

# Controladoria-Geral da União (CGU)

---

## Carta de Serviços

Documento gerado em 12 de Fevereiro de 2026.

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública.

Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

# Controladoria-Geral da União (CGU)

## Quem somos?

A Controladoria-Geral da União (CGU) é o órgão de controle interno do Governo Federal responsável por realizar atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também deve exercer, como Órgão Central, a supervisão técnica dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno e o Sistema de Correição e das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal, prestando a orientação normativa necessária.

## Serviços disponíveis

Acesso ao sistema Banco de Sanções (CEIS/CNEP) - Gestão e transparência de sanções	4
Apresentar a Declaração de Bens/Patrimonial (e-Patri (CGU))	7
Autorizar o acesso às Declarações anuais de Bens/Patrimonial – Declaração do IRPF (e-Patri (CGU))	13
Cadastrar-se como Conselheiro na Plataforma Virtual de Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Governo Federal	18
Consultar dados no Portal da Transparência do Governo Federal	22
Consultar Processo Correcional	25
Fazer a adesão de um órgão ou entidade ao Programa de Fortalecimento de Corregedorias (PROCOR)	27
Obter certidão negativa correcional emitida pela Controladoria-Geral da União (CGU)	32
Participar do Programa Empresa Pró-Ética	35
Protocolar documentos junto à Controladoria-Geral da União-CGU	40
Protocolar documentos junto à Controladoria-Geral da União - CGU antigo	43
Registrar manifestação de ouvidoria na Plataforma Fala.BR (Fala.BR)	46
Registrar pedido de acesso a informações de órgãos públicos na Plataforma Fala.BR.	51

## Acesso ao sistema Banco de Sanções (CEIS/CNEP) - Gestão e transparência de sanções

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

O Sistema Banco de Sanções, uma evolução do Sistema Integrado de Registro do CEIS/CNEP (SIRCAD), foi desenvolvido para que todos órgãos e entidades dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário de todas as esferas de governo possam registrar os dados relativos às sanções por eles aplicadas a agentes públicos ou entes privados.

Esse sistema é a fonte de informações que viabiliza a transparência no Portal da Transparência ( [Sanções - Portal da transparência \(portal.datransparencia.gov.br\)](https://portal.datransparencia.gov.br) ) de sanções que estejam vigentes nos cadastros abaixo relacionados:

- Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS);
- Cadastro Nacional das Empresas Punidas (CNEP),
- Cadastro de Expulsões da Administração Federal (CEAF)

Além dessas sanções referentes a esses cadastros, os órgãos e entidades dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário de todas as esferas de governo podem registrar e gerir outras sanções por eles aplicadas a agentes públicos ou entes privados por meio de cadastro manual, importação de planilha, webservice de cadastro e consulta.

Saiba mais sobre o Banco de Sanções. Acesse:

<https://www.gov.br/corregedorias/pt-br/assuntos/sistemas-correcionais/banco-de-sancoes> .

### Quem pode utilizar este serviço?

Órgãos públicos dos três poderes e das três esferas da União

Empresas públicas e de economia mista

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Fazer pré-cadastro

Aqui você irá inserir os dados do órgão público para realizar o cadastro e irá solicitar a aprovação do mesmo

#### Documentação

Documentação em comum para todos os casos

o responsável legal pelo CNPJ do órgão/entidade deve possuir conta verificada (prata) ou conta comprovada (ouro) no [acesso.gov.br](https://acesso.gov.br)

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 2 - Confirmação do cadastro.**

Após receber, por e-mail, a confirmação de cadastro no Sistema Banco de Sanções, você poderá acessar o sistema por meio do login único gov.BR.

#### **Canais de prestação**

Web

<https://bancodesancoes.cgu.gov.br/>

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Até 7 dia(s) corrido(s)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

**Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Veja o [material de apoio](#)

## **Legislação**

[Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 \(Lei Anticorrupção\)](#)

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

## **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000

## Apresentar a Declaração de Bens/Patrimonial (e-Patri (CGU))

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Todo agente público da Administração Pública Federal (Direta ou Indireta, inclusive de Empresas Estatais) é obrigado a apresentar a sua Declaração de Bens/Patrimonial no sistema e-Patri (Decreto nº 10.571/2020).

O sistema e-Patri é o sistema desenvolvido pela CGU para facilitar a apresentação das declarações previstas no Decreto nº 10.571/2020.

No e-Patri, o agente público pode:

- Entregar a Declaração de Bens/Patrimonial;
- Autorizar o compartilhamento/acesso da CGU à declaração do IRPF;
- Obter o Recibo de entrega da Declaração de Bens/Patrimonial (utilizado para acessar as declarações entregues);
- Obter o Comprovante de entrega da Declaração de Bens/Patrimonial (utilizado para comprovar a entrega da declaração junto às áreas de gestão de pessoas); e
- Obter o Termo de autorização (comprova que o agente público autorizou o compartilhamento/acesso da CGU à declaração do IRPF apresentada à Receita Federal).

Para informações detalhadas, acesse o Manual do e-Patri (<https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/informacoes-estrategicas/e-patri> )

### Quem pode utilizar este serviço?

Os agentes públicos civis da Administração Pública Federal Direta ou Indireta, inclusive Empresas Estatais, devem apresentar informações patrimoniais no sistema e-Patri (acessando o sistema ou autorizando o acesso da CGU à Declaração do IRPF apresentada à Receita Federal).

Para acessar o Sistema e-Patri, o agente público necessita possuir uma conta no login único GOV.BR com selo prata ou ouro, não sendo possível, por razões de segurança, fazê-lo por outro modo.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Acessar o sistema e-Patri

O acesso ao sistema e-Patri é feito no endereço eletrônico:

<https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/informacoes-estrategicas/e-patri>

A tela inicial do e-Patri apresenta as opções de acesso disponíveis. A opção de login geral ("Entrar com o gov.br") utiliza a conta do gov.br.

