

Passo a Passo para cadastrar manifestações na Plataforma Fala.BR

The screenshot displays the gov.br website interface. At the top, there is a navigation bar with the gov.br logo and several menu items: "CORONAVÍRUS (COVID-19)", "ACESSO À INFORMAÇÃO", "PARTICIPE", "LEGISLAÇÃO", and "ÓRGÃOS DO GOVERNO". Below this, a blue header contains the text "Integração de Ouvidoria e Acesso à Informação". A secondary navigation bar includes links for "Páginas", "Download de Dados LAI", "Ouvidorias.gov", and "Ajuda-". A breadcrumb trail shows the path: "Início > Tipo > Descrição > Revisão > Conclusão". The main content area is titled "O que você quer fazer?" and features a grid of seven colorful buttons, each with an icon and a brief description of a service:

- Acesso à Informação**: Solicite acesso a informações públicas (Icon: Information symbol in a speech bubble).
- Denúncia**: Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública (Icon: Megaphone).
- Elogio**: Exprese se você está satisfeito com um atendimento público (Icon: Thumbs up).
- Reclamação**: Manifeste sua insatisfação com um serviço público (Icon: Thumbs down).
- Simplifique**: Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público (Icon: Circular arrow).
- Solicitação**: Peça um atendimento ou uma prestação de serviço (Icon: Document with checkmark).
- Sugestão**: Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos (Icon: Speech bubble).

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:

A imagem mostra a tela de criação de novo cadastro no Fala.BR. O título da página é 'Crie um novo cadastro'. Abaixo, há uma seção 'Informações básicas' com o aviso: 'Os campos sinalizados com asterisco * são de preenchimento obrigatório'. O formulário contém os seguintes campos: 'Nome *', 'Tipo de pessoa *' (com opção 'Pessoa Física'), 'País *' (com opção 'Brasil'), 'E-mail *', 'Confirmação de e-mail', 'Documento' (com opção 'CPF'), 'Número' (com a observação 'Necessário para acesso à informação'), 'Senha *' e 'Confirmação de senha *'. Na base do formulário, há duas abas: 'Informações de contato' e 'Informações pessoais', ambas com setas para baixo e circulas em vermelho. Na parte inferior direita, há dois botões: 'Voltar' e 'Avançar'.

Preencha as informações.

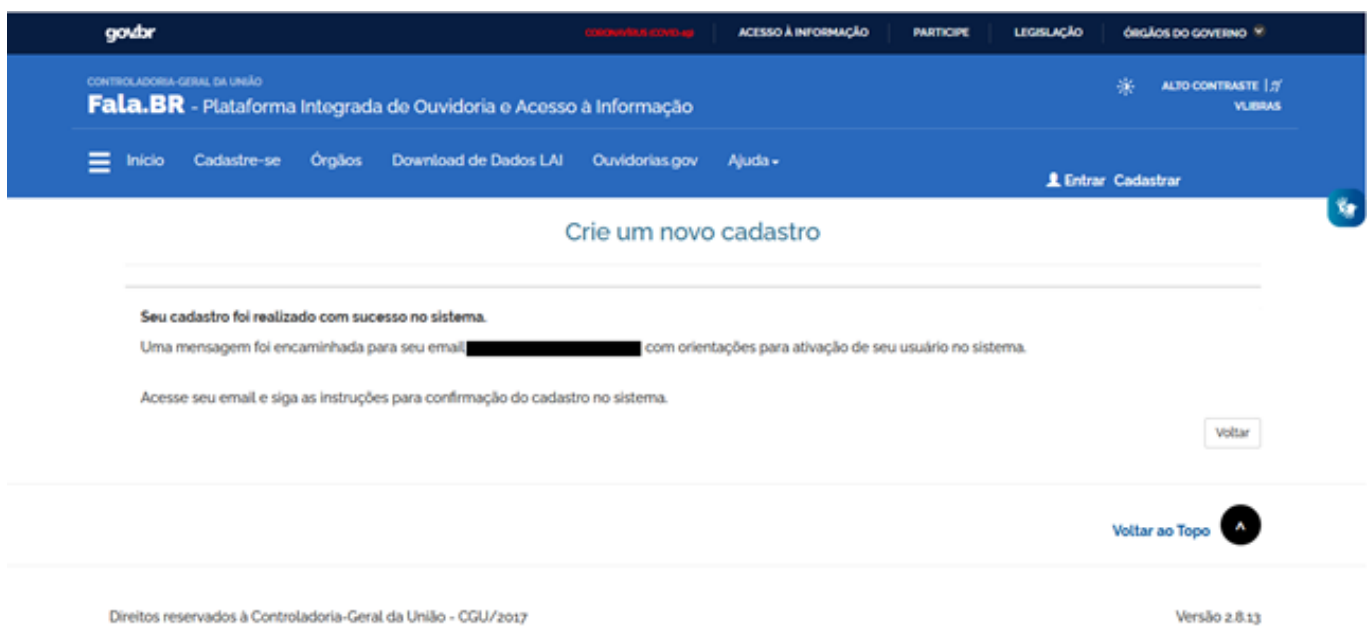
Observação: Os campos sinalizados com asterisco * são de preenchimento obrigatório.

