



# MANUAL DE INSTRUÇÕES FALA.BR



# ÍNDICE INTERATIVO



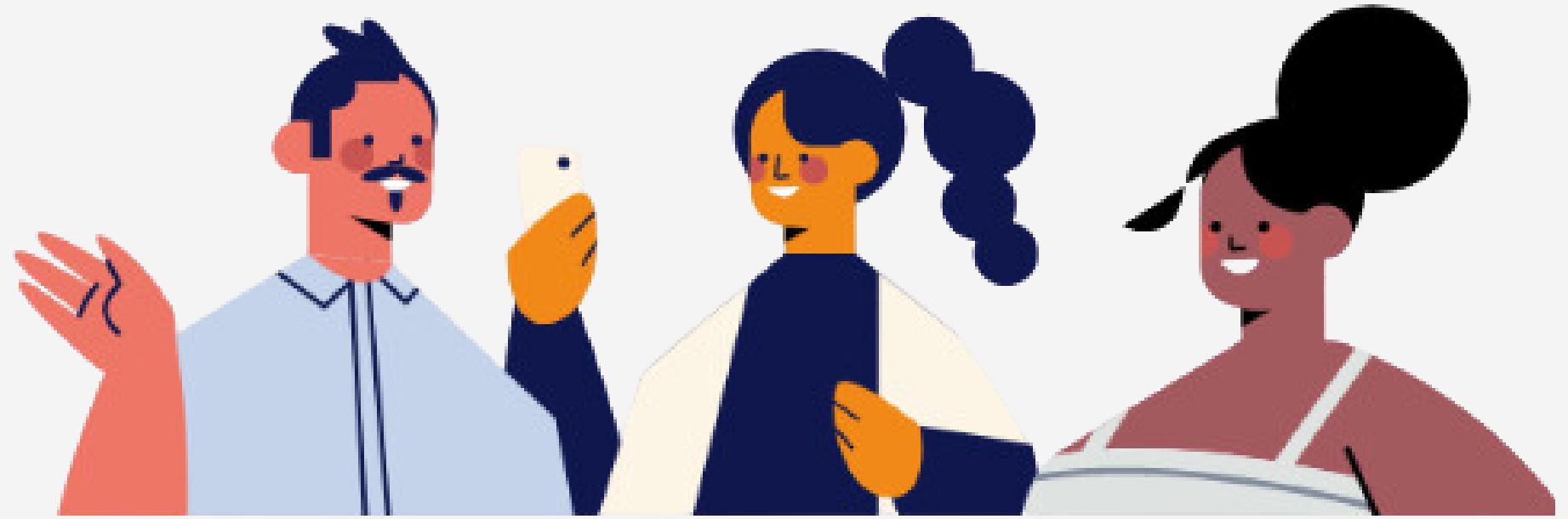
**01** Tela FALA.BR

**02** Ouvidoria FALA.BR

**03** Tipos de