

MANUAL DE INSTRUÇÕES

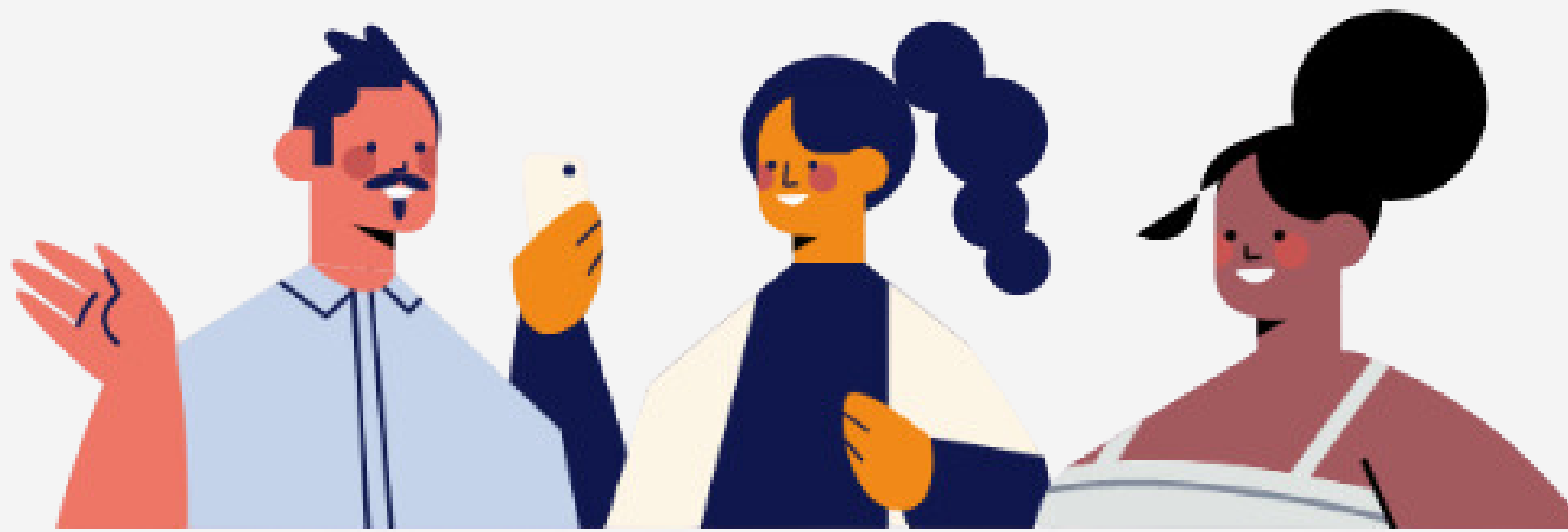
FALA.BR



ÍNDICE INTERATIVO

- 01** Tela FALA.BR
- 02** Ouvidoria FALA.BR
- 03** Tipos de manifestações
- 04** Registrando manifestação de Ouvidoria

