

## DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES DO SUBPROCESSO – DAS

<b>Subprocesso:</b>	<i>Manifestação de Ouvidoria do tipo Reclamação</i>
<b>Número:</b>	<i>22.004/001-122022</i>
<b>Objetivo:</b>	<i>Formalizar a Reclamação (demonstração de insatisfação com um serviço público).</i>
<b>Responsável:</b>	<i>Ouvidoria</i>

### Atores

<i>Usuário:</i>	<i>Usuário dos serviços / Cidadão que registra manifestação de ouvidoria.</i>
<i>Ouvidoria:</i>	<i>Unidade de Ouvidoria setorial, no âmbito da Universidade Federal da Integração Latino-Americana – UNILA.</i>
<i>Unidade(s):</i>	<i>Unidade(s) à qual a manifestação é pertinente.</i>

### Atividades do subprocesso

#### 1. Apresentar a manifestação

<i>Responsável:</i>	<i>Usuário</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Demonstração de insatisfação com um serviço público.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Manifestação apresentada à Ouvidoria.</i>
<i>Tarefas:</i>	<p><i>Apresentar à Ouvidoria a manifestação presencialmente, por telefone, e-mail ou via plataforma Fala.BR.</i></p> <p><u><i>Presencialmente:</i></u>  <i>Comparecer à sala da Ouvidoria;</i>  <i>Apresentar o relato da sua manifestação.</i></p> <p><u><i>Por telefone:</i></u>  <i>Ligar para a Ouvidoria;</i>  <i>Apresentar o relato da sua manifestação.</i></p> <p><u><i>Por e-mail:</i></u>  <i>Enviar e-mail à Ouvidoria, contendo relato da manifestação.</i></p> <p><u><i>Via plataforma Fala.BR:</i></u>  <i>Cadastrar-se ou logar-se na plataforma Fala.BR;</i>  <i>Registrar a manifestação na plataforma Fala.BR.</i></p>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Fala.BR, e-mail, telefone, espaço físico da Ouvidoria</i>
<i>Referências:</i>	<i>Constituição Federal de 1988. Art. 37, § 3º, inciso I;</i>

Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017. Arts. 9º e 10.  
Manual do Fala.BR ([https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual)).

## 2. Apresentar ao usuário as opções de registro da manifestação no Fala.BR

Responsável:	Ouvidoria
Entrada (insumos):	Manifestação apresentada presencialmente, por telefone ou por e-mail.
Saída (entregas):	Informações repassadas ao usuário.
Tarefas:	<p><u>Presencialmente:</u> Apresentar as opções de registro da manifestação, conforme roteiro de atendimento; Entregar modelo impresso com orientações (se necessário).</p> <p><u>Por telefone:</u> Apresentar as opções de registro da manifestação, conforme roteiro de atendimento.</p> <p><u>Por e-mail:</u> Minutar e-mail conforme modelo; Revisar a minuta junto à chefia da unidade; Enviar e-mail ao usuário.</p>
Ferramentas:	E-mail, modelo de e-mail, modelo de orientações impresso, roteiro de atendimento.
Referências:	Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 16; Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 9º e art. 11; Manual do Fala.BR ( <a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a> ).

## 3. Registrar a manifestação no Fala.BR (opcional)

Responsável:	Usuário
Entrada (insumos):	Orientações fornecidas pela Ouvidoria.
Saída (entregas):	Manifestação registrada na plataforma Fala.BR.
Tarefas:	Cadastrar-se ou logar-se na plataforma Fala.BR; Registrar a manifestação na plataforma Fala.BR.
Ferramentas:	Fala.BR.
Referências:	Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 16; Manual do Fala.BR ( <a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a> ).

## 4. Autorizar a Ouvidoria registrar a manifestação (opcional)

Responsável:	Usuário
Entrada (insumos):	Orientações fornecidas pela Ouvidoria.
Saída (entregas):	Autorização fornecida à Ouvidoria.
Tarefas:	<p><u>Presencialmente:</u> Autorizar verbalmente o registro da manifestação na plataforma Fala.BR.</p> <p><u>Por telefone:</u> Autorizar verbalmente o registro da manifestação na plataforma Fala.BR.</p> <p><u>Por e-mail:</u></p>

	<i>Acessar e-mail enviado pela Ouvidoria; Enviar e-mail de resposta, autorizando o registro da manifestação na plataforma Fala.BR.</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>E-mail, telefone, espaço físico da Ouvidoria.</i>
<i>Referências:</i>	<i>Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 13, § 4º; Manual do Fala.BR (<a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a>).</i>

