

# De olho no **FALA.BR**

**Evento ao vivo**

Participe e fique por dentro de  
novidades no sistema Fala.BR!



Plataforma Integrada de  
Ouvidoria e  
Acesso à Informação

# Objetivos

- Filtros automáticos x “sumiço de manifestações”
- Nova versão 3.20
- Balcão virtual
- Treinamento presencial



Plataforma Integrada de  
Ouvidoria e  
Acesso à Informação

# O Problema...



**Minhas manifestações sumiram!**

**Ninguém visualiza as manifestações!**

**Onde vejo todas as manifestações?**

**Depois de tratar a manifestação ela desaparece!**

**Recebemos a notificação, mas ela não é listada!**

**Por que as manifestações somem?**

# A solução...

## Simplesmente ajuste de filtros nas telas de pesquisa.

### Tratar Manifestações

#### Busca

Esfera	Número de Protocolo	Tipo	Formulário
<input type="text" value="Federal"/>	<input type="text" value="Digite o número"/>	<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="text" value="Selecione"/>
Obrigatório.			
Órgão Destinatário	Data de Cadastro de	até	
<input type="text" value="CGU - Controladoria-Geral da União"/>	<input type="text" value="08/04/2022"/>	<input type="text" value="08/04/2025"/>	

#### Situações

#### Nome do manifestante

#### Login

#### Texto na Manifestação

Entre com um trecho do texto a ser pesquisado na própria manifestação

#### Texto na Resposta

Entre com um trecho do texto a ser pesquisado na resposta da manifestação

Busca Avançada

Limpar

Buscar

### Tratar (Novo)

Exibir Filtros

Tags de atendimento:

Pesquisar por número...

Ordenar por: Mais Recentes

☐ Selecionar todas

Opções

Filtros Aplicados: Período de Cadastro: 08/04/2022 a 08/04/2025 Situação: Cadastrada Situação: Encaminhada por Outro Órgão

### Tratar (Novo)

Exibir Filtros

Tags de atendimento:

Pesquisar por número...

Ordenar por: Mais Recentes

☐ Selecionar todas

Opções

Filtros Aplicados: Período de Cadastro: 08/04/2022 a 08/04/2025 Situação: Cadastrada Situação: Complementada Situação: Prorrogada Situação: Encaminhada por Outro Órgão Situação: Complementação Solicitada Tramitadas para mim ou para minha unidade

## Filtros automáticos [ [editar](#) | [editar código-fonte](#) ]

[Veja aqui um vídeo sobre o tema](#)

Importante notar que essa otimização foi sugestão das ouvidorias, de modo a agilizar o trabalho interno de tratamento!!!!

**IMPORTANTE:** As telas de pesquisa de manifestações apresentam filtros automáticos a fim de otimizar a exibição das manifestações para o agente de ouvidoria, carregando inicialmente as manifestações registradas nos últimos 3 anos que estão em situação de tratamento e, portanto, possuem prazo prioritário para análise e resposta.

**Importante 2:** O uso do módulo "Tratar (Novo)" está disponível apenas para os órgãos autorizados.

Na tela TRATAR MANIFESTAÇÕES o filtro automático busca as manifestações em estágios de TRATAMENTO, ou seja, exceto as arquivadas e concluídas.

Na tela TRATAR NOVO a busca depende do perfil utilizado.

Para o perfil Respondente o filtro automático padrão busca as manifestações NÃO RESPONDIDAS que tenham sido tramitadas para o agente ou sua equipe.

Para o perfil colaborador o filtro automático padrão busca as manifestações NÃO TRATADAS que tenham sido tramitadas para o agente ou sua equipe.

Caso queira ampliar o escopo de pesquisa, basta modificar os filtros (botão funil) para adaptar a busca para o contexto desejado.



## Filtros automáticos [ [editar](#) | [editar código-fonte](#) ]

[Veja aqui um vídeo sobre o tema](#)

Importante notar que essa otimização foi sugestão das ouvidorias, de modo a agilizar o trabalho interno de tratamento!!!!

**IMPORTANTE:** As telas de pesquisa de manifestações apresentam filtros automáticos a fim de otimizar a exibição das manifestações para o agente de ouvidoria, carregando inicialmente as manifestações registradas nos últimos 3 anos que estão em situação de tratamento e, portanto, possuem prazo prioritário para análise e resposta.

**Importante 2:** O uso do módulo "Tratar (Novo)" está disponível apenas para os órgãos autorizados.

Na tela TRATAR MANIFESTAÇÕES o filtro automático busca as manifestações em estágios de TRATAMENTO, ou seja, exceto as arquivadas e concluídas.

Na tela TRATAR NOVO a busca depende do perfil utilizado.

Para o perfil Respondente o filtro automático padrão busca as manifestações NÃO RESPONDIDAS que tenham sido tramitadas para o agente ou sua equipe.

Para o perfil colaborador o filtro automático padrão busca as manifestações NÃO TRATADAS que tenham sido tramitadas para o agente ou sua equipe.

