

# Primeiro Acesso na OUVIDORIA



1 - Para acessar o portal de transparência, visite o site oficial da Prefeitura Municipal de Frei Paulo em: <u>www.freipaulo.se.gov.br</u> Role a página até encontrar a seção de acesso rápido e clique em "**Ouvidorias**".



2 - Para apresentar sua manifestação eletrônica no Fala.BR, clique na opção "Cadastre Sua Manifestação".

← → C	s freipaulo.se.	gov.br/ouvido	rias				☆ ひ =	± □	<b>(</b>	Reiniciar para	atualizar 🚦	
🍈 HP Connected	😒 (1) WhatsApp	YouTube	C INEP - Instituto Naci	(1) New Message!	Divida arquivos PDF	S Conversor de PDF o	🗐 Login   Studeo Unic		»	Todos o	s marcadores	
					PÁGINA							•
Início / C	Duvidorias											
	_	_		0	uvidorias							
				I	<b>İ</b> 15/07/2023 20:07							
A C	Duvidoria é o co	l institucion	al direto da <b>Prefeitura</b> solicitaç	<b>Municipal de Frei P</b> ões, denúncias e re Selecione ur	<b>Paulo</b> com os cidadãos clamações dos serviç n campo para mais c	s do município. É onde os públicos municipais detalhes	os moradores poden s.	n fazer elog	jios, su	gestões,	*	
~ C/	ADASTRE SUA M	IANIFESTAÇ	ÃO	V OUVIDORIA F	PRESENCIAL	✓	RELATÓRIOS ESTAT	ÍSTICOS			+	
V PR		)		✓ LEGISLAÇÃO			CARTA DE SERVIÇO	DS AOS US	SUÁRIO	S	-	
											=	
				EXPORTAR PDF	EXPORTAR O	csv 🖻					O	
												Ŧ

3 - Para que os cidadãos possam registrar qualquer manifestação identificada, é essencial realizar o cadastro no **Fala.BR**. Para fazer isso, primeiro acesse o Fala.BR através do seguinte link: <u>https://falabr.cgu.gov.br</u> e então clique no botão "**Cadastro**" localizado no canto superior direito da tela inicial do sistema.

Controladoria-Geral da União E Fala.BR Plataforma Integrada de Ouvidoria e Ac	cesso à Informação	Início Órgãos	Site da LAI	Dados Abertos 🔻	Manual Perguntas Frequ	entes 🤉 🌢 🛈 🧾	Entrar Cadastrar
Damos as boas Aqui você pode fazer um pedido de a enviar sugestões.	S-Vindas ao Fa acesso à informação, fazer denúnc	la.BR ias, elogios, reclamações, s	olicitações ou		21		
Ouvidoria Ajude a aprimorar o ainda, registre uma	os serviços públicos por meio de re a denúncia.	rclamações, elogios ou sug	stões, ou	Act Faça	esso à informação - LA oum pedido de acesso à informaç	ao	
	Consulte seu protocolo				Perguntas	frequentes	
Controductoria Genal da Utadao E Fala BR Potradorma integrada de Ounidoria e Accesso a P	belormação	Inicio	Órgãos !	Site da LAI Dados Aber	tos • Manual Perguntas	Frequentes 7 6 D	Lentrar Cadastrar
Novo Cadastro Para que vocé possa experimentar tudo o qu	ue a plataforma pode oferecer cadast	re-se.					
Já conhece a conta única govbr? Ela é uma identificação que comprova em m Ela é gratulla e está disponivel para todos os <u>Clique aquí para fazer a sua</u>	telos digitais que vocé e você. Com ela cicidadãos brasileiros	você se identifica com segura	iça na hora de ace	ssar diversos serviços digita	2		
Informações Básicas							
Tipo de pessoa	Pais			Nome			
Q. Pessoa Fisica	× × Q Selectore		× ~	Nome Compliato			
Clarigatoria	Obrigatório			Obrigatorio			
E-mail				Documento		Número	
Di: malpena(con				Q. Selecione	x v		
Obrigatório				Obrigatorio		Obrigatório	
Senha				Confirmação de Senha			
Pelo menos 8 caracteres, incluíndo letras e números			0	Pelo menos 8 caracteres, incli	indo letras e números		0
Congitorio				Obrigatorio			
Informações Pessoais							
Género							
Oènero Masculino Fernínino Outro							
Gènero Masculino Fermino Outro Obrigatorio.							
Gènero Corgatino Coutro Corgatino. Data de Nascimento Courraça Q		Ex	rolaridade		Profissio		2 - 21
Género Macculino Perminio Outro Corgatoro Data de Nascimento Corritação dofimentoco X 🗃 Quesco Córgatorio		x v	olaridade 2. Selecione		Profisabo Q est	clone	× v
Género Macculino Preminino Outro Obrigatorio: Bala de Nacomento Ceur/Ração atórimm/acaco X B Q Indico Corgatorio	) re	x ~ (	otaridade X selectore		Profitable X V Q edd	cione	× v
Cleaner Matoculoro reminino outro Matoculoro carriação Atómini fuscar X III Questiono Atómini fuscar X III Questiono Otorgativio Informações de Contato		x v	olaridada X Selecione		Notado X V	cone	×v
Cénero Macculno reminito Outro Macculno reminito Outro Cerração addiminificazi X B Q Seleco Obrigatorio Informações de Contato DD0	Teafore	fix x v	olaridade 11		Potsilo X V Q. Sei	cone	x v
Cérero Macculno reminio Outro Macculno reminio Outro Dala de hacomento addimini/cazo ×	Telefone 	ka x v	olaridade		Notado X V	cone	x v
Clinero Matoculos reminio outro Matoculos reminio outro date haxomento contração at/mm/bazar ×	Teafure 	x v	otaridade 2: Solecione		X Y	core .	x v
Cénero Marcularo reminito Outro Marcularo reminito Outro Corganizio addiminificaza I Grandia de Nacionado Addiminificaza I Grandia de Saloco Obrigatorio Del Informações de Contato BOD pri da Endereço	Telefone 	and A v	olaridada 2 Selectore		X Y	com	x v
Género Género Macculno Terminio Cauro Corgatino Data de hascemento Courgatino Corgatino Corgatino Corgatino Corgatino Endereço CEP	Telefone	x v	olaridade 3. Selectore	Municipio -	x x	50Ma -	× v
Denero Denero Denero Denaros Denaros Corgatino Deta de hasomento Corgatino Deta de hasomento Deta de hasomento	Telefone 2x 10000-6556 WF Q. Salectine	X V	startdale 2. Selectore X. V	Auricipio 7 Q. Salacona	x x	2004	x v × ×
Dineres branchine Permine Outro branchine Caurinapa O definenticazi I II O clargativie Informações de Contato Dio Endereço Car Endereço Car Diococo do Lagasion	re Tetefone (pc 10000-0566 (Q. Selective	× v [1	staridade 2. Selectore X V	Aunicipio Q. Sascore	Piołado X √ Q ok nglem Bairo	0079	× v × ×
Clinero Desarro Matoulizo Perminiso Outro Cargatino Data de Nascimento Cargatino C	Telefone Dr. 50000-8566 UF Q. Selecore	x v [	staridade À Selecore	Aunicipio Co. Socione Minereo Co.	Notabo X V R G Ge Inferm	5079 .	× v × v

