

# Controladoria-Geral da União (CGU)

---

## Carta de Serviços

Documento gerado em 24 de Junho 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

<b>Apresentar a Declaração de Bens/Patrimonial (e-Patri (CGU))</b>	<b>4</b>
<b>Autorizar o acesso às Declarações anuais de Bens/Patrimonial – Declaração do IRPF (e-Patri (CGU))</b>	<b>10</b>
<b>Cadastrar-se como Conselheiro na Plataforma Virtual de Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Governo Federal</b>	<b>15</b>
<b>Consultar dados no Portal da Transparência do Governo Federal</b>	<b>19</b>
<b>Fazer a adesão de um órgão ou entidade ao Programa de Fortalecimento de Corregedorias (PROCOR)</b>	<b>22</b>
<b>Obter certidão negativa correcional emitida pela Controladoria-Geral da União (CGU)</b>	<b>27</b>
<b>Participar do Programa Empresa Pró-Ética</b>	<b>30</b>
<b>Protocolar documentos junto à CGU - Controladoria-Geral da União</b>	<b>35</b>
<b>Registrar manifestação de ouvidoria junto à CGU (Fala.BR)</b>	<b>38</b>
<b>Registrar pedido de acesso a informações na Plataforma Fala.BR.</b>	<b>44</b>

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

Avaliação: 4.0 Quantidade de votos: 3

### 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: 3.8 Quantidade de votos: 10

### **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: 4.4 Quantidade de votos: 661

## 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

### Etapa 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 \(planalto.gov.br\)](#)

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

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

#### Etapa 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

## 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 correccionais.

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

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 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.

## Obter certidão negativa correcional emitida pela Controladoria-Geral da União (CGU)

Avaliação: 4.7 Quantidade de votos: 1098

### O que é?

A partir de solicitação do interessado, a Corregedoria-Geral da União informa os antecedentes em processos correccionais **instaurados pela própria CGU**, cadastrados nos Sistemas CGU-PAD e CGU-PJ; bem como as sanções aplicadas no contexto dos Sistemas ePAD e Banco de Sanções.

### Quem pode utilizar este serviço?

Empresas privadas

Órgãos da administração direta

Agentes públicos federais

### Etapas para a realização deste serviço

#### **Etapa 1 - Emitir certidão de antecedentes em processo correcional instaurado pela Controladoria-Geral da União para pessoa física ou pessoa jurídica**

A certidão de antecedentes em processo correcional instaurado pela Controladoria-Geral da União para pessoa física tem como consulta o cadastro CGU-PAD. Já a certidão emitida para pessoa jurídica tem a consulta nos cadastros: CGU-PJ, CEIS, CNEP e CEPIM.

#### **Documentação**

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

Estar de posse do número do CPF ou CNPJ, a depender do caso

#### **Canais de prestação**

Web: Emitir

- Acessar o endereço eletrônico <https://certidoes.cgu.gov.br/> ;

- 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 CGU - Controladoria-Geral da União

Avaliação: 3.5 Quantidade de votos: 23

### O que é?

Serviço de protocolo de documentos e processos, de forma eletrônica, endereçados à CGU.

Este serviço serve para **registrar oficialmente documentos junto à CGU**, sem necessidade de ir presencialmente ou enviar correspondência postal.

### Atenção:

Para pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação acesse: [Registrar pedido de acesso a informações na Plataforma Fala.BR.](#)

Para denúncias, solicitações, reclamações e outras manifestações acesse: [Registrar manifestação de ouvidoria junto à CGU](#)

### Quem pode utilizar este serviço?

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

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Protocolar documentos

Após o login no Portal [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)

Endereço: Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 5, Bloco A, Ed. Multibrasil, Brasília/DF – CEP: 70.070-050

#### 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 junto à CGU (Fala.BR)

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

O registro é feito de forma gratuita. Por este serviço, qualquer pessoa ou organização pode **registrar uma das seguintes manifestações** : denúncia, reclamação, sugestão, elogio, solicitação ou pedido de simplificação, junto à Ouvidoria da CGU (Controladoria-Geral da União).

### Entenda cada tipo de manifestação:

- Denúncia: comunicar irregularidades ou ilegalidades praticadas por servidores ou órgãos públicos.
- Reclamação: expressar insatisfação com o atendimento ou serviço recebido.
- Sugestão: propor melhorias nos serviços ou na gestão pública.
- Elogio: reconhecer um bom atendimento ou serviço.
- Solicitação de providência: pedir providência ou informação não coberta pelas demais categorias.
- Pedido de simplificação: sugerir a eliminação ou redução de exigências desnecessárias em serviços públicos.

### Quem pode utilizar este serviço?

**Qualquer pessoa** , física ou jurídica, independente de nacionalidade.

### Etapas para a realização deste serviço

#### **Etapas 1 - Identifique-se (ou acesse anonimamente para o caso de denúncias)**

Acesse o Fala.BR e faça login com sua conta Gov.br

Para denúncias, é possível registrar sem identificação, mas somente usuários identificados podem acompanhar e receber resposta a sua denúncia.