#### **Canais de prestação**

Web

Guias Práticos e Manual do e-Patri disponíveis em:

<https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/informacoes-estrategicas/e-patri>

Solicitar atendimento em:

<https://epatri.cgu.gov.br/atendimento>

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Etapa 2 - Indicar o ano e finalidade da Declaração de Bens/Patrimonial no e-Patri.**

Para dar continuidade à entrega da Declaração de Bens/Patrimonial:

- Clicar no botão "Apresentar declaração patrimonial no e-Patri";
- Selecionar o "Ano de referência da declaração"; e
- Selecionar a "finalidade da entrega da declaração".

#### **Canais de prestação**

Web

Guias Práticos e Manual do e-Patri disponíveis em:

<https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/informacoes-estrategicas/e-patri>

Solicitar atendimento em:

<https://epatri.cgu.gov.br/atendimento>

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Etapa 3 - Preencher a Declaração de Bens/Patrimonial no e-Patri**

Para preencher a Declaração de Bens/Patrimonial no e-Patri, optar por:

- i. “Preencher a sua declaração importando de um arquivo do IRPF”; ou
- ii. “Preencher nova declaração ou declaração retificadora (com ou sem rascunho)”.

Preencher as informações solicitadas de acordo com o orientado nos Guias Práticos e no Manual do sistema disponíveis em:

<https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/informacoes-estrategicas/e-patri>

#### **Canais de prestação**

Web

Guias Práticos e Manual do e-Patri disponíveis em:

<https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/informacoes-estrategicas/e-patri>

Solicitar atendimento em:

<https://epatri.cgu.gov.br/atendimento>

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Etapa 4 - Guardar o recibo da entrega da Declaração de Bens/Patrimonial**

Após entregar a Declaração de Bens/Patrimonial, será exibido recibo o qual também poderá ser arquivado em formato pdf (botão “Visualizar recibo em PDF”) para consultas futuras (retificação).

Observação:

Se necessário o “comprovante de entrega da declaração” para atestar a entrega junto ao setor de RH do órgão/entidade, consulte o manual para mais informações.

#### **Canais de prestação**

Web

Guias Práticos e Manual do e-Patri disponíveis em:

<https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/informacoes-estrategicas/e-patri>

Solicitar atendimento em:

<https://epatri.cgu.gov.br/atendimento>

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Telefone: 0800-942-0045

Solicitar atendimento em:

<https://epatri.cgu.gov.br/atendimento>

## **Legislação**

Lei nº 8.429, de 2 de Junho de 1992 ( [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8429.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8429.htm))

Lei nº 8.112, de 11 de Dezembro de 1990 ( [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8112cons.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8112cons.htm))

Decreto nº 10.571, de 9 de Dezembro de 2020 ( [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/decreto/d10571.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10571.htm))

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Autorizar o acesso às Declarações anuais de Bens/Patrimonial – Declaração do IRPF (e-Patri (CGU))

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Todo agente público da Administração Pública Federal (Direta ou Indireta, inclusive de Empresas Estatais) é obrigado a apresentar a sua Declaração de Bens/Patrimonial no sistema e-Patri (Decreto nº 10.571/2020).

O sistema e-Patri é o sistema desenvolvido pela CGU para facilitar a apresentação das declarações previstas no Decreto nº 10.571/2020.

Em vez de apresentar anualmente a Declaração de Bens/Patrimonial no e-Patri, é possível autorizar o acesso da CGU às informações da declaração apresentada à Receita Federal (declaração do IRPF).

Para informações detalhadas, acesse o Manual do e-Patri ( <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/informacoes-estrategicas/e-patri> )

### Quem pode utilizar este serviço?

Os agentes públicos civis da Administração Pública Federal Direta ou Indireta, inclusive Empresas Estatais, devem apresentar informações patrimoniais no sistema e-Patri (acessando o sistema ou autorizando o acesso da CGU à Declaração do IRPF apresentada à Receita Federal).

Para acessar o Sistema e-Patri, o agente público necessita possuir uma conta no login único GOV.BR com selo prata ou ouro, não sendo possível, por razões de segurança, fazê-lo por outro modo.

### Etapas para a realização deste serviço

#### **Etapas 1 - Acessar o sistema e-Patri**

O acesso ao sistema e-Patri é feito no endereço eletrônico:

<https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/informacoes-estrategicas/e-patri>

A tela inicial do e-Patri apresenta as opções de acesso disponíveis. A opção de login geral ("Entrar com o gov.br") utiliza a conta do gov.br.

Observação:

A opção pelo compartilhamento de acesso pode ser realizada no e-Patri ou na plataforma SouGov.br.

#### **Canais de prestação**

Web

Guias Práticos e Manual do e-Patri disponíveis em:

<https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/informacoes-estrategicas/e-patri>

Solicitar atendimento em:

<https://epatri.cgu.gov.br/atendimento>

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Etapa 2 - Selecionar a opção “Autorizar o acesso à declaração do IRPF” no e-Patri”.**

Ao selecionar essa opção, o agente público autoriza o acesso da CGU às declarações do IRPF apresentadas à Receita Federal e, nesse caso, suas declarações de bens/patrimonial serão entregues automaticamente no e-Patri.

#### **Canais de prestação**

Web

Guias Práticos e Manual do e-Patri disponíveis em:

<https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/informacoes-estrategicas/e-patri>

Solicitar atendimento em:

<https://epatri.cgu.gov.br/atendimento>

**Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

**Etapa 3 - Guardar o Termo de Autorização**

O agente público que autorizar o acesso da CGU às declarações do IRPF apresentadas à Receita Federal, poderá salvar em arquivo pdf o Termo de Autorização.

A opção pelo compartilhamento de acesso à declaração pode ser realizada também na plataforma [SouGov.br](https://sou.gov.br).

Caso o agente público opte por revogar a autorização ou por não autorizar o acesso, também poderá salvar os Termos de Revogação ou de Não Autorização.

**Canais de prestação**

Web

Guias Práticos e Manual do e-Patri disponíveis em:

<https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/informacoes-estrategicas/e-patri>

Solicitar atendimento em:

<https://epatri.cgu.gov.br/atendimento>

**Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

**Outras Informações**

## **Quanto tempo leva?**

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

## **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Telefone: 0800-942-0045

Solicitar atendimento em:

<https://epatri.cgu.gov.br/atendimento>

## **Legislação**

Lei nº 8.429, de 2 de Junho de 1992 ([https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8429.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8429.htm))

Lei nº 8.112, de 11 de Dezembro de 1990 ([https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8112cons.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8112cons.htm))

Decreto nº 10.571, de 9 de Dezembro de 2020  
([https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/decreto/d10571.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10571.htm))

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## **Cadastrar-se como Conselheiro na Plataforma Virtual de Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Governo Federal**

Avaliação: 4.3 Quantidade de votos: 172

### **O que é?**

Os Conselhos de Usuários de Serviços públicos do Governo Federal são uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos , que conecta os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço. O funcionamento dos conselhos de usuários é totalmente virtual.

Qualquer cidadão pode ser conselheiro, basta voluntariar-se por meio da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Uma vez cadastrados, os conselheiros auxiliarão na melhoria dos serviços prestados de duas formas principais:

- (i) na resposta a consultas formuladas pelo gestor do serviço e pela ouvidoria; e
- (ii) na proposição de ideias para melhorar os serviços, as quais poderão ser comentadas e apoiadas pelos demais conselheiros.

Periodicamente, o órgão prestador de serviços deverá enviar consultas acerca dos serviços públicos por ele prestados, por meio de enquetes eletrônicas desenvolvidas e geridas na plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. O resultado destas enquetes deverá servir de subsídio para a formulação, avaliação e reformulação de serviços públicos.

Além disso, a qualquer momento, os conselheiros poderão inserir ideias de aprimoramento de serviços públicos no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos, espaço aberto para a exposição de propostas que busquem tornar estes serviços cada vez mais adequados a realidade dos seus usuários.

### **Quem pode utilizar este serviço?**

Qualquer cidadão interessado pode se inscrever para participar na avaliação de serviços públicos, basta voluntariar-se na Plataforma.

### **Etapas para a realização deste serviço**

#### **Etapas 1 - Criar o cadastro**

Crie um usuário e uma senha na plataforma gov.br. Depois, entre com esse usuário na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários em <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/signin> .

#### **Documentação**

#### **Documentação em comum para todos os casos**

Nome Completo

E-mail

CPF

Documento de Identidade

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

Caso o sistema esteja indisponível envie um e-mail para : [conselhodeusuarios@cgu.gov.br](mailto:conselhodeusuarios@cgu.gov.br).

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Etapa 2 - Tornar-se conselheiro.**

Você pode escolher se tornar um conselheiro tanto de um órgão quanto de um serviço. Para isso, basta escrever o nome do serviço ou do órgão no campo correspondente. No caso dos serviços, é possível visualizar os disponíveis clicando no botão “busca avançada” ao lado da barra de pesquisa.

Ao selecionar ser conselheiro de um órgão ou entidade, você se voluntaria para a ser conselheiro de todos os serviços associados àquele órgão.

Para finalizar, basta clicar no botão “tornar-se conselheiro”.

## Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

## Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

## Outras Informações

### Quanto tempo leva?

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Para mais informações sobre o Conselho de Usuário Acesse:

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/conselhos-de-usuarios>

e-mail: [conselhodeusuarios@cgu.gov.br](mailto:conselhodeusuarios@cgu.gov.br)

## Legislação

Lei Nº 13.460/2017: [L13460 \(planalto.gov.br\)](https://www.planalto.gov.br)

Decreto nº 9.492/2018 : [Portal da Câmara dos Deputados \(camara.leg.br\)](https://www.camara.leg.br)

Portaria Nº 581: [PORTARIA Nº 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021](#)

## Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;

- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Consultar dados no Portal da Transparência do Governo Federal

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

O Portal da Transparência do Governo Federal é um site mantido pela Controladoria-Geral da União por meio do qual é possível acompanhar a utilização dos recursos federais arrecadados com impostos no fornecimento de serviços públicos à população e se informar sobre outros assuntos relacionados à Administração Pública Federal. O site foi lançado em novembro de 2004 e reestruturado em 2018 para ganhar novas funcionalidades, tais como: formas diversas de apresentação dos dados, mecanismo de busca integrado e intuitivo, melhor usabilidade, mais recursos gráficos, integração com redes sociais, maior e melhor oferta de dados abertos, adequação a plataformas móveis e maior interatividade.

### Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa pode consultar a informação

### Etapas para a realização deste serviço

#### **Etapas 1 - Acessar o Portal**

Você pode realizar consultas dos mais diversos dados sobre a Administração Federal, como os gastos do governo, as receitas, os convênios realizados, quantos e quais servidores trabalham em cada órgão, e assim por diante.