Caso queira ampliar o escopo de pesquisa, basta modificar os filtros (botão funil) para adaptar a busca para o contexto desejado.

## Tratar Manifestações

### Busca

Esfera

🔍 Federal x ▾

Obrigatório.

Número de Protocolo

🔍 Digite o número

Tipo

🔍 Selecione x ▾

Formulário

🔍 Selecione

Órgão Destinatário

🔍 CGU – Controladoria-Geral da União x ▾

Data de Cadastro de

07/04/2022 x 📅

até

07/04/2022

Situações

🔍 Cadastrada, Complementada, Prorrogada, Encaminhada por Outro Órgão, Complementação Solicitada

Nome do manifestante

🔍

Login

🔍

Texto na Manifestação

🔍 Entre com um trecho do texto a ser pesquisado na própria manifestação

Texto na Resposta

🔍 Entre com um trecho do texto a ser pesquisado na resposta da manifestação

▾ Busca Avançada

🗑 Limpar

🔍 Buscar



Busca Avançada

Órgão de Interesse

🔍

Selecione

✕

▼

Assunto

🔍

Selecione

✕

▼

Manifestação encaminhada, por 02 vezes ou mais

✕

Registrado Por

🔍

Selecione

✕

▼

Serviço (Federal)

🔍

Selecione

✕

▼

Nome do envolvido no fato

Tag

🔍

✕

▼

Subassunto

🔍

Selecione

✕

▼

Responsável pela Análise

🔍

Selecione

✕

▼

Canal de Entrada

🔍

Selecione

✕

▼

Serviço (Não-Federal)

🔍

Selecione

✕

▼

Número de protocolo anterior

Data de encaminhamento de

dd/mm/aaaa

✕

📅

até

dd/mm/aaaa

✕

📅

Prazo de Resposta de

dd/mm/aaaa

✕

📅

até

dd/mm/aaaa

✕

📅

☐ Prazo Expirado

Período do 1º pedido de complementação de

dd/mm/aaaa

✕

📅

até

dd/mm/aaaa

✕

📅

Período da resposta conclusiva de

dd/mm/aaaa

✕

📅

até

dd/mm/aaaa

✕

📅

Período do 1º pedido de complementação de

dd/mm/aaaa

×

📅

até

dd/mm/aaaa

×

📅

Período da resposta conclusiva de

dd/mm/aaaa

×

📅

até

dd/mm/aaaa

×

📅

- ☐ Resposta intermediária cadastrada
- ☐ Pedido de consentimento realizado
- ☐ Manifestação arquivada por ausência de complementação
- ☐ Ocorreu denúncia de descumprimento?
- ☐ A denúncia envolve ocupante de cargo comissionado DAS a partir do nível 4 ou equivalente?

Identificação do Manifestante

🔍 Selezione

×

▼

UF

🔍 Selezione

×

▼

Município

🔍 Selezione

×

▼

Gênero

☐ Masculino

☐ Feminino

☐ Outro

Raça/Cor

🔍 Selezione

×

▼

Campos Adicionais

(CGU – Controladoria-Geral da União)

Há envolvimento de terceirizados na denúncia?

Esta informação nos ajuda a produzir dados estatísticos sobre as denúncias na Administração Pública.

🔍 Selezione

×

▼

## Filtros automáticos [ [editar](#) | [editar código-fonte](#) ]

[Veja aqui um vídeo sobre o tema](#)

Importante notar que essa otimização foi sugestão das ouvidorias, de modo a agilizar o trabalho interno de tratamento!!!!

**IMPORTANTE:** As telas de pesquisa de manifestações apresentam filtros automáticos a fim de otimizar a exibição das manifestações para o agente de ouvidoria, carregando inicialmente as manifestações registradas nos últimos 3 anos que estão em situação de tratamento e, portanto, possuem prazo prioritário para análise e resposta.

**Importante 2:** O uso do módulo "Tratar (Novo)" está disponível apenas para os órgãos autorizados.

Na tela TRATAR MANIFESTAÇÕES o filtro automático busca as manifestações em estágios de TRATAMENTO, ou seja, exceto as arquivadas e concluídas.

Na tela TRATAR NOVO a busca depende do perfil utilizado.

Para o perfil Respondente o filtro automático padrão busca as manifestações NÃO RESPONDIDAS que tenham sido tramitadas para o agente ou sua equipe.

Para o perfil colaborador o filtro automático padrão busca as manifestações NÃO TRATADAS que tenham sido tramitadas para o agente ou sua equipe.

Caso queira ampliar o escopo de pesquisa, basta modificar os filtros (botão funil) para adaptar a busca para o contexto desejado.

# Abrindo a tela de pesquisa....

Início

Triar (Novo)

Tratar (Novo)

Tratar Manifestações

Tratar Recursos LAI



Gestor

**Novidade na versão 3.20**

Acesso à Informação

Tratar (Novo)

☐ Selecionar todas

Ações em lote

Pesquisar por número...

