

# **MANUAL DO SISTEMA FALABR – MÓDULO OUVIDORIA**

Neste espaço, o conselheiro vai encontrar orientações sobre como acessar o sistema FalaBR, que é o canal oficial para se comunicar com a Controladoria-Geral da União (CGU). Por meio do FalaBR, é possível fazer reclamações, sugestões, elogios, denúncias ou solicitar informações ao poder público.

Se quiser consultar o manual completo com o passo a passo, é só acessar:

 [Manual do FalaBR - Módulo Ouvidoria](#)

Outros tipos de arquivo, caso sejam anexados, podem impedir o registro da manifestação e causar "Erro 400". O sistema também apresenta o limite de 10 arquivos anexados por manifestação, e o tamanho somando não pode exceder 30Mb.

## Manifestante/Cidadão

Veja aqui um vídeo sobre o tema (<https://www.youtube.com/live/G4KmcSm5Wqo?t=2593s>)

### Identificação do manifestante

Conforme o Art. 10 da Lei nº 13.460/2017, "A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente." O § 7º do mesmo Art. 10 da Lei nº 13.460/2017 garante aos usuários de serviços públicos proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527/2011.

Dessa forma, as ouvidorias devem resguardar a identidade e os elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação e demais informações de acesso restrito.

O registro anônimo de manifestações está previsto tão somente para as denúncias, conforme estabelece o § 2º, do Art. 23 do Decreto nº 9.492/2018. O § 1º inclusive reitera que os registros sem identificação do usuário não configurarão manifestações e não obrigarão resposta.

### Autocadastro GOV.BR

A partir do dia 04/11/2024 o acesso ao Fala.BR passou a ser autenticado pela conta única digital do governo federal, a plataforma Gov.BR.

Ao acessar, o usuário é levado à pagina de autenticação do sistema Gov.BR. Em seguida, retorna ao Fala.BR. Então o sistema verifica se existe uma conta já criada para o mesmo CPF. Se não existir, é criado novo usuário e o acesso é liberado. Se existir apenas uma conta, o acesso é liberado. Se houver mais de uma conta para o CPF, será exibida a tela para selecionar um dos usuários que deseja operar no sistema. Caso deseje simplesmente realizar o *login* optando pela autenticação GOV.BR, o usuário será criado automaticamente no sistema.

Mais detalhes na próxima seção....

### Acessando o Fala.BR Pessoa Física

Para acessar o Fala.BR, é necessário utilizar o *link* <https://falabrgov.br> e clicar no botão Entrar no topo da tela, à direita.



The screenshot shows the Fala.BR homepage. At the top right, there is a blue button labeled 'Entrar' with a user icon. A red box and a white arrow point to this button, indicating where to click to log in. The page also features the gov.br logo, the Controladoria-Geral da União, and the Fala.BR logo. Below the header, there is a section titled 'Damos as boas-vindas ao Fala.BR' with a sub-instruction: 'Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.' To the right of this text is an illustration of three diverse people. Below the header, there are two main service sections: 'Ouvidoria' and 'Ouvidoria Interna'. Each section has a brief description and a corresponding icon. At the bottom, there are two buttons: 'Consulte seu protocolo' and 'Perguntas frequentes'.

A partir de **04 de novembro de 2024** o acesso ao Fala.BR para cidadãos passou a ser exclusivamente por meio da autenticação **Gov.BR**, a plataforma única de gestão de identidades do Governo Federal. O modo de autenticação pelo Gov.BR já era utilizado pelos agentes de ouvidoria desde janeiro/2024. Sua adoção é obrigatória para todos os serviços digitais providos pelos órgãos da administração pública federal, conforme determina o Decreto nº 8.936/2016.

## Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017



Escolha um tipo de login:

### Login Pessoa Física

Registre e acompanhe suas manifestações e pedidos de acesso à informação com a sua [Conta Gov.br](#)

### Login Pessoa Jurídica

Para acessar o Fala.BR como Pessoa Jurídica, vincule o CNPJ da empresa à sua Conta Gov.br. [Saiba mais](#)

### API (Exclusivo para Órgãos e Entidades)

Exclusivo para órgãos e entidades que utilizam integração automática com a plataforma Fala.BR.

Para acessar, insira usuário e senha cadastrados.

Pessoa Física

[Entrar com gov.br](#)

Pessoa Jurídica

[Entrar com gov.br](#)

[API \(Órgãos e Entidades\)](#)



## Observações:

- Caso o usuário não possua uma conta Gov.BR, no canal **Digital GOVBR** foi disponibilizado um vídeo orientando sua criação - [Saiba como criar uma conta GOV.BR](#) (<https://www.youtube.com/watch?v=dfq5USfTtLA>); e
- O acesso "**Web Service**" é utilizado pelas ouvidorias que **acessam a API** (*Application Programming Interface*) do Fala.BR e não deve ser utilizado para login por usuários comuns (que devem usar o Gov.BR).

Para acessar o sistema clique no botão "Entrar com Gov.BR". O usuário é levado à página de autenticação do Gov.BR.



### Identifique-se no gov.br com:

#### Número do CPF

Digite seu CPF para [criar](#) ou [acessar](#) sua conta gov.br

CPF

Digite seu CPF

[Continuar](#)

#### Outras opções de identificação:

[Login com seu banco](#) SUA CONTA SERÁ PRIVADA

[Login com QR code](#)

[Seu certificado digital](#)

[Seu certificado digital em nuvem](#)

[Está com dúvidas e precisa de ajuda?](#)

[Termo de Uso e Aviso de Privacidade](#)

Após a autenticação, o usuário é levado de volta ao Fala.BR.

O **Login Único Gov.BR** é um meio de acesso digital que garante a identificação do cidadão que acessa os serviços digitais do governo. Ele oferece um acesso unificado em um ambiente de autenticação digital único do usuário aos serviços públicos digitais oferecidos pelo governo federal. Assim, com um único usuário e senha, o cidadão poderá utilizar todos os serviços públicos digitais que estejam integrados com a plataforma de *Login Único*.

**Logando a primeira vez com o Gov.BR**, o sistema verifica se existe uma conta já criada para o mesmo CPF. Se não existir, é criado novo usuário e o acesso é liberado. Se existir apenas uma conta, o acesso é liberado e são atualizados os campos (nome e cpfbrasilcidadao) com as informações do Gov.BR. Se houver mais de uma conta para o CPF, será exibida a tela para selecionar um dos usuários que deseja operar no sistema.

Encontramos mais de um cadastro com os dados informados. Selecione qual deles acessar:		
Login	Nome	Perfis
[REDACTED]@gmail.com	[REDACTED]	Usuário --
53[REDACTED]	[REDACTED]	Colaborador - CGU - Controladoria-Geral da União - ; [REDACTED] - ; Gestor - CGU - Controladoria-Geral da União - ; Atendente - CGU - Controladoria-Geral da União - ; Cadastrador - - ; Usuário - - ; Monitorador - - ; Respondente - CGU - Controladoria-Geral da União - ; Gestor - [REDACTED] - ; [REDACTED] - ; Observador - -
[REDACTED]@gmail.com	DEC	Usuário --

#### Observações:

1 - O Fala.BR apenas utiliza o serviço de autenticação da plataforma Gov.BR, não sendo responsável por qualquer suporte/ajuste. Para suporte Gov.BR acesse Atendimento Gov.BR (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/atendimento-gov.br>).

#### Acessando o ambiente de treinamento - [treinafalabr.cgu.gov.br](http://treinafalabr.cgu.gov.br)

2 - O ambiente de treinamento usa o *login* Gov.BR de testes "sso.staging.acesso.gov.br". Mesmo que tenha conta no Gov.BR oficial, se ainda não tem *login* criado nesse ambiente de testes, será criado um novo, de maneira semelhante ao do ambiente de produção. Isso é necessário por se tratar de outro ambiente do Gov.BR que deve ser acessado por sistemas de teste, treinamento, protótipos e afins. Um roteiro simplificado está [aqui](https://cgugovbr.sharepoint.com/:b/s/o/oe-se-ogu-cgouv-coordenacaodeprojetosemouvidoria/EcUqDN7RqANDvdNgwC0sslBfG8r5sJ0oCfGC1zWc6IMyQ?e=w1A6ko) (<https://cgugovbr.sharepoint.com/:b/s/o/oe-se-ogu-cgouv-coordenacaodeprojetosemouvidoria/EcUqDN7RqANDvdNgwC0sslBfG8r5sJ0oCfGC1zWc6IMyQ?e=w1A6ko>).

#### Estrangeiro acessando o Fala.BR

Para acessar o sistema devem registrar o CPF para estrangeiro e então acessar autenticando via Gov.BR. A criação do CPF para estrangeiro é realizada aqui (<https://servicos.receita.fazenda.gov.br/Servicos/CPF/InscricaoCpfEstrangeiro/default.asp>).



#### ■ Inscrição CPF Estrangeiro

Preencha os campos abaixo para efetuar a Inscrição de Estrangeiro no CPF.

#### Acessando o Fala.BR Pessoa Jurídica

Com a autenticação pelo Gov.BR, o acesso a contas PJ exigirá a autenticação da pessoa física autorizada no Gov.BR. Esse processo é conhecido como vinculação e habilita a pessoa física autorizada a solicitar serviços públicos em nome da PJ.

A vinculação é realizada [aqui](https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-e-usuario/atendimento-gov.br/dúvidas-na-conta-gov.br/dúvidas-na-vinculacao-de-cnpj-no-gov.br/como-vincular-cnpj) (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-e-usuario/atendimento-gov.br/dúvidas-na-conta-gov.br/dúvidas-na-vinculacao-de-cnpj-no-gov.br/como-vincular-cnpj>).

Para vincular o CNPJ à sua conta gov.br, conecte o e-CNPJ registrado em seu CPF no computador e identifique-se em <https://sso.acesso.gov.br/> com a opção "Seu certificado digital".

Após realizar esse procedimento, basta entrar no sistema pela opção PESSOA JURÍDICA. Então o usuário deve se autenticar no Gov.BR com a conta PF que foi vinculada, conforme item anterior.

**Para continuar, escolha uma identificação**

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017

**gov.br**

Escolha um tipo de login:

- Login Pessoa Física**  
Registre e acompanhe suas manifestações e pedidos de acesso à informação com a sua [Conta Gov.br](#)
- Login Pessoa Jurídica**  
Para acessar o Fala.BR como Pessoa Jurídica, vincule o CNPJ da empresa à sua Conta Gov.br. [Saiba mais](#)
- API (Exclusivo para Órgãos e Entidades)**  
Exclusivo para órgãos e entidades que utilizam integração automática com a plataforma Fala.BR.  
Para acessar, insira usuário e senha cadastrados.

Na sequência será retornado ao sistema com acesso à conta PESSOA JURÍDICA. Assim, conseguirá visualizar e interagir com as manifestações anteriormente registradas.

Outra opção é registrar manifestações diretamente com seu usuário pessoa física.

**IMPORTANTE:** Não custa reforçar que no Fala.BR, cada conta é uma entidade distinta e por questões de segurança e proteção de dados, uma conta não visualiza dados da outra. Tampouco existe a possibilidade de transferência de titularidade de uma manifestação.

A operação inversa, DESVINCULAÇÃO, em caso de fim de relacionamento ou da responsabilidade do colaborador na gestão da empresa, é realizada na opção "Gerenciar vínculos com a empresa" no acesso logado do Gov.BR com acesso via CNPJ. Orientações aqui ([https://acesso.gov.br/faq/\\_pergunta/retirarcolaboradordocnpj.html](https://acesso.gov.br/faq/_pergunta/retirarcolaboradordocnpj.html)).

## Recuperação de Senha - apenas usuário Web Service

Com a entrada da autenticação Gov.BR, **apenas os usuários do tipo Web Service** precisarão eventualmente recuperar senha. Para recuperar a senha para *login* Fala.BR, o usuário deverá acessar o sistema em <https://falabr.cgu.gov.br> e clicar no botão **Entrar** no alto da tela à direita.