#### **Documentação**

**Documentação em comum para todos os casos**

Caso ainda não tenha conta Gov.br, você pode se cadastrar pelo serviço: [Criar sua conta gov.br](#)

#### **Canais de prestação**

Web

[Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação](#)

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**

Entre 2 e 10 minuto(s)

### **Etapa 2 - Registre seu relato**

Descreva o fato de forma clara e objetiva.

Você pode anexar documentos, imagens ou arquivos PDF para fundamentar sua manifestação (tamanho máximo: 10 MB por arquivo, sendo comportado no máximo 10 arquivos, os quais na totalidade não podem exceder 30MB).

#### **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**

Em média 15 minuto(s)

### **Etapa 3 - Escolha o tipo de manifestação e o órgão de destino**

Selecione o tipo que melhor descreve sua manifestação. Em seguida, escolha o órgão a que se destina sua manifestação.

Você ainda pode selecionar o assunto que mais se relaciona com a sua manifestação.

Cada categoria apresenta uma breve explicação na própria plataforma. Em caso de dúvida, consulte a página de perguntas frequentes sobre ouvidorias ( [Perguntas e Respostas — Ouvidorias.gov](#) )

#### **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**

Em média 10 minuto(s)

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

Confira as informações preenchidas e clique em "Finalizar". Você receberá um número de protocolo por e mail. Guarde esse número para acompanhar o andamento.

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

**Tempo de duração da etapa**

Em média 5 minuto(s)

**Etapa 5 - Acompanhe e receba a resposta**

Acesse a área "Minhas Manifestações" no Fala.BR para acompanhar o andamento.

A CGU tem até 30 dias para responder. Em casos excepcionais, o prazo pode ser prorrogado por mais 30 dias, com justificativa enviada ao cidadão.

**Documentação**

**Documentação em comum para todos os casos**

Login e senha

**Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

**Tempo de duração da etapa**

Até 60 dia(s) corrido(s)

**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 corridos, prorrogáveis por mais 30 dias em casos excepcionais, com justificativa. O prazo começa na data do registro da manifestação.

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](mailto:suporte.e-ouv@cgu.gov.br).

Telefone (61) 2020-7272 \* Apenas para informações. Não serão registradas manifestações de ouvidoria por telefone.

Por carta ou atendimento presencial: Segunda a sexta: das 9h às 13h e das 14h às 17h\* Endereço: Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 5, Bloco A, Ed. Multibrasil, Brasília/DF – CEP: 70.070-050

## **Legislação**

Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017 - [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.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 CGU nº Portaria Normativa n. 116/2024 — Regulamento interno das ouvidorias  
<https://basedeconhecimento.cgu.gov.br/handle/1/18642>

Lei nº 15.263/2025 — Política Nacional de Linguagem Simples - [L15263](#)

## **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..



## 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 [Acesse o site](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

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

- Acesse o Fala.BR [link: <https://falabr.cgu.gov.br/web/>] e realize a autenticação com a sua conta Gov.BR
- Clique em “Novo Pedido de Acesso à Informação”, disponível no painel de navegação e no menu superior do sistema
- Indique se deseja pedir informações públicas ou informações pessoais. Clique em “Continuar”.
- Preencha os campos do formulário do pedido e clique em “Concluir”.
- O sistema informará um número de protocolo, que também será enviado para seu e-mail.

#### **Documentação**

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

Caso seja necessário, é possível anexar documentos: o sistema permite a inclusão de até 10 arquivos com 30 MB cada.

#### **Canais de prestação**

Web

Acesse o site [Acesse o site](#)

Para dúvidas técnicas sobre este serviço, entre em contato pelo email de suporte ao 'Fala.BR - Módulo Acesso à Informação': falabr.lai@cgu.gov.br.

Endereço: Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 5, Bloco A, Ed. Multibrasil, Brasília/DF – CEP: 70.070-050

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

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

Para localizar um pedido ou recurso no sistema, siga os passos descritos abaixo:

Após realizar login, acesse a área “Meus Pedidos e Recursos de Acesso à Informação”, disponível no painel de navegação e no menu superior do sistema. Será exibida uma lista com todos os seus pedidos já realizados. A segunda aba apresenta os seus recursos registrados.

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

#### **Canais de prestação**

Web

Acesse o site [Acesse o site](#)

Web

Acesse o site [Acesse o site](#)

Para dúvidas técnicas sobre este serviço, entre em contato pelo email de suporte ao 'Fala.BR - Módulo Acesso à Informação': falabr.lai@cgu.gov.br.

#### **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 : [falabr.lai@cgu.gov.br](mailto:falabr.lai@cgu.gov.br)

**Endereço:** Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 5, Bloco A, Ed. Multibrasil, Brasília/DF – CEP: 70.070-050

#### **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.