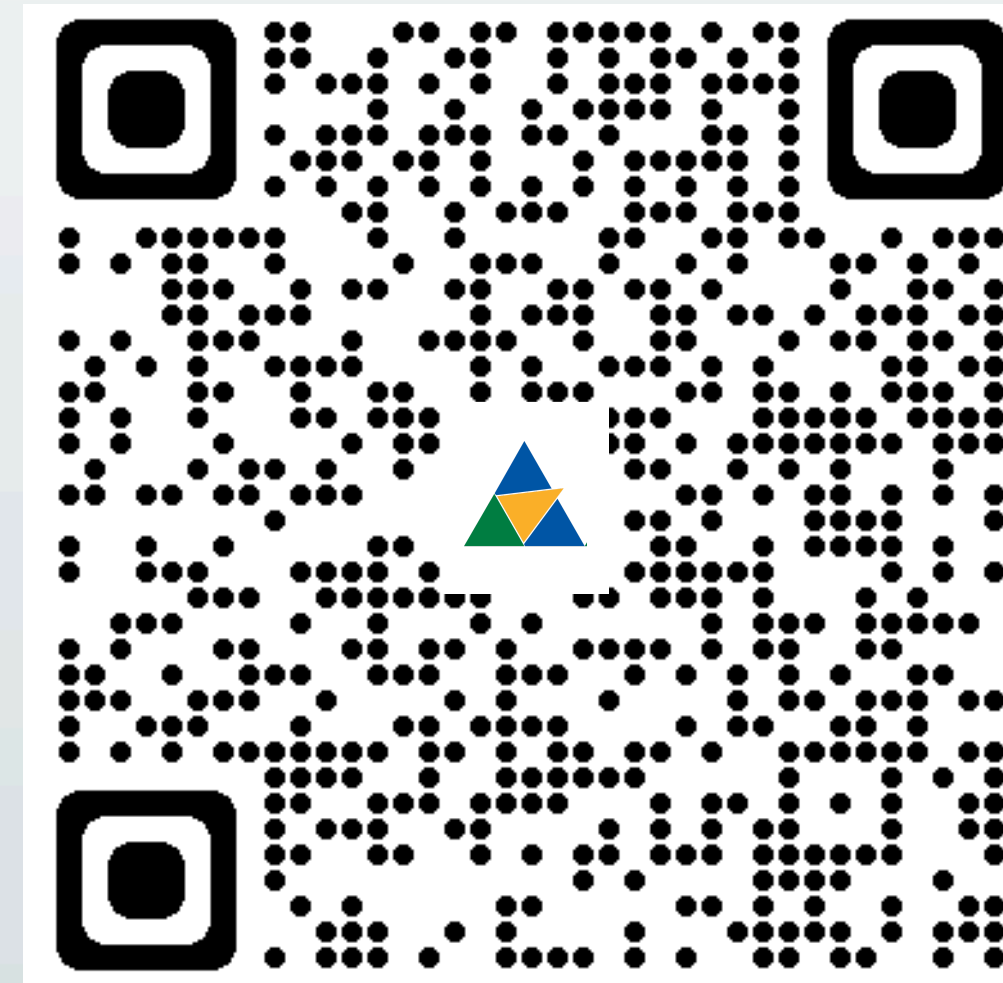