**gov.br** | Controladoria-Geral da União

**Fala.BR**

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

**Damos as boas-vindas ao Fala.BR**

Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.

**Ouvidoria**  
Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.

**Acesso à informação - LAI**  
Faça um pedido de acesso à informação

**Ouvidoria Interna**  
Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.

**Consulte seu protocolo**

**Perguntas frequentes**

Em seguida, clique no link "Esqueci a senha".

The screenshot shows the Fala.BR login interface. At the top, there are links for 'Controladoria-Geral da União', 'Início', 'Órgãos', 'Site da LAI', 'Dados Abertos', 'Manual', 'Perguntas Frequentes', and 'Entrar'. A red box highlights the 'Web Service' section, which contains fields for 'Usuário' (meuUsuarioWebService) and 'Senha'. Below these fields is a link labeled 'Esqueci a senha' with a red arrow pointing to it. Other login options shown are 'Pessoa Física' and 'Pessoa Jurídica', each with its own 'Entrar com gov.br' button.

Será exibido o seguinte pop-up:

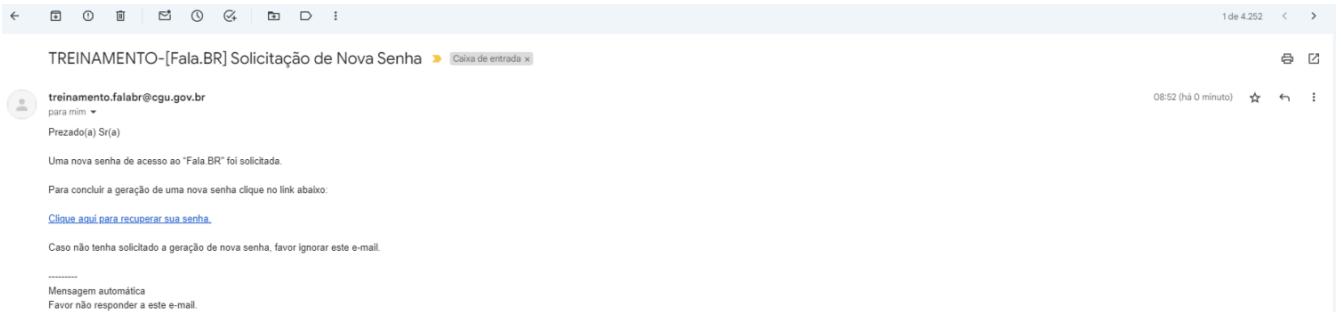


Na sequência, informe o *login* desejado com um dos valores possíveis, ver tela acima, cujos detalhes podem ser obtidos em [Seção Login com Diferentes Perfis](#).

Será informado que uma mensagem foi enviada para o e-mail cadastrado.



O usuário receberá a mensagem contendo um link para geração de uma nova senha:



Após clicar no referido link, será exibida uma tela para o usuário informar a nova senha. Finalmente, clique no botão **Salvar**.

gov.br | Controladoria-Geral da União | Início | Órgãos | Site da LAI | Dados Abertos | Manual | Perguntas Frequentes | Ent

≡ Fala.BR | Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

## Informar nova Senha

Recupere o seu acesso

A nova senha deve conter pelo menos 8 caracteres incluindo letras e números

Login: 5@g com

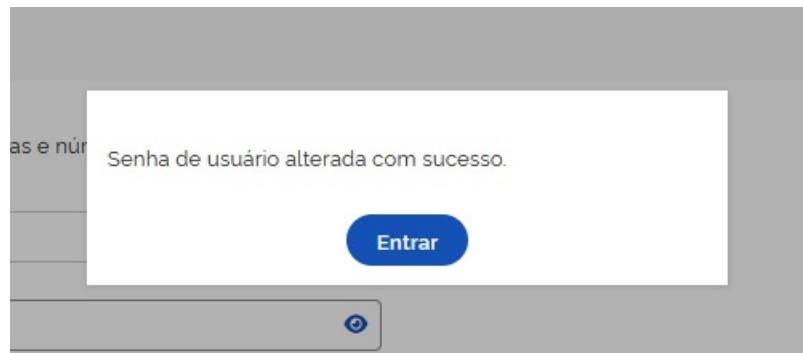
Nova Senha: Nova Senha

Obrigatório.

Confirmar Nova Senha: Confirmar Nova Senha

Obrigatório.

**Fechar** **Salvar**



## Alterando dados cadastrais

O próprio usuário pode atualizar seus dados cadastrais, através do menu "Meu Cadastro", disponível na tela inicial da Plataforma Fala.BR, no menu que aparece ao clicar sobre o nome do usuário, conforme destacado na figura a seguir:

## Damos as boas-vindas à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei nº 13.460/2017.

### Ouvidoria



#### Nova Manifestação

Registre a sua solicitação, reclamação, denúncia, sugestão ou elogio.



#### Nova Manifestação - Ouvidoria Interna

Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.



#### Minhas Manifestações

Consulte o andamento de suas manifestações.

### Lei de Acesso à Informação - LAI



#### Novo Pedido de Acesso à Informação

Registre o seu pedido de acesso à informação.



#### Meus Pedidos e Recursos de Acesso à Informação

Consulte o andamento de seus pedidos e recursos da LAI.

A partir da funcionalidade **Meu Cadastro** é possível visualizar e/ou alterar os dados cadastrais na Plataforma Fala.BR. Lembrando que a partir da autenticação com a conta única do governo digital (Gov.BR), ao acessar o sistema, o campo nome é sempre confirmado e atualizado com a informação do Gov.BR.

Dessa forma, é permitido que o próprio usuário realize a alteração de dados cadastrais. Para realizar tal ação o usuário deve utilizar o seguinte procedimento: Primeiramente o usuário deve acessar o menu “Meu usuário”, disponível na tela inicial da Plataforma Fala.BR, ou clicar sobre o nome do usuário no canto superior direito da tela. Em seguida, na tela alterar meu cadastro, modificar os dados que deseja ver corrigidos, como, por exemplo, nome, e-mail, etc. Por fim, clicar em "Salvar" para efetivar essas alterações.

### Exclusão de cadastro do sistema

Em conformidade com a LGPD, é possível ainda excluir o próprio cadastro, clicando no botão "Excluir Cadastro". O sistema ainda alertará que a ação é irreversível. Lembre-se de clicar no botão "Salvar" para que a Plataforma grave as alterações realizadas.

## Meu Cadastro

Consulte e/ou altere o seu cadastro.

[Principal](#) [Histórico](#) [Segurança](#)

### Usuário

Login	m...966@t...com	O login do cidadão é o seu e-mail e o do servidor é o seu CPF.			
Origem do Cadastro	Fala.BR	Data de Cadastro	05-05-2023	Confirmada ativação?	Sim
Nível Gov.Br	Ouro	Login gov.br	Sim		

### Pessoa

Tipo de pessoa	Q Pessoa Física	País	Q Brasil	Nome	M
Obrigatório		Obrigatório		Obrigatório	
E-mail	m...mail.com	Documento	Q Identidade	Número	123
Obrigatório		Obrigatório		Obrigatório	

### Informações de Contato

DDD	Ex 011	Telefone	Ex 99999-8888
-----	--------	----------	---------------

### Endereço

CEP	00000-000	UF	Q Selecionar	Município	Q Selecionar
Logradouro	Rua, Avenida, Praça etc.	Número	Complemento	Bairro	

### Informações Pessoais

Gênero	<input checked="" type="radio"/> Masculino	<input type="radio"/> Feminino	<input type="radio"/> Outro
Obrigatório			

Data de Nascimento	dd/mm/aaaa	Cor/Raça	Q Parda	Escolaridade	Q Selecionar	Profissão	Q Selecionar
	x		x		x		x
Obrigatório							

### Perfis

Perfil	Ouvidoria	Formulário	Permissões Especiais
Usuário			
Exibir	10	1-10 de 1 itens	Página 1
<a href="#">Excluir Cadastro</a>			

⚠ Atenção: Tem certeza que deseja excluir seu cadastro do sistema Fala.BR? É uma ação definitiva e você não terá mais acesso ao sistema.

[Excluir Cadastro](#)
[Voltar](#)
[Salvar](#)

Assista aqui vídeo sobre o tema (a partir do minuto 1:48) (<https://www.youtube.com/live/G4KmcSm5Wqo?t=2593s>)

**Importante!!!** Vale ressaltar que, as manifestações registradas pelo usuário não serão excluídas do portal por questões de integridade do sistema e das ações realizadas pela ouvidoria no seu tratamento. Contudo, será adicionado no histórico das manifestações a **ação “Cadastro do usuário excluído pelo próprio titular” e a seção Usuário apresentará a indicação “Usuário excluído pelo próprio titular”**. Naturalmente, ao excluir seu usuário, o cidadão deixará de ter acesso às manifestações criadas e para utilizar novamente o sistema terá que realizar novo cadastro.

## Guia Histórico

Na aba "Histórico" na tela **Meu Cadastro** são apresentadas informações relativas às alterações realizadas nos dados cadastrais do usuário, bem como o usuário que as executou.

		Meus dados	Histórico	Segurança
<b>Histórico de alterações</b>				
Lista de alterações efetuadas nos dados deste usuário				
Data/Hora	Responsável	Ação	Detalhes	
26/05/2023 10:23:27	math / Meu Nome	Cadastrar Usuário	NomeRazãoSocial: [Colaborador com Limitação]; Gênero: II; Número Doc. Identificação: [36 Icp com]; CEP: II; Logradouro: II; Número: II; Complemento: II; Bairro: II; Login: [36: Email: I]; Data de Inativação: II; Data do último Login: II; Data da última troca de senha: II; Perfil: [Colaborador/CGU – Controladoria-Geral da União]. Tipo Doc. Identificação: ICPI; Faixa Etária: II; Cor/Raça: II; País: [Brasil]; Município: II	
28/06/2023 10:44:33	36 / Colaborador com Limitação	Alterar Usuário	Alteração de senha realizada.	
24/08/2023 17:34:04	36 / Colaborador com Limitação	Visualizar Usuário	Visualização do cadastro do usuário	
25/08/2023 17:39:00	36 / Colaborador com Limitação	Visualizar Usuário	Visualização do cadastro do usuário	
25/08/2023 17:40:04	06 / Meu Nome	Visualizar Usuário	Visualização do cadastro do usuário	
29/08/2023 11:50:11	36 / Colaborador com Limitação	Visualizar Usuário	Visualização do cadastro do usuário	

**IMPORTANTE 2:** O login Gov.BR usa o CPF como ponto de checagem com o Fala.BR. Caso haja divergência entre os dados nome e e-mail entre as plataformas, esses dados serão atualizados no Fala.BR com as informações do Gov.BR. Mas, caso a divergência seja no endereço de e-mail, o cadastro no Fala.BR receberá o "selo inexistente", pois não é possível alterar o endereço de e-mail e o login do usuário pelo sincronismo. Neste caso, o usuário precisará atualizar o endereço de e-mail manualmente conforme descrito acima.

**IMPORTANTE 3:** Além do próprio usuário, apenas administradores do sistema (administrador e cadastrador) conseguem editar dados de usuário cidadão. As alterações ficam registradas no histórico do cadastro alterado.

-->

## Registrando uma Manifestação

Veja aqui um vídeo específico sobre o tema (<https://www.youtube.com/live/G4KmcSm5Wqo?t=4126s>)

Veja aqui outro vídeo abordando o tema (<https://www.youtube.com/live/G4KmcSm5Wqo?t=4126s>)

Inicialmente, ao acessar o sistema (<https://falabr.cgu.gov.br>) é apresentada a tela com as cinco opções disponíveis: Ouvidoria; Acesso à Informação - LAI; Ouvidoria Interna; Consulte seu protocolo; e Perguntas Frequentes.

Mais detalhes sobre essas opções estão disponíveis no tópico [Tipos de Manifestação](#).

