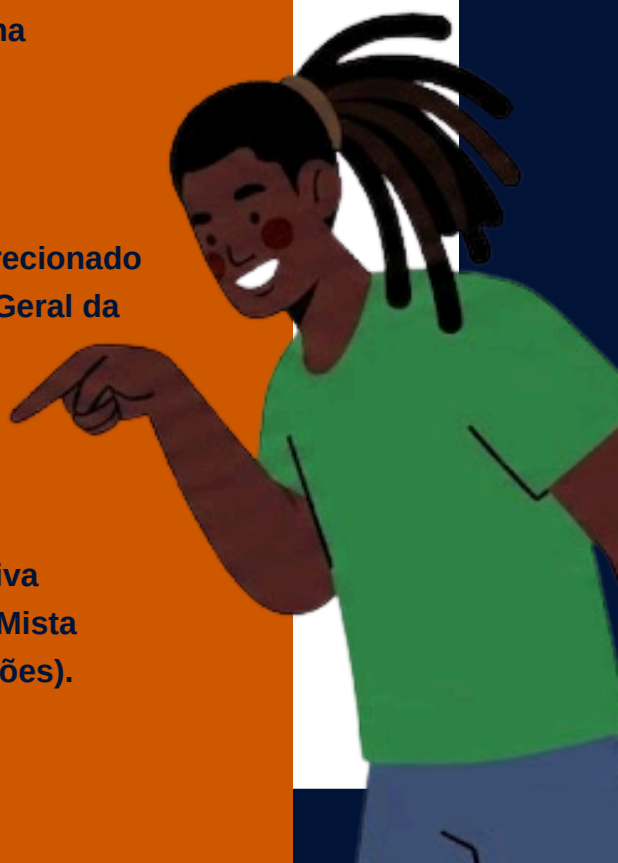
Se o problema persistir, o caso vai para a autoridade máxima da universidade: o Reitor.

3ª Instância

3ª Instância: O recurso é direcionado para a CGU (Controladoria-Geral da União).

4ª Instância

4ª Instância: A última tentativa ocorre na CMRI (Comissão Mista de Reavaliação de Informações).



Fique em contato através dos nossos canais



 8533667339

 ouvidoria@ufc.br

 [ouvidoria.ufc](https://www.instagram.com/ouvidoria.ufc)

Agora que você conhece a Ouvidoria da UFC e sabe como ela pode ajudá-lo, sinta-se à vontade para registrar sua manifestação ou entrar em contato com a gente.

Acesse o link do Fala.Br: <https://falabr.cgu.gov.br/v2/>