4 - Os campos obrigatórios são: **Tipo de pessoa**; **País**; **Nome**; **E-mail**, **Documento**; **Número**; **Senha**; **Gênero** e **Cor/Raça**. Depois de preenchidos os dados, clique em **Salvar**. Será exibida uma tela informando que o cadastro foi realizado no sistema.

= Fala.BR	Controladoria-Geral da União egrada de Ouvidoria e Acesso à Informação		Inicio	Órgãos	Site da LAI	Dados Abertos 💌	Manual	Perguntas Frequentes	ส	. 0	L Entrar	Cadastrar
Novo C Para que você po	Cadastro ssa experimentar tudo o que a plataforma p	ode oferecer cadastre-se										
Cadastro Uma mer	efetuado! Isagem foi encaminhada para seu e-mail	3g- Leom com or	ientações para ativar o se	u usuario no	sistema Acesse (	o seu e-mail e siga as ins	truções para (	confirmação do cadastro no	sistema			
			(		Voltar							

5 - Posteriormente, o usuário receberá um **e-mail** confirmando o registro no Fala.BR, juntamente com um link que deve ser acessado para finalizar o processo de cadastro.

										1.d		
TREINAM	ENTO-[Fala.BR] Confirmação de Cadast	10 > Caixa de entra	icla ×									a (
treinamento.f	falabr⊛cgu.gov.br								c	9:03 (há 1 minuto)	☆	5
Prezado(a) Sr(a	2)											
Seu cadastro foi	i realizado com sucesso no Fala BR. Agora você pode registrar deni	ncias, reclamações, soli	icitações, suges	tões, elogios e pedido	s de acesso à informação para	as Ouvidorias e Ser	rviços de Informação ao Cidadão	que utilizam a plat	taforma.			
Vocé pode aces	ssar o Fala BR 24h por dia, 7 dias por semana, por meio do <u>https://fa</u>	labr.cgu.gov.br/										
Agora você aper	mas precisa concluir o cadastro clicando <u>https://treinafalabr.cgu.opv.t</u>	e/web/usuario/ath/ar?oa	ram1=odS81os1	0788V5NFh7HDVE4Y	m.82QDBT%28CqTi2viFiebHe	3r9Z/BPg%3D%3D						
Caso não tenha	solicitado cadastro no sistema, favor ignorar esta mensagem											
Mensagem Auto Favor não respo	omática onder a este e-mail											
g <mark>ov.br</mark>	Controladoria-Geral. da Unilo	Inicio	Órgãos	Site da LAI	Dados Abertos 🔻	Manual	Perguntas Frequentes	<i>I</i> •	0	Lentrar	Cada	istrar
gov.br ≡ Fala.BR Plataforms inte	Controladoria-Geral da União egrada de Ouvidoria e Acesso à Informação	Início	Órgãos	Site da LAI	Dados Abertos 💌	Manual	Perguntas Frequentes	<i>I</i> •	•	L Entrar	Cada	strar
govbr = Fala.BR Plataforma Inte Ativaçã	Controladoria-Geral da União egrada de Ouwdoria e Acesso à Informação <b>ão de Cadastro</b>	Início	Órgãos	Site da LAI	Dados Abertos 👻	Manual	Perguntas Frequentes	<i>A</i> 6	0	Entrar	Cada	sstrar
Sources = Fala.BR Plataforma inte Ativaçã • Cadastro Seu cada	Controladoria-Genal da União egrada de Ouvidoria e Acesso à Informação <b>ão de Cadastro</b>	Inicio	Órgãos	Site da LAI	Dados Abertos 🕶	Manuat	Perguntas Frequentes	<i>5</i> •	0	L Entrar	Cada	sstrar
e Fala.BR Plataforma Inte Ativaçã • Cadastro Seu cada	Controladoria-Genal da Unido egrada de Ouvidoria e Acesso à Informação <b>ão de Caclastro</b> estruado!	inicio	Órgãos	Site da LAI	Dados Abertos 🔻	Manual	Perguntas Frequentes	<i>3</i> 6	0	Entrar	Cada	estrar

6 - Para acessar o Fala.BR, utilize o link <u>https://falabr.cgu.gov.br</u> e clique no botão "**Entrar**" localizado no topo da tela, no canto superior direito.