The screenshot shows the Fala.BR homepage with the following layout:

- Ouvidoria**: Icon of a speech bubble with an exclamation mark. Description: Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões. or ainda, registre uma denúncia.
- Acesso à informação - LAI**: Icon of a speech bubble with an information symbol. Description: Faça um pedido de acesso à informação
- Ouvidoria Interna**: Icon of a speech bubble with an exclamation mark. Description: Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.
- Consulte seu protocolo**: Blue button.
- Perguntas frequentes**: White button.

## Acesso à Informação - LAI

A primeira opção é **Acesso à Informação - LAI** que, ao ser selecionada, (após o login no sistema) encaminha para o formulário de pedido de acesso à informação, conforme segue:



## Damos as boas-vindas ao Fala.BR

Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.



### Ouvidoria

Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.

### Ouvidoria Interna

Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.

[Consulte seu protocolo](#)

[Perguntas frequentes](#)

## Faça seu pedido de acesso à informação

Escolha essa opção para obter informações produzidas ou custodiadas pela Administração Pública.

Gostaria de ter a minha identidade preservada neste pedido, em atendimento ao princípio constitucional da impessoalidade e, ainda, conforme o disposto no art. 10, § 7º da Lei nº 13.400/2017.

### Destinatário

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal) ▾

#### Esféra

Seleccione

Órgão para o qual você quer enviar seu pedido de acesso à informação

Comence a digitar o nome ou a sigla do órgão para selecioná-lo na lista que será exibida

Seleccione

Obrigatório.

### Descrição

Sobre qual assunto você quer falar?

Seleccione

#### Resumo

Digite um breve resumo:

Obrigatório.

#### Fale aqui

Registrar seu relato. É importante que seja claro e objetivo, mas completo com informações que facilitem a análise. Indique o órgão e o agente responsável, o tema, o serviço relacionado, a data, o local, as condutas praticadas, e tudo mais que possa ajudar a entender o caso. Você também poderá adicionar documentos, vídeos, fotos e imagens.

Descreva o conteúdo do seu pedido de acesso à informação. Seja clara e objetiva. Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que sejam essenciais para a caracterização do pedido de acesso à informação.

Limite máximo de 8000 caracteres

Obrigatório.

#### Envio de arquivos

Seleccione o arquivo

São aceitos documentos de texto (.pdf, .doc, .docx, .txt), imagens (.jpeg, .png, .bmp), planilhas (.xls, .xlsx) e multimídia (.mp3, .mp4)

[← Voltar](#)

[Avançar →](#)

## Ouvidoria e Ouvidoria Interna

Neste tópico serão abordados os passos necessários ao registro de uma manifestação. Para tal, é necessário o cidadão clicar no item **Ouvidoria** ou **Ouvidoria Interna** para acessar o menu com as opções de manifestações disponíveis.

## Damos as boas-vindas ao Fala.BR

Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.



### Ouvidoria

Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.

### Ouvidoria Interna

Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.

[Consulte seu protocolo](#)
[Perguntas frequentes](#)

## Damos as boas-vindas ao Fala.BR

Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.



### Ouvidoria

Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.

### Ouvidoria Interna

Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.

[Consulte seu protocolo](#)
[Perguntas frequentes](#)

**Observação:** Visando o fortalecimento das ouvidorias setoriais na perspectiva do acolhimento de servidores, empregados e colaboradores, a atualização da Plataforma disponibiliza a seção ouvidoria interna que destina-se ao registro de manifestações por trabalhadores das organizações federais. Na tela seguinte são disponibilizadas os mesmos tipos de manifestações. A operação de registro da manifestação não é modificada. **A diferença prática é apenas o registro de tag de triagem "Ouvidoria Interna"**, facilitando a filtragem pela equipe de triagem da Ouvidoria, possibilitando o direcionamento a equipe especializada no tratamento e acolhimento dos colaboradores internos.

## Registrando uma Manifestação de Ouvidoria ou Ouvidoria Interna

**gov.br** | Controladoria-Geral da União  
**Fala.BR**  
 Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

O que você quer fazer?

Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de **reclamações**, **elogios** ou **sugestões**, ou ainda, registre uma **denúncia**



[← Voltar](#)

**Reclamação**  
 Manifeste sua insatisfação com o serviço público

**Elogio**  
 Expresso se você está satisfeito com um atendimento público

**Solicitação**  
 Solicite a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria

**Sugestão**  
 Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos

**Denúncia**  
 Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública

**Simplifique**  
 Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público

[Consulte seu protocolo](#)

[Perguntas frequentes](#)

**Observação:** Manifestações do tipo **Simplifique** estão disponíveis somente para órgãos federais.

Após selecionar a opção desejada, é necessário se logar no Fala.BR por intermédio da autenticação Gov.BR (para mais informações vide a [Seção Login com Diferentes Perfis](#)).

**gov.br** | Controladoria-Geral da União  
**Fala.BR**  
 Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017

**gov.br**

Escolha um tipo de login:

**Login Pessoa Física**  
 Registre e acompanhe suas manifestações e pedidos de acesso à informação com a sua [Conta Gov.br](#)

**Login Pessoa Jurídica**  
 Para acessar o Fala.BR como Pessoa Jurídica, vincule o CNPJ da empresa à sua Conta Gov.br. [Saiba mais](#)

**API (Exclusivo para Órgãos e Entidades)**  
 Exclusivo para órgãos e entidades que utilizam integração automática com a plataforma Fala.BR.  
 Para acessar, insira usuário e senha cadastrados.



Será mostrada a tela com as opções de manifestação disponíveis: denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão (para mais informações vide a [Seção Tipos de Manifestação](#)). Em seguida, escolha a manifestação desejada. Para os exemplos a seguir escolher-se-á o tipo **Elogio**, feito por um cidadão já cadastrado no sistema.

Após escolher o tipo, preencha os campos conforme desejado. Observe que alguns campos são obrigatórios, como por exemplo, a ouvidoria destinatária (**Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação**) e campo de teor da manifestação (**Fale aqui**)

## Faça seu elogio

Escolha essa opção se você foi bem atendido ou está satisfeito com o atendimento recebido e deseja compartilhar com a administração pública

### Destinatário

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal). ▾

#### Esfera

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação

Comence a digitar o nome ou a sigla do órgão para selecioná-lo na lista que será exibida

Obrigatório

### Descrição

Sobre qual assunto você falar?

#### Fale aqui

Registre seu relato. É importante que seja claro e objetivo, mas completo com informações que facilitarão a análise. Indique o órgão e o agente responsável, o tema, o serviço relacionado, a data, o local, as condutas praticadas, e tudo mais que possa ajudar a entender o caso. Você também poderá adicionar documentos, vídeos, fotos e imagens.

Límite máximo de 8000 caracteres

Obrigatório

#### Envio de arquivos

São aceitos documentos de texto (.pdf, .doc, .docx, .txt), imagens (.jpeg, .png, .bmp), planilhas (.xls, .xlsx) e multimídia (.mp3, .mp4)

### Local do fato

#### Estado

#### Município

#### Local

Exemplo: Posto de Saúde N°03

### Quais são os envolvidos no fato?

Nome do Envolvido

CPF

Órgão/Empresa

Função do Envolvedo



Voltar

Avançar

### Observação:

- pode-se incluir documentos de texto, imagens, planilhas, arquivos no formato ".pdf", áudios e vídeos, limitados a 10 anexos por manifestação. O tamanho total dos anexos não pode superar 30MB.

Após o preenchimento das informações, clique em **Avançar**; será exibida uma tela de Resumo da Manifestação. Em seguida clique em **Concluir**.

Resumo da sua manifestação ▾

Revise e conclua seu elogio AJUDA

Tipo de manifestação	Elogio
Órgão destinatário	CGU - Controladoria-Geral da União
Assunto	Auditória
Local do fato	Auditória
Modo de resposta	Pelo sistema (com avisos por e-mail)
Canal de entrada	Internet

Fale aqui

Postura nota só dia auditórios durante o trabalho

Anexos Originais

Não foram encontrados registros.

Envolvidos

Não foram encontrados registros.

Campos adicionais

Nome campo adicional

Valor

Teste : Vinculos

Usuario

Cancelar Concluir

É gerado o **Número de Protocolo**. Neste momento o cidadão receberá em seu e-mail (cadastro no Fala.BR) as principais informações da manifestação registrada, incluindo link para acessar a manifestação e acompanhar o andamento de seu tratamento. Para consultá-la também pode acessar **Minhas Manifestações** na tela inicial do usuário.

Por fim, é solicitada uma avaliação acerca da experiência do usuário quanto ao registro da manifestação. Ao clicar no número relativo à nota a ser atribuída, aparecerá um campo onde pode ser inserido texto com sugestões de melhoria do sistema. Clique no botão **Enviar** para concluir a pesquisa. Esta pesquisa, após respondida, não é mais apresentada, isto é, para cada usuário é colhida somente uma resposta.

**Conclusão**  
Sua manifestação foi registrada com sucesso.

Obrigado por sua participação!  
Para acompanhar o andamento da sua manifestação, anote e guarde o número de protocolo a seguir:

Número de protocolo: 5555-██████████  
Email utilizado: ██████████@mail.com

Para Consultar sua Manifestação  
Cidadão cadastrado: Acesse o sistema com seu usuário e senha e consulte todas as manifestações que você cadastrou no sistema.  
Cidadão sem cadastro no sistema: Informe o número do protocolo e o código de acesso.

[Imprimir](#)

Avalie o Fala.BR  
Em uma escala de 0 a 10 considerando sua experiência ao registrar sua manifestação, quanto você recomendaria o Fala.BR para um amigo ou familiar?  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Muito provável

O que poderíamos fazer para deixar você mais feliz com o Fala.BR?  
Descreva sua experiência.

Limite máximo de 500 caracteres

[← Voltar](#) [Enviar →](#)

O cidadão que ainda não possui cadastro ativo, cuja manifestação foi cadastrada por um usuário de ouvidoria, deve guardar as informações **Número de Protocolo** e **Código de Acesso** (essas informações serão fornecidas pelo atendente que realizou o cadastro). Portanto aconselha-se anotá-las, imprimi-las, gerar arquivo em extensão ".pdf" ou guardar o e-mail recebido (caso tenha sido fornecido ao atendente). Destacamos que, para acessar e consultar o andamento da manifestação será necessário informar tanto o **Número de Protocolo** quanto o **Código de Acesso** gerados.

## Registrando uma Denúncia, inclusive com possibilidade de registo anônimo

Inicialmente, é necessário o cidadão acessar a Plataforma em <https://falabrgov.br>. Será mostrada a tela inicial, onde é necessário clicar no item "Ouvidoria" ou "Ouvidoria Interna" para acessar o menu com as opções de manifestações disponíveis.

Em seguida, escolha o tipo **Denúncia** (para mais informações vide a [Seção Tipos de Manifestação](#)). É importante ressaltar que este é o único tipo de manifestação possível de se registrar de forma não identificada (anônima), conforme estabelece o § 2º, do Art. 23 do Decreto nº 9.492/2018. O § 1º inclusive reitera que os registros sem identificação do usuário não configurarão manifestações e não obrigarão resposta. Para os exemplos a seguir escolher-se-á o tipo **Denúncia**. Em seguida será exibida a tela de *login* (para mais informações vide a [Seção Login com Diferentes Perfis](#)). Para prosseguir, escolha a opção **Não identificado** (Continuar sem me identificar).

O que você quer fazer?  
Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.

**Reclamação**  
Manifeste sua insatisfação com o serviço público

**Elogio**  
Expresse se você está satisfeito com um atendimento público

**Solicitação**  
Solicite a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria

**Denúncia**  
Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública

**Simplifique**  
Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público

[Consulte seu protocolo](#) [Perguntas frequentes](#)

Será apresentada uma tela contendo informações acerca da manifestação do tipo "Denúncia". Para prosseguir, clique em "Avançar".