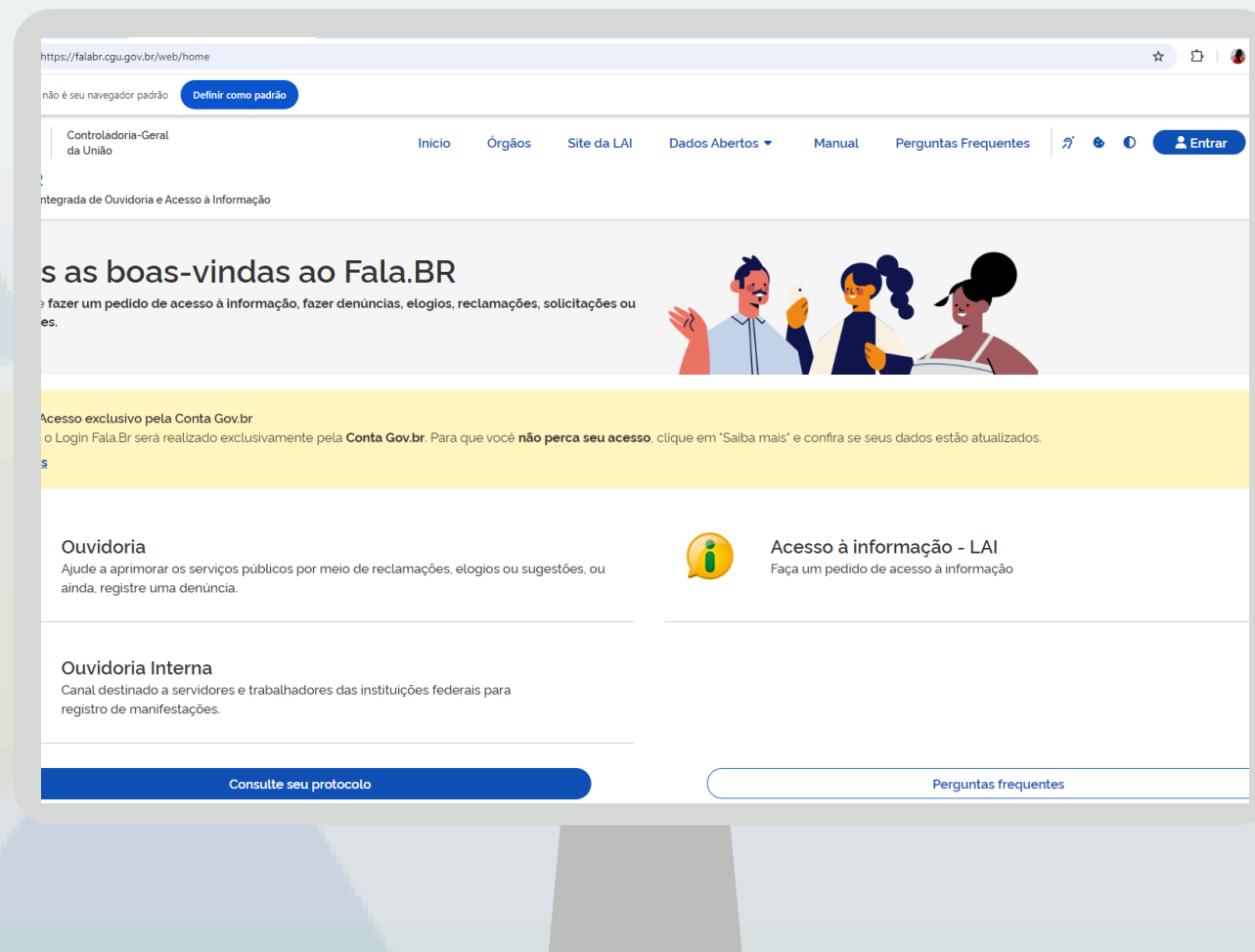
Informativo
[FalaBR](#)