Controladoria-Geral da União     E Fala.BR     Piataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação	Inicio Órgãos Site da LAI Dados Abertos • Manual Perguntas Frequentes 7 6 0 Entrar Cadastrar
Damos as boas-vindas ao Fal Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncia envlar sugestões.	a.BR as, elogios, reclamações, solicitações ou
Ouvidoria Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de rec ainda. registre uma denúncia.	tamações, elogios ou sugestões, ou Acesso à informação - LAI Faça um pedido de acesso à informação
Consulte seu protocolo	Perguntas frequentes
Controladoria Garal da Unido = FALER Rataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Para continuar, escolha uma iden Seus dados pessoais estavão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017	Inicio Orgãos Site da LAI Dados Abertos • Manual Perguntas Frequentes 27 • 0 2 Entrer Cadastrar
Login Fala Br	Login gov.br (Login único)
Identificação com restrição de acesso. Insira seus dados de login e senha para continuar	Vocé pode críar o seu cadattro autenticado por meio do login único govbr, para ter acesso a todos os serviços publicos digitais em um so cadastro.
Login	Entrar com gov.br
Obrigatório.	ATENCÃO
Senha	O Jonin Goy BB do ambiente de treinamento usa a plataforma de testes do
Digite isoa senha 🖉	Gov.BR.
Obrigatório	Se ainda nao tem login criado neste ambiente, será criado um, de maneira semelhante ao do ambiente de Produção.
Esqueci minha senha Não possui usuário? Criar conta	Um exemplo simplificado está aqui: <u>Roteiro_login_govbr_treinamento.pdf</u>
Voltar Entrar	

Conforme ilustrado na figura, o Fala.BR oferece dois tipos de acesso: Login Fala.BR e Login Gov.BR. Ambos são disponíveis para cidadãos que desejam fazer manifestações. No entanto, outros tipos de usuários, designados para a administração do sistema ou para o tratamento das manifestações, devem obrigatoriamente utilizar o login via Gov.BR.

#### a) Login Fala.BR

A forma convencional de entrar no sistema é através do Login Fala.BR, onde é possível fornecer um dos seguintes valores, dependendo do tipo de usuário cadastrado:

- i) E-mail: para os cidadãos que se cadastraram individualmente, como descrito em Auto cadastro; ou
- ii) Nome de usuário: para os usuários cadastrados como Sistema.

Assim, o cidadão comum deve inserir seu e-mail no campo de Login para acessar o sistema. Após inserir os dados de Login e Senha, basta clicar em Entrar.

b) Login Gov.BR

Outra opção de acesso ao Fala.BR é através do Login Gov.BR. Para isso, basta clicar em Entrar com Gov.BR. Todos os selos do Gov.BR permitem acesso ao Fala.BR.



7 - Neste segmento, serão delineados os procedimentos essenciais para registrar uma manifestação. Para iniciar, o cidadão deve clicar na seção "**Ouvidoria**" para acessar o menu contendo as opções de manifestação disponíveis.

gov.br	Controladoria-Geral da União	Inicio	Órgãos	Site da LAI	Dados Abertos 💌 Pergunta	Manual s Frequentes	ภ่	•	0 (	Lentrar	Cadastrar
Fala.BR Plataforma International	tegrada de Ouvidoria e Acesso à Infor	mação									
Damos Aqui vocé pode reclamações, so	S as boas-vin fazer um pedido de acesso à in dicitações ou enviar sugestões.	das ao formação, fazer de	Fala. <sup>enúncias, e</sup>	BR Alogios,				1			
	Ouvidoria Envie denúncias, reclamações	, elogios, solicitaçã	ões ou suge	estões	i	Acesso à il Faça um pedid	nfori o de a	maçi	ão - L à inforr	_AI mação	
	Consulte seu ;										

gov.br	Controladoria-Geral da União	Início Órga	ãos Site da LAI	Dados Abertos 🝷 Perguntas I	Manual Frequentes	я <b>6</b> О	L Entrar	Cadastrar
■ Fala.BR Plataforma I	ntegrada de Ouvidoria e Acesso à Informaç	ão						
O que Aqui você pode	VOCÊ QUER FAZ fazer denúncias, elogios, reclamaç	Ər? ;ões, solicitações or	u <mark>enviar sugestões.</mark>			1	)	
← Voltar								
	<b>enúncia</b> munique uma irregularidade, um at administração pública	o ilicito ou uma viola	ação de direitos	Reclama Manifeste su	<b>açãO</b> ua insatisfação	com o serviço públ	lico	
E E	<b>logio</b> presse se você está satisfeito com u	ım atendimento püb	ilico	Solicitaç Peça um ate	ç <b>ão</b> endimento ou u	ima prestação de s	erviço	
Si Si	implifique Igira alguma ideia para desburocrati	zar o serviço público	D	Sugestā Envie uma ic	<b>O</b> deia ou propos	ta de melhoria para	a os serviços pü	lblicos
C	Consulte seu prol	ocolo			Pergur	ntas frequentes		

8 - Depois de escolher a opção desejada, é preciso fazer login no Fala.BR. Na tela de login, insira seu e-mail como nome de usuário e sua senha. É importante lembrar que, para o cidadão, o e-mail é utilizado como nome de usuário, enquanto para os servidores da ouvidoria, é o CPF que deve ser inserido (para mais informações, consulte a seção "**Tipos de Login**").

