

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.OUV.002 - Página 1/4	
Título do Documento	<b>ACESSANDO A PLATAFORMA FALA.BR</b>	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

## DEFINIÇÃO

O colaborador, para acessar o Fala.BR, na qualidade de servidor da ouvidoria, deve estar devidamente cadastrado no sistema. O cadastro no sistema é realizado pelo colaborador, onde é estabelecido o nível de acesso ao sistema. O uso do Sistema Fala.BR é preconizado pela Lei nº 13.460/2017.

### 1. OBJETIVO

O objetivo do POP é mostrar como o colaborador da Ouvidoria acessa o Sistema Fala.BR para tratamento das manifestações, registro de manifestações, elaboração de relatório ou cadastro de servidores e usuários.

### 2. MATERIAL

Computador com acesso à internet e Sistema Fala.BR.

### 3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

#### 3.1 Responsáveis pela execução

Assistente da Ouvidoria e Ouvidor.

#### 3.2 Atribuições

Passo 1: Acessar o sistema Fala.BR pelo navegador de internet (Chrome, Firefox, Microsoft edge etc.) Link - <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>

Passo 2: Clicar em “entrar” (Figura 01).

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.OUV.002 - Página 2/4	
Título do Documento	<b>ACESSANDO A PLATAFORMA FALA.BR</b>	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

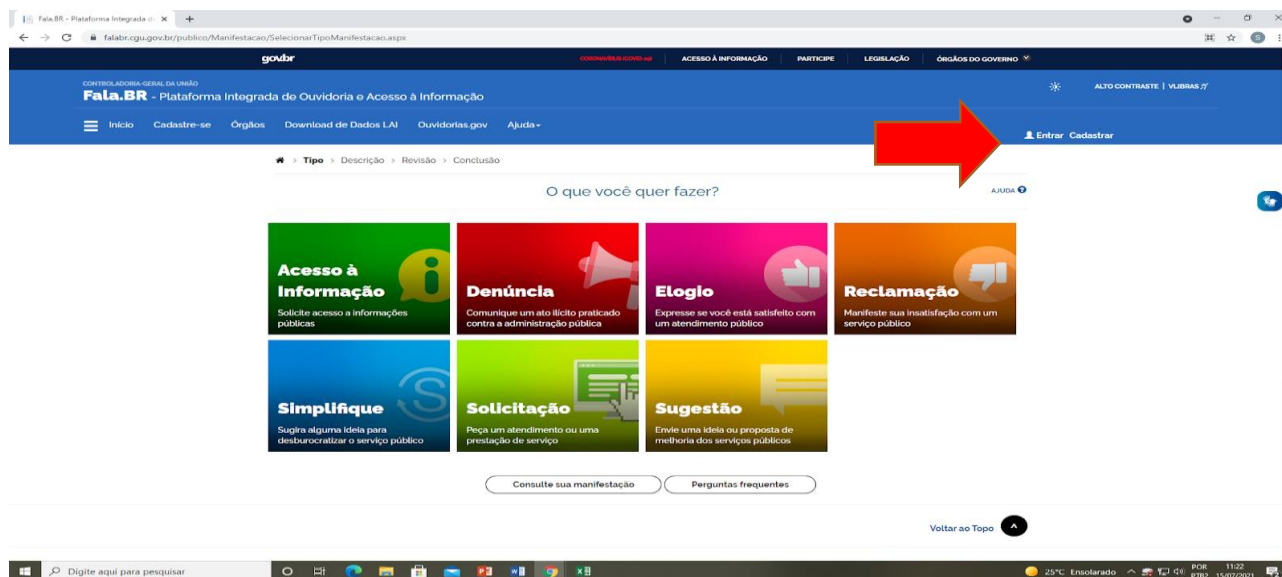


Figura 1- Acessando a plataforma FALA.BR  
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 3: Usar o CPF para Logar, senha e clicar em “Entrar” (Figura 02).