Olá! Me chamo Tetê, e vou te auxiliar a abrir as manifestações dentro do FALA.BR. Espero que consigamos sanar suas dúvidas! Seja muito bem vindo!



1 Clique no link abaixo ou escaneie o Qr code para acessar a Área do Autuado.



<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

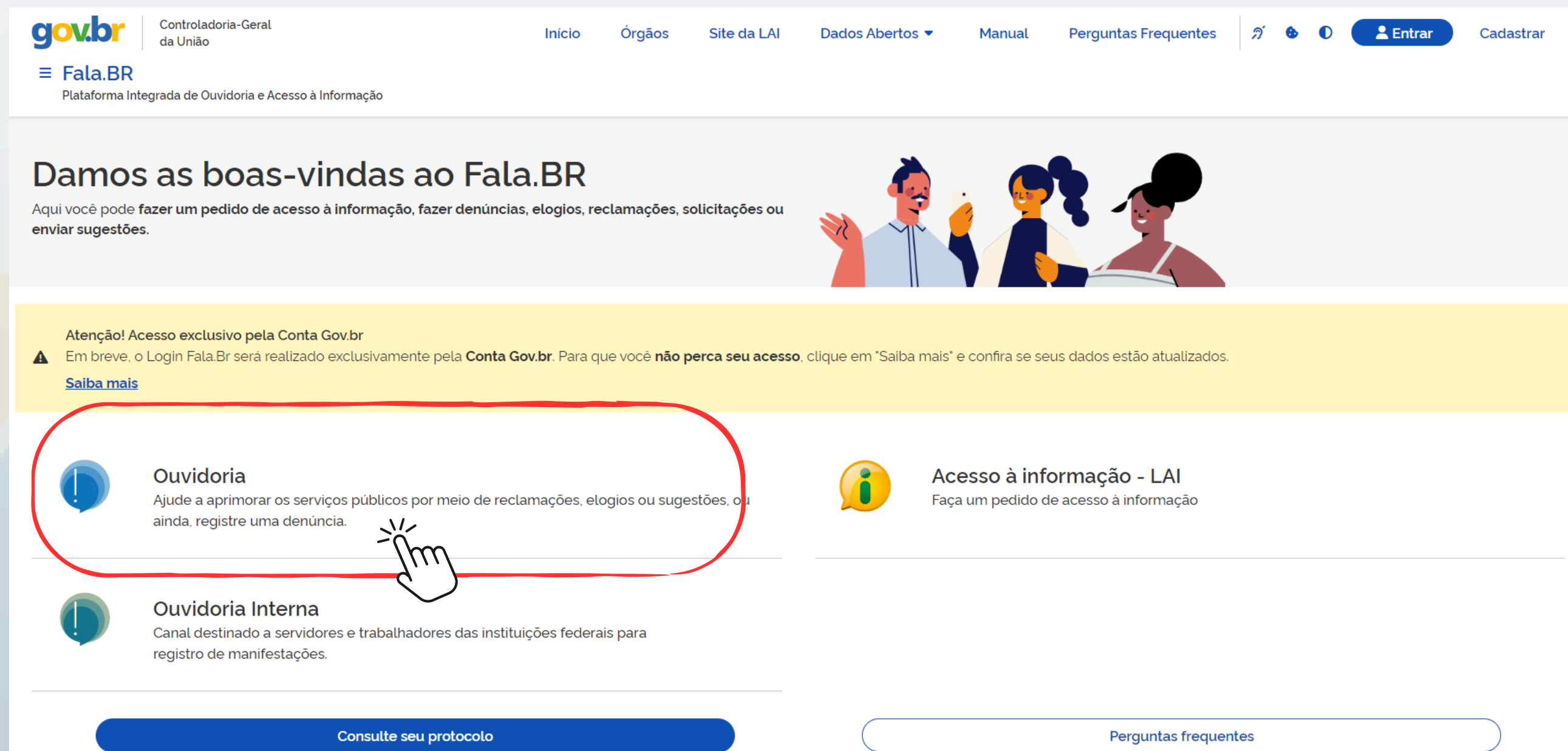


Acesso a Ouvidoria FALA.BR:

2

Neste tópico serão abordados os passos necessários para o registro de uma manifestação.

Clique no item 'Ouvidoria' para acessar o menu com as opções de manifestações disponíveis.



gov.br | Controladoria-Geral da União


Início Órgãos Site da LAI Dados Abertos Manual Perguntas Frequentes Entrar Cadastrar


Fala.BR
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Damos as boas-vindas ao Fala.BR

Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.

Atenção! Acesso exclusivo pela Conta Gov.br
Em breve, o Login Fala.Br será realizado exclusivamente pela **Conta Gov.br**. Para que você **não perca seu acesso**, clique em "Saiba mais" e confira se seus dados estão atualizados.
[Saiba mais](#)

**Ouvidoria**
Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.

**Acesso à informação - LAI**
Faça um pedido de acesso à informação

Consulte seu protocolo

Perguntas frequentes



3

Importante saber o comando de cada manifestação para melhor direcioná-lo dentro do sistema FALA.BR

O FALA.BR dispõe de 6 tipos de manifestações, cada uma com sua respectiva função. Acesse o ícone de acordo com a sua necessidade!



Reclamação

- Demonstrar insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço



Elogio

- Demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.



Solicitação

- Pedir adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.



Denúncia

- Comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes



Simplifique

- Disponível somente para entes federais. Visa encaminhar proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público.



Sugestão

- Registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal



Registrando Manifestação de Ouvidoria

4 Selecione o tipo de Manifestação.

Como exemplo, selecionamos a manifestação **'Elogio'**, e veremos os próximos passos para conclusão dessa manifestação.

O Google Chrome não é seu navegador padrão Definir como padrão

gov.br | Controladoria-Geral da União


Inicio Órgãos Site da LAI Dados Abertos Manual Perguntas Frequentes Entrar Cadastrar


Fala.BR
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação


O que você quer fazer?


Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de **reclamações**, **elogios** ou **sugestões**, ou ainda, registre uma denúncia.


← Voltar


**Reclamação**
Manifeste sua insatisfação com o serviço público

**Elogio**
Expresse se você está satisfeito com um atendimento público

**Solicitação**
Solicite a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria

**Sugestão**
Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos

**Denúncia**
Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública

**Simplifique**
Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público

Registrando Manifestação de Ouvidoria

Após selecionar a opção desejada, é necessário fazer o login dentro do Fala.BR

Entre com o seu login e senha, após inserir as informações, clique em **'Entrar'**

Lembre-se que o e-mail é o login para o cidadão.

gov.br Controladoria-Geral da União

Início Órgãos Site da LAI Dados Abertos Manual Perguntas Frequentes

Entrar Cadastrar

Fala.BR
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

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

E-mail ou CPF

Obrigatório.

Senha

Digite sua senha

Obrigatório.

[Esqueci minha senha](#) [Não possui usuário? Criar conta](#)

Voltar 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

ATENÇÃO

O login Gov.BR do ambiente de treinamento usa a plataforma de testes do Gov.BR.
Se ainda não tem login criado neste ambiente, será necessário criar um, de maneira semelhante ao do ambiente de produção.
Um exemplo simplificado está aqui:
[Roteiro_login_govbr_treinamento.pdf](#)

1

1

Caso não tenha cadastro, clique em **'criar conta'**



Registrando Manifestação de Ouvidoria

Preencha cada campo, informando a **Esfera**, que é a Federal, o **Órgão** ANTT, Descrição de multa no **FALE AQUI**. Depois de tudo preenchido, clique em 'Avançar'.



Faça seu elogio

Escolha essa opção se você foi bem atendido ou está satisfeito com o atendimento recebido e deseja compartilhar com a administração pública.

Destinatário

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal) ^

Esfera

Selecione

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação

Comece a digitar o nome ou a sigla do órgão para selecioná-lo na lista que será exibida

Selecione

Obrigatório.

Descrição

Sobre qual assunto você quer falar?

Selecione

Fale aqui

Registre seu relato. É importante que seja claro e objetivo, mas completo com informações que facilitarão a análise. Indique o órgão e o agente responsável, o tema, o serviço relacionado, a data, o local, as condutas praticadas, e tudo mais que possa ajudar a entender o caso. Você...

Descreva o conteúdo

Limite máximo de 8000 caracteres

Obrigatório.

Envio de arquivos

Selecione o arquivo

São aceitos documentos de texto (.pdf, .doc, .docx, .txt), imagens (.jpeg, .jpg, .png, .bmp), planilhas (.xls, .xlsx) e multimídia (.mp3, .mp4)

Limite máximo de 80

Local do fato ?

Estado

Selecione

Município

Selecione

Local

Exemplo: Posto de Saúde Nº03

Quais são os envolvidos no fato? ?