Controladoria-Geral da União E Fala.BR Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação	Inicio Órgãos Site da LAI Dados Abertos マ Manual Perguntas Frequentes ガ ゆ ① 【Entrar	Cadastrar
Para continuar, escolh Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos d	a uma identificação a Lei 13.460/2017	
Login Fala.Br Identificação com restrição de acesso. Insira seus dados de login e senha para continuar Login	Login gov.br (Login único) Vocé pode criar o seu cadastro autenticado por meio do login único gov.br. para ter acesso a todos os serviços públicos digitais em um so cadastro.	
E-mail ou CPF	Entrar com poy br	
Obricatório. Senha	ATENÇÃO	
Digite sua senha	O login Gov.BR do ambiente de treinamento usa a	
Obrigatório. Esqueci minha senha Não possui usuário? Criar conta	platarorma de testes do Gov.BK. Se aínda não tem login criado neste ambiente, será criado um, de maneira semelhante ao do ambiente de Produção. Um exemplo simplificado está aqui:	
Voltar Entrar	Roteiro_login_govbr_treinamento.pdf	

9 - A tela exibirá as opções de manifestação disponíveis: denúncia, elogio, reclamação, simplificação, solicitação e sugestão (para mais detalhes, consulte a seção "Tipos de Manifestação"). Em seguida, selecione a manifestação desejada. Para os exemplos a seguir, escolheremos o tipo "**Elogio**", apresentado por um cidadão já registrado no sistema. Após selecionar o tipo, preencha os campos conforme necessário. Observe que alguns campos são obrigatórios, como a identificação da ouvidoria destinatária (**órgão para o qual você deseja encaminhar sua manifestação**) e o campo de conteúdo da manifestação (**Fale aqui**).

govbr	Controladoria-Geral da União				Inicio Acesso à Informação 🖛 Ouvidoria 🖛 💋 💌 💓 Unatoria	
≡ Fala.BR						
Plataforma ir	ntegrada de Ouxidoria e Acesso a Informação					
<ul> <li>P Precipal 2 Nov</li> </ul>	a Vanhetigle - Doge					
10	Faça seu elogio					
-	Escolha esta opção se você foi bem atendido ou es	tā satis	to com o atendimento recebido e deseja compartilhar com a administração publica			
Destinatário						
Filtre por etfera de	ederal estacluai ou municipali A					
22020						
Estera Q. commune			× ~			
Comece a clipitar o	voce quer enviar sus manifestação i nome cu a ogla do órgão para teleciona-lo na lista que será i	et de				
Q. Selectore						1
Obrigatorio						
Descrição						
Sobre qual assurb	o vocë quer falar?					
Q comme					× -	
Fale aqui						
Registre seu relato	E importante que seja claro e objetivio mas completo com inf	ormaçõe	ue facilitatio a attaline. Indique o orgão e o agente responsavel, o terma, o perviço relacionado, a data, o local, eo condutas praticada	det e tu	ido mais que possa audar a entender o caso. Voce também poderá adicionar documentos, videos fotos e imagens	
Descretion or corde	suas ar suo manifestação. Sea chino e objetivo informações por	0065, /AC	Are laeválitagás, não pelem ser Arcenidas a tido ser que sejam essenciais para o caracterização da manéestação			
Limite máximo de l	8000 calacteres					1
Obrigatorio						
Envio de arquivos		22.0				
<ol> <li>Selectore o</li> </ol>	o despunse					
São aceitos docum	nentos de texto (pdf. doc. docs. txt) imagens (greg. prig. om	ol plants	cista, visio e mutimistie (mp3, mp4)			
Local do fato						
Local do rate						
Estado			Aincipo	Loca	8	-
Q Selectore		<u> </u>	Q Soutions X Y		xentalo: Potito de Soude Nº03	1
Quais são os	envolvidos no fato? 💿					
Nome do Envolvid	lo:		Órglio/Empresa		Punção do Envolvido	
					Q. Salvoora X Y +	٥
						1
	C		+ Voltar		Avançar 🔿	

Observação:

É possível anexar documentos de texto, imagens, planilhas, arquivos no formato ".pdf", áudios e vídeos, limitados a 10 anexos por manifestação. O tamanho total dos anexos não deve exceder 30MB.

Após preencher as informações, clique em Avançar. Você será direcionado(a) para uma tela de Resumo da Manifestação. Em seguida, clique em Concluir.

Fala.BR				Amiteesta da Trainamar
Palations vergeda da Gooldon e Acesse à Myrragan				
	🛋 - Tips - Description - Reside - Covenado			
	Revise e conclua seu elogio	4.00× 0		
	Revenue da aut monthetación			
	Figue de resortantadas - Ministro Gegela de activitarias - CCU-Constructivas de area da catella - Activitaria - Antonia - Nacada de Arter - Mande da respetato - Antonia de antonia de antonia de area da Catel de activitaria - Antonia de activitaria de activitaria			
	Fala seal Pala seal Pala setta to data autorea diserte a tratate			
	Non Konserversensin oppress Eventudes			
	Hale haran encontraction enganteus Campos adicionais			
	Campo No teste campo atricette	-		
	Toda - Vetaa			
	Unamio			

10 - Serão emitidos um **Número de Protocolo** e um **Código de Acesso** para que o usuário possa verificar sua manifestação. Neste ponto, o cidadão receberá em seu email (o qual foi registrado no Fala.BR) as principais informações referentes à manifestação registrada, incluindo os dois mencionados. Para acessá-la, basta clicar em "**Minhas Manifestações**" na tela inicial do usuário.

<ul> <li>Fala.BR</li> <li>Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Inf</li> </ul>	smação		Ambiente de Treinament
	● > Tipo + Descrição + Revisão > Conclusão		
	Sua manifestação foi registrada com sucesso		
	Obrigado pela sua participação!         Fara acompanhar o andamento da sua manifestação ander e guarde o número de protocoto e o código de acesso a anguit:         SEU NÚMERIO DE PROTOCOLO:       E-MALL UTULIZADO:         BASE       E-MALL UTULIZADO:         RERA CONSULTAR SUA MANEESTAÇÃO:       E-MALL UTULIZADO:         Cidadão sem caduator no sistema:       E-MALL UTULIZADO:         Base		
	Avalle o FalaBR Em uma escala de o a so considerando sua expeniência ao registrar sua manfestação, o quanto vooê recomendaria o RuisiBP para um amigo ou familiar?	to multo providvel	

Por último, é solicitada uma avaliação da experiência do usuário durante o registro da manifestação. Ao clicar na nota desejada, será exibido um campo onde você pode inserir sugestões de melhoria do sistema. Clique em "**Enviar**" para concluir a pesquisa. Após responder, a pesquisa não será mais exibida. Em outras palavras, apenas uma resposta é coletada para cada usuário.