**O que é uma denúncia?**

É o relato de atos ilícitos ou de irregularidades praticadas por agentes públicos, cuja solução dependa da atuação de um órgão de apuração. A denúncia poderá envolver casos de corrupção, fraude, assédio moral ou sexual, uso ilegal de bem público, descumprimento de normas, entre outras irregularidades.

**Quem pode denunciar?**

Qualquer pessoa física ou jurídica, brasileira ou estrangeira, pode cadastrar uma denúncia.

**O que deve conter na minha denúncia?**

Para cadastrar uma denúncia, apresente o máximo de informações possível. Isso é muito importante para a análise inicial dos casos. As informações prestadas na denúncia devem responder às seguintes perguntas:

Quem? | O quê? | Como? | Onde? | Quando?

Outras informações também podem contribuir para a apuração da denúncia, tais como:

Nomes de pessoas e empresas envolvidas;  
Data ou período em que se deu o fato e se ainda ocorre;  
Se há registros ou documentos que possam comprovar o fato denunciado;  
Se há testemunhas que possam ser procuradas para falar sobre o assunto;

[Voltar](#) [Avançar](#)

Com o objetivo de aperfeiçoar o registro das denúncias, enriquecendo as informações iniciais, foram criados formulários especializados para três assuntos específicos (**Assédio moral; Assédio sexual; e Discriminação**), com a criação de campos estruturados que garantirão uma melhor qualidade dos registros, permitindo a análise mais acurada pelas ouvidorias e elevando a efetividade e apuração das denúncias, reduzindo o índice de registros sem elementos mínimos de indicação de autoria e materialidade, essenciais para o adequado tratamento das denúncias.

Para viabilizar essa operação, foi necessário antecipar a seleção do assunto ao selecionar o registro de denúncia. Inicialmente será apresentada a tela para indicação do assunto, com destaque para os três assuntos que receberam o formulário específico: **Assédio moral; Assédio sexual; e Discriminação**.

**gov.br** | Controladoria-Geral da União  
**Fala.BR**  
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

[Início](#) [Órgãos](#) [Site da LAI](#) [Dados Abertos](#) [Manual](#) [Perguntas Frequentes](#) [Entrar](#) [Cadastrar](#)

### Selecionar o tipo de denúncia

Para continuar, selecione o assunto da denúncia que gostaria de registrar.

[← Voltar](#)

OU SELECIONE PELA LETRA:		TODOS	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
<a href="#">Assédio moral</a>	<a href="#">Assédio sexual</a>	<a href="#">Discriminação</a>	<a href="#">Abastecimento</a>																									
<a href="#">Abono salarial</a>	<a href="#">Acesso à Informação</a>	<a href="#">Ações afirmativas</a>	<a href="#">Acreditação de Organismos e Laboratórios</a>																									
<a href="#">Aduana</a>	<a href="#">Aeronáutica</a>	<a href="#">Agendamento</a>	<a href="#">Agendamento de Consultas</a>																									
<a href="#">Agente Público</a>	<a href="#">Agradecimento aos profissionais da Saúde</a>	<a href="#">Agricultura</a>	<a href="#">Agricultura Familiar</a>																									
<a href="#">Água</a>	<a href="#">Alimentação Animal</a>	<a href="#">Animais</a>	<a href="#">Aposentadoria</a>																									
<a href="#">Armamento</a>	<a href="#">Assentamento</a>	<a href="#">Assistência à Criança e ao Adolescente</a>	<a href="#">Assistência à Pessoa com Deficiência</a>																									
<a href="#">Assistência ao Idoso</a>	<a href="#">Assistência Farmacêutica (Medicamento)</a>	<a href="#">Assistência Hospitalar e Ambulatorial</a>	<a href="#">Assistência Judiciária</a>																									

Selecione o assunto relacionado à sua denúncia. Neste ponto será apresentada a tela de *Login*.

**gov.br** | Controladoria-Geral da União  
**Fala.BR**  
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

[Início](#) [Órgãos](#) [Site da LAI](#) [Dados Abertos](#) [Manual](#) [Perguntas Frequentes](#) [Entrar](#)

### Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017

**gov.br**

Escolha um tipo de login:

**Login Pessoa Física**  
Registrar e acompanhe suas manifestações e pedidos de acesso à informação com a sua Conta Gov.br

**Login Pessoa Jurídica**  
Para acessar o Fala.BR como Pessoa Jurídica, vincule o CNPJ da empresa à sua Conta Gov.br [Saiba mais](#)

**Denúncias Anônimas**  
Manifestações registradas de maneira anônima **não possibilitam acompanhamento posterior**. A CGU reafirma o compromisso de garantia da proteção de sua identidade, que inclui o não registro do endereço eletrônico (IP)

[Pessoa Física](#) [Entrar com gov.br](#)

[Pessoa Jurídica](#) [Entrar com gov.br](#)

[Denúncias Anônimas](#) [Registrar Denúncia](#)

Aqui vale destacar:

- O tipo de manifestação "Denúncia" recebe um tratamento específico pelo Fala.BR, principalmente por requerer um análise mais profunda pela ouvidoria e pelas unidades de controle, além de exigir uma preservação dos dados do denunciante. Neste sentido foi editado o Decreto nº 10.153/2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta. Isto significa que para os dados do cidadão serem exibidos é necessário ao servidor de ouvidoria inserir uma justificativa (esta também fica registrada no histórico). Em suma, de todo modo (registro identificado ou anônimo) o sistema está preparado para evitar o acesso indevido aos dados do manifestante).

- O registro de denúncias de maneira identificada **tem a vantagem de o cidadão poder acompanhar o andamento do seu tratamento com o recebimento de mensagens automatizadas ou pelo logon no sistema, além de poder ser contatado para complementar informações**, garantindo assim a adequada apreciação pela ouvidoria e pelas unidades apuratórias.
- O registro anônimo impossibilita essas ações e, caso não contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, poderá ser arquivada durante a análise da ouvidoria simplesmente pela impossibilidade de complementação, uma vez que não há identificação do manifestante.

Para continuar, escolha a opção de autenticação, caso opte pela denúncia anônima, clique em "Registrar Denúncia".

Será exibido um formulário para inserção das informações acerca da manifestação. Note que alguns campos são obrigatórios, como por exemplo, a ouvidoria destinatária (**Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação**) e campo de teor da manifestação (**Fale aqui**):

**Você sabia?**

Você sabia que, pelo princípio da proteção ao denunciante, indivíduos que levam aos órgãos de controle, de regulação ou de execução, informações sobre atos ilegais ou prejudiciais ao interesse público devem receber proteção especial contra retaliação, perseguição ou tratamento discriminatório, seja por parte de seus superiores, do denunciado, ou de autoridades públicas?

Para isso, o Decreto nº 10.153/2019 estabelece uma série de medidas para salvaguarda da identidade do denunciante, como a obrigatoriedade de solicitar o consentimento do denunciante para realizar o trâmite de sua denúncia para outra ouvidoria competente e de pseudonimizar, isto é, retirar todas as informações que poderiam revelar a sua identidade, sempre que o consentimento for negado ou quando for enviada às unidades de apuração.

**Destinatário**

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal) ^

Esfera

Selecionar

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação

Comece a digitar o nome ou a sigla do órgão para selecioná-lo na lista que será exibida

Selecionar

Obrigatório.

**Descrição**

Sobre qual assunto você quer falar?

Selecionar

Fale aqui

Registre seu relato. É importante que seja claro e objetivo, mas completo com informações que facilitarão a análise. Indique o órgão e o agente responsável, o tema, o serviço relacionado, a data, o local, as condutas praticadas, e tudo mais que possa ajudar a entender o caso. Você também poderá adicionar documentos, vídeos, fotos e imagens.

Descreva o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo. Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que sejam essenciais para a caracterização da manifestação.

Limite máximo de 8000 caracteres

Obrigatório.

Envio de arquivos

Selecionar o arquivo

São aceitos documentos de texto (pdf, doc, docx, txt), imagens (jpeg, png, bmp), planilhas (xls, xlsx) e multimídia (mp3, mp4)

**Local do fato** ?

Estado

Selecionar

Município

Selecionar

Local

Exemplo: Posto de Saúde N°03

Quais são os envolvidos no fato? ?

Nome do Envolvido

CPF

Órgão/Empresa

Função do Envolvido

Avançar →

Vale uma observação aqui:

- pode-se incluir documentos de texto, imagens, planilhas, arquivos no formato ".pdf", áudios e vídeos, limitados a 10 anexos por manifestação. O tamanho total dos anexos não pode superar 30MB.

Após o preenchimento das informações, clique em **Avançar**; será exibida uma tela de Resumo da Manifestação. Em seguida clique em **Concluir**:

**IMPORTANTE:** Caso tenha sido registrada de maneira anônima, não será gerado o Código, e o usuário ficará impossibilitado de acompanhar o tratamento da manifestação no Fala.BR ou mesmo de complementá-la. Caso seja seu desejo realizá-lo, recomenda-se registrar a manifestação de forma identificada, seguindo o procedimento descrito nas seções Registrando uma Manifestação ou Registrando uma Manifestação de Ouvidoria ou Ouvidoria Interna.

Como última observação ressalta-se o seguinte: no momento do registro, a Plataforma Fala.BR faz uma análise no teor da manifestações buscando por correspondências de palavras, suas derivações e sinônimos. A ideia é evitar o registro de múltiplas manifestações com o mesmo teor ou semelhante, bem como a utilização de robots. O procedimento é realizado somente para as comunicações, ou seja, denúncias anônimas. Isso significa que **não é possível registrar mais de uma manifestação com teor semelhante ou muito parecido**.

#### Novos formulários especializados de denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação

Com o objetivo de aperfeiçoar o registro das denúncias, enriquecendo as informações iniciais, foram criados formulários com campos estruturados que garantirão uma melhor qualidade dos registros, permitindo a análise mais acurada pelas ouvidorias e elevando a efetividade e apuração das denúncias, reduzindo o índice de registros sem elementos mínimos de indicação de autoria e materialidade, essenciais para o adequado tratamento das denúncias.

Quando da seleção do assunto, em caso da indicação de um dos três assuntos, após a escolha da identificação usual, será exibido o formulário próprio que apresenta uma descrição detalhada do assunto, seguido de algumas questões adicionais, como condutas realizadas, tempo da ocorrência, relação entre os envolvidos, entre outras. Há ainda a possibilidade de abertura do registro, para análise, para instituição diversa daquela em que ocorreu o fato.

**Faça sua denúncia - Assédio Moral**

Comportamentos abusivos que prejudicam a integridade, identidade e dignidade do trabalhador. Isso pode incluir a degradação das relações socioprofissionais e do ambiente de trabalho; exigência de tarefas desnecessárias ou excessivas; discriminação, humilhação, constrangimento, isolamento, exclusão social, difamação ou impacto psicológico negativo.

**Como fazer o seu relato?**

O formulário foi estruturado especificamente para esse assunto e irá te orientar sobre as informações para o registro. Por isso, quase todos os campos são obrigatórios. A ouvidoria tratará seu relato preservando sua identidade.

**Relato**

Você entende que  
Foi assediada(a) | Testemunhou a situação | Teve conhecimento e quer denunciar

Selecionar

Obrigatório.

Quais condutas ocorreram?  
Comunicação agressiva e desrespeitosa | Exposição a...

Selecionar

Obrigatório.

Descreva o ocorrido  
Descreva o conteúdo do foto ocorrido. Seja claro e objetivo. Informações pessoais, inclusive identificáveis não devem ser inseridas a não ser que sejam...

**Faça sua denúncia - Assédio Sexual**

E definido por lei como o ato de constranger alguém, com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual. Pode se manifestar por mensagens escritas, gestos, cantadas, piadas, instruções, chantagens, ou seja, de maneira sutí ou explícita, não sendo o contato físico requisito para a configuração do assédio sexual.

**Como fazer o seu relato?**

O formulário foi estruturado especificamente para esse assunto e irá te orientar sobre as informações para o registro. Por isso, quase todos os campos são obrigatórios. A ouvidoria tratará seu relato preservando sua identidade.

**Relato**

Você entende que  
Foi assediada(a) | Testemunhou a situação | Teve conhecimento e quer denunciar

Selecionar

Obrigatório.

Quais condutas ocorreram?  
Conversas indecorosas sobre sexo | Contato físico não...

Selecionar

Obrigatório.

**Faça sua denúncia - Discriminação**

Discriminar é toda distinção, exclusão, restrição ou preferência que ter reconhecimento ou exercício, em igualdade de condições, dos direitos nos campos político, econômico, social, cultural ou em qualquer outro.

**Como fazer o seu relato?**

O formulário foi estruturado especificamente para esse assunto e irá te orientar sobre as informações para o registro. Por isso, quase todos os campos são obrigatórios. A ouvidoria tratará seu relato preservando sua identidade.

**Relato**

Você entende que  
Sofreu discriminação | Testemunhou a situação | Teve conhecimento e quer denunciar

Selecionar

Obrigatório.

Essa denúncia se relaciona com qual tema?  
Racismo | Machismo | Capacismo | Idiossincrasia em função de deficiência | Intolerância Religiosa | Et...

Selecionar

Obrigatório.

Quais condutas ocorreram?  
Exposição a situações constrangedoras | Piadas...

Selecionar

Obrigatório.

## Minhas Manifestações

Esta funcionalidade permite ao usuário visualizar suas manifestações registradas, acompanhar seu andamento e realizar determinadas ações solicitadas pela ouvidoria.

Veja aqui um vídeo sobre o tema (<https://www.youtube.com/live/G4KmcSm5Wqo?t=4440s>)

Inicialmente, é necessário o cidadão se logar no Fala.BR: basta acessar o sistema em <https://falabr.cgu.gov.br> e clicar no botão **Consulte seu protocolo**. Na tela de *login* selecione o tipo de usuário e proceda com a autenticação Gov.BR (para mais informações vide a Seção Login com Diferentes Perfis). Caso não possua cadastro, a manifestação poderá ser consultada utilizando-se o Número do Protocolo e o Código (para mais informações vide a Seção Acessando uma Manifestação de Usuário sem Cadastro).

govbr
Controladoria-Geral da União
Início
Órgãos
Site da LAI
Dados Abertos ▾
Manual
Perguntas Frequentes

[Entrar](#)

**Damos as boas-vindas ao Fala.BR**

Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.



**Ouvidoria**

Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.

**Acesso à informação - LAI**

Faça um pedido de acesso à informação

**Ouvidoria Interna**

Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.

[Consulte seu protocolo](#)

[Perguntas frequentes](#)

govbr
Controladoria-Geral da União
Início
Órgãos
Site da LAI
Dados Abertos ▾
Manual
Perguntas Frequentes

[Entrar](#)

**Para continuar, escolha uma identificação**

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017

**Escolha um tipo de login:**

**Login Pessoa Física**  
Registre e acompanhe suas manifestações e pedidos de acesso à informação com a sua [Conta Gov.br](#)

**Login Pessoa Jurídica**  
Para acessar o Fala.BR como Pessoa Jurídica, vincule o CNPJ da empresa à sua Conta Gov.br [Salve mais](#)

**API (Exclusivo para Órgãos e Entidades)**  
**Exclusivo para órgãos e entidades** que utilizam integração automática com a plataforma Fala.BR  
Para acessar, insira usuário e senha cadastrados.

[Pessoa Física](#)
[Entrar com gov.br](#)

**Pessoa Jurídica**

[Pessoa Jurídica](#)
[Entrar com gov.br](#)

**API (Órgãos e Entidades)**

[API \(Órgãos e Entidades\)](#)
[Entrar com gov.br](#)

[https://wiki.cgu.gov.br/index.php?title=Fala.BR\\_-\\_Módulo\\_Ouvidoria](https://wiki.cgu.gov.br/index.php?title=Fala.BR_-_Módulo_Ouvidoria)

29/186

Caso tenha se logado, na tela inicial do usuário, clique no menu **Minhas Manifestações**. Na sequência, serão mostradas todas as manifestações registradas pelo usuário no Fala.BR:

Ações	Número	Tipo	Órgão	Assunto	Cadastro	Prazo	Situação
Autorizar Acesso a Dados	55555.000561/2023-29	Denúncia	CGU – Controladoria-Geral da União	Biodiversidade	31/08/2023	02/10/2023	Cadastrada
Responder pesquisa	55555.000557/2023-61	Denúncia	CGU – Controladoria-Geral da União	Auditoria	31/08/2023	02/10/2023	Concluída
Complementar	55555.000556/2023-16	Denúncia	CGU – Controladoria-Geral da União	Auditoria	31/08/2023	30/11/2023	Complementação Solicitada
	55555.000535/2023-09	Sugestão	CGU – Controladoria-Geral da União	Auditoria	25/08/2023	26/09/2023	Cadastrada
	55555.000534/2023-56	Elogio	CGU – Controladoria-Geral da União	Auditoria	25/08/2023	26/09/2023	Cadastrada
	55555.000533/2023-10	Elogio	CGU – Controladoria-Geral da União	Auditoria	25/08/2023	26/09/2023	Cadastrada

Na tela de visualização de manifestações é possível verificar a quantidade de manifestações registradas em Total de registros. São apresentadas as seguintes colunas:

- **Ações:** a depender do tratamento dado pela ouvidoria na manifestação, é solicitado ao usuário a execução de determinadas ações. Para mais detalhes, vide a [Ações do Manifestante](#);
- **Número:** é número de protocolo informado ao cidadão ao final do registro da manifestação. Para mais informações, vide a [Seção Registrando uma Manifestação](#).
- **Tipo:** é um dos sete tipos existentes no Fala.BR, isto é, acesso à informação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão. Para mais informações, vide a [Seção Tipos de Manifestação](#).
- **Órgão:** é o órgão destinatário da manifestação, selecionado durante o registro (campo: **Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação**). Ressalta-se que uma ouvidoria pode encaminhar a manifestação para outra, em face do assunto ou ausência de competência.
- **Assunto:** assunto selecionado quando o cidadão realizou o registro da manifestação (campo **Sobre qual assunto você quer falar**). Ressalta-se que a ouvidoria pode alterar este campo durante sua análise a fim de readequação.
- **Cadastro:** data de registro da manifestação pelo cidadão.
- **Prazo:** prazo de atendimento final pela ouvidoria. Com a Lei nº 13.460/2017, a ouvidoria deverá responder as manifestações de forma conclusiva em até **30 dias** contados a partir do seu recebimento. Este prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa.
- **Situação:** estados em que uma manifestação pode estar, sendo que o inicial é **Cadastrada** e o final é **Concluída**. Para mais informações, vide a [Seção Situações de uma Manifestação](#).

É possível filtrar o resultado ajustando os campos com filtros que permitem selecionar a(s) manifestação(ões) desejada(s), que podem ser acessados ao clicar na seta à esquerda da linha "Informe os filtros de consulta desejados", conforme mostrado na figura a seguir:

## ≡ Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Principal &gt; Minhas Manifestações

## Minhas Manifestações

Consulte as suas manifestações.

Informe os filtros de consulta desejados

Esfera	Órgão Destinatário	Número de Protocolo	Tipo
<input type="text"/> Seleccione	<input type="text"/> Seleccione	<input type="text"/> Digite o número	<input type="text"/> Seleccione
Período de Cadastro	Prazo de Resposta	<input type="checkbox"/> Prazo Expirado	
<input type="text"/> dd/mm/aaaa até dd/mm/aaaa	<input type="text"/> dd/mm/aaaa até dd/mm/aaaa		
Situações	Texto na Manifestação	Texto na Resposta	
<input type="text"/> Seleccione	<input type="text"/> Entre com um trecho do texto a ser pesquisado na própria manifestação	<input type="text"/> Entre com um trecho do texto a ser pesquisado na resposta da manifestação	

[← Voltar](#) [Buscar](#)

Total de registros: 10

Ações	Número	Tipo	Órgão	Assunto	Cadastro	Prazo	Situação
<a href="#">55555.000740/2023-66</a>	55555.000740/2023-66	Solicitação	CGU - Controladoria-Geral da União	Atendimento	20/11/2023	20/12/2023	Cadastrada
<a href="#">55555.000739/2023-31</a>	55555.000739/2023-31	Reclamação	CGU - Controladoria-Geral da União	Atendimento	20/11/2023	20/12/2023	Cadastrada
<a href="#">55555.000738/2023-97</a>	55555.000738/2023-97	Denúncia	CGU - Controladoria-Geral da União	Atendimento	20/11/2023	20/12/2023	Cadastrada
<a href="#">55555.000737/2023-42</a>	55555.000737/2023-42	Elogio	CGU - Controladoria-Geral da União	Atendimento	20/11/2023	20/12/2023	Cadastrada
<a href="#">55555.000561/2023-29</a>	55555.000561/2023-29	Denúncia	CGU - Controladoria-Geral da União	Biodiversidade	31/08/2023	02/10/2023	Cadastrada
<a href="#">55555.000557/2023-61</a>	55555.000557/2023-61	Denúncia	CGU - Controladoria-Geral da União	Auditoria	31/08/2023	02/10/2023	Concluída
<a href="#">55555.000556/2023-16</a>	55555.000556/2023-16	Denúncia	CGU - Controladoria-Geral da União	Auditoria	31/08/2023	11/12/2023	Complementada
<a href="#">55555.000535/2023-09</a>	55555.000535/2023-09	Sugestão	CGU - Controladoria-Geral da União	Auditoria	25/08/2023	26/09/2023	Cadastrada
<a href="#">55555.000534/2023-56</a>	55555.000534/2023-56	Elogio	CGU - Controladoria-Geral da União	Auditoria	25/08/2023	26/09/2023	Cadastrada
<a href="#">55555.000533/2023-10</a>	55555.000533/2023-10	Elogio	CGU - Controladoria-Geral da União	Auditoria	25/08/2023	26/09/2023	Cadastrada

Exibir 10 ▾ 1-10 de 10 itens

Página 1 ▾ &lt; &gt;

■ As manifestações marcadas em amarelo sofreram alteração de tipologia de pedido de acesso à informação para manifestação de Ouvidoria e encontram-se com prazo recursal em aberto.[Exportar Manifestações](#)

Por fim, as subseções a seguir, [Acessando uma Manifestação de Usuário sem Cadastro](#) e [Acessando uma Denúncia Anônima](#), descrevem procedimentos que não estão disponíveis a partir da funcionalidade **Minhas Manifestações**. Essas informações foram inseridas nesta seção por terem relação com o tema abordado.

**IMPORTANTE:** Vale destacar que as manifestações registradas via API não ficam associadas aos usuários existentes no Fala.BR. Isso porque não ocorre validação da conta de usuário ou do e-mail informado e assim poderia ser objeto de registro indevido para uma conta existente. Dessa forma, as manifestações registradas via API somente poderão ser acompanhadas pelo código gerado e enviado ao endereço de e-mail, conforme o procedimento descrito em [Acessando uma Manifestação de Usuário sem Cadastro](#) ([https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR\\_-\\_M%C3%B3dulo\\_Ouvidoria#Acessando\\_uma\\_Manifesta%C3%A7%C3%A3o\\_de\\_Usu%C3%A1rio\\_sem\\_Cadastro](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_M%C3%B3dulo_Ouvidoria#Acessando_uma_Manifesta%C3%A7%C3%A3o_de_Usu%C3%A1rio_sem_Cadastro)).

### Acessando uma Manifestação

Na lista exibida em **Minhas Manifestações**, clique no Número do Protocolo da manifestação desejada para exibi-la na mesma janela do navegador ou no ícone de seta ao lado dele para abrir em uma nova janela.