#### **Documentação**

Documentação em comum para todos os casos

Nenhuma documentação necessária

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Acesse a página do [Fala.BR](#)

#### **Legislação**

[Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 \(Lei Anticorrupção\)](#)

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

#### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

#### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000

## Consultar Processo Correcional

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Consulta on-line, aberta a qualquer usuário e hospedada no Portal da CGU. Usa como chave de busca o número do processo e apresenta como resultado a fase de apuração, assunto e local do fato. Os resultados são extraídos do Sistema CGU-PAD, base de dados de processos disciplinares mantida pela CGU e alimentada pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

### Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa pode utilizar este serviço

### Etapas para a realização deste serviço

#### **Etapas 1 - Realizar consulta**

Consulta ao Portal da CGU usando como chave de busca o número do processo de interesse.

#### **Documentação**

Documentação em comum para todos os casos

Número do processo

#### **Canais de prestação**

Web: Consultar

[Consultar](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

cgu.pad@cgu.gov.br

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000

## Fazer a adesão de um órgão ou entidade ao Programa de Fortalecimento de Corregedorias (PROCOR)

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

O Programa de Fortalecimento de Corregedorias – PROCOR, criado pela Portaria/CGU Nº1.000, de 28 de fevereiro de 2019, visa apoiar os órgãos e as entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios na execução de suas atividades correcionais.

Qualquer órgão ou entidade municipal ou estadual que exerça atividade correcional pode fazer parte do Programa de Fortalecimento de Corregedorias.

### Este serviço visa:

- Atualizar os dados de um órgão, entidade ou de seu representante indicado - organizações que já participam do PROCOR;
- Solicitar aprovação de adesão de órgão ou entidade ao PROCOR;
- Solicitar aprovação para utilização do Sistema ePAD.

### Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer órgão ou entidade municipal ou estadual que exerça atividade correcional pode fazer parte do Programa de Fortalecimento de Corregedorias.

### Etapas para a realização deste serviço

#### **Etapas 1 - 1. Acessar o formulário e escolher a opção desejada.**

Poderá ser solicitada:

- 1) Atualização dos dados cadastrais do Órgão/Instituição ou do Titular/Representante de organização que já aderiu ao PROCOR;
- 2) Adesão ao PROCOR;
- 3) Solicitação de uso do Sistema ePAD (órgãos/instituições participantes do PROCOR); ou

4) Adesão ao PROCOR e solicitação de uso do sistema ePAD.

## **Documentação**

Documentação em comum para todos os casos

### **Dados básicos necessários para o preenchimento do formulário:**

#### **Do Órgão/Instituição:**

- Nome do Órgão/Instituição;
- Sigla;
- E-mail;
- Telefone;
- Endereço completo com CEP.

#### **Do Titular representante do Órgão/Instituição:**

- Nome completo;
- E-mail;
- Telefone móvel (celular).

- Apenas atualização dos dados cadastrais (do órgão, da entidade ou do representante do órgão ou entidade).  
:

Para realizar a atualização dos dados cadastrais de órgão, entidade ou do representante do órgão ou entidade que já aderiu ao PROCOR, não será necessário preencher novo termo de adesão.

- Aderir ao PROCOR. :

Baixar, preencher e providenciar a assinatura do [Termo de Adesão ao PROCOR](#) .

- Solicitar habilitação para uso do Sistema ePAD :

Baixar, preencher e providenciar a assinatura do [Termo de Consentimento de uso do Sistema ePAD](#) .

#### **Canais de prestação**

Web

[Formulário de solicitação.](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 2 - Preencher o formulário eletrônico e fazer o upload do(s) arquivo(s);**

Após providenciar o(s) documento(s) mencionados na etapa 1, acesse o link para preencher os dados cadastrais do órgão ou instituição e do representante. Ao final do preenchimento, será necessário realizar o upload do(s) documento(s) produzidos na etapa anterior.

#### **Documentação**

##### **Documentação em comum para todos os casos**

Além dos dados básicos mencionados na etapa 1:

Caso solicite adesão ao PROCOR, preencher e providenciar a assinatura do [Termo de Adesão ao PROCOR](#) .

Caso solicite a utilização do Sistema ePAD, preencher e providenciar a assinatura do [Termo de Consentimento de uso do Sistema ePAD](#) .

**Canais de prestação**

Web: Preencher

[Formulário de solicitação.](#)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 3 - Aguardar o e-mail de confirmação do cadastro do órgão/instituição a PROCOR.**

Submetidos os dados e documentos conforme a etapa anterior, aguarde, por e-mail, o resultado da conferência da documentação e confirmação da aprovação.

**Canais de prestação**

E-mail

Aguardar e-mail(s) de confirmação.

Da adesão do órgão/instituição ao PROCOR;

Caso solicitado, da habilitação do órgão/instituição para uso do Sistema ePAD.

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Outras Informações**

**Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

#### **Dúvidas - PROCOR:**

crg.procor@cgu.gov.br

#### **Dúvidas - ePAD:**

crg.sistemas@cgu.gov.br

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O representante do órgão ou entidade poderá também consultar a Controladoria do seu Estado para dirimir dúvidas.

[Lista das Unidades Regionais da CGU.](#)

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.



- Clicar em Consulta à situação/Emissão de certidões;
- Informar CPF ou CNPJ, a depender do caso;
- Selecionar o tipo de certidão que deseja emitir
- Clicar em Não sou um robô e em Consultar.
- Para a Emissão da Certidão, clique no ícone Certidão.

Caso o sistema esteja disponível, entre em contato com a Secretaria Executiva da Controladoria-Geral da União para relatar o problema

Telefones: (61) 2020-7251 / 2020-6747

E-mail: [secretaria.executiva@cgu.gov.br](mailto:secretaria.executiva@cgu.gov.br)

#### Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

## Outras Informações

### Quanto tempo leva?

Atendimento imediato

### Informações adicionais ao tempo estimado

No caso de certidão de antecedentes em processo correccional instaurado pela Controladoria-Geral da União não disponível em <https://certidoes.cgu.gov.br/>, fazer pedido de Acesso à Informação em <https://falabr.cgu.gov.br>. **(solicitações que tratem de informações pessoais do requerente, é necessário criar uma conta no Portal único de governo [www.gov.br/login](http://www.gov.br/login)).** Nesse caso, o tempo de duração é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa expressa.