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.



The screenshot shows the top navigation bar of the Fala.BR website, including the gov.br logo and various menu items like 'ACESSO À INFORMAÇÃO', 'PARTICIPE', 'LEGISLAÇÃO', and 'ÓRGÃOS DO GOVERNO'. Below the navigation bar, the page title is 'Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação'. The main content area displays a confirmation message: 'Crie um novo cadastro' followed by 'Seu cadastro foi realizado com sucesso no sistema.' and 'Uma mensagem foi encaminhada para seu email [redacted] com orientações para ativação de seu usuário no sistema.' There is a 'Voltar' button and a 'Voltar ao Topo' button. The footer contains the text 'Direitos reservados à Controladoria-Geral da União - CGU/2017' and '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.

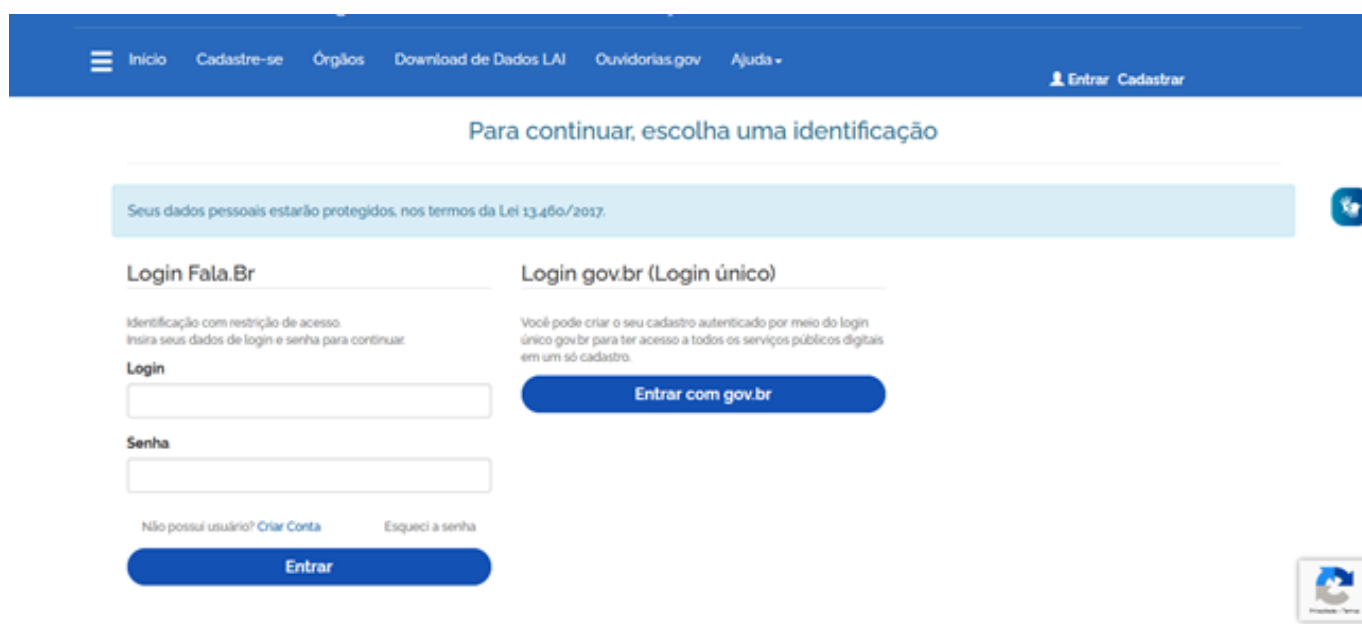
3 – COMO CADASTRAR MANIFESTAÇÕES


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.

Portaria 581/2021, Arts. 30 e 31

Art. 30. Compete às unidades do SisOuv receber as denúncias dirigidas ao órgão ou entidade a

que estejam vinculadas, nos termos do art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019.

Parágrafo único. As unidades do SisOuv adotarão, no âmbito de suas competências, as ações

necessárias ao correto cumprimento do art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019.

Art. 31. Desde o recebimento da denúncia, as unidades do SisOuv adotarão as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos

termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 1º A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de

acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer,

pelo prazo de cem anos, nos termos do § 1º do art. 6º do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 2º A necessidade de conhecer será declarada pelo agente público com competência para

executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

§ 3º A proteção à identidade independe de prévia habilitação da denúncia pela unidade do SisOuv.