

INSTRUÇÃO NORMATIVA CONJUNTA OGU-SNAI/CGU Nº 1, DE 07 DE MARÇO DE 2025

Institui Termo de Adesão voluntária à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

A OUVIDORA-GERAL DA UNIÃO e a SECRETÁRIA NACIONAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO, no uso das atribuições conferidas pelo art. 6º da Portaria Normativa CGU nº 164, de 30 de agosto de 2024, e tendo em vista o disposto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, e com base no Processo nº 00190.111543/2023-66, **RESOLVEM**:

Art. 1º Fica instituído, na forma do Anexo Único desta Instrução Normativa Conjunta, o Termo de Adesão Voluntária à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

§1º A adesão poderá ser feita de maneira independente, ou conjunta, em relação aos módulos de Ouvidoria e de Acesso à Informação.

§2º Para adesão ao “Módulo Ouvidoria” será exigida a apresentação de ato normativo que disponha sobre a organização e funcionamento da ouvidoria, conforme o disposto no artigo 17 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§3º Para adesão ao “Módulo Acesso à Informação” será exigida a apresentação de ato normativo que defina as regras específicas para assegurar o acesso à informação, conforme o disposto no artigo 45 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§4º O disposto nesta Instrução Normativa Conjunta não se aplica aos órgãos e às entidades do Poder Executivo Federal, dada a obrigatoriedade de uso da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR em conformidade com o art.16 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e o art. 11-A do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

Art. 2º Ficam revogados os seguintes dispositivos da Instrução Normativa CGU nº 26, de 11 de dezembro de 2023:

I - art. 1º;

II - Anexo Único.

Art. 3º Esta Instrução Normativa Conjunta entra em vigor em primeiro de maio de dois mil e vinte e cinco.

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ANEXO ÚNICO À INSTRUÇÃO NORMATIVA CONJUNTA OGU/SNAI/CGU Nº
1, DE 07 DE MARÇO DE 2025

**TERMO DE ADESÃO À PLATAFORMA INTEGRADA DE OUVIDORIA E
ACESSO À INFORMAÇÃO - FALA.BR**

O(A) (órgão _____ ou _____ entidade
interessada) _____, com sede em
(endereço _____ completo)

_____, inscrito(a) no CNPJ sob o número _____,
doravante denominado(a) ENTIDADE, representado(a) pelo(a) Sr.(^a) (nome e cargo do
dirigente máximo) _____, CPF
_____, oficializa, junto à União, por meio da Controladoria-Geral da
União (CGU), sua adesão voluntária à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à
Informação - Fala.BR e às regras de negócio do Sistema, vinculando-se aos
compromissos constantes no presente instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DA ADESÃO

I - Nos termos desta Instrução Normativa Conjunta, a ENTIDADE faz a adesão à
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, no(s) seguinte(s)
módulo(s):

() Módulo Ouvidoria: elogio, reclamação, sugestão, solicitação, denúncia,
conforme Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

() Módulo Acesso à Informação: pedidos e recursos de acesso à informação,
conforme Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

II – A estimativa da quantidade de manifestações de ouvidoria que a ENTIDADE
receberá, anualmente, com base em dados históricos, quando disponíveis, é de
_____.

III - A estimativa da quantidade de pedidos e recursos de acesso à informação que
a ENTIDADE receberá, anualmente, com base em dados históricos, quando
disponíveis, _____ é _____ de
_____.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

I – São obrigações da ENTIDADE aderente:

a) Observar as orientações da Controladoria-Geral da União quanto aos
procedimentos referentes à utilização da Plataforma Fala.BR, bem como relatar
eventuais incidentes ou falhas em seu uso;