### **5. Registrar a manifestação no Fala.BR**

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Autorização fornecida pelo usuário ou ausência de autorização.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Manifestação registrada na plataforma Fala.BR.</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>Minutar teor da manifestação; Revisar e aprovar a minuta junto à chefia da unidade; Acessar a plataforma Fala.BR; Registrar a manifestação na plataforma Fala.BR.</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Fala.BR, Google Drive.</i>
<i>Referências:</i>	<i>Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 16, caput e § 2º; Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 13, incisos I e II; Manual do Fala.BR (<a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a>).</i>

### **6. Realizar triagem**

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Manifestação registrada na plataforma Fala.BR.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Triagem realizada.</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>Acessar a plataforma Fala.BR; Acessar a manifestação na plataforma Fala.BR; Lançar a manifestação na planilha de controle interno; Criar pasta compartilhada para a manifestação, gerando link para a planilha; Realizar download da manifestação e de seus anexos originais (se houver); Verificar a competência do órgão, a existência de elementos de identificação e a necessidade de alteração de tipo; Criar extrato da manifestação, se necessário; Realizar download do extrato da manifestação e de seus anexos, se necessário; Realizar upload dos documentos na pasta criada; Propor encaminhamento para a manifestação, registrando na planilha de controle interno.</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Fala.BR, Google Drive.</i>
<i>Referências:</i>	<i>Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 12, inciso III; Manual do Fala.BR (<a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a>).</i>

### **07. Alterar o tipo de manifestação**

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Triagem.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Tipo de manifestação alterado na plataforma Fala.BR.</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>Apresentar proposta de alteração de tipo; Revisar e validar a proposta de alteração de tipo junto à chefia da unidade; Acessar a plataforma Fala.BR; Acessar a manifestação na plataforma Fala.BR; Realizar a alteração de tipo na plataforma Fala.BR pelos seguintes procedimentos: (1) Analisar; (2) Reclassificar; (3) Escolher um Novo Tipo; Atualizar a planilha de controle, registrando as ações realizadas e as ainda necessárias.</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Fala.BR, Google Drive</i>
<i>Referências:</i>	<i>Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 15; Manual do Fala.BR (<a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a>).</i>

### **08. Pseudonimizar a manifestação**

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Manifestação registrada na Plataforma Fala.BR.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Manifestação pseudonimizada.</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>Acessar a plataforma Fala.BR e a pasta compartilhada; Realizar procedimento de pseudonimização (produzir extrato, produzir versão tarjada, reduzir a termo gravação ou relato descritivo de imagem).</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Fala.BR, Google Drive, software de tarjamento.</i>
<i>Referências:</i>	<i>Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017. Art 10, § 7º; Manual do Fala.BR (<a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a>).</i>

### **09. Encaminhar a manifestação ao órgão competente e notificar o usuário**

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Triagem.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Manifestação encaminhada ao órgão competente.</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>Propor encaminhamento ao órgão competente; Revisar e aprovar o encaminhamento proposto junto à chefia da unidade; Minutar texto de encaminhamento com base no modelo; Revisar e aprovar a minuta pela chefia da unidade; Acessar a plataforma Fala.BR; Acessar a manifestação na plataforma Fala.BR; Encaminhar a manifestação na plataforma Fala.BR, pelos seguintes procedimentos: (1) Analisar manifestação; (2) Encaminhar; Atualizar a planilha de controle, inserindo informações sobre o encaminhamento.</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Fala.BR, Google Drive.</i>
<i>Referências:</i>	<i>Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 16, § 3º;</i>

Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 12, inciso IV e § 5º, e art. 14;  
Manual do Fala.BR (<https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual>).

### **10. Realizar análise prévia**

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Triagem.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Análise prévia realizada.</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>Acessar a pasta compartilhada da manifestação; Verificar a necessidade/possibilidade de solicitar complementação ao usuário.</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Google Drive.</i>
<i>Referências:</i>	<i>Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 18, § 1º; Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 12, incisos V, e art. 15; Manual do Fala.BR (<a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a>).</i>

### **11. Solicitar complementação ao usuário**

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Análise Prévia.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Pedido de complementação registrado na plataforma Fala.BR.</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>Acessar a pasta compartilhada da manifestação; Minutar solicitação de complementação; Revisar e aprovar a minuta junto à chefia da unidade; Acessar a plataforma Fala.BR; Acessar a manifestação na plataforma Fala.BR; Cadastrar o pedido de complementação na plataforma Fala.BR pelos seguintes procedimentos: (1) Analisar manifestação; (2) Pedido de complementação. Atualizar a planilha de controle, registrando ações realizadas e novos prazos.</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Fala.BR, Google Drive.</i>
<i>Referências:</i>	<i>Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 18, § 2º; Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 12, inciso VI, art. 16; Manual do Fala.BR (<a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a>).</i>