O cidadão, especialmente aquele cuja manifestação foi registrada por um usuário da ouvidoria e ainda não possui cadastro ativo, deve salvar as informações desta página (**Número de Protocolo e Código de Acesso**). Portanto, é aconselhável imprimir, salvar como arquivo em formato ".pdf" ou guardar o e-mail recebido contendo as informações de conclusão. Para acessar e acompanhar o progresso da manifestação, será necessário fornecer tanto o **Número de Protocolo** quanto o **Código de Acesso** gerados.

### 11 - Registrando uma Denúncia Anônima:

Primeiramente, o cidadão precisa acessar a Plataforma em <u>https://falabr.cgu.gov.br</u>. A tela inicial será exibida, onde é preciso clicar na seção "**Ouvidoria**" para acessar o menu com as opções de manifestações disponíveis.

Após isso, selecione a categoria de Denúncia (para mais detalhes, consulte a seção "Tipos de Manifestação"). É crucial destacar que este é o único tipo de manifestação que pode ser registrada de forma não identificada (anônima). Para os casos abaixo, optaremos pela categoria Denúncia. Em seguida, a tela de login será exibida (para mais detalhes, consulte a seção "Tipos de Login"). Para continuar, escolha a opção "Não identificado" (Continuar sem me identificar).

E Fala.I	Controladoria-Geral da União BR na Integrada de Ouvídoria e Acesso à Informaçã	Início Órgãos o	Site da LAI I	Dados Abertos 👻 Manua Perguntas Frequente	al 🧷 🎓 🛈 💶	Entrar Cadastrar
O qu Aqui você p	E VOCÊ QUET FAZE	<b>P?</b> Ses, solicitações ou envi	ar sugestões.		1	
← Voltar	Denúncia			Peclamação		
R	Comunique uma irregularidade, um ato na administração pública	ilicito ou uma violação c	le direitos	Manifeste sua insatisfi		
	Elogio Expresse se vocé està satisfeito com un		1	Solicitação Peça um atendimento		
	Simplifique Sugira alguma ideia para desburocratiz			Sugestão Envie uma ideia ou pro		
	Consulte seu proto	colo		Pe	erguntas frequentes	

Para continuar escolha uma identifica	ação					
Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017	içao					
Login Fala.Br		Denúncia anônima				
		As manifestações registradas de maneira anônima não possibilitam acompanhamento poster Caso queira acompanhar o andamento e receber respostas para sua manifestação, por far identifique-e. A COU reafirma o compromisos de garantia da proteção de sua identidade, qu inclui o não egistro do endreço eletôrônico IRD.				
	Entrar com gov or					
		Continuar sem me identificar				
	O login Gov.BR do ambiente de treinamento usa a plataforma de testes do Gov.BR.					
Digite sus sentra	Se ainda não tem login criado neste ambiente, será criado um, de maneira semelhante ao					
	do ambiente de Produção. Um exemplo simplificado está aqui: <u>Roteiro_login_govbr_treinamento pdf</u>					

12 - Será apresentado um formulário para inserção das informações relacionadas à manifestação. Observe que alguns campos são obrigatórios, tais como a identificação da ouvidoria destinatária (**órgão para o qual deseja encaminhar sua manifestação**) e o campo de conteúdo da manifestação (**Fale aqui**):

gov.br ≡ Fala.BR	Controladoria-Geral da União			Início Órgão:	s Site da LAI	Dados Abertos 🔻	Manual	Perguntas Freque	entes 🎢 💁	0 LEntre	Cadastra	
Plataforma Int	egrada de Ouvidoria e A	cesso à Informação										
nova Manifestação	o - Demancra											
	aça sua	denúnci utaridade, um ato ilicit	<b>a</b> to ou uma violação	o de direitos na adm	inistração pública							
Vocé sabia	?											
		Você sabia que, p interesse publico publicas? Para isso, o Decre para realizar o tra consentimento fo	elo principio da p devem receber p to nº 10.153/2019 mite de sua denúr r negado ou quan	roteção ao denuncia roteção especial cor estabelece uma sé ncia para eutra euvic do for enviada às un	inte, individuos que tira retaliação, pers rie de medidas par- doria competente e actades de apuraçã	levam aos órgãos de c eguição ou tratamento a salvaguarda da identir de pseudonimizar, isto 5.	controle, de regul discriminatorio, s dade do denunci e, retirar todas as	ação ou de execução leja por parte de seus ante, como a obrigato a informações que po	o, informações solo superiores, do de oriedade de solicit ideriam revelar a s	ré atos ilegais ou p nunciado, ou de au ar o consentimento ua identidade, sem	rejudiciais ao itoridades o do denunciante ipre que o	
Destinatário												
Filtre por esfera (fed	deral, estadual ou municip	nali n										
Edera												
Q. Selecione			× ~									
Órgão para o qual vo Comece a digitar o no	cê quer enviar sua manif ome ou a sigia do orgão p	estação Iara selecioná-io na lista q	ue serà exibida									
Q. Selecione												-
Descrição Sobre qual assunto v	ocë quer falar?											
Q. Selectore											×	2
Fale aqui Registre seu relato E também poderá adici Descrevo o confeod	importante que seja clari ionar documentos, videos lo de suo monifestogido. Se	o e objetivo, mas completo , fotos e imagens au cioro e objetivo, informo	o com informações qu pões pessoais inclusiv	ve facilitarão a análise. In en clemáticação, inde deve	díque o órgão e o ager Im ser inseriolas o rido s	te responsável, o tema, o se re que sejam essenciais para	enviço relacionado: a la caracterização da	data, o locat, as condutas monifestoção	s praticadas, e tudo m	ais que possa ajudar a	entender o caso. Vor	E
Limite máximo de <b>80</b> Obrigatório	00 caracteres											
Envio da arcultura												
Selecione o or	quivo											
São aceitos documen	ntos de texto (pdf, doc, d	ocx: txt); imagens (jpeg. g	ong, bimpi, planišhas (	xis xisxi e multimidia (n	np3, mp4)							
Local do fato	v											
Estado		××	Municipio				Local	in Theode and Theodelic Antonia				
Quais são os er	nvolvidos no fato	? 0	- A GUILDINE				exemp	an a name of adding of D2				
Nome do Envolución			"DE			Órnão/Emvreta			Funcão do Envolvid	6		
			589.J			- Sheer midy page			Q. Selectore		× ~ 🕶	D
	(		← Vo	oitar		C	Avan	çar →				