- b) Disponibilizar em suas páginas institucionais o *link* e *banners* digitais com identidade visual da Plataforma Fala.BR no padrão oferecido pela Controladoria-Geral da União;
- c) Divulgar e dar publicidade à Plataforma Fala.BR de forma a constituir-se em canal efetivo de acesso ao cidadão;
- d) Receber, analisar e responder as manifestações de ouvidoria, os pedidos e os recursos de acesso à informação recebidos por meio da Plataforma Fala.BR, nos prazos previstos em Lei;
- e) Resguardar as informações sigilosas e de acesso restrito a que tiver acesso por meio da Plataforma Fala.BR, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e em consonância com os princípios da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;
- f) Zelar pelo uso adequado da Plataforma Fala.BR, comprometendo-se a utilizar as informações que lhe forem disponibilizadas somente nas atividades que, em virtude de lei, lhe compete exercer;
- g) Designar, no mínimo, um usuário como GESTOR, para realização de configurações da entidade na Plataforma Fala.BR, a administração de usuários e a interlocução com as equipes de suporte dos módulos Ouvidoria e Acesso à Informação;
- h) Cadastrar e manter atualizados os cadastros dos usuários internos à ENTIDADE para a utilização da Plataforma Fala.BR, assim como os dados da ENTIDADE na Plataforma;
- i) Zelar pela segurança do sistema, resguardando senhas de acesso e inativando usuários que não tenham mais necessidade de acesso ao Fala.BR;
- j) Apurar casos de uso indevido da Plataforma Fala.BR com vistas a eventual responsabilização administrativa e criminal;
- k) Disseminar informações para os servidores, em especial sobre as atualizações da Plataforma Fala.BR, as necessidades de atualização de dados e oportunidades de formação e capacitação;
- l) Integrar, quando necessário, a Plataforma Fala.BR aos softwares que utiliza;
- m) Comprometer-se a não registrar e a não buscar qualquer forma equivalente de proteção ou apropriação da Plataforma Fala.BR com o fim de permitir a transferência a terceiros, independentemente da efetivação ou não, pela Controladoria-Geral da União, do registro da Plataforma Fala.BR perante os órgãos competentes;
- n) Comunicar à Controladoria-Geral da União sobre qualquer expectativa de ampliação da quantidade de manifestações de ouvidoria, pedidos e recursos de acesso à informação, que seja igual ou superior a 30% de acréscimo ao indicado nos incisos II e III da CLÁUSULA PRIMEIRA;
- o) Autorizar a Controladoria-Geral da União a utilizar dados de manifestações, pedidos e recursos de acesso à informação para fins análise do uso da Plataforma Fala.BR, e para consolidação e divulgação de informações estatísticas sobre a implementação da Lei nº 12.527/ 2011 e da Lei nº 13.460/2017.

II – São obrigações da Controladoria-Geral da União:

- a) Disponibilizar, gerir, atualizar e manter a Plataforma Fala.BR;
- b) Prestar suporte técnico às ENTIDADES aderentes, quanto às funcionalidades do Fala.BR;
- c) Cadastrar pelo menos um usuário com o perfil de GESTOR, designado pela ENTIDADE aderente;
- d) Produzir, atualizar e manter disponíveis os manuais de uso da Plataforma Fala.BR;
- e) Disponibilizar *banners* digitais com identidade visual para inclusão nas páginas institucionais dos aderentes, bem como respectivas URLs de direcionamento à Plataforma Fala.BR;
- f) Adotar salvaguardas para a garantia da segurança, integridade e atualidade da base de dados do Fala.BR;
- g) Resguardar o acesso aos bancos de dados das manifestações de ouvidoria, dos pedidos e dos recursos de acesso à informação formalizados junto às ENTIDADES, para acesso apenas aos usuários autorizados;
- h) Apurar casos de uso indevido da Plataforma Fala.BR, com vistas à eventual responsabilização administrativa e criminal;
- i) Zelar pelo uso adequado da Plataforma Fala.BR, comprometendo-se a utilizar os dados que lhe forem disponibilizados somente nas atividades que, em virtude de lei, lhe compete exercer;
- j) Oferecer recursos instrucionais para os usuários das ENTIDADES que utilizam a Plataforma Fala.BR;
- k) Monitorar o desempenho da Plataforma Fala.BR, de modo acompanhar se há ENTIDADES com grande volume de demandas registradas (manifestações de ouvidoria, pedidos de acesso à informação e recursos), que estejam comprometendo os recursos computacionais disponíveis, e gerando impacto para o uso da Plataforma por parte dos órgãos do Poder Executivo federal e demais ENTIDADES aderentes.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO GESTOR DA ENTIDADE

A ENTIDADE aderente indica o(a) servidor(a) _____(nome), portador(a) do CPF nº _____(número), e-mail _____ institucional _____(e-mail), para exercer as atribuições de GESTOR na Plataforma Fala.BR.