### **12. Complementar a manifestação (opcional)**

<i>Responsável:</i>	<i>Usuário</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Pedido de complementação apresentado pela Ouvidoria</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Manifestação complementada pelo usuário (opcional)</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>Acessar a plataforma Fala.BR; Acessar a manifestação na plataforma Fala.BR; Acessar o pedido de complementação apresentado pela Ouvidoria; Complementar a manifestação na plataforma Fala.BR.</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Fala.BR.</i>
<i>Referências:</i>	<i>Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 18, § 2º;</i>

Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 16, § 1º;  
Manual do Fala.BR ([https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual)).

### **13. Analisar as informações complementadas pelo usuário**

<i>Responsável:</i>	Ouvidoria
<i>Entrada (insumos):</i>	Complementação fornecida pelo usuário em até 20 dias.
<i>Saída (entregas):</i>	Complementação analisada.
<i>Tarefas:</i>	Acessar a plataforma Fala.BR; Acessar a manifestação na plataforma Fala.BR; Acessar a resposta do usuário ao pedido de complementação; Analisar a resposta do usuário ao pedido de complementação; Realizar download da complementação e de eventuais anexos; Realizar upload dos documentos na pasta criada; Atualizar a planilha de controle, inserindo informações sobre a complementação e os novos prazos.
<i>Ferramentas:</i>	Fala.BR, Google Drive.
<i>Referências:</i>	Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 18, § 1º; Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 12, incisos V, e art. 15; Manual do Fala.BR ( <a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a> ).

### **14. Arquivar a manifestação**

<i>Responsável:</i>	Ouvidoria
<i>Entrada (insumos):</i>	Ausência de resposta ao pedido de complementação após 20 dias.
<i>Saída (entregas):</i>	Manifestação arquivada automaticamente pela plataforma Fala.BR.
<i>Tarefas:</i>	Acessar a plataforma Fala.BR; Acessar a manifestação na plataforma Fala.BR; Confirmar o arquivamento automático da manifestação; Atualizar a planilha de controle, inserindo informações sobre o arquivamento.
<i>Ferramentas:</i>	Fala.BR, Google Drive.
<i>Referências:</i>	Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 18, § 5º; Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 16, § 4º; Manual do Fala.BR ( <a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a> ).

### **15. Encaminhar manifestação via ofício**

<i>Responsável:</i>	Ouvidoria
<i>Entrada (insumos):</i>	Análise Prévia.
<i>Saída (entregas):</i>	Manifestação encaminhada à(s) unidade(s) a qual a manifestação é pertinente.
<i>Tarefas:</i>	Propor encaminhamento; Revisar e aprovar o encaminhamento junto à chefia da unidade; Acessar a pasta compartilhada da manifestação; Minutar ofício de encaminhamento com base no modelo; Revisar e aprovar a minuta do ofício junto à chefia da unidade;

	<p>Realizar download de documentos;  Acessar o sistema Memo da UNILA;  Cadastrar ofício no sistema Memo da UNILA;  Assinar e encaminhar ofício à(s) unidade(s);  Atualizar a planilha de controle, inserindo informações sobre o(s) encaminhamento(s).</p>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Fala.BR, Google Drive, Modelo de ofício de encaminhamento, Sistema Memo.</i>
<i>Referências:</i>	<p>Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 18, § 6º;  Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 12, inciso VII;  Resolução CONSUN n. 11, de 12 de maio de 2014. Art. 2º, inciso I. Art. 8, § 1º;  Manual do Fala.BR (<a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a>).</p>

### **16. Analisar e responder o ofício de prorrogação**

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Ofício da unidade.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Ofício da unidade analisado e respondido.</i>
<i>Tarefas:</i>	<p>Acessar o sistema Memo da UNILA;  Acessar o ofício encaminhado pela unidade;  Imprimir o ofício em formato .pdf;  Salvar o arquivo na pasta compartilhada;  Atualizar a planilha de controle, inserindo informações sobre o ofício de solicitação de prorrogação de prazo;  Minutar ofício de resposta com base no modelo;  Revisar e aprovar a minuta do ofício junto à chefia da unidade;  Cadastrar ofício no sistema Memo da UNILA;  Assinar e encaminhar ofício à(s) unidade(s);  Atualizar a planilha de controle, inserindo informações sobre a concessão de prorrogação de prazo.</p>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Google Drive, Modelo de ofício de prorrogação de prazo, Sistema Memo.</i>
<i>Referências:</i>	<i>Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 18, § 6º.</i>