Nome do Envolvido

CPF

Órgão/Empresa

Função do Envolvido

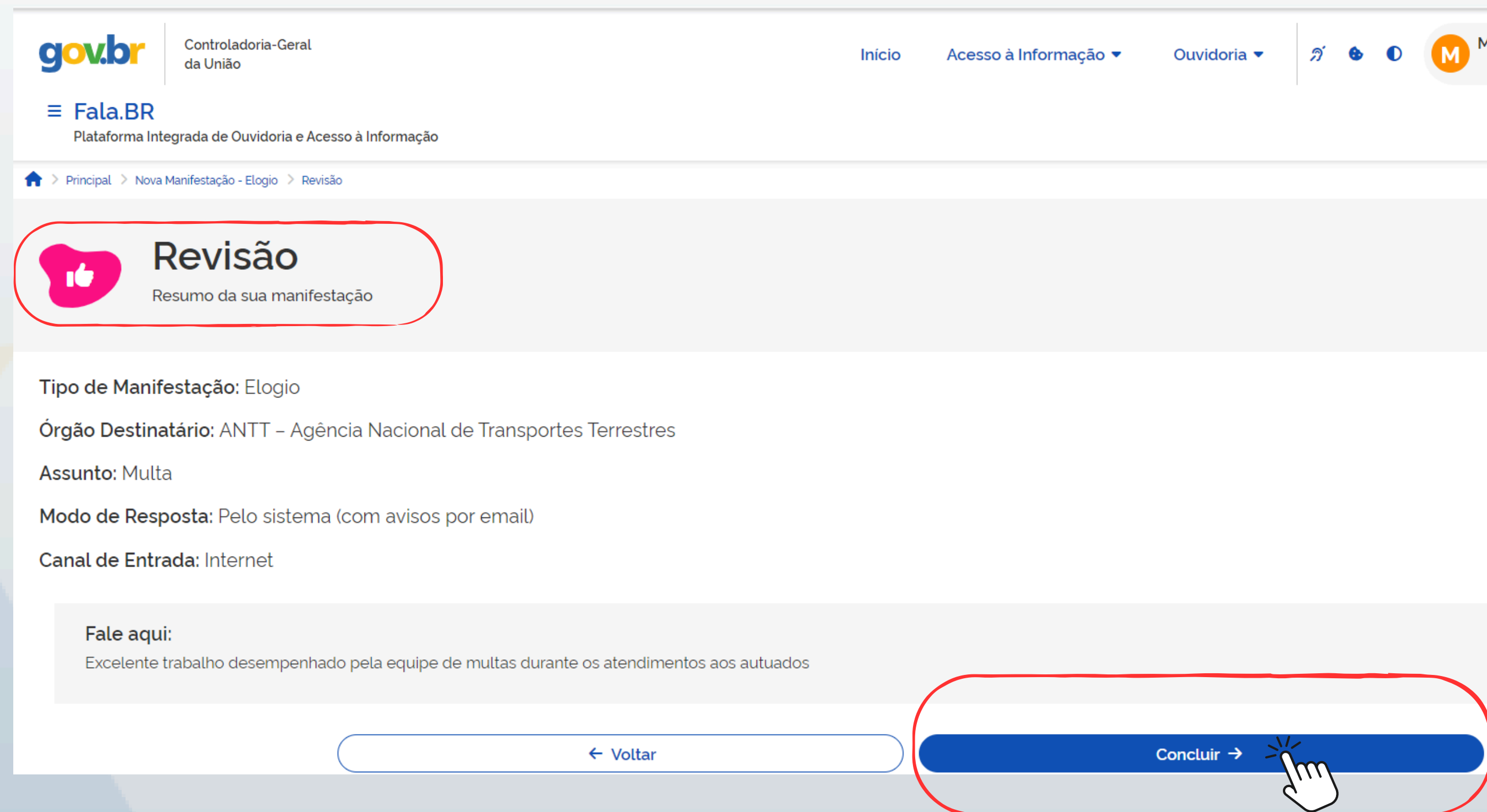
Selecione

Voltar

Avançar

Registrando Manifestação de Ouvidoria

Ao clicar em Avançar; será exibida uma tela de Resumo da Manifestação. Em seguida clique em Concluir:



gov.br | Controladoria-Geral da União

Fala.BR
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

[Início](#) [Acesso à Informação](#) [Ouvidoria](#)

[Principal](#) > [Nova Manifestação - Elogio](#) > [Revisão](#)

Revisão
Resumo da sua manifestação

Tipo de Manifestação: Elogio

Órgão Destinatário: ANTT – Agência Nacional de Transportes Terrestres

Assunto: Multa

Modo de Resposta: Pelo sistema (com avisos por email)

Canal de Entrada: Internet

Fale aqui:
Excelente trabalho desempenhado pela equipe de multas durante os atendimentos aos autuados

[← Voltar](#) [Concluir →](#)

Registrando Manifestação de Ouvidoria

Ao concluir a sua manifestação, será gerado um número de protocolo, e também informações para consultá-las assim que for atendida pelo Órgão.



Conclusão

Sua manifestação foi registrada com sucesso



Obrigado por sua participação!

Para acompanhar o andamento da sua manifestação, anote e guarde o número de protocolo a seguir:

Número de protocolo:

50001085794202417

Email utilizado:

raquel11015@gmail.com

Para consultar sua Manifestação

Cidadão cadastrado

Acesse o sistema (com seu usuário e senha) e consulte todas as manifestações que você cadastrou no sistema.

Cidadão sem cadastro no sistema

Informe o número do protocolo e o código de acesso

 Imprimir

Avalie o Fala.BR

Em uma escala de 0 a 10 considerando sua experiência ao registrar sua manifestação, o quanto você recomendaria o Fala.BR para um amigo ou familiar?

Muito improvável



Muito provável

Consegui te ajudar?
É bem tranquilo!
Caso tenha mais
dúvidas, pode me
chamar, estarei te
esperando no site da
ANTT.





DÚVIDAS SOBRE MULTAS?



[ACESSE AQUI](#)



Reclamação

Manifeste sua insatisfação com o serviço público



Elogio

Expresse se você está satisfeito com um atendimento público



Solicitação

Solicite a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria



Sugestão

Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos



Denúncia

Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública



Simplifique

Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público