Pendência

☒ Todas

☐ Sem Pendência

☐ Com Pendência

Ordenar por:

Mais Recentes

Exibir Filtros



Tags:

Digite ou selecione uma Tag

Filtros Aplicados:

Período de Cadastro: 28/11/2021 a 28/11/2024

Situação: Cadastrada

Situação: Complementada

Situação: Prorrogada

Situação: Encaminhada por Outro Órgão

Situação: Complementação Solicitada

Usuario Responsável pela Análise: Meu Nome

Tramitadas para mim ou para minha unidade

## Tratar (Novo)

Exibir Filtros



Tags de atendimento:

Digite ou selecione uma tag...



Pesquisar por número...



Ordenar por:

Mais Recentes ▾

☐ Selecionar todas

Opções



Filtros Aplicados:

Período de Cadastro: 08/04/2022 a 08/04/2025

Situação: Cadastrada

Situação: Complementada

Situação: Prorrogada

Situação: Encaminhada por Outro Órgão

Situação: Complementação Solicitada

Com Pendências?: Sim

Usuario Responsável pela Análise: Meu Nome

Tramitadas para mim ou para minha unidade

☐ **Reclamação** 55555.000703/2024-39☐ Não definida

Cadastrada

De: -

Cadastro: 29/08/2024

Tratar até:



Responsável ?

Meu Nome

Coordenação-Geral de

Atendimento ao Cidadão

Equipe Davi



Adicionar Tags

a tag

afasfa



Exibir texto completo

teste

☐ **Denúncia** 55555.000201/2024-16☐ Não definida

Cadastrada

De: -

Cadastro: 26/04/2024

Tratar até:



Responsáveis ?

Davi Respondente

Meu Nome

Equipe Davi



Adicionar Tags



Exibir texto completo

[Pré-visualização não disponível para Denúncias. Para visualizar acesse a manifestação.]

# Abrindo a tela de pesquisa....



Filtros Aplicados

Período de Cadastro: 08/04/2022 a 08/04/2025

Situação: Cadastrada

Situação: Complementada

Situação: Prorrogada

Situação: Encaminhada para Outro Órgão

Situação: Complementação Solicitada

Com Pendências?: Sim

Usuario Responsável pela Análise: Meu Nome

Tramitadas para mim ou para minha unidade



# Finalizando tratamento em uma manifestação....



Manifestação

Tipo de manifestação

Reclamação

Número

55555.000703/2024-39

Esfera

Federal

Órgão destinatário

CGU – Controladoria-Geral da União

Serviço

Alterar

Órgão de Interesse

Alterar

Assunto

Auxílio

Alterar

Subassunto

Alterar

Tags

Alterar

Contribuição finalizada

Meu Nome - 08/04/2025 09:38

Escreva aqui sua contribuição

Enviar

Adicionar arquivo

Finalizar Tratamento

Você já finalizou seu tratamento, mas ainda pode contribuir até que todos os colaboradores encerrem suas contribuições.

# Voltando a tela de pesquisa....



Tratar (Novo)

Exibir Filtros

Tags de atendimento: Digite ou selecione uma tag...

Pesquisar por número...

Ordenar por: Mais Recentes

☐ Selecionar todas

Opções

Filtros Aplicados:

Período de Cadastro: 08/04/2022 a 08/04/2025

Situação: Cadastrada

Situação: Complementada

Situação: Prorrogada

Situação: Encaminhada por Outro Órgão

Situação: Complementação Solicitada

Com Pendências?: Sim

Usuario Responsável pela Análise: Meu Nome

Tramitadas para mim ou para minha unidade

☐ **Denúncia** 55555.000201/2024-16

Não definida

Cadastrada

De: -

Cadastro: 26/04/2024

Tratar até:

☐ **Denúncia** 55555.000101/2024-81

Não definida

Complementada

De: -

Cadastro: 04/03/2024

Tratar até:

☐ **Elogio** 55555.000759/2023-11

Não definida

Cadastrada

De: -

Cadastro: 15/12/2023

Tratar até:

Responsáveis

Adicionar Tags

Exibir texto completo

Responsável

Adicionar tags

Exibir texto completo

Primeiro Anterior 1 Próximo Último

Total de Registros: 3 Registros Qtd. Registros por Página: 15

# Pesquisando pelo NUP...



Controladoria-Geral da União

[Início](#) [Tratar \(Novo\)](#)  
[Tarjamento de documentos PDF](#)



Meu Nome ▾

Colaborador - CGU – Controladoria-Geral da União

Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Ambiente de Treinamento

Tratar (Novo)

Exibir Filtros ▾



Tags de atendimento:

Digite ou selecione uma tag... ▾

5555500703202439



Ordenar por:

Mais Recentes

☐ Selecionar todas

Opções ▾

Cadê a 55555.00703/2024-39?

Filtros Aplicados:

Nup: 5555500703202439

Usuario Responsável pela Análise: Meu Nome

Tramitadas para mim ou para minha unidade

Não foram encontradas manifestações para os filtros informados.