Em caso de indisponibilidade do sistema Fala.BR os pedidos de acesso a informações da Controladoria-Geral da União podem ser enviados por e-mail : [sic@cgu.gov.br](mailto:sic@cgu.gov.br) ou para o endereço: Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra 1, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905

- Os pedidos que forem feitos pessoalmente nos SIC's (Serviços de Informação ao Cidadão) serão registrados no sistema, assim que possível, conforme Portaria Interministerial nº 1.254/2015.

**ENDEREÇOS:**

Sede da Controladoria-Geral da União: Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra 1, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF

[UNIDADES REGIONAIS DA CGU](#)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

**Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Gabinete da Secretaria Executiva da CGU

Telefone: (61) 2020-7251 / (61) 2020-6747

**Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

**Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

**Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000

## Participar do Programa Empresa Pró-Ética

Avaliação: Sem Avaliação Monitoração: Sim

### O que é?

O Pró-Ética é uma iniciativa da Controladoria-Geral da União (CGU), realizada em parceria com instituições do setor público e privado, que tem como objetivo fomentar a adoção voluntária de medidas de integridade pelas empresas, promovendo um ambiente corporativo mais ético, transparente e livre de corrupção, fraude, violação socioambiental e desrespeito aos direitos humanos.

Por meio deste serviço, empresas que compõem o público-alvo (conforme definidas no escopo do Regulamento da edição vigente) podem se candidatar ao Pró-Ética, mediante avaliação detalhada de seus programas de integridade com base em critérios técnicos definidos pela CGU. A participação é voluntária e gratuita, e o processo é conduzido de forma sigilosa e imparcial.

Ao final do processo, as empresas que demonstrarem a efetiva implementação e aplicação de mecanismos de integridade e o seu compromisso com a ética empresarial poderão ser reconhecidas publicamente como uma Empresa Pró-Ética. Este reconhecimento contribui para o fortalecimento da imagem institucional da empresa, ampliando sua credibilidade perante o mercado, o setor público e a sociedade em geral.

O serviço disponibiliza ainda um relatório técnico individualizado, contendo a análise detalhada do programa de integridade da empresa, com orientações e recomendações para aprimoramento contínuo.

### Quem pode utilizar este serviço?

Consulte o Regulamento da Edição disponível em ([www.gov.br/cgu/proetica](http://www.gov.br/cgu/proetica)) para verificar o público-alvo do projeto. Poderão participar do Pró-Ética 2025-2026:

- I - as sociedades empresárias e simples que exercem atividade econômica organizada para a produção ou a circulação de bens ou de serviços, bem como as sociedades cooperativas; e
- II - as empresas estatais federais dos setores financeiro e de petróleo, gás e energia, sob controle direto e não dependentes da União, exceto as subsidiárias.

As sociedades e empresas estatais deverão ser personificadas, estar regularmente constituídas e ter sede, filial ou representação no território brasileiro.

Não poderão participar do Pró-Ética 2025-2026 as Associações sem fins lucrativos, as Entidades de Classe ou Sindicatos, as Organizações Religiosas, as Fundações, as Sociedades de Propósito Específico - SPE sem atividade econômica, os Consórcios, os Clubes Recreativos, os Cartórios (Serviços Notariais e de Registro), as Entidades de Assistência Social, os Partidos Políticos, as Entidades Representativas de Classe, os Clubes e as Associações Recreativas sem fins lucrativos, os Escritórios de Advocacia, as Estatais Estaduais, Distritais e Municipais e as Entidades do "Sistema S".

### Etapas para a realização deste serviço

## **Etapa 1 - Inscrever-se**

O processo de inscrição compreende: i) cadastro da empresa e de seu respectivo representante no módulo Pró-Ética do SAMPI; ii) preenchimento dos Formulários de Perfil e de Conformidade com a anexação dos documentos comprobatórios; e iii) submissão dos Formulários e Documentos.

Os documentos devem ser anexados conforme disposições do Regulamento e dos Documentos Orientativos.

A inscrição deve ocorrer dentro do prazo previsto no Regulamento da edição vigente.

### **Canais de prestação**

Web: Preencher

Sistema de Avaliação e Monitoramento de Programas de Integridade - SAMPI ( [Preencher](#) /> Preencher)

### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

## **Etapa 2 - Realizar a análise de admissibilidade**

Nesta fase, a CGU verifica se a empresa atende aos requisitos formais, que são definidos no Regulamento da edição vigente, para participar da avaliação do Pró-Ética.

O não cumprimento de qualquer dos critérios resulta na não admissibilidade da empresa para o processo de avaliação, inclusive em caso de falsidade ou irregularidade detectada posteriormente. Cabe recurso nos casos de não admissibilidade (detalhado no item 4)

### **Canais de prestação**

Web

Sistema de Avaliação e Monitoramento de Programas de Integridade - SAMPI ( [Acesse o site](#) )

### **Tempo de duração da etapa**

Até 1 mês(es)

### **Etapa 3 - Avaliar o Formulário de Conformidade**

Nesta fase, a CGU avalia tecnicamente o programa de integridade da empresa com base no Formulário de Conformidade, considerando dez áreas e pontuação total de 100 pontos. É recomendada a consulta ao Regulamento vigente para verificação das notas mínimas exigidas. O não atingimento pode levar à não aprovação ou à emissão de relatório simplificado. A decisão final cabe ao Comitê Pró-Ética, com base nos relatórios da Secretaria de Integridade Privada.