Uma observação importante:

É possível anexar documentos de texto, imagens, planilhas, arquivos no formato ".pdf", áudios e vídeos, limitados a 10 anexos por manifestação. O tamanho total dos anexos não deve exceder 30MB.

Após preencher as informações, clique em **Avançar**. Uma tela de Resumo da Manifestação será exibida em seguida. Clique em **Concluir** para finalizar.

Controladoria densi de Latida E Falla BR Relationes integrade de Queldorie e Acroso à Informeção			Inicio	Cadastre-se	Órgãos	Download de Dados LAI	Ouvidorias.gov	Ajuda +	<i>5</i> 6 0	4) Entrar & Cadastrar Artiliente de Treisamento
	● Tipo → Descrição → Ravisão	> Conclusão								
		Revise e cono	clua sua	denúncia			uda 🥹			
	Besumo da sua monifestação Tipo de manifestação Orgão destinstário Assento Local do foto Canal de entrada	Denúncia CGU - Controladoria-Genel da União Auditoria Internet								
	Fale agui Audiona fiela em tempo curto Aresos Originals Não foram encontrados registros Envolvidos Não foram encontrados registros									
	Campos adicionais Campo					Valor				
	teste campo adicional.									
	Teste - Vinicius									
	Usuário									
						W Voltor	ncluir			
						Voltar ao Topo				

13 - Ao contrário do que foi apresentado em "Registrando uma Manifestação", **não será** atribuído um Número de Protocolo e um Código de Acesso para que o usuário possa acessar sua manifestação. Portanto, o usuário não terá a capacidade de monitorar o progresso da manifestação no Fala.BR. Se desejar acompanhar o tratamento da manifestação, é recomendável registrá-la de forma identificada, seguindo o procedimento detalhado nas seções "Registrando uma Manifestação" ou "Registrando uma Manifestação a partir da Tela Inicial do Sistema".

Goupe Controladoria-Geral da Uniño	Inicio Cadastre-se	Órgilos Download de Dados LAI o	Duvidorias.gov Ajuda • 🛷 🌢 🛈	Cadastrar
E Fala.BR Postaforma Intergrada de Cuvidória e Acesso á Viformação				Ambientie de Treinaminto
	🖷 + Trac + Descrição + Revisão = Conclusão			
	Sua manifestação foi registrada com sucess	50		
	Obrigado pela sua participação! Por os tatas de uma mantestação anônima, não será possilent acompanhar o andomento pelo soberna.			
		Weiter at bijas		
		Voltar ao Topo		
	Diretos reservados à Controladora-Geral de União - COU	Versão 2.28.29		

Como última observação, é importante destacar o seguinte: durante o processo de registro, a Plataforma Fala.BR realiza uma análise do conteúdo das manifestações em busca de correspondências de palavras, suas variações e sinônimos. Isso é feito com o objetivo de evitar o registro de múltiplas manifestações com conteúdo idêntico ou similar, além de prevenir o uso de robôs. Esse procedimento é aplicado exclusivamente às comunicações, ou seja, às denúncias anônimas. Portanto, **não é possível registrar mais de uma manifestação com conteúdo semelhante ou muito parecido**.

14 - Minhas Manifestações:

Esta funcionalidade permite ao usuário visualizar suas manifestações registradas, acompanhar seu andamento e realizar determinadas ações solicitadas pela ouvidoria.

Inicialmente, é necessário o cidadão se logar no Fala.BR: basta acessar o sistema em <u>https://falabr.cgu.gov.br</u> e clicar no botão **Entrar**. Na tela de login entre com seu Login e **Senha**: **lembre-se de que para o cidadão o login é seu e-mail, enquanto para o servidor de ouvidoria, o CPF** (para mais informações vide a Seção Tipos de Login).

Contractions Great as brades = Fala Bit Matations strengeladi de Oucldonis e Acreso à Informação	in the second	nicio Orgãos Site da L	N Dados Abertos 👻 Ma	anual Perguntas Frequen	tes 🤉 🛭 🕻	Lentrar Cadastrar
Damos as boas-vindas ao Fala.BR	ções, solicitações ou enviar sugestões.		11			
Ouvidoria Envie denancus, reclamações elogies solicitações ou sugestões		(i)	Acesso à informação Faça um pedido de acesso à i	o - LAI Informação		
Consulte seu protocole		$\subset$		Perguntas frequentes		
Controladoria-Gerat da União E Fala.BR Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação	cio Órgãos Site da l	LAI Dados Abei Pe	tos ▼ Manual rguntas Frequentes	<i>∄</i> ● 0	La Entrar	Cadastrar
Para continuar, escolha Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Le	uma identif	ficação				
Login Fala.Br	Login gov.br (Login uni	ico)				
Identificação com restrição de acesso. Insira seus dados de login e senha para continuar. Login	stro autenticado por i acesso a todos os ser cadastro	meio do viços				
E-mail ou CPF	Foliate	om coulor				
Obrigatório	Entrarc	on gov bi				
Senha	ATE	NÇÃO				
Digite sud senha 🕘	O login Gov.BR do ambient	te de treinamento us	a a			
Obrigatorio Esqueci minha senha Não possui usuário? Criar conta	Se ainda não tem login cria criado um, de maneira sen Produção. Um exemplo simplificado e	ado neste ambiente, nelhante ao do ambi está aqui:	será ente de			
Voltar Entrar	Roteiro login govbr treina	amento.pdf				