### **17. Analisar resposta fornecida pela unidade**

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Ofício da unidade.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Resposta analisada.</i>
<i>Tarefas:</i>	<p>Acessar o sistema Memo da UNILA;  Acessar o ofício encaminhado pela unidade;  Imprimir o ofício em formato .pdf;  Acessar a pasta compartilhada da manifestação;  Salvar o arquivo na pasta compartilhada;  Atualizar a planilha de controle, inserindo informações sobre o ofício de resposta;  Analisar o ofício de resposta encaminhado pela unidade.</p>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Sistema Memo, Google Drive.</i>
<i>Referências:</i>	<i>Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 12, inciso VIII;</i>

### **18. Solicitar esclarecimentos via ofício**

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Resposta apresentada pela unidade.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Ofício da Ouvidoria.</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>Propor solicitação de esclarecimentos; Revisar e aprovar a proposta junto à chefia da unidade; Acessar a pasta compartilhada da manifestação; Minutar ofício com base no modelo; Revisar e aprovar a minuta do ofício junto à chefia da unidade; Acessar o sistema Memo da UNILA; Cadastrar ofício no sistema Memo; Assinar e encaminhar ofício à unidade; Atualizar a planilha de controle, inserindo informações sobre a solicitação de esclarecimentos.</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Fala.BR, Google Drive, Modelo de ofício de encaminhamento, Sistema Memo.</i>
<i>Referências:</i>	<i>Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Art. 18, § 6º; Resolução CONSUN n. 11, de 12 de maio de 2014. Art. 2º, inciso I. Art. 8, § 1º.</i>

### **19. Analisar esclarecimentos**

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Ofício da unidade.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Esclarecimentos analisados.</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>Acessar o sistema Memo da UNILA; Acessar o ofício da unidade; Imprimir o ofício em formato .pdf; Acessar a pasta compartilhada da manifestação; Salvar o arquivo na pasta compartilhada; Atualizar a planilha de controle, inserindo informações sobre o ofício de esclarecimentos; Analisar o ofício de esclarecimentos encaminhado pela unidade.</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Sistema Memo, , Google Drive.</i>
<i>Referências:</i>	<i>Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 12, inciso VIII.</i>

### **20. Registrar resposta conclusiva na plataforma Fala.BR**

<i>Responsável:</i>	<i>Ouvidoria</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Encaminhamento da manifestação à(s) unidade(s) a qual a manifestação é pertinente).</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Resposta conclusiva cadastrada na Plataforma Fala.BR.</i>
<i>Tarefas:</i>	<i>Acessar a pasta compartilhada da manifestação; Minutar resposta conclusiva, conforme modelo;</i>



	<p>Revisar e aprovar a minuta pela chefia da unidade;  Acessar a plataforma Fala.BR;  Acessar a manifestação na plataforma Fala.BR;  Cadastrar resposta conclusiva;  Atualizar a planilha de controle, inserindo informações sobre a conclusão da manifestação.</p>
<b>Ferramentas:</b>	Fala.BR, Google Drive, Modelo de resposta conclusiva.
<b>Referências:</b>	Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Arts. 17 e 18; Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 12, inciso VIII, e art. 19, inciso II; Manual do Fala.BR( <a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a> ).

## **21. Responder pesquisa de satisfação (opcional)**

<b>Responsável:</b>	Usuário
<b>Entrada (insumos):</b>	Resposta conclusiva cadastrada na plataforma Fala.BR.
<b>Saída (entregas):</b>	Pesquisa de satisfação respondida pelo usuário (opcional).
<b>Tarefas:</b>	<p>Acessar a plataforma Fala.BR;  Acessar a manifestação na plataforma Fala.BR;  Acessar a resposta conclusiva fornecida pela Ouvidoria;  Responder pesquisa de satisfação (opcional).</p>
<b>Ferramentas:</b>	Fala.BR.
<b>Referências:</b>	Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Art. 7º, inciso IV; Manual do Fala.BR ( <a href="https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual">https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual</a> ).

## **Mapa do Subprocesso**

Mapa disponível no Portal de Processos da UNILA (inserir link neste local)

## **Outras Informações**

**Elaborado por:**  
Gihan Teixeira Jebai

**Data:**  
28/12/2022

**Versão:**  
1