[Primeiro](#) [Anterior](#) [Próximo](#) [Último](#)

Total de Registros: 0 Registros Qtd. Registros por Página: 15

# Ajustando filtros...



Controladoria-Geral  
da União

[Início](#) [Tratar \(Novo\)](#)  
Tarjamento de documentos PDF



Meu Nome ▾

Colaborador - CGU – Controladoria-Geral da  
União

Ambiente de Treinamento

Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Tratar (Novo)

Exibir Filtros ▾



Tags de atendimento:

Digite ou selecione uma tag... ▾

5555500703202439



Ordenar por:

Mais Recentes ▾

☐ Selecionar todas

Opções ▾

Filtros Aplicados:

Nup: 5555500703202439

Usuario Responsável pela Análise: Meu Nome

Tramitadas para mim ou para minha unidade

Não foram encontradas manifestações para os filtros informados.

[Primeiro](#) [Anterior](#) [Próximo](#) [Último](#)

Total de Registros: 0 Registros Qtd. Registros por Página: 15

# Ajustando filtros...



**Filtrar** x

Com prioridade

☐ Crítica ☐ Alta ☐ Média ☐ Baixa

Tratamento geral da manifestação

☐ Tratamento Reaberto

Situações

Pendências para o usuário ou sua unidade

☐ Todas ☐ Sem Pendência ☒ Com Pendência

Tipo

Selecione

Prazo de Resposta

a

Prazo para tratamento informado na tramitação <sup>i</sup>

a

Vencendo em quantos dias? <sup>i</sup>

Atualizadas no período <sup>i</sup>

a

Demanda Resolvida? ☐ Sim ☐ Não

☒ Tramitadas para mim

☒ Tramitadas para minha Unidade

[Exibir demais filtros](#)

Voilà....



Tratar (Novo)

Exibir Filtros



Tags de atendimento:

Digite ou selecione uma tag...

Pesquisar por número...



Ordenar por:

Mais Recentes

☐ Selecionar todas

Opções



Filtros Aplicados:

Período de Cadastro: 08/04/2022 a 08/04/2025

Situação: Cadastrada

Situação: Complementada

Situação: Prorrogada

Situação: Encaminhada por Outro Órgão

Situação: Complementação Solicitada

Com Pendências?: Não

Usuario Responsável pela Análise: Meu Nome

Tramitadas para mim ou para minha unidade

☐ **Elogio** 55555.000069/2025-15

● Não definida

Cadastrada

De: -

Cadastro: 03/04/2025

Tratar até:



Responsável



Equipe Denúncias



Equipe Davi



Adicionar Tags

Vazia



Exibir texto completo

teste

☐ **Reclamação** 55555.000703/2024-39

● Não definida

Cadastrada

De: -

Cadastro: 29/08/2024

Tratar até:



Responsável



Meu Nome



Coordenação-Geral de



Atendimento ao Cidadão



Equipe Davi



Adicionar Tags

a tag

afasfa



Exibir texto completo

teste



## Filtros automáticos [ [editar](#) | [editar código-fonte](#) ]

[Veja aqui um vídeo sobre o tema](#)

Importante notar que essa otimização foi sugestão das ouvidorias, de modo a agilizar o trabalho interno de tratamento!!!!

**IMPORTANTE:** As telas de pesquisa de manifestações apresentam filtros automáticos a fim de otimizar a exibição das manifestações para o agente de ouvidoria, carregando inicialmente as manifestações registradas nos últimos 3 anos que estão em situação de tratamento e, portanto, possuem prazo prioritário para análise e resposta.

**Importante 2:** O uso do módulo "Tratar (Novo)" está disponível apenas para os órgãos autorizados.

Na tela TRATAR MANIFESTAÇÕES o filtro automático busca as manifestações em estágios de TRATAMENTO, ou seja, exceto as arquivadas e concluídas.

Na tela TRATAR NOVO a busca depende do perfil utilizado.

Para o perfil Respondente o filtro automático padrão busca as manifestações NÃO RESPONDIDAS que tenham sido tramitadas para o agente ou sua equipe.

Para o perfil colaborador o filtro automático padrão busca as manifestações NÃO TRATADAS que tenham sido tramitadas para o agente ou sua equipe.

Caso queira ampliar o escopo de pesquisa, basta modificar os filtros (botão funil) para adaptar a busca para o contexto desejado.

# “ah, mas pq não carrega tudo?”



Filtrar

x

Com prioridade

☐ Crítica ☐ Alta ☐ Média ☐ Baixa

Tratamento geral da manifestação

☐ Tratadas ☐ Tratadas parcialmente

☐ Pedido de consentimento respondido

☐ Tramitadas para mim

☐ Tramitadas para minha Unidade

Demanda Resolvida? ☐ Sim ☐ Não

Situações

Pendências para o usuário ou sua unidade

☒ Todas ☐ Sem Pendência ☐ Com Pendência

Tipo

Selecione

Nome do Manifestante

Prazo de Resposta

a

Prazo para tratamento informado na tramitação <sup>i</sup>

a

Vencendo em quantos dias? <sup>i</sup>

Atualizadas no período <sup>i</sup>

a

☐ Pedido de consentimento respondido

☐ Tramitadas para mim

☐ Tramitadas para minha Unidade

Demanda Resolvida? ☐ Sim ☐ Não

[Ocultar demais filtros](#)

Texto da manifestação

Texto da resposta

Texto do tratamento

[Ocultar demais filtros](#)

Texto da manifestação

Texto da resposta

Texto do tratamento

Período de cadastro

a 08/04/2025

Período do encaminhamento

a

Formulário

Selecione

Assunto

Selecione

Subassunto

Selecione

Unidade Responsável

Selecione

Analista Responsável

Registrado Por

Selecione

[Pesquisar](#)

[Limpar](#)

[Fechar](#)

# “ah, mas pq não carrega tudo?”



gov.br

Controladoria-Geral  
da União

Início

Triar (Novo)

Tratar (Novo)

Tratar Manifestações

Tratar Recursos LAI

Configurações

Usuários

Relatórios

Transparência Ativa ▾

Tarjamento de documentos PDF



Gestor - CGU – Controladoria-Geral da  
União

Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

## Tratar (Novo)

Exibir Filtros ▾



Tags de atendimento:

Digite ou selecione uma tag...

Pesquisar por número...



Ordenar por:

Mais Recentes ▾

☐ Selecionar todas

Opções ▾

Filtros Aplicados:

Período de Cadastro: Até 08/04/2025

☐ Acesso à Informação

00106.005138/2025-83



Responsável ?



Adicionar Tags



Exibir texto completo


Total de Registros: 124905 Registros

Primeiro Anterior 1 2 3 4 5 6 7 8 ... Próximo Último

Total de Registros: 124905 Registros Qtd. Registros por Página: 15

# ... E os perfis respondente e gestor?





Controladoria-Geral da União

Início

Tratar (Novo)

Tratar (Novo)

Tratar Manifestações

Tratar Recursos LAI

Relatórios

Tarjamento de documentos PDF

🔊

🌐

🔍

M

Meu Nome ▾

Respondente - CGU – Controladoria-Geral da União

🔗

Ambiente de Treinamento

a Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

## Tratar (Novo)

Exibir Filtros ▾

Tags de atendimento: Digite ou selecione uma tag... ▾

Pesquisar por número... 🔍

Ordenar por: Mais Recentes ▾

☐ Selecionar todas

Opções ▾

Filtros Aplicados:

Período de Cadastro: 08/04/2022 a 08/04/2025

Situação: Cadastrada

Situação: Complementada

Situação: Prorrogada

Situação: Encaminhada por Outro Órgão

Situação: Complementação Solicitada

Usuario Responsável pela Análise: Meu Nome

Tramitadas para mim ou para minha unidade

☐ Elogio 55555.000069/2025-15

☐ Prioridade

Cadastrada

De: Meu Nome

Cadastro: 03/04/2025

Responder até: 05/05/2025

👤

Responsável ?

👥

Equipe Denúncias

✅

Equipe Davi

Adicionar Tags

Vazia

Exibir texto completo

teste

## Filtros automáticos [ [editar](#) | [editar código-fonte](#) ]

[Veja aqui um vídeo sobre o tema](#)

Importante notar que essa otimização foi sugestão das ouvidorias, de modo a agilizar o trabalho interno de tratamento!!!!

**IMPORTANTE:** As telas de pesquisa de manifestações apresentam filtros automáticos a fim de otimizar a exibição das manifestações para o agente de ouvidoria, carregando inicialmente as manifestações registradas nos últimos 3 anos que estão em situação de tratamento e, portanto, possuem prazo prioritário para análise e resposta.

Importante 2: O uso do módulo "Tratar (Novo)" está disponível apenas para os órgãos autorizados.

Na tela TRATAR MANIFESTAÇÕES o filtro automático busca as manifestações em estágios de TRATAMENTO, ou seja, exceto as arquivadas e concluídas.

Na tela TRATAR NOVO a busca depende do perfil utilizado.


Para o perfil Respondente o filtro automático padrão busca as manifestações NÃO RESPONDIDAS que tenham sido tramitadas para o agente ou sua equipe.

Para o perfil colaborador o filtro automático padrão busca as manifestações NÃO TRATADAS que tenham sido tramitadas para o agente ou sua equipe.

Caso queira ampliar o escopo de pesquisa, basta modificar os filtros (botão funil) para adaptar a busca para o contexto desejado.

# ... E os perfis respondente e gestor?







 Controladoria-Geral da União

[Início](#)[Tratar \(Novo\)](#)[Tratar \(Novo\)](#)

[Tratar Manifestações](#)[Tratar Recursos LAI](#)[Relatórios](#)

[Tarjamento de documentos PDF](#)



 **Meu Nome** ▼  
Respondente - CGU – Controladoria-Geral da União

IR

a Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Ambiente de Treinamento

Tratar (Novo)

Exibir Filtros



Tags de atendimento:

Digite ou selecione uma tag...

Pesquisar por número...



Ordenar por:

Mais Recentes

☐ Selecionar todas

Opções

Filtros Aplicados:

Período de Cadastro: 08/04/2022 a 08/04/2025

Situação: Cadastrada

Situação: Complementada

Situação: Prorrogada

Situação: Encaminhada por Outro Órgão

Situação: Complementação Solicitada

Usuario Responsável pela Análise: Meu Nome

Tramitadas para mim ou para minha unidade

☐ **Elogio** 55555.000069/2025-15

☐ Prioridade

Cadastrada

De: Meu Nome

Cadastro: 03/04/2025

Responder até: 05/05/2025



Responsável



Equipe Denúncias



Equipe Davi



Adicionar Tags

Vazia



Exibir texto completo

teste



# ... E os perfis respondente e gestor?



Filtrar

X

Com prioridade

☐ Crítica ☐ Alta ☐ Média ☐ Baixa

Tratamento geral da manifestação

☐ Tratadas ☐ Tratadas parcialmente

Situações

☐ Cadastrada ☐ Complementada ☐ Prorrogada ☐ Encaminhada por Outro Órgão ☐ Complementação Solicitada

Pendências para o usuário ou sua unidade

☒ Todas ☐ Sem Pendência ☐ Com Pendência

Tipo

Selecione


Nome do Manifestante


Prazo de Resposta

a

Prazo para tratamento informado na tramitação 

a

Vencendo em quantos dias? 

Atualizadas no período 

a

☐ Pedido de consentimento respondido

Demanda Resolvida? ☐ Sim ☐ Não

☒ Tramitadas para mim

☒ Tramitadas para minha Unidade

# ... E os perfis respondente e gestor?



Controladoria-Geral  
da União

Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

[Início](#) [Triar \(Novo\)](#) [Tratar \(Novo\)](#) [Tratar Manifestações](#)  
[Tratar Recursos LAI](#) [Relatórios](#) [Tarjamento de documentos PDF](#)



Meu Nome ▾  
Respondente - CGU – Controladoria-  
da União

Ambiente de Treina

Tratar (Novo)

Exibir Filtros ▾



Tags de atendimento:

Digite ou selecione uma tag...

Pesquisar por número...



Primeiro Anterior 1 2 3 4 5 6 7 8 ... Próximo Último

Total de Registros: 1603 Registros Qtd. Registros por Página: 15

Filtros Aplicados: Período de Cadastro: 08/04/2022 a 08/04/2025 Situação: Cadastrada Situação: Complementada Situação: Prorrogada Situação: Encaminhada por Outro Órgão  
Situação: Complementação Solicitada

☐ Elogio 55555.000071/2025-94  
Prioridade  
Cadastrada  
De: Meu Nome  
Cadastro: 08/04/2025  
Responder até: 08/05/2025

Responsável  
Não atribuído

Adicionar Tags  
Vazia

Exibir texto completo  
teste

☐ Elogio 55555.000070/2025-40  
Prioridade  
Cadastrada  
De: Usuário teste  
Cadastro: 07/04/2025  
Responder até: 07/05/2025

Responsável  
Não atribuído

Adicionar Tags

Exibir texto completo  
Trata-se de manifestação registrada por  
cidadão no Portal de Dados Abertos do  
Banco Central do Brasil.  
Coniunto de Dados: teste

# ... E a tela triar novo?



Controladoria-Geral  
da União

Início

**Triar (Novo)**

Tratar (Novo)

Tratar Manifestações

Tratar Recursos LAI

Relatórios

Tarjamento de documentos PDF



Meu Nome ▾

Respondente - CGU – Controladoria-Geral  
da União

Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Ambiente de Treinamento

## Triar (Novo)

Exibir Filtros ▾



Tags de atendimento:

Digite ou selecione uma tag...

Pesquisar por número...



Ordenar por:

Mais Recentes ▾

☐ Selecionar todas

Opções ▾

Filtros Aplicados:

Período de Cadastro: 08/04/2022 a 08/04/2025

Situação: Cadastrada

Situação: Encaminhada por Outro Órgão

☐ Elogio 55555.000071/2025-94

☐ Prioridade

Cadastrada

De: Meu Nome

Cadastro: 08/04/2025

Responder até: 08/05/2025



Responsável ?

Não atribuído



Adicionar Tags

Vazia



Exibir texto completo

teste

☐ Elogio 55555.000070/2025-40

☐ Prioridade



Responsável ?

Não atribuído



Adicionar Tags



Exibir texto completo

Trata-se de manifestação registrada por

# ... E a tela triar novo?



Controladoria-Geral  
da União

Início

**Triar (Novo)**

Tratar (Novo)

Tratar Manifestações

Tratar Recursos LAI

Relatórios

Tarjamento de documentos PDF



Meu Nome ▾

Respondente - CGU - Controladoria-Geral  
da União

Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Ambiente de Treinamento

## Triar (Novo)

Exibir Filtros ▾



Tags de atendimento: Digite ou selecione uma tag... ▾

Pesquisar por número...



Ordenar por:

Mais Recentes ▾

☐ Selecionar todas

Opções ▾

Filtros Aplicados:

Período de Cadastro: 08/04/2022 a 08/04/2025

Situação: Cadastrada

Situação: Encaminhada por Outro Órgão

☐ Elogio 55555.000071/2025-94

☐ Prioridade

Cadastrada

De: Meu Nome

Cadastro: 08/04/2025

Responder até: Equipe De Bolos

☐ Elogio 55555.000071/2025-94

Equipe De Bolos - Doces

Equipe De Bolos Salgados



Responsável ?

Equipe De Bolos Salgados



Adicionar Tags

Vazia



Exibir texto completo

teste



Exibir texto completo

Trata-se de manifestação registrada por

# ... e como somem as pendências?



Manifestação

Tipo de manifestação

Reclamação

Número

55555.000703/2024-39

Esfera

Federal

Contribuição finalizada

Meu Nome - 08/04/2025 09:38

☐ Reclamação 55555.000703/2024-39

Serviço

Não definida

Cadastrada

De: -

Cadastro: 29/08/2024

Tratar até:

Assunto

Auxílio

Alterar

Subassunto

Alterar

Tags

Alterar

Responsável ?

Meu Nome

Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão

Equipe Davi

Finalizar Tratamento

Você já finalizou seu tratamento, mas ainda pode contribuir até que todos os colaboradores encerrem suas contribuições.

# ... e como somem as pendências?



## i) Extinção das pendências de tratamento quando a manifestação é encaminhada a outro órgão ou concluída com resolutividade SIM

Encerra as pendências de tratamento de manifestações quando a manifestação é respondida conclusivamente COM RESOLUTIVIDADE SIM pela ouvidoria (situação em que está sinalizando que encerrou todas as tratativas naquela manifestação) ou então quando ela encaminha a manifestação para outra ouvidoria (situação em que não terá mais acesso à manifestação).

**Novidade na versão 3.20**

Ordenar por: Mais Recentes ▾

☐ Selecionar todas

Opções

Filtros Aplicados: Nup: 55555000201202

☐ Denúncia 55555.000201/2024-10

☐ Prioridade

Concluída

De: -

Cadastro: 26/04/2024

Responder até: 08/05/2025

✓ Meu Nome

✓ Equipe Davi

 [Exibir texto completo](#)

[Pré-visualização não disponível para Denúncias. Para visualizar acesse a manifestação.]

[Primeiro](#) [Anterior](#) 1 [Próximo](#) [Último](#)





Controladoria-Geral da União



# Plataforma Fala.BR - Versão 3.20

Continuando com o processo de melhoria contínua da Plataforma Fala.BR, a Controladoria-Geral da União publicou a nova versão 3.20 no [ambiente de treinamento](#) nesta quarta-feira 19/03/2025 e no ambiente de [produção](#) nos próximos dias.

Confira as principais novidades da nova versão:

Plataforma Fala.BR - Versão 3.20 .....	1
Envio de notificação aos usuários que terão conta inativada por falta de utilização .....	2

# Novidades versão 3.20...

Versão	Data	Funcionalidades e/ou Correções Implementadas
3.20	07/04/2025	<ul style="list-style-type: none"><li>• Envio de notificação aos usuários que terão conta inativada por falta de utilização;</li><li>• Atualizar Termos de Uso e dados do Encarregado de dados no Aviso de Privacidade;</li><li>• Alterar nomenclatura do perfil usuário para CIDADÃO;</li><li>• Atualizar mensagem de aviso quando do cadastro de usuário que já exista CPF cadastrado;</li><li>• Exibição do CNPJ na área USUÁRIO da manifestação;</li><li>• Exibição do comentário da pesquisa de satisfação na tela de detalhes da manifestação;</li><li>• Exibição de manifestações arquivadas no Tratar Novo (correção);</li><li>• Tratativa na sincronização de informações do selo Gov.BR;</li><li>• Extinção das pendências de tratamento quando a manifestação é encaminhada a outro órgão ou concluída com resolatividade SIM;</li><li>• Criação de endpoint para responder recurso da LAI;</li><li>• Correção da exibição incorreta de órgão destinatário em componente de resumo; e</li><li>• Subtítulo do "Fale aqui" sendo exibido equivocadamente.</li></ul>

# Página de Dúvidas/Balcão Virtual



[Ouvidorias.gov](#)

O que você procura?



[Fala.BR](#)

Fala.BR



O Fala.BR é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal. Por meio dela você pode enviar pedidos de acesso à informação e manifestações de Ouvidoria (denúncias, elogios, reclamações, sugestões e solicitações) aos órgãos e entidades. Essa página reserva alguns materiais pertinentes a plataforma.

## DESTAQUES

[Acesse o Fala.BR](#)

[De Olho no Fala.BR](#)

[Tutoriais do Fala.BR](#)

[Adesão à Plataforma Fala.BR](#)

[Painel Resolveu?](#)

[Manual do Fala.BR](#)

[Dúvidas?](#)


# Página de Dúvidas/Balcão Virtual



 Ouvidorias.gov

O que você procura?



 > [Fala.BR](#) > Dúvidas?

## Dúvidas?

A OGU oferece os seguintes meios para que as unidades de ouvidorias tirem dúvidas sobre o uso da Plataforma Fala.BR:

Tutoriais do Fala.BR

Perguntas frequentes  
sobre o Fala.BR (Módulo  
de Ouvidoria)

De Olho no Fala.BR

Manual do Fala.BR

Para as unidades integrantes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (**SisOuv**): caso reste dúvidas quanto ao **Módulo de Ouvidoria** da Plataforma Fala.BR, é possível agendar atendimento online com a equipe da OGU [Disponível para agendamento a partir de 21/04/2025].

As principais perguntas e respostas sobre o **Módulo de Acesso à Informação** do Fala.BR podem ser acessadas no seguinte endereço: [Clique Aqui](#).

# Página de Dúvidas/Balcão Virtual



 Ouvidorias.gov

O que você procura?



 > [Fala.BR](#) > [Dúvidas?](#) > [Balcão Virtual](#)

## Balcão virtual para dúvidas

Para dúvidas relacionadas a utilização do **Módulo de Ouvidoria** da Plataforma Fala.BR, a OGU disponibilizou um balcão virtual com finalidade de realizar o atendimento on-line para as unidades solicitantes que integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv).

O canal está disponível às segundas e quartas das 14:30 às 17:30, com sessões de até 30 minutos.

*Período sujeito à disponibilidade de agenda.*

Para segurança do seu atendimento, é fundamental que microfone e câmera estejam funcionando corretamente.

Frise-se que tal canal é dedicado apenas a **dúvidas técnicas** na utilização do Módulo de Ouvidoria da Plataforma Fala.BR. Consultas de naturezas diversas devem ser formuladas por outros canais de atendimento disponibilizados pela OGU.

Clique no botão abaixo para realizar o agendamento.

[Realizar Agendamento](#)

# Página de Dúvidas/Balcão Virtual



## Suporte Fala.BR

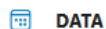
Suporte Fala.BR (Módulo de Ouvidoria)

Reunião para tirar dúvidas de operacionaliza... [Ler mais](#)

30 minutos

Reserva para Suporte Fala.BR (Módulo de Ouvidoria)

Abril 28



DATA

< > Abril 2025

D	S	T	Q	Q	S	S
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			



TEMPO

2:30 PM

3:00 PM

3:30 PM

4:00 PM

4:30 PM

5:00 PM

ⓘ Todos os horários estão em (UTC-03:00) Brasília



ADICIONAR SEUS DETALHES

Primeiro e sobrenome \*

Primeiro e sobrenome

Email \*

Email

Número de telefone \*

Adicionar número de telefone



FORNECER INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Qual é o seu órgão/entidade?

Adicione sua resposta aqui

Para otimizar o tempo disponibilizado para atendimento, informe sua dúvida aqui:

Adicione sua resposta aqui

☐ Seus dados coletados serão utilizados conforme a Política de uso de Dados da CGU.

Reservar

As Políticas e Práticas de Suporte Fala.BR se aplicam ao uso de seus dados

# Treinamento Presencial

Curso Uso do FalaBR - Jornada da Manifestação

Vagas Limitadas

Em Brasília/DF

Dias 06 e 07 de Maio/2025

Inscrições de 07 a 22 de abril/2025



CURSO

# USO DO FALA.BR

## JORNADA DA MANIFESTAÇÃO

**6 e 7 de maio**  
14h30 às 18h  
Local: Centro de Formação e Desenvolvimento dos  
Trabalhadores em Educação do Ministério da Educação  
(Cetremec), Brasília-DF

**FalaBR**

Inscrições de 7 a 22/04  
**PARTICIPE**

CONTROLADORIA-GERAL  
DA UNIÃO

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO



OBRIGADO!

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

Vídeos tutoriais do Fala.BR

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/falabr/tutoriais-do-falabr>

Manual do Fala.BR

<http://wiki.cgu.gov.br/wiki/index.php/Fala.BR> - Manual

A promotional banner for Fala.BR. It features a light gray background with abstract blue, yellow, and green shapes at the bottom. In the top right corner is the CGU logo. A green speech bubble with 'Fala.BR' inside is positioned above the main text. The text 'De olho no FALA.BR' is in large blue font. Below it, a dark blue horizontal bar contains the text 'Evento ao vivo' in white. At the bottom, the text 'Participe e fique por dentro de novidades no sistema Fala.BR!' is displayed in a smaller blue font.

De olho no  
**FALA.BR**

**Evento ao vivo**

Participe e fique por dentro de  
novidades no sistema Fala.BR!

OBRIGADO!

Avalie o evento