Na tela inicial do usuário, clique no menu **Minhas Manifestações**. Na sequência, serão mostradas todas as manifestações registradas pelo usuário no Fala.BR:

Controlador da União	ia-Geral			Início	Acesso à Informação 🔻	Ouvidoria 👻	ต 💿 😡 Usuá
Fala.BR Plataforma Integrada de Ouvis	doria e Acesso à Informação						
Principal. 🤌 Minhas Manifestações							
linhas Man	ifestações						
sulte as suas manifestaçõ	es.						
Informe os filtros de	e consulta desejados						
lotal de registros: 6							
lções	Número	Tipo	Órgão	Assunto	Cadastro	Prazo	Situação
autorizar Acesso a Dados	55555.000561/2023-29 🗗	Denúncia	CGU - Controlaciona-Geral da União	Biodiversidade	31/08/2023	02/10/2023	Cadastrada
lesponder pesquisa	55555.000557/2023-61 🗹	Denúncia	CGU – Controladoria-Geral da União	Auditoria	31/08/2023	02/10/2023	Concluida
omplementar	55555 000556/2023-16 🕑	Denúncia	CGU – Controladoria-Geral da União	Auditoria	31/08/2023	30/11/2023	Complementação Solicitada
	55555.000535/2023-09 [	Sugestão	CGU – Controladoria-Geral da União	Auditoria	25/08/2023	26/09/2023	Cadastrada
	55555.000534/2023-56 🖸	Elogió	CGU - Controladoria-Geral da União	Auditoria	25/08/2023	26/09/2023	Cadastrada
	55555 000533/2023-10 🗹	Elogio	CGU - Controladoria-Geral da União	Auditoria	25/08/2023	26/09/2023	Cadastrada

Na tela de visualização de manifestações é possível verificar a quantidade de manifestações registradas em Total de registros. Na linha logo abaixo constam três filtros pré configurados para agilizar a pesquisa: Ver todas; com resposta; e sem resposta. Ademais, existem as seguintes colunas:

**Ações:** a depender do tratamento dado pela ouvidoria na manifestação, é solicitado ao usuário a execução de determinadas ações. Para mais detalhes, vide a Seção Ações do Usuário;

**Número:** é número de protocolo informado ao cidadão ao final do registro da manifestação. Para mais informações, vide a Seção Registrando uma Manifestação.

**Tipo:** é um dos sete tipos existentes no Fala.BR, isto é, acesso à informação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão. Para mais informações, vide a Seção Tipos de Manifestação.

**Órgão:** é o órgão destinatário da manifestação, selecionado durante o registro (campo: Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação). Ressalta-se que uma ouvidoria pode encaminhar a manifestação para outra, em face do assunto ou ausência de competência.

**Assunto:** assunto selecionado quando o cidadão realizou o registro da manifestação (campo sobre qual assunto você quer falar). Ressalta-se que a ouvidoria pode alterar este campo durante sua análise a fim de readequação.

Cadastro: data de registro da manifestação pelo cidadão.

**Prazo:** prazo de atendimento final pela ouvidoria. Com a Lei nº 13.460/2017, a ouvidoria deverá responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados a

partir do seu recebimento. Este prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa.

**Situação:** estados em que uma manifestação pode estar, sendo que o inicial é Cadastrada e o final é Concluída. Para mais informações, vide a Seção Situações de uma Manifestação.

Para uma pesquisa mais elaborada, constam os campos com filtros que permitem selecionar a(s) manifestação(ões) desejada(s), que podem ser acessados ao clicar na seta à esquerda da linha "Informe os filtros de consulta desejados", conforme mostrado na figura a seguir:

<b>gov.br</b> = Fala.B	Controladoria-Geral da União			Início A	cesso à Informação 🔻	Ouvidoria ▼ 🦻 🎙	0 M Usuário
Plataforma	a Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informaçã	0					
Minha Consulte as su	as Manifestaçõe uas manifestações	es					
^_Inform	ne os filtros de consulta desejad	os					
Esfera		Órgão Destinatário	v	Número de Protocolo		Tipo	v]
C Selecione		Selecione	A	Digite o número		⊂ Selecione	
Periodo de Cad	lastro		× 🗰	Prazo de Resposta	'aaaa		× 前
000 11110 000				da nin dad de de nin			Prazo Expirado
Situações							
Q Selecione	2						~
Texto na Manife	estação	- X		Texto na Resposta			
Entre com un	n trecho ao texto a ser pesquisado na propria ma	nijesiaçao	← Voltar	Q Buscar	o a ser pesquisado na resposia da l	manijestação	
Total de reg	jistros: 10						
Ações	Número	Тіро	Orgão	Assunto	Cadastro	Prazo	Situação
	55555.000740/2023-66 🕻	Solicitação	CGU – Controladoria-Geral da União	Atendimento	20/11/2023	20/12/2023	Cadastrada
	55555.000739/2023-31 🖸	Reclamação	CGU - Controladoria-Geral da União	Atendimento	20/11/2023	20/12/2023	Cadastrada
	55555.000738/2023-97 🖸	Denúncia	CGU – Controladoria-Geral da União	Atendimento	20/11/2023	20/12/2023	Cadastrada
	55555.000737/2023-42 🖸	Elogio	CGU – Controladoria-Geral da União	Atendimento	20/11/2023	20/12/2023	Cadastrada
	55555.000561/2023-29 🖸	Denúncia	CGU – Controladoria-Geral da União	Biodiversidade	31/08/2023	02/10/2023	Cadastrada
	55555.000557/2023-61 🖸	Denúncia	CGU – Controladoria-Geral da União	Auditoria	31/08/2023	02/10/2023	Concluida
	55555.000556/2023-16 🖸	Denúncia	CGU – Controladoria-Geral da União	Auditoria	31/08/2023	11/12/2023	Complementada
	55555.000535/2023-09 🖸	Sugestão	CGU – Controladoria-Geral da União	Auditoria	25/08/2023	26/09/2023	Cadastrada
	55555.000534/2023-56 🖸	Elogio	CGU - Controladoria-Geral da União	Auditoria	25/08/2023	26/09/2023	Cadastrada
	55555.000533/2023-10 🖸	Elogio	CGU - Controladoria-Geral da União	Auditoria	25/08/2023	26/09/2023	Cadastrada
Exibir 10 Y	1-10 de 10 itens					Página	1 🖌 < >
As manifest	tações marcadas em amarelo sofreram	alteração de tipolog	ia de pedido de acesso à informação	para manifestação de Ou	vidoria e encontram-se com	prazo recursal em aberto.	Exportar Manifestações

