

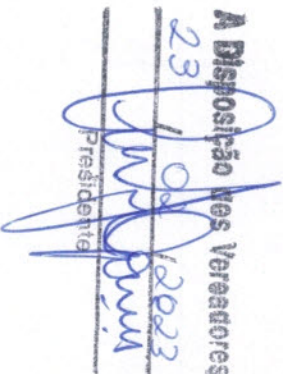
**Fwd: Plataforma de Ouvidoria Fala.BR**

10 de fevereiro de 2023 às 07:48

**Setor de Comunicação Social Câmara SJBV** <contatocmsjbv@gmail.com>  
Para: Câmara Municipal SJBV <protocolo.cmsjbv@gmail.com>

Prezada Marina,

Encaminhho-lhe para os devidos fins. FCR. ATT.

A Disposição dos Vereadores  
23/02/2023  
  
Presidente

**Thárcio de Luccas Mendonça Azevedo**  
Técnico em Comunicação Social  
(19) 3634-4111  
contatocmsjbv@gmail.com

----- Forwarded message -----

De: **CGUSP - Nucleo de Acoes de Prevencao da Corrupcao** <cgusp-nap@cgu.gov.br>

Date: qui., 9 de fev. de 2023 às 17:16

Subject: RES: Plataforma de Ouvidoria Fala.BR

To: contatocmsjbv@gmail.com &lt;contatocmsjbv@gmail.com&gt;, ouvidoria@camarasjbv.sp.gov.br &lt;ouvidoria@camarasjbv.sp.gov.br&gt;

Cc: CGUSP - Nucleo de Acoes de Prevencao da Corrupcao &lt;cgusp-nap@cgu.gov.br&gt;

Prezada Senhora Flávia, boa tarde!

Conforme adiantado em nosso contato telefônico, na tarde de hoje, a Ouvidoria-Geral da União, conhecendo os desafios técnicos e orçamentários enfrentados pelos órgãos e entidades públicas, e ciente da importância da oferta de um bom serviço de ouvidoria para o usuário de serviços públicos, desenvolveu um sistema para as Ouvidorias (e-Ouv) que é oferecido gratuitamente a todos os membros da Rede Nacional de Ouvidorias. Para saber mais sobre a Rede acesse: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias/rede-de-ouvidorias1>.

Trata-se de um sistema Web, isto é, não precisa ser instalado nas máquinas nem de servidor para o armazenamento dos dados. Para utilizá-lo basta acessá-lo pela internet. Com ele os órgãos podem instituir seus canais de recebimento, análise e resposta das manifestações de

OFÍCIO DO EXPEDIENTE  
34/2023

usuários de serviços públicos.

Em 2019 o e-Ouv foi integrado à Plataforma Fala.BR, que envolve também o sistema e-SIC (gerenciamento dos pedidos de acesso à informação) e os procedimentos para tratamento dos pedidos de simplificação de serviços públicos.

#### **Características Gerais da Plataforma Fala.BR:**

- Recebimento denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios;
- Encaminhamento de manifestações entre ouvidorias;
- Controle de prazo;
- Recursos para elaboração de relatórios;
- Desenvolvido para ser integrado a outros sistemas que a ouvidoria utilize;
- Funciona em ambiente web e apresenta design responsivo (flexibilidade na exibição das informações em telas de tamanhos diferentes e aparelhos móveis);
- Sistema utilizado pelas ouvidorias federais, e por diversas ouvidorias estaduais e municipais.

A Plataforma Fala.BR possui um ambiente de treinamento que possibilita aos órgãos conhecerem e testarem as funcionalidades dos sistemas antes de ingressarem no ambiente de Produção. Para o cadastro neste ambiente é necessário enviar uma solicitação para o e-mail: [cgusp-nap@cgu.gov.br](mailto:cgusp-nap@cgu.gov.br), informando qual o módulo deverá ser liberado (Ouvidorias e/ou de Acesso à informação), e os dados do servidor que será habilitado na Plataforma de treinamento: Nome completo, e-mail institucional, número do CPF e telefone para contato.

Além do cadastro no ambiente de treinamento, podemos disponibilizar o manual da Plataforma Fala.BR e o link para acesso à gravação do último treinamento que foi ministrado sobre o sistema. Caso permaneça alguma dúvida, também ficaremos à disposição para esclarecimentos adicionais por meio do e-mail: [cgusp-nap@cgu.gov.br](mailto:cgusp-nap@cgu.gov.br), dos telefones (11) 3286-8220 e (11) 3286-8221 ou de agendamento de reunião.

Atenciosamente,

Claudia Lima Tagomori

*Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção da Corrupção*

Controladoria Regional da União no Estado de São Paulo

+55 (11) 3286-8220 e (11) 3286-8221