#### **Canais de prestação**

Web: Preencher

Sistema de Avaliação e Monitoramento de Programas de Integridade - SAMPI ( [Preencher](#) )

#### **Tempo de duração da etapa**

Entre 6 e 7 mês(es)

### **Etapa 4 - Apresentar Recurso**

Empresas não admitidas na fase de admissibilidade podem recorrer pelo SAMPI, no prazo do Regulamento, indicando objetivamente as razões para reverter a decisão.

Já as empresas não aprovadas na fase final de avaliação podem recorrer, dentro do prazo previsto no Regulamento, exclusivamente pelo SAMPI, desde que o recurso trate de omissões, contradições ou erros materiais no relatório técnico. Não são aceitos novos documentos ou evidências.

#### **Canais de prestação**

Web: Preencher

Sistema de Avaliação e Monitoramento de Programas de Integridade - SAMPI ( [Preencher](#) )

**Tempo de duração da etapa**

Entre 1 e 2 mês(es)

**Etapa 5 - Divulgar a lista de empresas Pró-Ética**

Após as fases de avaliação e recursos, a CGU verifica se as empresas aprovadas mantêm os requisitos de admissibilidade e realiza diligências sobre possíveis processos, denúncias ou notícias negativas. A divulgação na lista depende da assinatura do Termo de Compromisso. O relatório será publicado sem dados sigilosos ou nota final, evitando rankings. Decisões de não aprovação ou exclusão não serão divulgadas.

**Canais de prestação**

Web: Preencher

Sistema de Avaliação e Monitoramento de Programas de Integridade - SAMPI ( [Preencher](#) )

**Tempo de duração da etapa**

Em média 1 mês(es)

**Outras Informações****Quanto tempo leva?**

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

**Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

E-mail: [proetica@cgu.gov.br](mailto:proetica@cgu.gov.br)

[Portaria Normativa nº 203, de abril de 2025](#): Institui o Programa Empresa Pró-Ética - Pró-Ética

[Instrução Normativa nº 46, de abril de 2025](#) - Estabelece o regulamento do Programa Empresa Pró-Ética 2025-2026, promovido pela Secretaria de Integridade Privada da CGU.

**Legislação**

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Protocolar documentos junto à Controladoria-Geral da União-CGU

Avaliação: 4.3 Quantidade de votos: 413

### O que é?

Possibilita aos cidadãos (portador ou interessado), aos órgãos e às entidades públicas e privadas protocolar documentos e processos pela internet, de forma eletrônica, endereçados à Controladoria-Geral da União, sem a necessidade de se deslocar fisicamente até o protocolo e, ainda, evitar gastos com envio de correspondência postal.

### Quem pode utilizar este serviço?

- Pessoa física que esteja portando documentação de outra pessoa física ou jurídica e seja responsável por realizar a entrega.
- Pessoa física que participe ou tenha demanda na condição de interessado em processo administrativo e pessoa jurídica na mesma situação (representado por pessoa física).

Requisito: criar/possuir conta de acesso única do Governo no portal < [acesso.gov.br](https://acesso.gov.br) >.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Protocolar documentos

Após o login no Portal [gov.br](https://gov.br), o usuário deve:

- Clicar no botão "iniciar" na página do serviço "Protocolar documentos junto à Controladoria-Geral da União" e ;
- Preencher os dados da solicitação;
- Anexar documento contendo informações básicas do destinatário ou do processo já existente;
- Anexar demais documentos correspondentes;
- Conferir os dados e concluir a solicitação.

#### Canais de prestação

Web

Web: <https://solicitacao.servicos.gov.br/processos/iniciar?codServico=10070>

Dúvidas? Contate o Protocolo Central, pelo telefone (61) 2020-6931 ou pelo e-mail [sei.protocolo@cgu.gov.br](mailto:sei.protocolo@cgu.gov.br)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 2 - Receber resposta/conclusão**

Os documentos protocolados passam por uma conferência e só então poderão ser tramitados para a área de destino. A Controladoria-Geral da União retornará ao usuário informando-o sobre a situação da protocolização, bem como com o Número Único de Protocolo, nos casos em que este for gerado, e forma de acompanhamento do trâmite. O usuário deve acompanhar o *status* de sua solicitação por meio do Portal [gov.br](http://gov.br).

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

Dúvidas? Contate o Protocolo Central, pelo telefone (61) 2020-6931 ou pelo e-mail [sei.protocolo@cgu.gov.br](mailto:sei.protocolo@cgu.gov.br)

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 1 dia(s) útil(eis)

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

**Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Dúvidas? Contate o Protocolo Central, pelo telefone (61) 2020-6931 ou pelo e-mail [sei.protocolo@cgu.gov.br](mailto:sei.protocolo@cgu.gov.br)

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Protocolar documentos junto à Controladoria-Geral da União - CGU antigo

Avaliação: 5.0 Quantidade de votos: 1

### O que é?

Possibilita aos cidadãos (portador ou interessado), aos órgãos e às entidades públicas e privadas protocolar documentos e processos pela internet, de forma eletrônica, endereçados à Controladoria-Geral da União, sem a necessidade de se deslocar fisicamente até o protocolo e, ainda, evitar gastos com envio de correspondência postal.

### Quem pode utilizar este serviço?

- Pessoa física que esteja portando documentação de outra pessoa física ou jurídica e seja responsável por realizar a entrega.
- Pessoa física que participe ou tenha demanda na condição de interessado em processo administrativo e pessoa jurídica na mesma situação (representado por pessoa física).

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Protocolar documentos

Após o login no Portal [gov.br](http://gov.br), o usuário deve:

- Clicar no botão "iniciar" na página do serviço "Protocolar documentos junto à Controladoria-Geral da União" e ;
- Preencher os dados da solicitação;
- Anexar documento contendo informações básicas do destinatário ou do processo já existente;
- Anexar demais documentos correspondentes;
- Conferir os dados e concluir a solicitação.

#### Canais de prestação

Web

Web:

<https://solicitacao2.servicos.gov.br/person-service+protocolar-documentos+671a4f7e39e5cd0908aedc18?agencyId=37>

Dúvidas? Contate o Protocolo Central, pelo telefone (61) 2020-6931 ou pelo e-mail [sei.protocolo@cgu.gov.br](mailto:sei.protocolo@cgu.gov.br)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 2 - Receber resposta/conclusão**

Os documentos protocolados passam por uma conferência e só então poderão ser tramitados para a área de destino. A Controladoria-Geral da União retornará ao usuário informando-o sobre a situação da protocolização, bem como com o Número Único de Protocolo, nos casos em que este for gerado, e forma de acompanhamento do trâmite. O usuário deve acompanhar o *status* de sua solicitação por meio do Portal [gov.br](http://gov.br).

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

Dúvidas? Contate o Protocolo Central, pelo telefone (61) 2020-6931 ou pelo e-mail [sei.protocolo@cgu.gov.br](mailto:sei.protocolo@cgu.gov.br)

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 1 dia(s) útil(eis)

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

## **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Dúvidas? Contate o Protocolo Central, pelo telefone (61) 2020-6931 ou pelo e-mail [sei.protocolo@cgu.gov.br](mailto:sei.protocolo@cgu.gov.br)

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

## **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Registrar manifestação de ouvidoria na Plataforma Fala.BR (Fala.BR)

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Por meio da plataforma [Fala.BR](#), cidadãos podem encaminhar denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações e pedidos de simplificação a órgãos públicos federais, bem como a órgãos e entidades de outras esferas da federação que tenham aderido à plataforma.

### Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa, empresa, entidade da sociedade civil ou qualquer organização pode registrar manifestações de ouvidoria e receber respostas.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Identifique-se

Primeiro, é necessário se identificar. É possível fazê-lo de duas maneiras. Pode-se criar uma conta, com login e senha, para a própria plataforma ou utilizar o seu login único gov.br.

Caso escolha criar uma conta na plataforma, apenas nome, e-mail, documento de identificação e país são informações obrigatórias.

Atenção: No caso das denúncias, há a possibilidade de não se identificar. Mas somente usuários identificados podem acompanhar e receber resposta a sua denúncia.

#### Documentação

##### Documentação em comum para todos os casos

Os dados pedidos são nome completo, gênero, tipo e número de documento de identificação a sua escolha, faixa etária, cor/raça, telefone, e-mail e endereço. Apenas nome e e-mail são obrigatórios.

#### Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Caso o sistema esteja indisponível, entre em contato pelo e-mail [suporte.e-ouv@cgu.gov.br](mailto:suporte.e-ouv@cgu.gov.br)

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Etapa 2 - Selecionar o tipo de manifestação**

Ao acessar o sistema, você escolherá qual o tipo de manifestação quer fazer. O [Fala.BR](#) classifica as manifestações de ouvidoria em denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio e pedido de simplificação. A página contém uma descrição mais detalhada de cada uma dessas modalidades. Basta clicar na opção desejada.

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

Caso o sistema esteja indisponível, entre em contato pelo e-mail [suporte.e-ouv@cgu.gov.br](mailto:suporte.e-ouv@cgu.gov.br)

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Etapa 3 - Registre sua manifestação**

É hora apresentar sua manifestação. Para isso, é preciso informar para qual órgão deseja enviá-la. Depois a manifestação deve ser descrita de forma clara e objetiva no campo adequado. É possível anexar arquivos que ajudem a fundamentar a manifestação. Os anexos podem ser documentos, imagens, arquivos em PDF, planilhas, entre outros. Além disso, é possível identificar o local e os envolvidos no fato.

#### **Documentação**

**Documentação em comum para todos os casos**

Documentação que fundamente a manifestação, caso desejar.

**Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

**Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

#### **Etapa 4 - Revise e conclua sua manifestação**

Por fim, é possível revisar o resumo da sua manifestação. Certifique-se de que as informações correspondem ao pretendido. Para enviar sua manifestação, basta clicar no botão “concluir”. Guarde o número de protocolo, que também será enviado ao seu e-mail.

**Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

**Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

#### **Etapa 5 - Acompanhar a solicitação e receber a resposta**

É possível acompanhar o andamento da sua manifestação por meio do sistema. Para isso, basta acessar a área [Minhas Manifestações](#) e efetuar seu login.

Após a análise da manifestação, o órgão/entidade irá encaminhar a resposta por meio do sistema, onde você poderá consultá-la.

#### **Documentação**

Documentação em comum para todos os casos

Login e senha

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Entre 1 e 30 dia(s) corrido(s)

#### **Informações adicionais ao tempo estimado**

A ouvidoria deve oferecer resposta o mais rápido possível, mas o prazo máximo é de 30 dias. Se for necessário esse prazo pode ainda ser prorrogado uma vez por mais 30 dias.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Para mais informações, acesse a página de [perguntas frequentes](#) .

Dúvidas podem ser enviadas para o e-mail suporte.e-ouv@cgu.gov.br.