A tela de visualização da manifestação é composta por quatro blocos:

**Fala.BR**

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

[Home](#) > Principal > Minhas Manifestações > Detalhes da Manifestação

## Detalhes da Manifestação

Consulte aqui os detalhes da manifestação selecionada

Ir para

 Selecionar a seção**Manifestação Detalhada**

Número de protocolo 55555.000535/2023-09	Tipo Sugestão	Esfera Federal	Órgão destinatário CGU – Controladoria-Geral da União
<b>Fale aqui (teor)</b> Mais tempo de campo para execução dos trabalhos			
Serviço Registrar manifestação de ouvidoria na Plataforma Fala BR	Órgão de interesse -	Assunto Auditoria	Subassunto -
<b>Tag</b> -			
Data de cadastro 25/08/2023	Prazo de atendimento 26/09/2023	Situação atual Cadastrada	
Registrado por	Modo de resposta Pelo sistema (com avisos por email)	Canal de entrada Internet	

**II**  
**Anexos Originais**Anexos da Manifestação  
Não foram encontrados registros.**III**  
**Local do Fato**UF  
- Cidade  
- Local**IV**  
**Histórico de Ações**

Data/Hora	Ação	Responsável	Informações adicionais
25/08/2023 11:10	Cadastro	Márcio	Registro dos dados da manifestação
04/09/2023 08:29	Cadastro	Órgão	Alteração do serviço da manifestação - Serviço anterior =
25/10/2023 07:55	Determinação	Órgão	Determinação pela OGU/CGU à(o) CGU – Controladoria-Geral da União quanto à produção de resposta em 20 dias.

Exibir 10 ▾ 1-3 de 3 itens

Página 1 ▾ &lt; &gt;

**V**  
**Encaminhamentos**

Não foram encontrados registros.

**VI**  
**Prorrogações**

Não foram encontrados registros.

**VII**  
**Respostas à pesquisa de satisfação**

Não foram encontrados registros.

[← Voltar](#) [Exportar](#)**i) Manifestação Detalhada:** contém as informações principais sobre a manifestação, que podem ser verificadas pelo cidadão, tais como:

- Número de protocolo
- Tipo
- Esfera
- Órgão destinatário
- **Fale aqui (teor):** contém os dados informados pelo cidadão durante o registro da manifestação
- **Serviço:** lista de serviços cadastrados pelo órgão destinatário no Portal de Serviços do Governo Federal (<https://www.gov.br>);
- **Órgão de Interesse:** órgão que, a depender do tema tratado, possa ter competência ou relação com o assunto exposto na manifestação;
- **Assunto:** lista de assuntos de abrangência geral cadastrada pela OGU;
- **Subassunto:** lista de temas utilizados para classificar as manifestações;
- **Tag da manifestação:** lista de marcadores que qualificam a manifestação com temas específicos cadastrados pelas ouvidorias públicas e independentes de assunto/subassunto;
- **Data de cadastro:** data de registro da manifestação;
- **Prazo de atendimento:** o prazo para atendimento é de 30 dias, conforme a Lei nº 13.460/2017, podendo ser prorrogado por igual período, devidamente justificado;

- **Situação atual:** apresenta o estágio em que a manifestação se encontra;
- **Registrado por:** nome do usuário que registrou a manifestação. Caso seja uma denúncia aparece o termo genérico "Cidadão";
- **Modo de resposta:**
- **Canal de entrada:** meio pelo qual foi registrada a manifestação.

**ii) Anexos Originais:** exibe os arquivos anexados à manifestação.

**iii) Local do Fato:** Informações sobre o local onde ocorreu o fato.

- UF / Cidade / Local

**iv) Históricos de ações:** exibe as ações executadas no tratamento da manifestação.

**v) Encaminhamentos**

**vi) Prorrogações**

**vii) Respostas à pesquisa de satisfação**

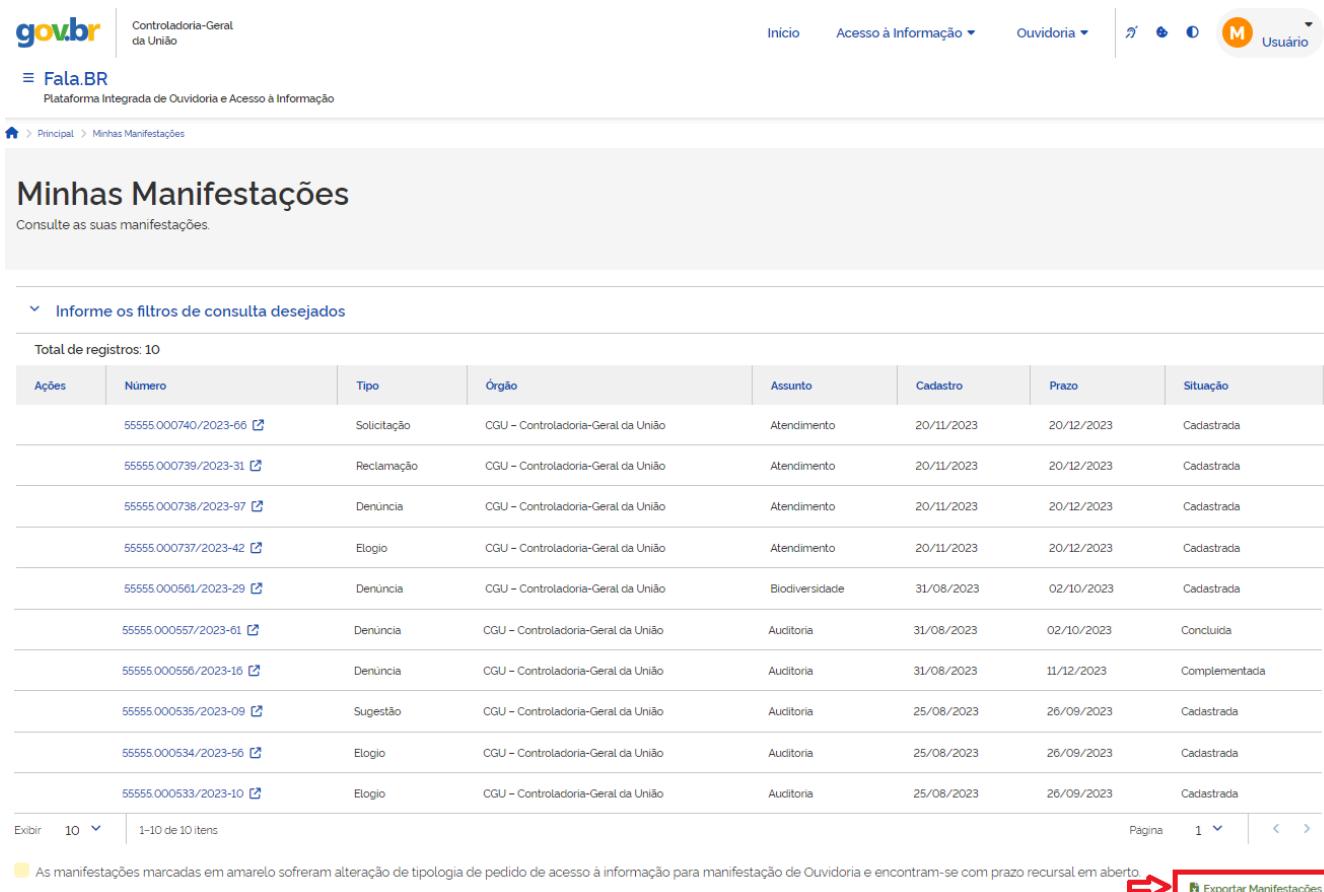
Note que a tela exibe o teor da manifestação com os campos informados durante seu registro; **não é permitida qualquer alteração**. Caso deseje alterar as informações preenchidas, o usuário deve fazer por meio de uma resposta a um pedido de complementação solicitado pelo servidor de ouvidoria ou registrar uma nova manifestação, fazendo menção à original. Ademais, o usuário pode visualizar todas as ações executadas em sua manifestação em **Respostas e históricos de ações** e exportar o conteúdo (bastando clicar em **Exportar**).

## Exportando uma Manifestação

Para exportar uma manifestação, inicialmente acesse a manifestação que deseja exportar. Veja as seções [Minhas Manifestações](#) e [Acessando uma Manifestação](#).

Com a manifestação aberta, clique no botão **Exportar**, localizado no final da página. As opções apresentadas podem variar em razão do navegador de internet utilizado.

Para exportar uma planilha com as manifestações apresentadas na listagem, clique no botão "Exportar Manifestações", localizado no canto inferior da página. Apresentamos um exemplo na figura a seguir:



The screenshot shows the 'Minhas Manifestações' (My Complaints) section of the Fala.BR platform. At the top, there's a navigation bar with the gov.br logo, the Controladoria-Geral da União, and links for Início, Acesso à Informação, Ouvidoria, and Usuário. Below the navigation, a breadcrumb trail shows 'Principal > Minhas Manifestações'. The main area is titled 'Minhas Manifestações' and contains the message 'Consulte as suas manifestações.' Below this, a section titled 'Informe os filtros de consulta desejados' (Filter your search preferences) is collapsed. A table lists 10 complaints, each with a unique ID, type (Solicitação, Reclamação, Denúncia, Elogio), subject (CGU - Controladoria-Geral da União), status (Atendimento, Biodiversidade, Auditoria), and dates (Cadastro, Prazo, Situação). At the bottom left, there are pagination controls for 'Exibir 10' and '1-10 de 10 itens'. On the bottom right, there are buttons for 'Página 1' and navigation arrows. A red arrow points to the 'Exportar Manifestações' button, which is highlighted with a red border.

Ações	Número	Tipo	Órgão	Assunto	Cadastro	Prazo	Situação
55555.000740/2023-66	Solicitação	CGU - Controladoria-Geral da União	Atendimento	20/11/2023	20/12/2023	Cadastrada	
55555.000739/2023-31	Reclamação	CGU - Controladoria-Geral da União	Atendimento	20/11/2023	20/12/2023	Cadastrada	
55555.000738/2023-97	Denúncia	CGU - Controladoria-Geral da União	Atendimento	20/11/2023	20/12/2023	Cadastrada	
55555.000737/2023-42	Elogio	CGU - Controladoria-Geral da União	Atendimento	20/11/2023	20/12/2023	Cadastrada	
55555.000561/2023-29	Denúncia	CGU - Controladoria-Geral da União	Biodiversidade	31/08/2023	02/10/2023	Cadastrada	
55555.000557/2023-61	Denúncia	CGU - Controladoria-Geral da União	Auditoria	31/08/2023	02/10/2023	Concluída	
55555.000556/2023-16	Denúncia	CGU - Controladoria-Geral da União	Auditoria	31/08/2023	11/12/2023	Complementada	
55555.000535/2023-09	Sugestão	CGU - Controladoria-Geral da União	Auditoria	25/08/2023	26/09/2023	Cadastrada	
55555.000534/2023-56	Elogio	CGU - Controladoria-Geral da União	Auditoria	25/08/2023	26/09/2023	Cadastrada	
55555.000533/2023-10	Elogio	CGU - Controladoria-Geral da União	Auditoria	25/08/2023	26/09/2023	Cadastrada	

Exibir 10 | 1-10 de 10 itens | Página 1 | < >

As manifestações marcadas em amarelo sofreram alteração de tipologia de pedido de acesso à informação para manifestação de Ouvidoria e encontram-se com prazo recursal em aberto → **Exportar Manifestações**

## Ações do Manifestante

A partir da análise e tratamento da manifestação registrada no Fala.BR, a ouvidoria pode enviar determinado tipo de resposta e/ou executar alguma ação a fim de dar andamento à demanda. Para mais informações, consulte as seções [Tipos de Resposta](#) e [Ações](#).