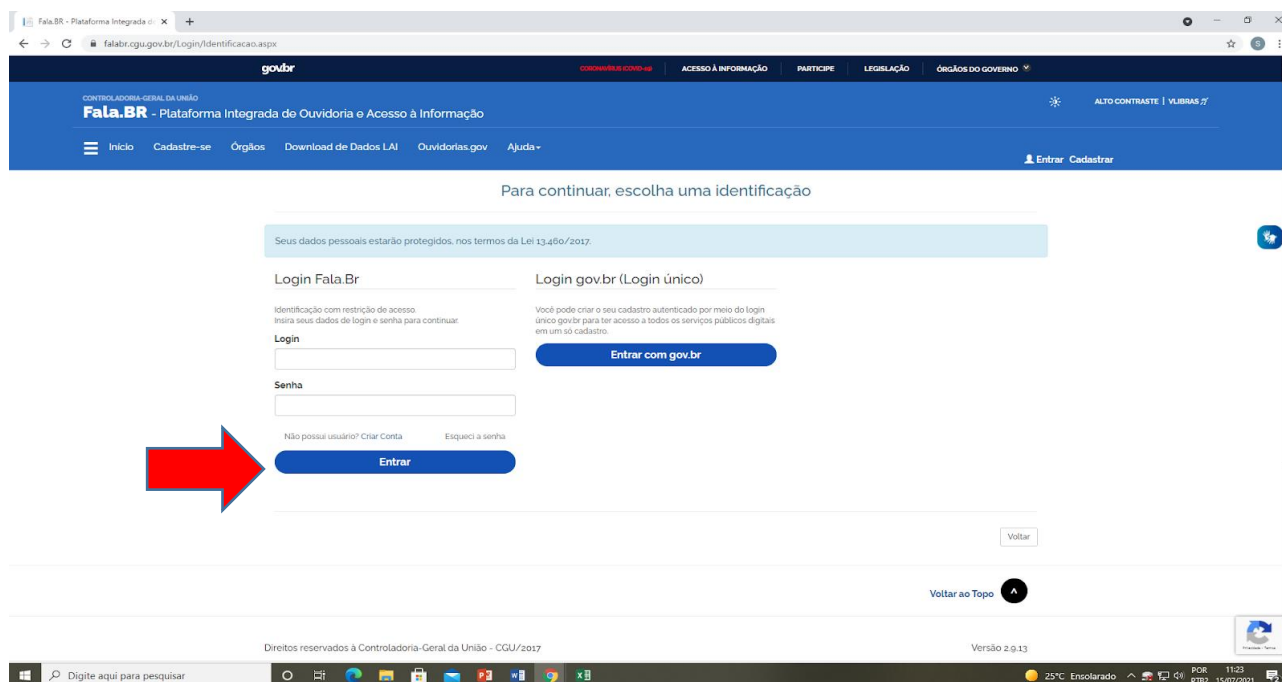


Figura 2 - Acessando a plataforma FALA.BR  
Fonte: Guia CGU, 2020.

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.OUV.002 - Página 3/4	
Título do Documento	<b>ACESSANDO A PLATAFORMA FALA.BR</b>	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

**Passo 4: Selecionar o perfil (Figura 03).**

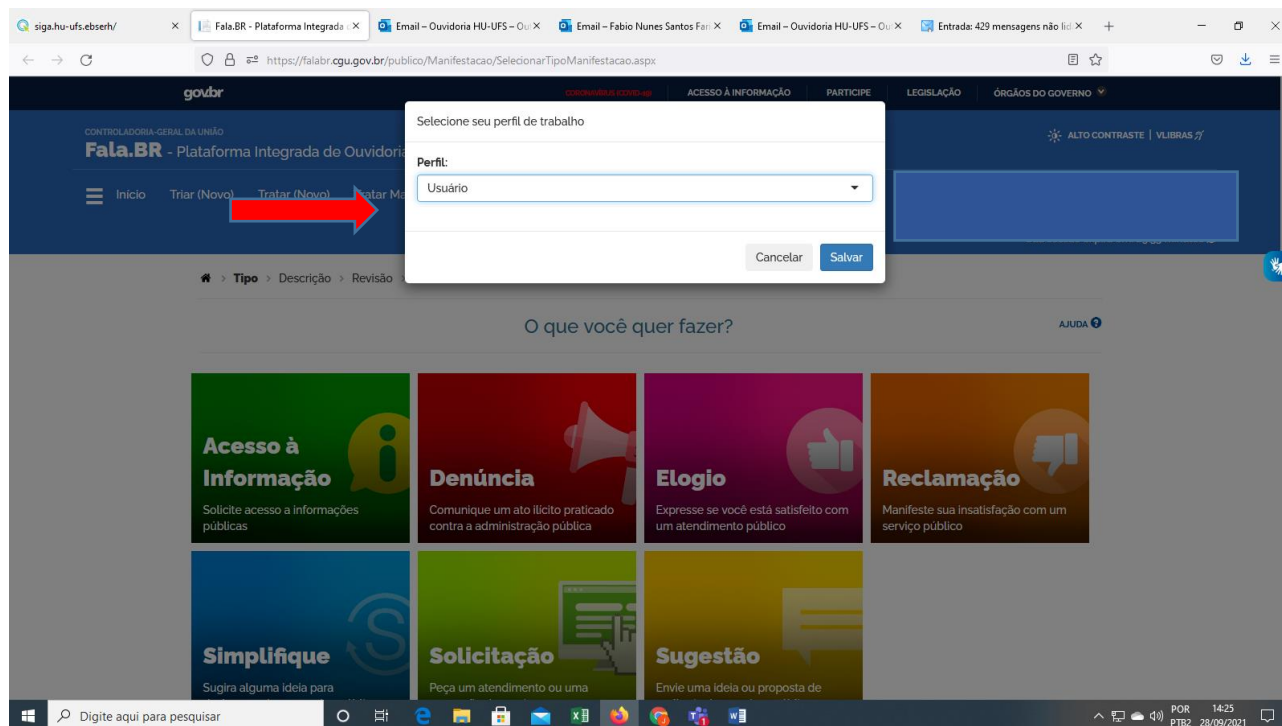


Figura 3 - Acessando a plataforma FALA.BR  
Fonte: Guia CGU, 2020.

Acessar a plataforma Fala.BR para realização de registro das manifestações.

**4. REFERÊNCIAS**

BRASIL. LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm). Acesso em: 12 Mai. 2022.

**5. HISTÓRICO DE REVISÃO**

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	06/10/2022	Elaboração inicial do documento



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.OUV.002 - Página 4/4	
Título do Documento	<b>ACESSANDO A PLATAFORMA FALA.BR</b>	Emissão: 06/10/2022 Versão: 01	Próxima revisão: 06/10/2024

<b>Elaboração</b> Fabrícia Delgado Franco Ambrósio	Data: 16/09/2022
<b>Análise</b> Sebastião Marsicano Júnior <b>Ouvidor</b>	Data: 16/09/2022
<b>Validação</b> Núcleo de Qualidade Hospitalar	Data: 01/10/2022
<b>Aprovação</b> Sebastião Marsicano Ribeiro Júnior <b>Ouvidor</b>	Data: 06/10/2022