Por carta ou atendimento presencial: Setor de indústrias gráficas - SIG, Quadra 02, lotes 530 a 560, Controladoria-Geral da União - Edifício Sohestre, Brasília - DF, CEP: 70.610-420

## **Legislação**

Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017 - [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm)

Decreto 9492, de 5 de setembro de 2018 -  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm)

Portaria 581, de 9 de março de 2021 -  
<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/portarias/portaria-no-581-consolidada-v2.pdf>

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei n. 13.460/2017, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

## **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela Lei n. 10.048/2000..

## Registrar pedido de acesso a informações de órgãos públicos na Plataforma Fala.BR.

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

A Controladoria-Geral da União (CGU) disponibiliza aos gestores e aos cidadãos o módulo de acesso à informação na Plataforma [Fala.BR](#) para gerenciar os pedidos de acesso à informação e respostas realizadas ao Poder Executivo Federal no âmbito da Lei de Acesso à Informação. Trata-se de um sistema eletrônico web que funciona como porta de entrada única para os pedidos de informação.

Por meio do sistema e-SIC, é possível realizar ações, como acompanhar pedidos de acesso à informação: trâmites e prazos, entrar com recursos e acompanhar seu andamento apresentar reclamação por omissão de resposta, consultar respostas recebidas.

### Quem pode utilizar este serviço?

Todas as pessoas físicas e jurídicas, independente de idade ou nacionalidade.

O pedido de acesso à informação deverá conter:

- nome do requerente;
- número de documento de identificação válido;
- especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e
- endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Por meio do sistema é possível que o cidadão tenha sua identidade protegida ao realizar um requerimento de informação cuja natureza possa vir a ser objeto de uma denúncia. Nesses casos, ao preencher os dados do Pedido, marque a opção “Gostaria de ter a minha identidade preservada neste pedido, conforme o disposto no art. 10, § 7º da Lei nº 13.460/2017” disponível ao final da página.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Cadastre-se no FalaBR

Para se cadastrar no [Fala.BR](#), siga os seguintes passos:

1. Acesse o [site](#);
2. Na caixa “Faça seu pedido”, clique em “Cadastre-se”;

3. Preencha o formulário de cadastro e clique em concluir.

#### **Documentação**

##### **Documentação em comum para todos os casos**

Nome Completo\*

CPF\*

E-mail\*

Data de nascimento

Sexo

Escolaridade

Profissão

Endereço

País

UF

Cidade

CEP

Telefone

Os campos com asterisco (\*) são obrigatórios.

O preenchimento de dados não obrigatórios auxilia o Governo a coletar informações que serão utilizadas para melhorar o sistema e as políticas de transparência pública. A identificação não será divulgada.

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

Caso tenha problemas ao utilizar o e-SIC entre em contato com a equipe técnica do sistema através do e-mail [suporte.esic@cgu.gov.br](mailto:suporte.esic@cgu.gov.br) ou acesse o [manual e-SIC - Guia cidadão](#).

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Etapa 2 - Realizar pedido de informação**

Para registrar seu pedido de acesso à informação no e-SIC, siga os passos:

1. Acesse o e-SIC e clique em “Registrar pedido”, disponível no painel de navegação e no menu superior do sistema
2. Preencha os campos do formulário do pedido:

Órgão destinatário

- Forma de Recebimento da Resposta
- Resumo da Solicitação
- Detalhamento da Solicitação

O e-SIC informará um número de protocolo, que também será enviado para seu e-mail.

#### **Documentação**

Documentação em comum para todos os casos

Especifique detalhadamente a informação a que deseja obter acesso. Caso seja necessário, é possível anexar documentos (são aceitos até 5 arquivos, o tamanho total do anexo não pode exceder 10 MB)

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

Em caso de indisponibilidade do sistema e-SIC os pedidos de acesso a informações da Controladoria-Geral da União podem ser enviados por e-mail : sic@cgu.gov.br ou para o endereço: Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra 1, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905 Os pedidos que forem feitos pessoalmente nos SIC's (Serviços de Informação ao Cidadão serão registrados no sistema, assim que possível, conforme Portaria Interministerial nº 1.254/2015).

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 3 - Acessar a resposta.**

O cidadão receberá uma notificação por e-mail avisando que seu pedido foi respondido. Para localizar um pedido no sistema, siga os passos descritos abaixo:

Acesse a área “Consultar pedido”, disponível no painel de navegação e no menu superior do sistema. Será exibida uma lista com todos os pedidos os seus pedidos já feitos.

- A busca pelo Número de Protocolo é a mais direta, pois sempre apresentará um único resultado.

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

Caso tenha problemas ao utilizar o e-SIC entre em contato com a equipe técnica do sistema através do e-mail suporte.esic@cgu.gov.br ou com o serviço de Informação ao Cidadão - SIC do órgão a que foi feito o pedido de informação.

Web

[Acesse o site](#)

Caso tenha problemas ao utilizar o e-SIC entre em contato com a equipe técnica do sistema através do e-mail suporte.esic@cgu.gov.br ou com o serviço de Informação ao Cidadão - SIC do órgão a que foi feito o pedido de informação.

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 20 dia(s) corrido(s)

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Até 20 dia(s) corrido(s)

#### **Informações adicionais ao tempo estimado**

O órgão tem até 20 dias para responder o seu pedido, prorrogáveis, caso necessário, por mais 10.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

E-mail : sic@cgu.gov.br

Endereço: Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra 1, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905

#### **Legislação**

[LEI N.º 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011](#)

[DECRETO N.º 7.724, DE 16 DE MAIO DE 2012.](#)

[DECRETO N.º 7.845, DE 14 DE NOVEMBRO DE 2012.](#)

[DECRETO N.º 8.777, DE 11 DE MAIO DE 2016](#)

[Súmulas e Resoluções da Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI](#)

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000. e aqueles que comprovarem a necessidade da informação para tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais, nos termos do art. 21 da Lei 12.527/11.