

**DAMOS BOAS-VINDAS AO FALA.BR**

**INOVAÇÃO NO FALA.BR**

**Fala.BR**



**A Companhia Docas do Ceará em parceria com a CGU - Controladoria Geral da União disponibiliza o Fala.br, que é uma ouvidoria digital que permite ao cidadão registrar: denúncias, elogios, reclamações, solicitações de acesso à informação e sugestões!**

**O sistema abre caminho para novas funcionalidades que facilitarão a vida dos cidadãos e dos gestores em todos os níveis de governo, como: melhorias no tratamento de manifestações, cadastros de usuários e interfaces mais amigáveis. Conheça!"**



# FALA.BR

**A Companhia Docas do Ceará em parceria com a CGU - Controladoria Geral da União disponibiliza o Fala.br, que é uma ouvidoria digital que permite ao cidadão registrar: denúncias, elogios, reclamações, solicitações de acesso à informação e sugestões!**

**O sistema abre caminho para novas funcionalidades que facilitarão a vida dos cidadãos e dos gestores em todos os níveis de governo, como: melhorias no tratamento de manifestações, cadastros de usuários e interfaces mais amigáveis. Conheça!**



# 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:

The image shows a screenshot of the Fala.BR website. At the top left is the gov.br logo and the text 'Controladoria-Geral da União'. The main navigation menu includes 'Início', 'Órgãos', 'Site da LAI', 'Dados Abertos', and 'Manual'. Below 'Manual' is a link for 'Perguntas Frequentes'. On the right side of the navigation bar, there is a blue button labeled 'Entrar' with a user icon, which is highlighted with a red rectangular box. A red arrow points upwards from the bottom of the box to the 'Entrar' button. To the right of the 'Entrar' button is the text 'Cadastrar'. Below the navigation bar, there is a banner with the text 'Damos as boas-vindas ao Fala.BR' and a subtext: 'Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.' To the right of the banner is an illustration of three people. Below the banner, there are two main service cards: 'Acesso à informação - LAI' with a subtext 'Faça um pedido de acesso à informação' and 'Ouvidoria' with a subtext 'Envie denúncias, reclamações, elogios, solicitações ou sugestões'. At the bottom, there are two buttons: 'Consulte seu protocolo' and 'Perguntas frequentes'.

# Vai aparecer a seguinte tela:

CONTROLADORA GERAL DA UNIDADE  
**Fala.BR** - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

ALTO CONTRASTE | 17  
VULNERAS

Inicio Cadastre-se Órgãos Download de Dados LAI Ouvidorias.gov Ajuda -

Entrar Cadastrear

## Crie um novo cadastro

### Informações básicas

Os campos sinalizados com asterisco \* são de preenchimento obrigatório

Nome *	Tipo de pessoa *		País *	
<input type="text"/>	Pessoa Física		Brasil	
E-mail *	Confirmação de e-mail	Documento *	Número *	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	CPF	<input type="text"/>	
Senha *	Confirmação da senha *			
<input type="text"/>	<input type="text"/>			
Informações de contato	Informações pessoais			

[Voltar](#) [Avançar](#)

[Voltar ao Topo](#)

## 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.



## Vai aparecer a seguinte tela:

Seu cadastro foi realizado com sucesso no sistema.

Uma mensagem foi encaminhada para seu email (glenda.sousazug@hotmail.com), com orientações para ativação de seu usuário no sistema.

Acesse seu email e siga as instruções para confirmação do cadastro no sistema.

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







# TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

 <p><b>Acesso à Informação</b></p>	<p><b>Pedido de acesso à Informação</b></p> <p>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.</p>
 <p><b>Denúncia</b></p> <p>Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública</p>	<p><b>Denúncia</b></p> <p>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.</p>
 <p><b>Elogio</b></p> <p>Expresse se você está satisfeito com um atendimento público</p>	<p><b>Elogio</b></p> <p>Demonstração de satisfação sobre serviço oferecido ou atendimento recebido.</p>
 <p><b>Reclamação</b></p> <p>Manifeste sua insatisfação com um serviço público</p>	<p><b>Reclamação</b></p> <p>Demonstração de insatisfação relativa a serviço público, críticas, relatar ineficiência ou omissão.</p>
 <p><b>Simplifique</b></p> <p>Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público</p>	<p><b>Simplifique</b></p> <p>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.</p>

# TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

 <p><b>Solicitação</b></p> <p>Peça um atendimento ou uma prestação de serviço</p>	<p><b>Solicitação</b></p> <p>Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.</p>
 <p><b>Sugestão</b></p> <p>Envie uma ideia ou proposta de</p>	<p><b>Sugestão</b></p> <p>Proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal.</p>



# 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>

**Acesso à Informação**




Solicite acesso a informações públicas

**Denúncia**



Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública

**Elogio**




Expresse se você está satisfeito com um atendimento público

**Reclamação**



Manifeste sua insatisfação com um serviço público

**Solicitação**



Peça um atendimento ou uma prestação de serviço

**Sugestão**



Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos

# COMO CADASTRAR MANIFESTAÇÕES

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

Para continuar, escolha uma identificação

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

## Login Fala.Br

Identificação com restrição de acesso.  
Insira seus dados de login e senha para continuar.

Login

Senha

Não possui usuário? [Criar Conta](#)

[Esqueci a senha](#)

Entrar

## Login gov.br (Login único)

Você pode criar o seu cadastro autenticado por meio do login único gov.br para ter acesso a todos os serviços públicos digitais em um só cadastro.

Entrar com gov.br

[Voltar](#)

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”.

# 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.”.



# INFORMAÇÕES IMPORTANTES

**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.”**



# INFORMAÇÕES IMPORTANTES

**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**





# INFORMAÇÕES IMPORTANTES

**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**