Em consequência desses procedimentos, pode ser solicitado ao usuário realizar um (ou mais) dos quatro tipos de ações distintas, sendo que duas ocorrem durante a análise da manifestação pela ouvidoria (**Complementar** e **Autorizar Acesso a Dados**) e duas após sua conclusão (**Responder Pesquisa** e **Denunciar**). Abaixo segue o exemplo da lista de manifestações registradas por um determinado usuário que contempla tais ações, sendo estas exibidas na coluna **Ações**:

Ações	Número	Tipo	Órgão	Assunto	Cadastro	Prazo	Situação
<a href="#">Autorizar Acesso a Dados</a>	55555.000561/2023-29	Denúncia	CGU – Controladoria-Geral da União	Biodiversidade	31/08/2023	02/10/2023	Cadastrada
<a href="#">Responder pesquisa</a>	55555.000557/2023-61	Denúncia	CGU – Controladoria-Geral da União	Auditoria	31/08/2023	02/10/2023	Concluída
<a href="#">Complementar</a>	55555.000556/2023-16	Denúncia	CGU – Controladoria-Geral da União	Auditoria	31/08/2023	30/11/2023	Complementação Solicitada
	55555.000535/2023-09	Sugestão	CGU – Controladoria-Geral da União	Auditoria	25/08/2023	26/09/2023	Cadastrada
	55555.000534/2023-56	Elogio	CGU – Controladoria-Geral da União	Auditoria	25/08/2023	26/09/2023	Cadastrada
	55555.000533/2023-10	Elogio	CGU – Controladoria-Geral da União	Auditoria	25/08/2023	26/09/2023	Cadastrada

Exibir 10 | 1-6 de 6 itens | Página 1 | < >

■ As manifestações marcadas em amarelo sofreram alteração de tipologia de pedido de acesso à informação para manifestação de Ouvidoria e encontram-se com prazo recursal em aberto.

A seguir são descritos os procedimentos para executar cada uma das ações do usuário:

### Complementar

Veja aqui um vídeo sobre o tema (<https://www.youtube.com/live/G4KmcSm5Wqo?t=4904s>)

decorre quando o usuário necessita responder a um pedido de complementação solicitado pela ouvidoria. Tal pedido é utilizado quando há necessidade de o cidadão adicionar informações na manifestação, geralmente por estar incompleta ou não estar totalmente inteligível para atendimento pela ouvidoria. O pedido de complementação de informações suspende a contagem original, abrindo prazo de 20 dias para que o usuário apresente as informações solicitadas. Depois de o usuário complementar a manifestação, o prazo para que a ouvidoria ofereça a resposta é retomado de onde parou.

Para iniciar tal ação basta clicar em **Complementar** disponível para a manifestação em questão. Em seguida, insira o texto complementar da manifestação, note que também podem ser adicionados mais envolvidos no relato e incluídos anexos, e clique no botão **Salvar**:

## Complementar Manifestação

### Resumo da manifestação

Número de protocolo	55555.000556/2023-16 <a href="#">[Detalhes da manifestação]</a>
Tipo de manifestação	Denúncia
Esfera	Federal
Órgão destinatário	CGU – Controladoria-Geral da União
Situação atual	Complementação Solicitada
Fale aqui (teor)	Equipe de auditoria não pode verificar todos os documentos durante o trabalho de campo, devido à diminuição do período previsto. Isso prejudicou a apuração pretendida e os resultados esperados.
Última resposta:	<p>Data da Resposta: 31/10/2023, às 10:56:31</p> <p>Tipo: Pedido de Complementação</p> <p>Texto: Solicito esclarecimentos</p>

### Complementar

Texto complementar da manifestação

Límite máximo de **500** caracteres  
Obrigatório.

Envio de arquivos

Selecionar o arquivo

São aceitos arquivos texto, pdf, pacote Office, multimídia e compactados.

Envolvidos

Incluir novos envolvidos

Nome do Envolvido

CPF

Órgão/Empresa

Função do Envolvido

Envolvidos a adicionar

Nome	CPF	Órgão/Empresa	Função	Ações
Não foram encontrados registros.				

[← Voltar](#) Salvar

Será apresentada uma mensagem confirmando a complementação:

Sucesso! Manifestação complementada com êxito!

[← Voltar](#) Salvar

### Autorizar Acesso a Dados

Esta ação existe somente na denúncia e decorre de pedido de consentimento solicitado pela ouvidoria. A título de esclarecimento, o pedido de consentimento foi incluído no Fala.BR para atender ao disposto no art. 8º do Decreto nº 10.153/2019, na hipótese de encaminhamento da manifestação de uma ouvidoria para outra:

“(...) Art. 8º O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será precedido de solicitação de consentimento do denunciante, que se manifestará no prazo de vinte dias, contado da data da solicitação do consentimento realizada pela unidade de ouvidoria encaminhadora. Parágrafo único. Na hipótese de negativa ou de descurso do prazo previsto no caput, a unidade de ouvidoria que tenha recebido originalmente a denúncia somente poderá encaminhá-la ou compartilhá-la após a sua pseudonimização. (...)”

Ao acessar a manifestação em que foi solicitado o "pedido de consentimento" o usuário apertar o botão "Autorizar Acesso a Dados"

Respostas à pesquisa de satisfação  
Não foram encontrados registros.

[← Voltar](#) Autorizar Acesso a Dados [Exportar](#)

O nome "Autorizar Acesso a Dados" também aparece na lista de manifestações que o usuário pesquisou:

Total de registros: 28

Ações	Número
Responder pesquisa	55555.000514/2024-66 
	55555.000435/2024-55 
Responder pesquisa	55555.000351/2024-11 
Responder pesquisa	55555.000350/2024-77 
<b>Autorizar Acesso a Dados</b>	55555.000273/2024-55 
	55555.000272/2024-19 
Responder pesquisa	55555.000166/2024-27 
Responder pesquisa	55555.000165/2024-82 
	55555.000103/2024-71 
	55555.000096/2024-15 

Para iniciar tal ação basta clicar em **Autorizar Acesso a Dados** disponível para a manifestação em questão. Será apresentada a manifestação, onde o cidadão poderá marcar a seleção "**Autorizar?**" (1) para a autorização ou não do envio dos seus dados pessoais para a atuação de outra ouvidoria. Caso ele autorize, a ouvidoria destino será capaz de visualizar seus dados pessoais; caso contrário - negativa ou ausência de manifestação pelo cidadão - a ouvidoria destino não será capaz de fazê-lo, recebendo a denúncia, portanto, de forma pseudonimizada (para mais informações sobre o conceito de pseudonimização veja a Seção Analisando e Tratando uma Manifestação). **O cidadão deve deixar a caixa marcada em vermelho da imagem desmarcada e clicar em seguida em "Salvar" para não autorizar o registro(2).** Nesse caso, ele registra que não está fornecendo autorização para envio dos seus dados no encaminhamento da denúncia para outro órgão.

## Autorizar acesso a dados pessoais

### Resumo da manifestação

Número de protocolo	55555.000561/2023-29 <a href="#">[Detalhes da manifestação]</a>
Tipo de manifestação	Denúncia
Esfera	Federal
Órgão destinatário	CGU – Controladoria-Geral da União
Situação atual	Cadastrada
Fale aqui (teor)	Placas de unidades de conservação mal conservadas, impossibilitando sua leitura e identificação da UC.
Última resposta:	Data da Resposta: 31/08/2023, às 11:09:32 Tipo: Pedido de Consentimento Texto: Após analisar sua manifestação, verificamos que o teor está relacionado à competência ou à atuação de outro órgão ou entidade. Diante disso, solicitamos, no prazo de até 20 dias, a sua autorização para encaminhar o conteúdo completo da manifestação, inclusive os seus dados pessoais, à Ouvidoria responsável pela matéria. Caso não autorize, o encaminhamento será realizado sem os seus dados pessoais ou informações que permitam a sua identificação.

### Autorizar

Após analisar sua manifestação, verificamos que o teor está relacionado à competência ou à atuação de outro órgão ou entidade. Diante disso, solicitamos, no prazo de até 20 dias, a sua autorização para encaminhar o conteúdo completo da manifestação, inclusive os seus dados pessoais, à Ouvidoria responsável pela matéria. Caso não autorize, o encaminhamento será realizado sem os seus dados pessoais ou informações que permitam a sua identificação.

1 → Autorizar?

← Voltar

Salvar

2 ←

Do contrário, caso deseje autorizar o envio de dados, o denunciante deve ativar a marcação "Autorizar?" e depois salvar a ação.

### Autorizar

Após analisar sua manifestação, verificamos que o teor está relacionado à competência ou à atuação de outro órgão ou entidade. Diante disso, solicitamos, no prazo de até 20 dias, a sua autorização para encaminhar o conteúdo completo da manifestação, inclusive os seus dados pessoais, à Ouvidoria responsável pela matéria. Caso não autorize, o encaminhamento será realizado sem os seus dados pessoais ou informações que permitam a sua identificação.

→ Autorizar?

← Voltar

Salvar

←

Em seguida, será apresentada uma mensagem confirmando a autorização:

← Voltar

✓ Sucesso! Avaliação de acesso a dados pessoais realizada com êxito!

x

**A ouvidoria receberá uma notificação pela resposta ao pedido de consentimento, se a ação estiver configurada no cadastro da ouvidoria.**

### Responder Pesquisa

Veja aqui um vídeo sobre o tema (<https://www.youtube.com/live/G4KmcSm5Wqo?t=4724s>)

Após a manifestação ter sido respondida de forma conclusiva pelo servidor de ouvidoria, é permitido (facultativamente) ao cidadão avaliar o atendimento realizado pela ouvidoria. As respostas de pesquisas de satisfação fornecerão subsídios, inclusive estaticamente, para a ouvidoria avaliar o grau de satisfação do cidadão e promover melhorias no atendimento prestado nos serviços públicos.

Para iniciar tal ação basta clicar em **Responder Pesquisa** disponível para a manifestação em questão.



## ≡ Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Home &gt; Principal &gt; Minhas Manifestações &gt; Responder Pesquisa de Satisfação

## Responder Pesquisa de Satisfação

## Resumo da manifestação

Número de protocolo	55555.000557/2023-61 <a href="#">[Detalhes da manifestação]</a>
Tipo de manifestação	Denúncia
Esfera	Federal
Órgão destinatário	CGU – Controladoria-Geral da União
Situação atual	Concluída
Fale aqui (teor)	Auditória prevista e não realizada
Última resposta:	<b>Data da Resposta:</b> 31/08/2023, às 10:54:05 <b>Tipo:</b> Resposta Conclusiva <b>Texto:</b> A definição dos trabalhos a serem realizados é de competência da unidade de auditoria, podendo incluir, adiar ou cancelar trabalhos previstos. Diversos fatores podem levar a isso: falta de pessoal e/ou recursos, demanda urgente, pedido da unidade auditada etc.

## Responder Pesquisa de Satisfação

Responda as perguntas abaixo sobre a resposta dada pelo órgão em 31/08/2023, às 10:54:05

## A sua demanda foi atendida?

- Sim
- Não
- Parcialmente Atendida

Obrigatório

## A resposta fornecida foi fácil de compreender?

- Muito fácil de compreender
- Fácil de compreender
- Regular
- Difícil de compreender
- Muito difícil de compreender

Obrigatório

## Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

- ☺ Muito Insatisfeito
- ☺ Insatisfeito
- ☺ Regular
- ☺ Satisfeito
- ☺ Muito Satisfeito

Obrigatório

## Deixe aqui seu comentário:

Límite máximo de 8000 caracteres

Salvar

← Voltar

Após marcar as respostas às três questões, clique no botão **Salvar**. Será apresentada uma mensagem confirmando o registro da resposta à pesquisa.

Salvar

Pesquisa de satisfação respondida com sucesso!

← Voltar

### Denunciar descumprimento de compromisso (Simplifique)

Esta ação existe somente no simplifique. Ressalta-se que, após a análise da manifestação do tipo "Simplifique" pela ouvidoria, será informado ao cidadão se o órgão competente acatou ou não a proposta de melhoria peticionada. Em caso positivo, será também informado um prazo para cumprimento da medida.