manifestações

**04** Registrando manifestação de  
Ouvidoria

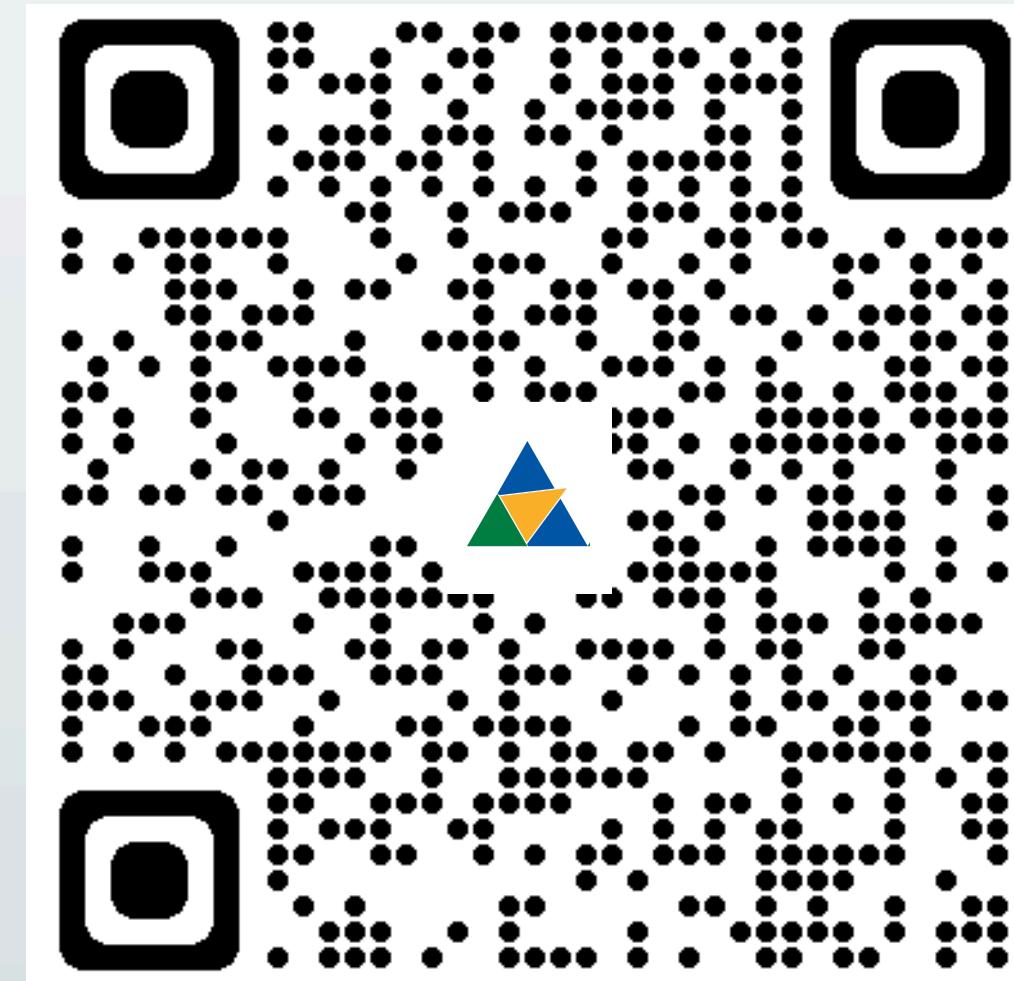
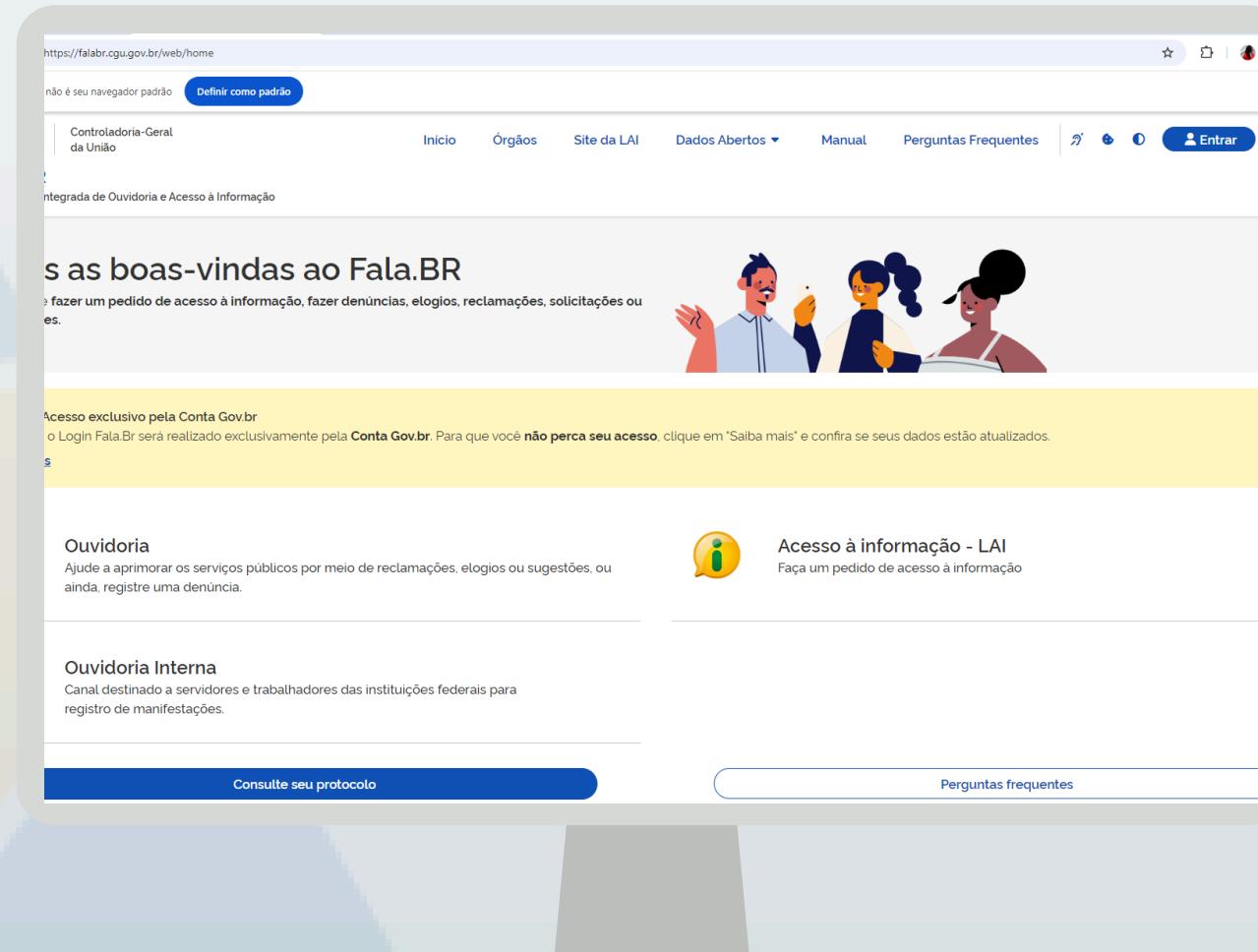
Informativo  
FalaBR





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:

MANUAL DE INSTRUÇÕES

2

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

Clique no item 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.

**Ouvidoria Interna**  
Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.

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

Consulte seu protocolo

Perguntas frequentes

05

# Registrando Manifestação de Ouvidoria

MANUAL DE INSTRUÇÕES

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

## 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

## Elogio

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

## Simplifique

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

## Solicitação

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

## 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

MANUAL DE INSTRUÇÕES

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 [Início](#) [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

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

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

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

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

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

# Registrando Manifestação de Ouvidoria

MANUAL DE INSTRUÇÕES

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 criado um, de maneira semelhante ao do ambiente de produção.  
Um exemplo simplificado está aqui:  
[Roteiro\\_login\\_govbr\\_treinamento.pdf](#)

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

# Registrando Manifestação de Ouvidoria

MANUAL DE INSTRUÇÕES

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

Selecionar



#### 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

Selecionar



Obrigatório.

### Descrição

Sobre qual assunto você quer falar?

Selecionar



### 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...

Límite máximo de 8000 caracteres

Obrigatório.

#### Envio de arquivos

Selecionar o arquivo

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

Límite máximo de 80

### Local do fato

Estado

Selecionar

Município

Selecionar

Local

Exemplo: Posto de Saúde N°03

### Quais são os envolvidos no fato?

Nome do Envolvedo

CPF

Órgão/Empresa

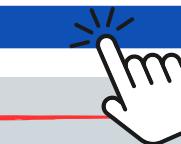
Função do Envolvedo

Selecionar



[← Voltar](#)

[Avançar →](#)



# Registrando Manifestação de Ouvidoria

MANUAL DE INSTRUÇÕES

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



gov.br Controladoria-Geral da União

Início Acesso à Informação ▾ Ouvidoria ▾ M

≡ Fala.BR Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

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

MANUAL DE INSTRUÇÕES

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

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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?



FalaBR

[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

