****

**SUMÁRIO**

**CONTATO COM OS SETORES DO ÓRGÃO**

**1. ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO AO SETOR COMPETENTE 2**

1.1. ENCAMINHAMENTO DE RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO 2

1.2. ENCAMINHAMENTO DE ELOGIO 3

**2. ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO PARA OUTRO ÓRGÃO 2**

2.1. TEXTO DE NOTIFICAÇÃO AO ÓRGÃO DESTINATÁRIO 5

2.2. TEXTO DE NOTIFICAÇÃO AO CIDADÃO..........................................................................................................5

**3. PEDIDO DE JUSTIFICATIVA PARA PRORROGAÇÃO DE PRAZO 6**

**CONTATO COM O MANIFESTANTE**

**4. RESPOSTAS CONCLUSIVAS 6**

4.1. RESPOSTA CONCLUSIVA PARA RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO 6

4.2. RESPOSTA CONCLUSIVA PARA ELOGIO 7

**5. QUANDO NÃO FOR DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL 7**

5.1. COMPETÊNCIA DE OUTRO ENTE PÚBLICO 7

5.2. COMPETÊNCIA DO SETOR PRIVADO 8

**6. PRORROGAÇÃO DE PRAZO - JUSTIFICATIVA 8**

6.1. COM JUSTIFICATIVA DO SETOR 8

6.2. SEM JUSTIFICATIVA DO SETOR 8

**7. PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO 9**

**8. ARQUIVAMENTO DE MANIFESTAÇÕES 9**

8.1. ARQUIVAMENTO DE MANIFESTAÇÃO - DUPLICIDADE 10

8.2. ARQUIVAMENTO DE MANIFESTAÇÃO - FALTA DE URBANIDADE 10

**9. CONTATOS POR E-MAIL 10**

9.1. ORIENTAÇÕES SOBRE O FALA.BR 10

9.2. INFORMAÇÕES SOBRE REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO (identificada) 11

9.3. INFORMAÇÕES SOBRE REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO (anônima) 11

**CONTATO COM OS SETORES DO ÓRGÃO**

*Ao receber uma manifestação de ouvidoria pelo Sistema Fala.BR, é de boa prática que mantenha o registro de encaminhamento para o setor do órgão responsável por fornecer uma resposta conclusiva à manifestação. Esse encaminhamento pode ser feito por e-mail ou por Comunicação Interna; sendo de escolha do Gestor do Sistema a forma de fazê-lo.*

*A seguir constam modelos de textos de contato com tais setores e de encaminhamentos feitos a eles.*

**1. ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO AO SETOR COMPETENTE**

* 1. **ENCAMINHAMENTO DE RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO**

NUP XXXXXXXXXXXX

Tipo da manifestação

Prezados Senhores,

Recebemos a *Manifestação de Ouvidoria* acima referenciada, devidamente formalizada no Sistema Fala.BR e, por tratar-se de assunto de competência desse Setor, estamos enviando-a para conhecimento, pronunciamento e adoção das providências que julgarem necessárias ao caso.

Segue abaixo teor da Manifestação do Cidadão e anexos (se houver):

***“[COLOQUE AQUI O TEOR DA MANIFESTAÇÃO SEM A IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE]”***

Desse modo, solicitamos que, EM ATÉ 10 DIAS, seja enviada a esta USCI ou Ouvidoria, a resposta ao caso sob análise.

***Caso a matéria desta Manifestação de Ouvidoria não seja de suas responsabilidades, favor responder esse e-mail ou C.I. imediatamente, a fim de que o mesmo possa ser encaminhado ao setor correto.***

**\*NOS CASOS DE RECLAMAÇÃO OU SOLICITAÇÃO inserir esse texto sublinhado:**

Entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

**\*NOS CASOS DE SUGESTÃO inserir esse texto sublinhado:**

Entende-se por conclusiva a resposta para a sugestão que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

No aguardo de seu posicionamento, agradecemos a atenção despendida e informamos estar à disposição para os esclarecimentos necessários.

Atenciosamente,

*USCI ou OUVIDORIA*

**1.2. ENCAMINHAMENTO DE ELOGIO**

NUP XXXXXXXXXXXX

ELOGIO

Prezados Senhores,

Recebemos o ***Elogio*** acima referenciado, devidamente formalizado através do Sistema Fala.BR, e por direcionar-se a servidor desse Setor, estamos enviando-o para conhecimento e providências para a devida ciência ao servidor público elogiado e à sua chefia imediata e/ou ao responsável pelo serviço público prestado.

Segue abaixo teor da manifestação do Cidadão e anexos (se houver):

***“[COLOQUE AQUI O TEOR DO ELOGIO SEM A IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE]”***

Por se tratar de ***elogio***, informamos que estamos encerrando o atendimento junto ao Fala.BR. Desta feita não será necessário enviar resposta conclusiva à esta USCI ou Ouvidoria.