A comunicação entre a Entidade aderente e a Controladoria-Geral da União sobre a utilização da Plataforma Fala.BR, será realizada por meio do formulário de suporte técnico (<https://formularios.cgu.gov.br/index.php/679625?lang=pt-BR>), disponível no ícone próprio no sistema. Em caso de indisponibilidade do formulário de suporte técnico, a comunicação poderá ser realizada por meio dos seguintes e-mails institucionais:

- a) Módulo Ouvidoria: suporte.e-ouv@cgu.gov.br

b) Módulo Acesso à Informação: falabr.lai@cgu.gov.br

CLÁUSULA QUARTA - DA INEXISTÊNCIA DE DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA ESPECÍFICA

O presente Termo de Adesão não acarretará obrigações orçamentário-financeiras entre os partícipes.

Subcláusula única. Caso se identifique que o volume de demandas registradas (manifestações de ouvidoria, pedidos de acesso à informação e recursos) pela instituição interessada seja consideravelmente superior à média dos demais partícipes e exija a disponibilização de recursos computacionais adicionais e/ou específicos, de comum acordo entre os partícipes, poderá ser celebrado instrumento específico, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e respectivos regulamentos, que preveja a transferência ou repasse de recursos, por parte do interessado, visando auxiliar na manutenção e ampliação da infraestrutura que sustenta a Plataforma Fala.BR, partir de critérios técnicos pré-estabelecidos.

CLÁUSULA QUINTA - DOS RECURSOS HUMANOS

Os recursos humanos utilizados por qualquer dos partícipes nas atividades inerentes ao presente Termo de Adesão não sofrerão alterações na sua vinculação funcional com as instituições de origem, às quais cabe responsabilizar-se por todos os encargos de natureza trabalhista, previdenciária, fiscal e securitária decorrentes.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

Este Termo de Adesão terá prazo de vigência de 10 (dez) anos, podendo ser prorrogado consecutivamente.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA ALTERAÇÃO

O disposto neste Termo de Adesão poderá ser alterado, exceto quanto ao seu objeto, de comum acordo entre os partícipes, mediante Termo Aditivo devidamente justificado.

CLÁUSULA OITAVA - DA PUBLICIDADE

A publicidade do presente acordo de adesão deverá ser realizada pelos partícipes em seus respectivos sítios oficiais, conforme as diretrizes de cada instituição.

CLÁUSULA NONA - DA EXTINÇÃO DO TERMO DE ADESÃO

O presente Termo de Adesão poderá ser denunciado a qualquer tempo, sem ônus para os partícipes, mediante aviso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, ou, de imediato, na hipótese de descumprimento de qualquer das suas cláusulas e resiliado por mútuo acordo ou pela superveniência de norma legal ou administrativa que o torne inexecutável.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA CONCILIAÇÃO E DO FORO

Na hipótese de haver divergências que não puderem ser solucionadas diretamente por mútuo acordo, os partícipes solicitarão à Câmara de Mediação e de Conciliação da Administração Pública Federal, órgão da Advocacia-Geral da União, a avaliação da admissibilidade dos pedidos de resolução de conflitos, por meio de conciliação.

Subcláusula única. Não logrando êxito a tentativa de conciliação e solução administrativa, será competente para dirimir as questões decorrentes deste Termo de Adesão o foro da Justiça Federal da Seção Judiciária do Distrito Federal, nos termos do inciso I do art. 109 da Constituição Federal.

Os partícipes elegem o Foro da Justiça Federal do Distrito Federal para dirimir eventuais conflitos decorrentes do presente Termo de Adesão.

[MUNICÍPIO-UF], [DATA]

Assinatura pelo dirigente máximo do órgão/entidade

Nome por extenso do assinante:

Cargo do assinante: