

MANUAL DO FALA.BR

# PASSO A PASSO PARA CADASTRAR MANIFESTAÇÕES NA PLATAFORMA

# FalaBR

---

# Sumário

Cadastro na Plataforma Fala.BR.....	2
Tipos de manifestações.....	5
Como cadastrar manifestações.....	7
Informações importantes.....	9

# 1 – CADASTRO NA PLATAFORMA FALA.BR

Acesse o link <https://falabr.cgu.gov.br> e clique em “Cadastrar” no canto superior direito, como mostrado na imagem abaixo:



Vai aparecer a seguinte tela:

The image shows the registration form on the Fala.BR platform. The title is 'Crie um novo cadastro'. Under the heading 'Informações básicas', there is a note: 'Os campos sinalizados com asterisco \* são de preenchimento obrigatório'. The form contains several input fields: 'Nome \*', 'E-mail \*', 'Confirmação de e-mail', 'Tipo de pessoa \*' (with a dropdown menu showing 'Pessoa Física'), 'País \*' (with a dropdown menu showing 'Brasil'), 'Documento' (with a dropdown menu showing 'CPF'), 'Número', 'Senha \*', and 'Confirmação de senha \*'. At the bottom of the form, there are two sections: 'Informações de contato' and 'Informações pessoais', both with dropdown arrows. A 'Voltar' button and an 'Avançar' button are located at the bottom right of the form.

Preencha as informações.

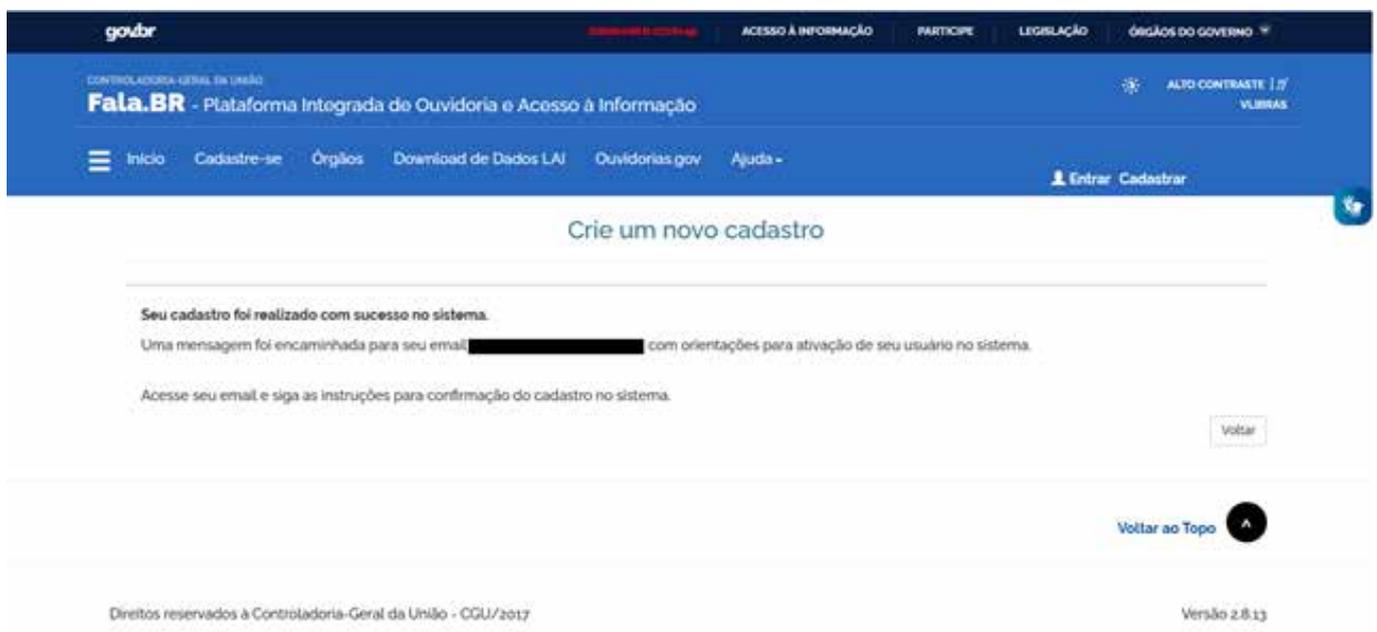
**Observação:** Os campos sinalizados com asterisco \* são de preenchimento obrigatório.

Para preencher as informações de contato e informações pessoais, aperte na setinha ao lado (esses campos são de preenchimento opcional).

A senha informada deve conter pelo menos 8 letras e números.

Em seguida, clique em “Avançar”.

Após, aparecerá uma mensagem pedindo para entrar no e-mail e seguir as instruções para confirmação do cadastro no sistema.



A imagem mostra a interface de usuário da plataforma Fala.BR após o sucesso de um cadastro. O cabeçalho azul contém o logo 'gov.br' e o nome 'Fala.BR - Plataforma Integrada do Ouvidoria e Acesso à Informação'. Abaixo, há uma barra de navegação com links para 'Início', 'Cadastre-se', 'Órgãos', 'Download de Dados LAI', 'Ouvidorias.gov' e 'Ajuda -'. No canto superior direito, há opções de 'Entrar' e 'Cadastrar'. O conteúdo principal exibe o título 'Crie um novo cadastro' e uma mensagem de sucesso: 'Seu cadastro foi realizado com sucesso no sistema. Uma mensagem foi encaminhada para seu email [REDACTED] com orientações para ativação de seu usuário no sistema. Acesse seu email e siga as instruções para confirmação do cadastro no sistema.' Há um botão 'Voltar' e um ícone de 'Voltar ao Topo' no canto inferior direito. O rodapé indica 'Direitos reservados à Controladoria-Geral da União - CGU/2017' e 'Versão 2.8.13'.

---

O e-mail recebido conterá a seguinte mensagem:

*“Seu cadastro foi realizado com sucesso no Fala.BR. Agora você pode registrar denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação para as Ouvidorias e Serviços de Informação ao Cidadão que utilizam a plataforma.*

*Você pode acessar o Fala.BR 24h por dia, 7 dias por semana, por meio do <https://falabr.cgu.gov.br/>*

*Agora você apenas precisa concluir o cadastro clicando (aqui aparecerá um link para você clicar em cima)*

*Caso não tenha solicitado cadastro no sistema, favor ignorar esta mensagem.”*

Pronto! Seu cadastro na Plataforma Fala.BR está concluído.

## 2 – TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

### Acesso à Informação

Solicite acesso a informações públicas



#### Pedido de acesso à Informação

Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de acesso à informação, acompanhar o prazo e receber a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.

### Denúncia

Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública



#### Denúncia

Comunicação de prática de ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos ou uma violação aos direitos humanos, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

### Elogio

Expresse se você está satisfeito com um atendimento público



#### Elogio

Demonstração de satisfação sobre serviço oferecido ou atendimento recebido.

### Reclamação

Manifeste sua insatisfação com um serviço público



#### Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa a serviço público, críticas, relatar ineficiência ou omissão.

### Simplifique

Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público



#### Simplifique

Solicitação para simplificar os serviços prestados por qualquer órgão ou entidade do Poder Executivo Federal. Basta acessar o sistema, dizer qual o serviço que você quer simplificar e mandar a sua solicitação. A iniciativa será analisada e encaminhada para o gestor do órgão responsável pelo serviço. Assim, qualquer usuário de serviços públicos pode contribuir e participar do processo de simplificação do país, fiscalizando os padrões de atendimento definidos pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.



## Solicitação

Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.



## Sugestão

Proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal.

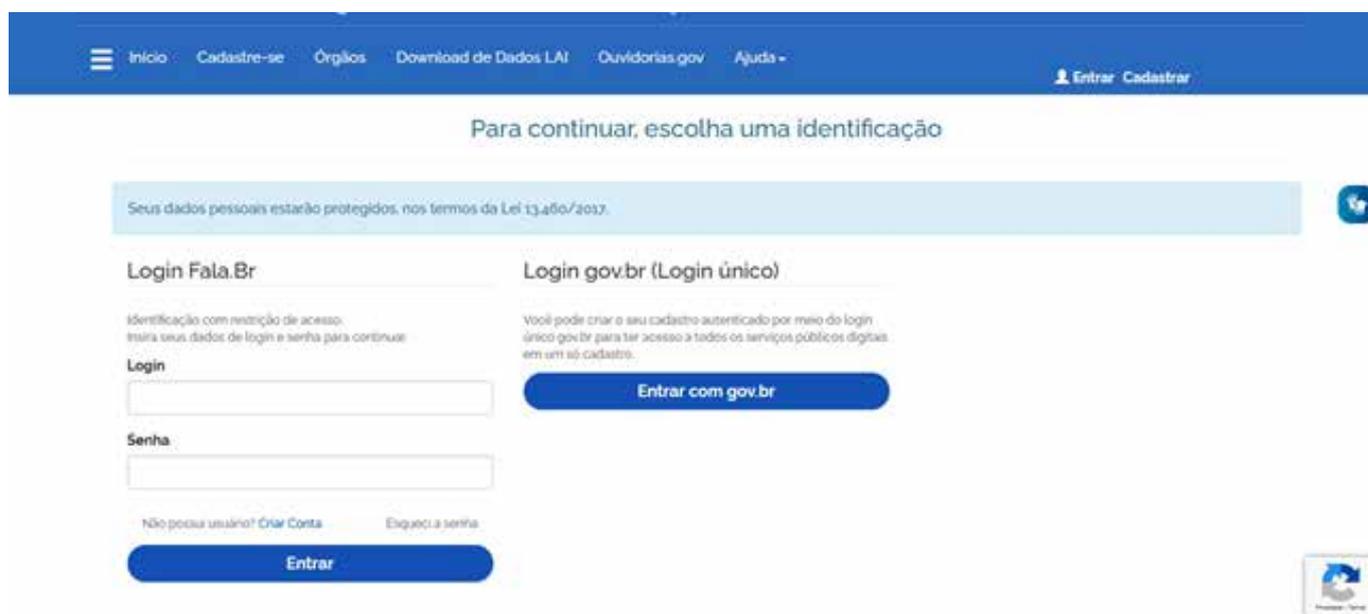
# 3 – COMO CADASTRAR MANIFESTAÇÕES

Acesse o link abaixo e escolha a manifestação que deseja registrar clicando em cima do respectivo nome.

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>



Na tela seguinte, escolha como deseja fazer o login: pelo Fala.BR ou pelo Gov.BR.



---

Preencha os dados solicitados e inclua anexo(s), se necessário(s). Pedimos, conforme orientação contida no item “Fale aqui”, que não coloque informações pessoais no referido item, a não ser que seja fundamental para a resolução da demanda. Depois, clique em “Avançar”.

Confira as informações e clique em “Concluir”.

## 4 – INFORMAÇÕES IMPORTANTES

É fundamental que as informações contidas no texto da manifestação estejam bem detalhadas e de maneira clara para que possamos dar andamento à demanda.

Exemplo, se for falar sobre algum curso, especificar o nome do curso, o *campus*, modalidade do curso (se é presencial ou à distância), entre outros detalhes. O mais esmiuçado possível.

A Ouvidoria preza pela confidencialidade dos dados do manifestante e reforça a **importância do(a) cidadão(ã) de se identificar para**, em caso de necessidade de **complementação de dados**, a Ouvidoria ter como entrar em contato para obter mais informações.

**É dever da Ouvidoria zelar pelo sigilo dos dados do manifestante.**

Vejam legislações que tratam a respeito desse assunto:

### **Lei nº 13.460/2017, no Art. 10, § 7º:**

“Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

(...)

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.”

## **Decreto n. 9.492/ 2018, Art. 24:**

“Art. 24. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal **assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação**, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo único. **A inobservância ao disposto no caput sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.**”.

## **Decreto nº 10.153/2019, Art. 6º**

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento

da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 1º A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela

unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia pelo prazo de cem anos, conforme o

disposto no inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011.

§ 2º A preservação dos elementos de identificação referidos no caput será realizada por meio

do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.

§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre

os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.

§ 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio aos órgãos de apuração competentes, observado o disposto no § 2º.

§ 5º Na hipótese de reclassificação da denúncia com a finalidade de enquadrá-la nas tipologias

a que se referem os incisos I, III, IV e V do caput do art. 3º do Decreto nº 9.492, de 2018, a unidade do

Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal informará o denunciante.