Atenciosamente,

*USCI ou Ouvidoria*

**2. ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO PARA OUTRO ÓRGÃO**

 *No Sistema Fala.BR é possível realizar encaminhamentos para outros órgãos cadastrados no Sistema, sejam eles da esfera estadual, federal ou municipal. Essa ação é recomendada para os casos em que o cidadão escolheu equivocadamente a ouvidoria destinatária.*

 *Caso o órgão não esteja cadastrado no Fala.BR, a manifestação deverá ser encerrada informando o cidadão o local correto onde ele deve registrar sua demanda caso seja possível identificá-lo (o modelo do texto consta no item 5 deste Manual).*

* A opção de encaminhar a manifestação está disponível em duas opções no Sistema Fala.BR conforme capturas de tela abaixo.*



*Em seguida constam modelos de textos de notificação de encaminhamento para outro órgão destinatário e texto de notificação ao usuário de que a manifestação foi encaminhada para outro órgão. Tais textos deverão ser preenchidos nos campos definidos pelo Fala.BR:*

**2.1. TEXTO DE NOTIFICAÇÃO AO ÓRGÃO DESTINATÁRIO**

Prezados senhores,

Estamos realizando o encaminhamento da presente manifestação por entendermos que o tratamento da mesma é de competência desse órgão.

Atenciosamente,

*USCI ou Ouvidoria*

**2.2. TEXTO DE NOTIFICAÇÃO AO CIDADÃO**

Prezado (a) Senhor (a),

Quanto à sua manifestação informamos que a mesma foi encaminhada ao ÓRGÃO, por se tratar de assunto de sua competência.

Desde já, agradecemos o contato.

*USCI ou Ouvidoria*

**3. PEDIDO DE JUSTIFICATIVA PARA PRORROGAÇÃO DE PRAZO**

NUP XXXXXXXXXXXX

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Prezado (a) Senhor (a),

Tendo em vista a iminência de vencimento do prazo para atendimento da *Manifestação de Ouvidoria*, enviado a este Setor na data de ??/??/????, servimos do presente para requerer seja encaminhada **justificativa expressa** contendo os motivos da necessidade de prorrogação de respectivo prazo, a fim de que o cidadão seja devidamente cientificado através do sistema Fala.BR.

Não obstante a necessidade do envio de referida justificativa, requer-se seja encaminhada a resposta para aludida manifestação até a data de ??/??/????.

Atenciosamente,

*USCI ou Ouvidoria*

**CONTATO COM O MANIFESTANTE**

**4. RESPOSTAS CONCLUSIVAS**

**4.1. RESPOSTA CONCLUSIVA PARA RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO**

*A resposta conclusiva da Reclamação, da Solicitação e da Sugestão conterá informação objetiva e resoluta acerca da situação contida na manifestação:*

Prezado (a) Senhor (a),

Em virtude de sua manifestação, informamos que: ***“Colocar aqui o teor da resposta conclusiva”***

No intuito de termos auxiliado, desde já agradecemos o contato.

*USCI ou Ouvidoria*

*Quando a resposta estiver contida em arquivo a ser anexado no sistema Fala.BR:*

Prezado (a) Senhor (a),

Em virtude de sua manifestação, anexamos o(s) arquivo(s) contendo a resposta conclusiva do setor responsável pelo tratamento de sua demanda.

No intuito de termos auxiliado, desde já agradecemos o contato.

*USCI ou Ouvidoria*

**4.2. RESPOSTA CONCLUSIVA PARA ELOGIO**

Prezado (a) Senhor (a),

Recebemos seu elogio e informamos que o mesmo foi encaminhado ao setor de recursos humanos e que o servidor/setor ***(ESCREVER O NOME DO SERVIDOR/SETOR)*** foi devidamente cientificado.

Desde já, agradecemos o contato.

*USCI ou Ouvidoria*

**5. QUANDO NÃO FOR DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL**

**5.1. COMPETÊNCIA DE OUTRO ENTE PÚBLICO**

Prezado (a) Senhor (a),

Após análise do teor de sua manifestação, constatamos que a competência para seu tratamento é da Ouvidoria do ***(ESCREVER O NOME DO ÓRGÃO QUE NÃO ESTÁ NO FALA.BR).***

Desta feita, informamos que o canal para o registro da mesma é o XXXXXXXXXXX (Caso consiga descobrir o canal correto para a demanda do cidadão).

No intuito de termos auxiliado, desde já, agradecemos o contato.

*USCI ou Ouvidoria*

**5.2. COMPETÊNCIA DO SETOR PRIVADO**

Prezado (a) Senhor (a),

Em virtude de sua manifestação, informamos que seu tratamento não é de competência desta Ouvidoria, pois envolve apenas empresa do setor privado e não público estadual.

As Ouvidorias do Poder Executivo Estadual limitam-se a tratar manifestações que envolvam órgãos dessa esfera de governo.

No intuito de termos auxiliado, desde já, agradecemos o contato.

**6. PRORROGAÇÃO DE PRAZO - JUSTIFICATIVA**

**6.1. COM JUSTIFICATIVA DO SETOR**

Prezado (a) Senhor (a),

Para responder sua manifestação, é necessário prazo adicional uma vez que o órgão/setorinforma que [INSERIR JUSTIFICATIVA].

Por esta razão, o prazo de resposta será prorrogado em 30 (trinta) dias.

Agradecemos a compreensão e comunicamos que, caso a resposta seja disponibilizada antes do prazo estabelecido, ela será imediatamente enviada.

Atenciosamente,

*USCI ou Ouvidoria*

**6.2. SEM JUSTIFICATIVA DO SETOR**

Prezado (a) Senhor (a),

Para responder sua manifestação, o setor responsável necessita de prazo adicional. Por esta razão, informamos que estamos prorrogando o prazo para mais 30 (trinta) dias.

Agradecemos a compreensão e comunicamos que, caso a resposta seja disponibilizada antes do prazo estabelecido, ela será imediatamente enviada.

Atenciosamente,

*USCI ou Ouvidoria*

**7. PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO**

Prezado (a) Senhor (a),

Recebemos sua manifestação e, para que seja dado prosseguimento, faz-se necessário fornecer, no prazo máximo de até 20 (vinte) dias, as seguintes informações adicionais:

- INCLUIR OS ITENS DO PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO. (Ex: Nome, local, data, etc.)

Caso tais informações não sejam fornecidas dentro do prazo acima citado, esta manifestação será encerrada.

Desde já, agradecemos o contato.

*USCI ou Ouvidoria*

**8. ARQUIVAMENTO DE MANIFESTAÇÕES**

*Só serão arquivadas manifestações em duplicidade ou com falta de urbanidade (xingamentos). Manifestações com falta de urbanidade somente serão arquivadas desde que não tenham indícios para o seu prosseguimento.*

**

**

**8.1. ARQUIVAMENTO DE MANIFESTAÇÃO - DUPLICIDADE**

Arquiva-se a presente manifestação por ter sido registrada em duplicidade conforme NUP xxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

**8.2. ARQUIVAMENTO DE MANIFESTAÇÃO - FALTA DE URBANIDADE**

Arquiva-se a presente manifestação em razão da falta de urbanidade em seu texto.

Informamos, todavia, a possibilidade de registro de novas manifestações.

**9. CONTATOS POR E-MAIL**

*Quando o cidadão envia uma manifestação por e-mail há dois procedimentos a serem adotados: orientá-lo a fazer um cadastro no Fala.BR a fim de que ele registre a manifestação OU realizar o registro da manifestação no Fala.BR inserindo o e-mail do cidadão (caso ele não solicite o anonimato) e respondê-lo informando o número do protocolo e a possibilidade de acompanhamento da demanda através do sistema.*

**9.1. ORIENTAÇÕES SOBRE O FALA.BR**

Prezado(a) Senhor(a)

Recebemos sua manifestação e gostaríamos de orientá-lo a realizar o registro no Sistema Fala.BR que é o Sistema Informatizado de Ouvidorias adotado pelo Governo do Estado de Mato Grosso do Sul e que está disponível no site: <https://falabr.cgu.gov.br/> .

Caso tenha dúvidas, basta acessar o Manual que está hospedado no site: https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR\_-\_Manual

Ao realizar o registro, basta escolher o(a) [INSERIR O NOME DO ÓRGÃO ou ENTIDADE conforme consta no Fala.BR].

Para maiores esclarecimentos, basta ligar ou mandar mensagem no WhatsApp da Ouvidoria-Geral do Estado no número (67) 3318-4041.

No intuito de termos auxiliado, desde já agradecemos o contato.

*USCI ou Ouvidoria*

**9.2. INFORMAÇÕES SOBRE REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO (identificada)**

Prezado(a) Senhor(a)

Realizamos o registro de sua manifestação no Sistema Fala.BR que é o Sistema Informatizado de Ouvidoria adotado pelo Governo do Estado de Mato Grosso do Sul e que está disponível no site: <https://falabr.cgu.gov.br/> .

O número do seu protocolo é [inserir o número do protocolo] e o código para acessá-lo foi enviado neste mesmo e-mail que realizamos o registro.

Orientamos que verifique na caixa de “spam” para certificar-se do recebimento da notificação do sistema.

Em caso de dúvidas basta ligar ou mandar mensagem no WhatsApp da Ouvidoria-Geral do Estado no número (67) 3318-4041.

Disponibilizamos também o link do Manual do Fala.BR para auxiliar na utilização do Sistema, qual seja: https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR\_-\_Manual

No intuito de termos auxiliado, desde já agradecemos o contato.

*USCI ou Ouvidoria*

**9.3. INFORMAÇÕES SOBRE REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO (anônima)**

Prezado(a) Senhor(a)

Realizamos o registro de sua manifestação no Sistema Fala.BR que é o Sistema Informatizado de Ouvidoria adotado pelo Governo do Estado de Mato Grosso do Sul e que está disponível no site: <https://falabr.cgu.gov.br/> .

Por se tratar de manifestação anônima, não será possível realizar o acompanhamento da mesma.

No intuito de termos auxiliado, desde já agradecemos o contato.

*USCI ou Ouvidoria*