Por fim, as subseções a seguir, Acessando uma Manifestação de Usuário sem Cadastro e Acessando uma Denúncia Anônima, descrevem procedimentos que não estão disponíveis a partir da funcionalidade **Minhas Manifestações**. Contudo, eles foram inseridos nesta seção por melhor terem relação com o tema discutido.

# 15 - Acessando uma Manifestação:

Na lista exibida em Minhas Manifestações, clique no Número do Protocolo da manifestação desejada para exibi-la na mesma janela do navegador ou no ícone de seta ao lado dele para abrir em uma nova janela.

A tela de visualização da manifestação é composta por quatro blocos:

gov.br	Controladoria-Geral da União				Inicio	Acesso à Informação 🔻	Ouvidoria 💌	<i>n</i> 6 0	Ο,	Jsuário
= Fala.BR	egrada de Ouvidoria e Acess	o à Informação								
🕈 🔿 Principal 🔿 Minha	as Manifestações 🔅 Detalhes da N	danifestação								
Detalh Consulte aqui os	es da Mar detalhes da manifestaç	nifestação <sup>ão selecionada</sup>	D							
Ir para Q. Selecione o	seção			~						
Manifestação	Detalhada	222.2								
S5555 000535	/2023-09	Tipo Sugestă	io		Federal		CGU - Control	o adoria-Geral da U	nião	
Fale aqui (teor) Mais tempo de	campo para execução c	los trabalhos								
Serviço Registrar manif Plataforma Fala	festação de ouvidoria na a BR	Órgão de -	interesse		Assunto Auditoria		Subassunto -			
Tag -										
Data de cadastro 25/08/2023		Prazo de 26/09/	atendimento 2023		Situação atual Cadastrada					
Registrado por		Modo de Pelo sist	resposta tema (com avis	os por email)	Canal de entrada Internet					
II Anexos Origin	ais									
Anexos da Manife Não foram enci	istação ontrados registros									
Local do Fato										
Uf -		Cidade			Local					
IV Histórico de A	ções									
Data/Hora	Ação	Respo	nsável	Informações adicionais						
25/08/20231	1110 Cadastr	ro Márcio		Registro dos dados da manifesta	ação					
04/09/2023	08.29 Cadastr	ro Órgão		Alteração do serviço da manifes	tação - Serviço anterior -					
25/10/2023 0	07:55 Determ	inação Órgão		Determinação pela OGU/CGU a	(o) CGU - Controladoria-Ge	ral da União quanto à produção de re	esposta em 20 dias.			
Exibir 10 💙	1-3 de 3 itens							Página 1 👻	<	>
V Encaminhan Não foram enci VI Prorrogaçõe Não foram enci VII Respostas à Não foram enci	nentos ontrados registros IS ontrados registros. pesquisa de satisfac ontrados registros	ção								
			C	← Voltar	Export	ar				

i) **Manifestação Detalhada**: contém as informações principais sobre a manifestação, que podem ser verificadas pelo cidadão, tais como:

## Número de protocolo

Tipo

Esfera

## Órgão destinatário

Fale aqui (teor): contém os dados informados pelo cidadão durante o registro da manifestação

**Serviço**: lista de serviços cadastrados pelo órgão destinatário no Portal de Serviços do Governo Federal (https://www.gov.br);

Órgão de Interesse: órgão que, a depender do tema tratado, possa ter competência ou relação com o assunto exposto na manifestação;

Assunto: lista de assuntos de abrangência geral cadastrada pela OGU;

Subassunto: lista de temas utilizados para classificar as manifestações;

**Tag**: lista de marcadores que tratam temas específicos cadastrados pelas ouvidorias públicas;

Data de cadastro: data de registro da manifestação;

**Prazo de atendimento**: o prazo para atendimento é de 30 dias, conforme a Lei nº 13.460/2017, podendo ser prorrogado por igual período, devidamente justificado;

Situação atual: apresenta o estágio em que a manifestação se encontra;

**Registrado por**: nome do usuário que registrou a manifestação. Caso seja uma denúncia aparece o termo genérico "Cidadão";

#### Modo de resposta:

Canal de entrada: meio pelo qual foi registrada a manifestação.

ii) Anexos Originais: exibe os arquivos anexados à manifestação.

iii) Local do Fato: Informações sobre o local onde ocorreu o fato.

UF / Cidade (Ex: Frei Paulo) / Local

iv) Históricos de ações: exibe as ações executadas no tratamento da manifestação.

v) Encaminhamentos

vi) Prorrogações

vii) Respostas à pesquisa de satisfação