Caberá ao cidadão autor da manifestação avaliar o integral cumprimento da providência de simplificação ou alteração de procedimento proposta pelo órgão ou entidade. Caso identifique o descumprimento do compromisso, poderá denunciá-lo à OGU, que fará gestão junto ao órgão ou entidade a fim de recompor ou retificar o procedimento, conforme descrito no art. 14 da IN Conjunta MPDG/CGU nº 1/2018, que dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Para iniciar tal ação basta clicar em **Denunciar** disponível para a manifestação em questão.

The screenshot shows the Fala.BR platform interface. At the top, there's a blue header bar with the text 'CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO' and 'Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação'. Below the header, there are navigation links: 'Inicio', 'Nova Manifestação', and 'Minhas Manifestações'. The main content area has a title 'Denunciar descumprimento de compromisso'. On the left, there's a panel titled 'Manifestação' containing various details about the manifestation, such as its type ('Simplifique'), number ('00106.000273/2020-28'), and service ('Obter informações do Cadastro Nacional de Empresas Irídóneas e Suspensas'). On the right, there's a large text input field labeled 'Fato\*' where the citizen can describe the non-compliance. Below the main panel, there are two more sections: 'Respostas e históricos de ações' and 'Usuário'.

Depois basta ao cidadão descrever os fatos que comprovem o descumprimento de simplificação e, em seguida, clicar no botão **Denunciar**.

### Acessando uma Manifestação de Usuário sem Cadastro - acesso via protocolo de registro

Para o cidadão sem cadastro no Fala.BR conseguir consultar a manifestação no sistema, basta clicar em **Consulte seu protocolo** na tela inicial do Fala.BR:

## Damos as boas-vindas ao Fala.BR

Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.



### Ouvidoria

Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.

### Ouvidoria Interna

Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.



### Acesso à informação - LAI

Faça um pedido de acesso à informação

Consulte seu protocolo

Perguntas frequentes

Na tela seguinte, na seção "Não possui Cadastro", clicar no botão "Consulta de protocolo". Depois basta informar o Número e o Código de Acesso; estes valores são fornecidos no fim do registro da manifestação. Em seguida clique no botão **Consultar**. (para mais informações vide a [Seção Registrando uma Manifestação](#)).

## Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017



Escolha um tipo de login:

### Login Pessoa Física

Registre e acompanhe suas manifestações e pedidos de acesso à informação com a sua [Conta Gov.br](#)

Pessoa Física

[Entrar com gov.br](#)

### Login Pessoa Jurídica

Para acessar o Fala.BR como Pessoa Jurídica, vincule o CNPJ da empresa à sua Conta Gov.br [Saiba mais](#)

Pessoa Jurídica

[Entrar com gov.br](#)

### Consulta de protocolo sem cadastro

Utilize a opção "Não possui cadastro" para consultar seu pedido de acesso à informação ou manifestação de ouvidoria através do código de acesso

Não possui Cadastro

[Consulta de protocolo](#)



Ambiente de treinamento

## Consultar Protocolo

Para consultar seu(s) protocolo(s), faça login na plataforma ou digite o número de protocolo e o código de acesso.

### Consultar Protocolo

Para protocolos registrados a partir do dia 05/05/2019, informe o número único do protocolo (NUP) e código de acesso

Número

Número do protocolo

Obrigatório.

Código de Acesso

Código de Acesso

Obrigatório.

**Atenção!** A partir do dia 06/04/2023 (versão 2.26), o Fala.BR só gera um código de acesso quando um servidor registra um protocolo em nome do cidadão. Caso você tenha registrado um protocolo utilizando o seu perfil, basta realizar o login e clicar em "Ouvidoria/Minas manifestações" ou "Acesso à Informação/ Meus Pedidos e Recursos" para acessá-lo.

[Consultar](#)

### Protocolos Antigos

Para protocolos registrados antes de 05/05/2019, informe o número único do protocolo (NUP) e e-mail

Número

Número do protocolo

Obrigatório.

E-mail

E-mail que cadastrou o protocolo

Obrigatório.

[Entrar](#)

Na sequência é apresentada a tela de visualização da manifestação:

The screenshot shows the 'Consultar Manifestação' (View Manifestation) page. At the top, there are navigation links: Início, Tratar Manifestações, Tratar Recursos LAI, Usuários, Configurações, Relatórios, Transparéncia Ativa, Monitoramento (Ouvidoria), and a user profile for 'Meu Nome' (My Name). Below the header, there are buttons for 'Voltar à Página Inicial' (Back to Home Page), 'Voltar à pesquisa' (Back to Search), and 'Exportar PDF' (Export to PDF).

**Teor:** This section contains the following fields:

- Fale aqui:** Placeholder text: "Parabéns ao servidor que elaborou o manual do Fala.BR. Esta magnífico!"
- Anexos Originais:** Placeholder text: "Não foram encontrados registros."
- Local do Fato:** Placeholder text: "Brasília DF"
- Envolvidos:** Placeholder text: "Não foram encontrados registros."
- Campos adicionais:** Placeholder text: "Campos específicos deste órgão"
- Campo:** A table with columns 'Campo' and 'Valor'. One row shows 'CPF'.

**Manifestação:** This section contains detailed information about the manifestation:

- Tipo de manifestação:** Elogio
- Número:** 00106.0000147/2020-73
- Esfera:** Federal
- Órgão destinatário:** CGU - Controladoria-Geral da União
- Serviço:** -
- Órgão de interesse:** -
- Assunto:** Agente Público
- Subassunto:** -
- Tag:** -
- Data de cadastro:** 29/03/2020
- Prazo de atendimento:** 29/04/2020
- Situação:** Cadastrada
- Registrado por:** FalaBR Cidadão R0
- Modo de resposta:** Pelo sistema (com avisos por email)
- Canal de entrada:** Internet
- Responsável pela análise:** FalaBR Respondente R

**Observação do órgão:** Placeholder text: "Texta da Observação".

**Anexos:**

**Históricos de ações:**

**Usuário:**

Esta tela de visualização da manifestação é composta por cinco blocos:

- Teor:** contém os dados informados pelo cidadão durante o registro da manifestação;
- Manifestação Detalhada:** contém as informações principais sobre a manifestação, que podem ser verificadas pelo cidadão, tais como:
  - Tipo de protocolo**
  - Número**
  - Esfera**
  - Órgão destinatário**
  - Serviço:** lista de serviços cadastrados pelo órgão destinatário no Portal de Serviços do Governo Federal (<https://www.gov.br>);
  - Órgão de Interesse:** órgão que, a depender do tema tratado, possa ter competência ou relação com o assunto exposto na manifestação;
  - Assunto:** lista de assuntos de abrangência geral cadastrada pela OGU;
  - Subassunto:** lista de temas utilizados para classificar as manifestações;
  - Tag** da manifestação: lista de marcadores que qualificam a manifestação com temas específicos cadastrados pelas ouvidorias públicas e independentes de assunto/subassunto;
  - Data de cadastro:** data de registro da manifestação;
  - Prazo de atendimento:** o prazo para atendimento é de 30 dias, conforme a Lei nº 13.460/2017, podendo ser prorrogado por igual período, devidamente justificado;
  - Situação:** apresenta o estágio em que a manifestação se encontra;
  - Registrado por:** nome do usuário que registrou a manifestação. Caso seja uma denúncia aparece o termo genérico "Cidadão";
  - Modo de resposta:** meio pelo qual serão encaminhadas as respostas ao demandante;
  - Canal de entrada:** meio pelo qual foi registrada a manifestação;
  - Responsável pela análise:** responsável(is) pela análise;
- Observação do órgão:** texto com apontamentos relativos à manifestação, elaborado pelo órgão responsável pela análise;
- Anexos:** exibe os arquivos anexados à manifestação;

v) **Históricos de ações:** exibe as ações executadas no tratamento da manifestação;

vi) **Usuário.**

Note que a tela exibe o teor da manifestação com os campos informados durante seu registro; **não é permitida qualquer alteração**. Caso deseje alterar as informações preenchidas, o usuário deve fazer por meio de uma resposta a um pedido de complementação solicitado pelo servidor de ouvidoria ou registrar uma nova manifestação, fazendo menção àquela. Ademais, o usuário pode visualizar todas as ações executadas em sua manifestação em **Históricos de ações** e exportar o conteúdo (basta clicar em **Exportar**).

---

## Acessando uma Denúncia Anônima

Foi mostrado na Seção Registrando uma Denúncia Anônima que, após o registro da manifestação, **não é gerado um Número de Protocolo e um Código de Acesso para que o usuário consiga consultar sua manifestação** (o **Número de Protocolo** é apresentado na tela de conclusão somente quando um servidor faz o registro para o cidadão. Nesse caso, esse número não deve ser informado, pois, mesmo de posse dele, o cidadão não conseguirá acessar a manifestação).

Assim, o usuário ficará impossibilitado de acompanhar o tratamento da manifestação na Plataforma Fala.BR. Caso seja seu desejo realizá-lo, recomenda-se ao cidadão registrar a manifestação de forma identificada, seguindo o procedimento descrito nas seções Registrando uma Manifestação ou Registrando uma Denúncia, inclusive com possibilidade de registro anônimo.

# Ouvidoria

## Usuários

Esse tópico foi abordado no Vídeo 2 do treinamento "Intensivo de Sistemas - Fala.BR" (<https://youtu.be/nrJ8hEIQGEA?t=1154>)

Por meio da funcionalidade **Usuários** é possível consultar os usuários cadastrados em uma ouvidoria, além de cadastrar novos. Antes de adentrar na funcionalidade em si, é necessário apresentar os tipos e perfis de usuário existentes no Fala.BR.

### Tipos e Perfis de Usuário

Tutorial sobre o tema: "Perfis de Usuários" (

Veja aqui outros vídeos sobre o cadastro de usuários e perfis 1 (<https://www.youtube.com/watch?v=Gi5jV7boGyc&t=1445s>) e 2 (<https://www.youtube.com/watch?v=gigYfSDXhjg&t=3397s>).

A estrutura de contas de usuários no Fala.BR permite a agregação de funcionalidades em Tipos e Perfis. Ao todo, são doze **Perfis** de usuários distribuídos em quatro **Tipos**. O **Tipo** sinaliza o objetivo da interação com o sistema, enquanto o **Perfil** delimita as funcionalidades de atuação no sistema. De modo geral, podemos descrever os quatro tipos de usuários da seguinte forma:

- i) **Administrador:** pode receber os perfis Cadastrador e Administrador, que gerenciam as configurações do sistema, a criação de unidades de ouvidorias e de usuários no sistema. Em geral, estes usuários são criados para os administrar a plataforma. Por exemplo, os NAOPs regionais recebem o tipo de usuário Administrador com o perfil Cadastrador para poderem cadastrar um novo órgão local que faça a adesão ao Fala.BR;
- ii) **Servidor:** é o tipo de usuário para os agentes de ouvidoria realizarem as tarefas de tratamento de manifestações das unidades ouvidorias. Pode receber os perfis Gestor, Observador, Colaborador, Atendente e Respondente, cada qual com funcionalidades específicas de atuação no sistema. O perfil de Gestor é o mais amplo na ouvidoria e tem permissão para cadastrar outros usuários na ouvidoria e ajustar dados cadastrais da Ouvidoria;
- iii) **Cidadão:** possui somente o perfil Usuário, que designa qualquer pessoa física ou jurídica que queira utilizar o Fala.BR. Pode registrar e consultar suas manifestações no sistema. Destacamos que esse perfil não requer vinculação a órgão; e
- iv) **Sistema:** é o tipo utilizado pelas ouvidorias para realizar integração de sistemas próprios com o Fala.BR via API (*Application Programming Interface*). Contempla os perfis WebService Observador, Atendente e Respondente.

Abaixo segue um resumo das permissões dos doze perfis de usuário distribuídos entre as onze funcionalidades disponíveis no Fala.BR e apresentadas na Seção Funcionalidades disponíveis ao usuário: