

MANUAL DO USUÁRIO

# Fala.BR

Elaborado com o objetivo de orientar os usuários que utilizam o sistema Fala.BR

**CGU - CREA-PB**

## Sumário

1. Apresentação .....	3	2.
O que é o Fala.BR? .....	4	3.
Tipos de manifestação .....	4	4.
Como acessar o sistema Fala.BR .....	5	5.
Como recuperar a minha senha .....	6	6.
Como fazer um pedido de acesso à informação .....	8	7.
Como fazer uma manifestação .....	14	8.
Como preservar minha identidade em um pedido de acesso à informação ou uma denúncia .....	20	
9. Algumas funcionalidades do sistema Fala.BR .....	24	
i. Como localizar uma manifestação .....	24	
ii. Como localizar um pedido de acesso à informação .....	26	
iii. Como gerar documento de uma manifestação ou pedido de acesso à informação .....	28	
iv. Como atualizar meu cadastro .....	29	
v. Como identificar o nível de identidade do usuário .....	29	
vi. Como acompanhar as estatísticas da Ouvidoria do Crea-PB .....	30	
10. Em pedidos de acesso à informação como registrar uma reclamação por omissão .....	31	
11. Como registrar o pedido de revisão.....	33	
12. Respondendo a pesquisa de satisfação .....	34	
13. Suporte do Fala.BR (acesso à informação) .....	36	

# 1. Apresentação

Bem-vindo ao Manual do Fala.BR desenvolvido pela Ouvidoria do Crea-PB. Este manual foi desenvolvido para auxiliar cidadãos, profissionais, servidores e demais usuários a utilizarem a plataforma de forma eficiente e segura, explicando passo a passo os recursos disponíveis, o fluxo de informações e as boas práticas para uma comunicação assertiva.

O Fala.BR foi criado com o objetivo de garantir mais transparência e participação cidadã no processo de gestão pública, oferecendo um canal direto para o registro de manifestações e de acesso à informação.

Nos próximos capítulos, você encontrará orientações detalhadas sobre como registrar uma manifestação, acompanhar seu andamento e acessar informações públicas.

Esperamos que este documento seja um guia útil e prático, reforçando nosso compromisso com a construção de um Crea-PB mais transparente, inclusivo e colaborativo.

Agradecemos sua participação e contamos com você para continuar fortalecendo o diálogo entre o serviço público e a sociedade.

## 2. O que é o Fala.BR?

A plataforma Fala.BR é um sistema integrado de Ouvidoria e Acesso à Informação desenvolvida e mantida pela Controladoria Geral da União (CGU). A qual o Crea-PB aderiu integralmente em 2024.

Que pode ser acessada através do link: <https://falabr.cgu.gov.br/>

Figura 1- Tela Inicial do Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

## 3. Tipos de manifestação

por meio do Fala.BR o cidadão é capaz de registrar os seguintes tipos de manifestações:

- Acesso à Informação:** encaminhar pedidos de acesso à informações públicas produzidas ou custodiadas pelo Crea-PB.
- Elogio:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.

- d) Solicitação: requerimento de adoção de providência no âmbito do conselho.
- e) Simplifique: solicitação para simplificar os serviços prestados por qualquer órgão ou entidade federal.
- f) Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público.
- g) Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

## 4. Como acessar o sistema Fala.BR

O acesso ao sistema ao Fala.BR dá-se pelo endereço: <https://falabr.cgu.gov.br/>

Ao entrar na página o usuário para continuar deverá escolher uma forma de identificação efetuando o login. Conforme mostrado na figura 2, são disponibilizados dois tipos de login no Fala.BR: Login Fala.BR e Login Gov.BR.

Figura 2 - Tela de identificação ou login do Fala.BR.

Para continuar, escolha uma identificação  
Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017

**gov.br**

Escolha um tipo de login:

**Login Pessoa Física**  
Registre e acompanhe suas manifestações e pedidos de acesso à informação com a sua [Conta Gov.br](#)

**Login Pessoa Jurídica**  
Para acessar o Fala.BR como Pessoa Jurídica, vincule o CNPJ da empresa à sua Conta Gov.br [Saiba mais](#)

**Web Service**  
Para Web-service, insira seu **usuário e senha** cadastrados no Fala.BR

Pessoa Física

Pessoa Jurídica

Web Service

Fonte: sistema Fala.BR.

Caso o cidadão, profissional, servidor ou usuário em geral já possua login único do Governo Federal no Gov.BR, basta clicar em “Entrar com gov.br” e logar preenchendo os campos de “CPF” e “senha” (figura 3).

Figura 3 - Acesso no Fala.BR pela conta Gov.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

## 5. Como recuperar a minha senha

Para recuperar a senha, o usuário deverá realizar o seguinte procedimento:

- a. Acessar o site: <https://falabr.cgu.gov.br/>;
- b. Clicar no botão “Entrar com gov.br”
- c. Preencha seu CPF;
- d. Na tela que solicita a senha clique em “Esqueci minha senha” (figura 04) e siga o passo a passo descrito na figura 05.
- e. No seu celular, acesse a loja de aplicativos e baixe o aplicativo “gov.br”, depois no seu celular, abra o aplicativo e clique no botão “Ler QR code” na tela inicial e no seu computador, clique no botão abaixo “Gerar QR code” e faça a leitura utilizando o leitor de código QR do aplicativo no seu celular.

Figura 4 – Tela de recuperação de senha.

Digite sua senha

CPF

Senha

[Esqueci minha senha](#)

Cancelar Entrar

[Ficou com dúvidas?](#)

Fonte: sistema Fala.BR.

Figura 5 – Tela de recuperação de senha.

Recuperar senha com reconhecimento facial

Recuperar sua senha pelo reconhecimento facial (método recomendado)

Para isso, você vai precisar do aplicativo gov.br instalado no seu celular.

**Passo 1:** No seu celular, acesse a loja de aplicativos e baixe o aplicativo "gov.br"

**Passo 2:** Ainda no seu celular, abra o aplicativo e clique no botão "Ler QR code" na tela inicial.

**Passo 3:** No seu computador, clique no botão abaixo "Gerar QR code" e faça a leitura utilizando o leitor de código QR do aplicativo no seu celular.

Por que preciso fazer um aplicativo no celular? Voltar ao início Recuperar de outra forma Gerar QR code

Fonte: sistema Fala.BR.

## 6. Como fazer um pedido de acesso à informação

Para registrar seu pedido de acesso à informação no Fala.BR, siga os seguintes passos:

- a. Acesse o site do Crea-PB: [https:// www.creapb.org.br/](https://www.creapb.org.br/);
- b. Localize e clique no botão “E-SIC” (figura 6);

Figura 6 – Site do Crea-PB.



Fonte: site do Crea-PB.

- c. Você será direcionado para outra página. Onde, deverá clicar no nome ‘Fala.BR’ (figura 7).

Figura 7 – Site do Crea-PB.

### Como Fazer um Pedido de Acesso à Informação?

Para fazer o seu pedido de informação de forma on-line acesse o sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC): <https://esic.cgu.gov.br>.

**Atenção: é necessário uma conta GOV.BR e nível prata ou ouro.** Antes de registrar o seu pedido no sistema e-SIC, verifique se a informação que você deseja já não está disponível no nosso site na sessão Perguntas Frequentes.

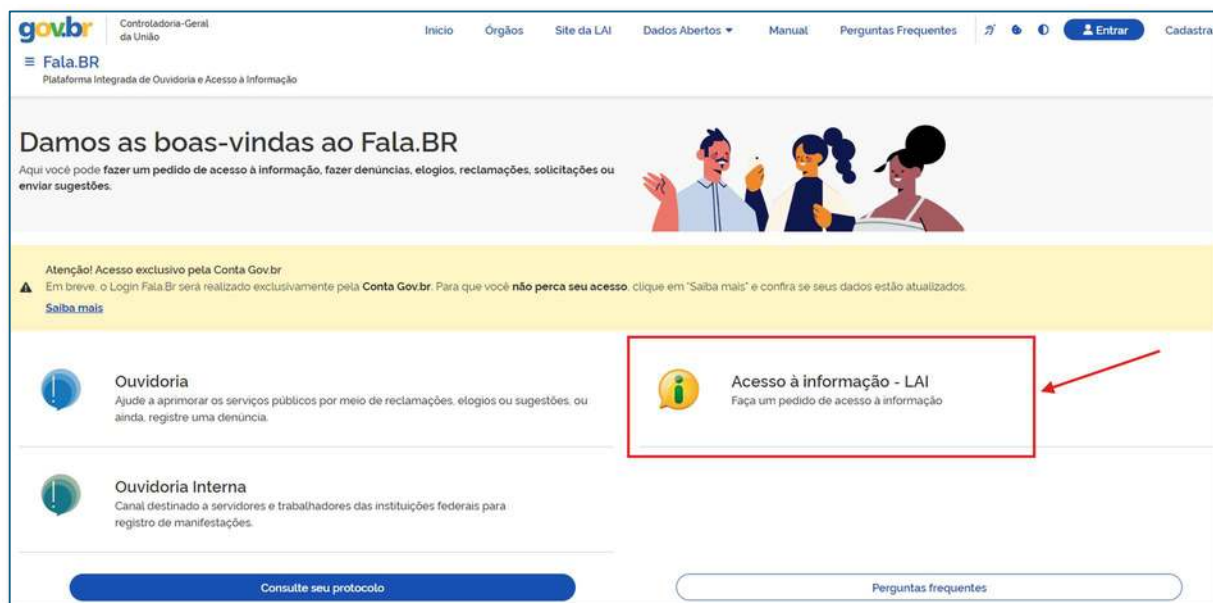
Veja o passo a passo de como fazer um pedido por meio do Fala.BR:

<sup>1</sup> Acesse a plataforma [Fala.BR](#)

Fonte: site do Crea-PB.

- d. Após ser direcionado para a página inicial do Fala.BR, você clicará em “Acesso à informação – LAI” (figura 8);

Figura 8 – Tela Inicial do Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

- e. Logo após, deverá clicar em “Entrar” e escolher uma das formas de identificação para realizar o login (figura 9);

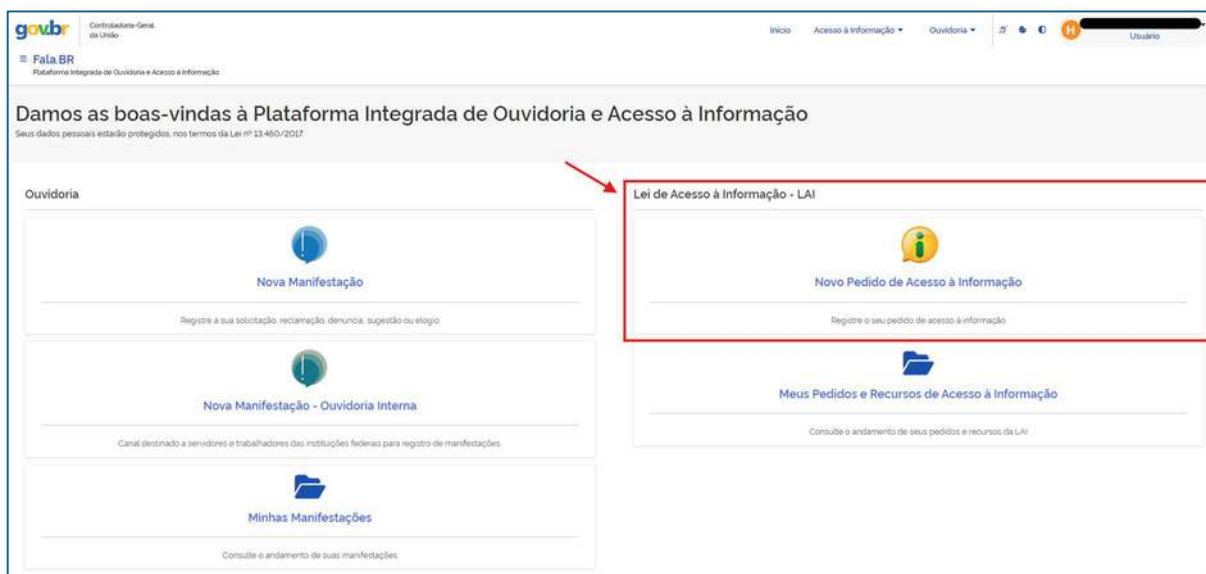
Figura 9 – Tela de identificação ou login do Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

- f. Em seguida clicar em “Novo pedido de Acesso à Informação” (figura 10);

Figura 10 – Tela para solicitação de acesso à informação no Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

g.O primeiro item do formulário possibilita preservar a identidade selecionando “Gostaria de ter a minha identidade preservada neste pedido, em atendimento ao princípio constitucional da impessoalidade e, ainda, conforme o disposto no art. 10, § 7º da Lei nº 13.460/2017.” (figura 11);

Figura 11 – Formulário de acesso à informação.



Fonte: sistema Fala.BR.

h. Efetuar o preenchimento do destinatário do formulário. Selecionando em esfera “Serviços Autônomos ou Conselhos Profissionais” e “Crea-PB” (figura 12);

Figura 12 – Formulário de solicitação de acesso à informação.

The image shows a screenshot of the Fala.BR website's information access request form. The page title is 'Faça seu pedido de acesso à informação'. Below the title, there is a checkbox for 'Declaro de ter a minha identidade preenchida neste período, em atendimento ao princípio constitucional da imprescritibilidade e, ainda, conforme o disposto no art. 10, § 7º da Lei nº 13.400/2017'. The 'Destinatário' section has a filter for 'Esfera' with a dropdown menu showing 'Serviços Autônomos ou Conselhos Profissionais'. Below this is a search input field for the organization name, with 'Conselho Regional de Engenharia e Agronomia da Paraíba - CREA-PB' entered. The 'Descrição' section includes a field for 'Sobre qual assunto você quer falar?' and a 'Resumo' field. The 'Fale aqui' section contains a text area for the request details.

Fonte: sistema Fala.BR.

i. Após preenchimento dos dados do Destinatário, o usuário deverá fazer um breve resumo do que está solicitando, e após descrever detalhadamente o que deseja com o pedido de acesso à informação (figura 13);

Figura 13 – Exemplo de resumo e descrição da solicitação de acesso à informação.

Resumo

Cópia de ART

Obrigatorio.

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...

Solicito cópia da ART RN20\*\*\*\*\*

Restam 7965 caracteres

Obrigatorio.

Fonte: sistema Fala.BR.

\*Obs.: se desejar, o usuário poderá anexar documentação.

Selecione o arquivo

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

- j. Após preencher do pedidode acesso à informação, deverá clicar em 'Avançar' (figura 14);

Figura 14 – Detalhe final do formuláriode solicitação de acesso à informação..

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

ou? Clique aqui!

Voltar

Avançar

Fonte: sistema Fala.BR.

- k. Antes de concluir a solicitação, o usuário deverá revisar o conteúdo do pedido de acesso à informação (figura 15);

Figura 15 – Formulário de solicitação de acesso à informação.



**Revisão**  
Resumo do seu pedido de acesso à informação

**Tipo:** Acesso à Informação  
**Órgão Destinatário:** Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Norte  
**Assunto:** Acesso à informação  
**Modo de Resposta:** Pelo sistema (com avisos por email)  
**Canal de Entrada:** Internet


**Fale aqui:**  
Solicito cópia da ART RN20\*\*\*\*\*

[← Voltar](#) [Concluir →](#)

Fonte: sistema Fala.BR.

- I. Após concluir a solicitação, será gerado número de protocolo do pedido de Acesso à informação (figura 16).

Figura 16 – Confirmação de cadastro de solicitação de acesso à informação.



**Conclusão**  
Seu pedido de acesso à informação foi registrado com sucesso

✓ **Agradecemos a sua participação!**  
Para acompanhar o andamento do seu pedido de acesso à informação, anote e guarde o número de protocolo a seguir:

Número de protocolo: [blurred]	Email utilizado: [blurred]	Data de cadastro: 01/08/2024	Prazo inicial de atendimento: 21/08/2024
-----------------------------------	-------------------------------	---------------------------------	---

Para consultar seu pedido de acesso à informação

**Cidadão cadastrado**  
Acesse o sistema com seu usuário e senha e consulte todos os pedidos de acesso à informação que você cadastrou no sistema.

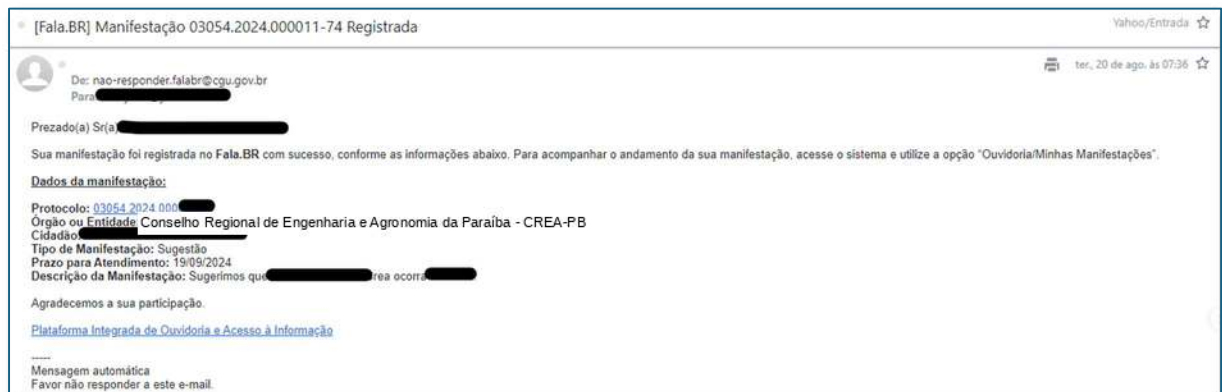
**Cidadão sem cadastro no sistema**  
Informe o número do protocolo e o código de acesso.

[Imprimir](#)

Fonte: sistema Fala.BR.

m. Por fim, o usuário receberá um e-mail (caso possua e-mail cadastrado) do sistema Fala.BR confirmando a solicitação (figura 17).

Figura 47 – exemplo de e-mail de confirmação de solicitação no Fala.BR.



Fonte: imagem de arquivo.

## 7. Como fazer uma manifestação

Para registrar seu pedido de acesso à informação no Fala.BR, siga os seguintes passos:

- a. Acesse o site do Crea-PB : [https:// www.creapb.org.br/](https://www.creapb.org.br/);
- b. Localize e clique no botão “Ouvidoria” (figura 18);

Figura 18 – Primeira página do site do Crea-PB.



Fonte: site do Crea-PB.

c. Você será direcionado para outra página. Onde, deverá clicar no nome 'Fala.BR' (figura 19);

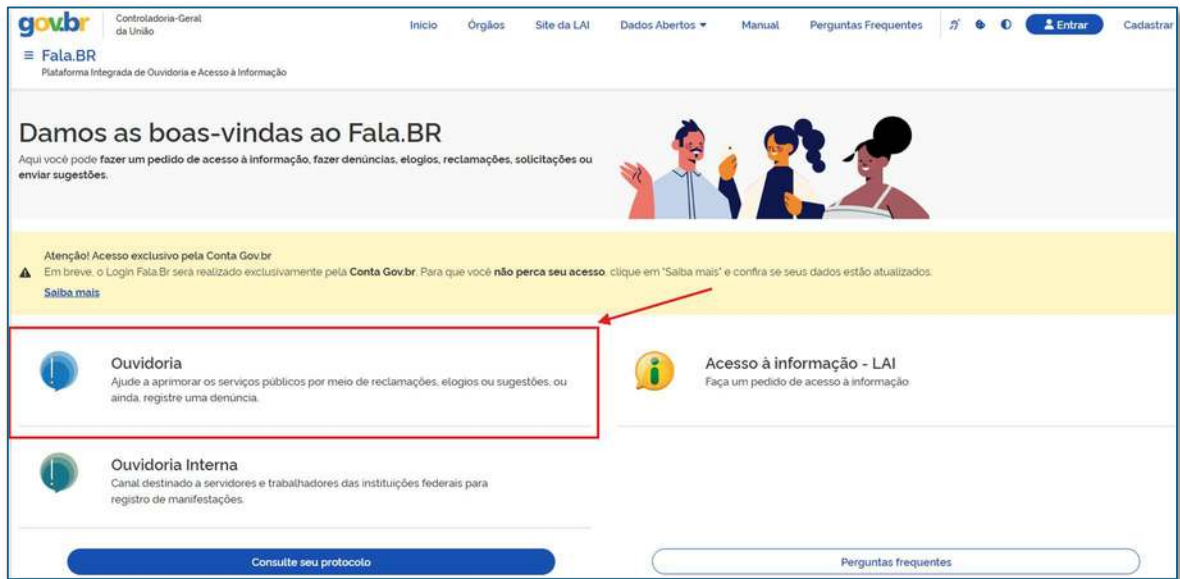
Figura 19 – Página de Ouvidoria do site do Crea-PB.



Fonte: site do Crea-PB.

d. Após ser direcionado para a página inicial do Fala.BR, você clicará em "Acesso à informação – LAI" (figura 20);

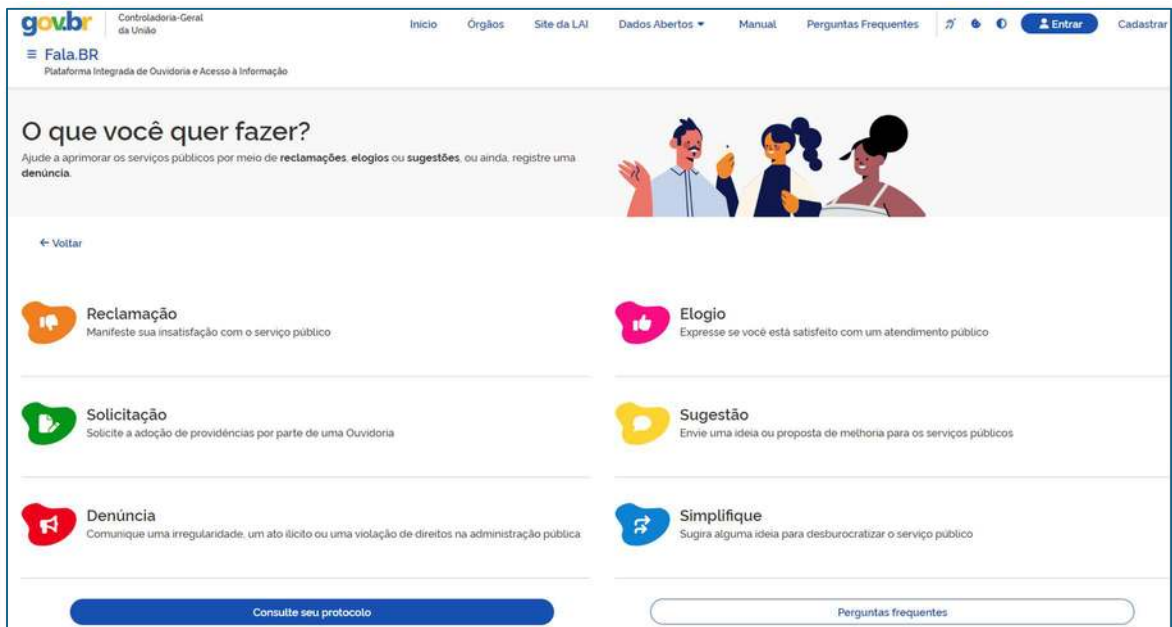
Figura 20 – Primeira página do Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

e. Na página seguinte irá selecionar o tipo de manifestação (figura 21);

Figura 21 – página de ouvidoria do Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

- f. Após selecionar o tipo de manifestação será necessário realizar a identificação através do Gov. BR (figura 22);

Figura 22 – Tela de identificação ou login do Fala.BR.

Fonte: sistema Fala.BR.

- g. Sem seguida efetua o preenchimento do destinatário do formulário. Selecionando em esfera “Serviços Autônomos ou Conselhos Profissionais” e “Crea-PB” (figura 23);

Figura 23 – página de manifestação de ouvidoria no Fala.BR.

Fonte: sistema Fala.BR.

- h. Após preenchimento dos dados do Destinatário, o usuário deverá preencher a “Descrição”. Assim, deve selecionar o assunto e em

“Fale aqui” descrever a sua manifestação (figura 24). Obs.: se desejar, o usuário poderá anexar documentação;

Figura 24 – página de manifestação de ouvidoria no Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

- i. Poderão ser também informados dados do local do fato. Contudo, não são campos obrigatórios (figura 25);

Figura 25 – página de manifestação de ouvidoria no Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

- j. Após preencher o formulário de manifestação, deverá clicar em ‘Avançar’ (figura 26);

Figura 5 – página de manifestação de ouvidoria no Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

- k. Antes de concluir a solicitação, o usuário deverá revisar o conteúdo do pedido de acesso à informação (figura 27);

Figura 27 – página de manifestação de ouvidoria no Fala.BR.



**Revisão**  
Resumo da sua manifestação

Tipo de Manifestação: Elogio  
Órgão Destinatário: Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Norte - CREA-RN  
Assunto: Atendimento  
Modo de Resposta: Pelo sistema (com avisos por email)  
Canal de Entrada: Internet


Fale aqui:  
Quero elogiar...

[← Voltar](#) [Concluir →](#)

Fonte: sistema Fala.BR.

- l. Após concluir a solicitação, será gerado número de protocolo do pedido de Acesso à informação (figura 28).

Figura 28 – confirmação de cadastro de manifestação de ouvidoria no Fala.BR.



**Conclusão**  
Seu pedido de acesso à informação foi registrado com sucesso

✓ **Agradecemos a sua participação!**  
Para acompanhar o andamento do seu pedido de acesso à informação, anote e guarde o número de protocolo a seguir:

Número de protocolo:	Email utilizado:	Data de cadastro: 01/08/2024	Prazo inicial de atendimento: 21/08/2024
----------------------	------------------	------------------------------	--

Para consultar seu pedido de acesso à informação

**Cidadão cadastrado**  
Acesse o sistema com seu usuário e senha e consulte todos os pedidos de acesso à informação que você cadastrou no sistema.

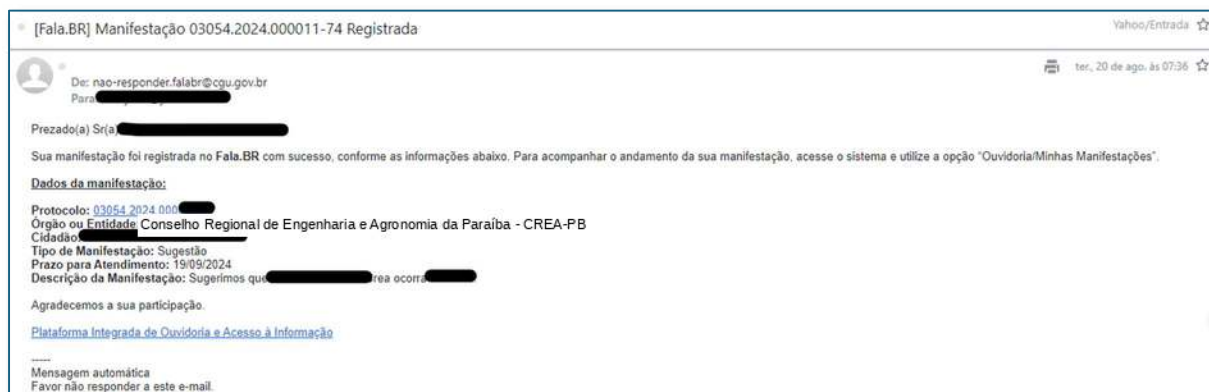
**Cidadão sem cadastro no sistema**  
Informe o número do protocolo e o código de acesso.

[Imprimir](#)

Fonte: sistema Fala.BR.

m. Por fim, o usuário receberá um e-mail (caso possua e-mail cadastrado) do sistema Fala.BR confirmando a solicitação (figura 29).

Figura 296 – exemplo de e-mail de confirmação de manifestação no Fala.BR.



Fonte: imagem de arquivo.

## 8. Como preservar minha identidade em um pedido de acesso à informação ou uma denúncia

É possível que o cidadão tenha sua identidade protegida, ao realizar um requerimento de informação cuja natureza possa vir a ser objeto de uma denúncia. Nesses casos, a identificação do solicitante será feita por um número identificador e somente a CGU terá acesso a seus dados cadastrais. O formato permitirá que órgão reconheça, por exemplo, duplicidade de pedidos por um mesmo usuário, ainda que não possa acessar dados do requerente. Isso possibilitará que seja cumprido o disposto na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017).

Para preservar sua identidade em um pedido de acesso à informação siga os seguintes passos:

- a. Ao preencher os dados do Pedido, marque a opção “Gostaria de ter a minha identidade preservada neste pedido, em atendimento ao princípio constitucional da impessoalidade e, ainda, conforme o disposto no art. 10, § 7º da Lei nº 13.460/2017.” (figura 30);
- b. Após a marcação dessa opção, o sistema abrirá uma caixa com três condições que deverão ser assinaladas (figura 30):

Figura 30 – sistema Fala.BR página de solicitação de acesso à informação.



The screenshot shows the Fala.BR interface for requesting information access. At the top, there is a navigation bar with 'gov.br', 'Controladoria-Geral da União', and links for 'Início', 'Acesso à Informação', and 'Ouvidoria'. Below this, the main heading is 'Faça seu pedido de acesso à informação' with a subtext 'Escolha essa opção para obter informações produzidas ou custodiadas pela Administração Pública.' A red arrow points to the first checkbox: 'Gostaria de ter a minha identidade preservada neste pedido, em atendimento ao princípio constitucional da impessoalidade e, ainda, conforme o disposto no art. 10, § 7º da Lei nº 13.460/2017.' Below this are three more checkboxes with detailed legal disclaimers regarding identity preservation, personal information, and the principle of impersonality. At the bottom, there is a 'Destinatário' section with a filter for 'Esfera' (Federal, State, or Municipal).

Fonte: sistema Fala.BR.

Uma outra opção de registrar uma manifestação de forma anônima é ao cadastrar uma denúncia. Ao usuário acessar a página do Fala.BR ele(a) deverá selecionar “Ouvidoria” (figura 31).

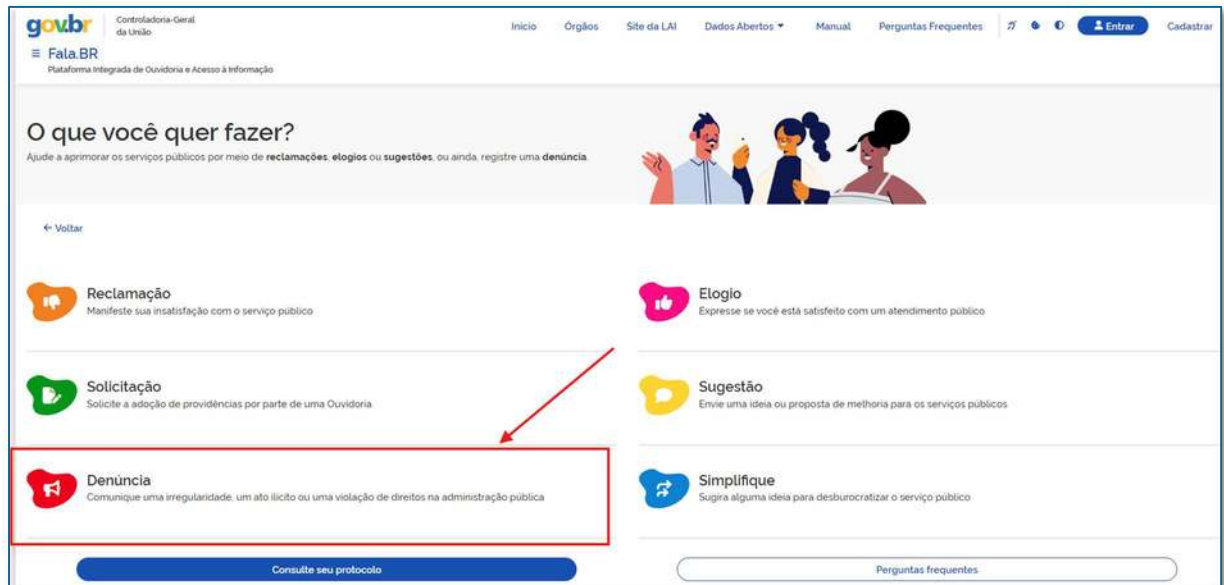
Figura 31 - primeira página do sistema Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

Posteriormente clicar em “Denúncia” (figura 32):

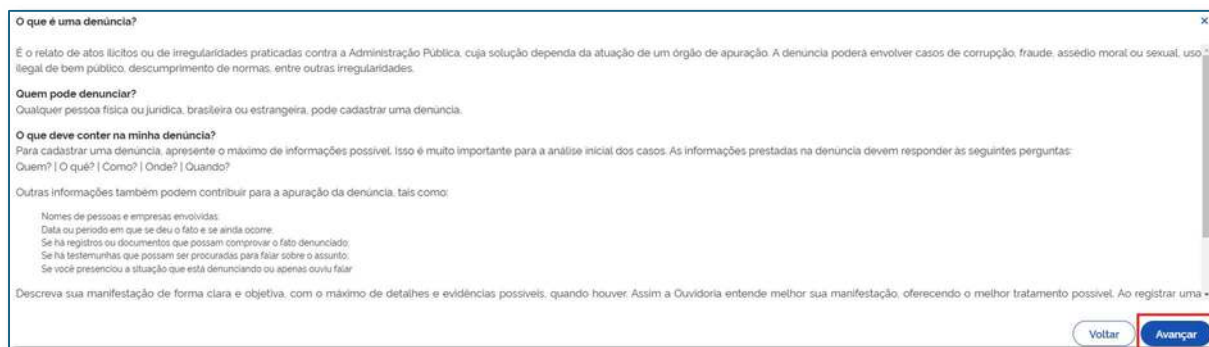
Figura 32– página de manifestações de ouvidoria no Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

Em seguida aparecerá uma tela com informações sobre denúncia (o que é, quem pode denunciar, o que deve conter etc) e para continuar basta clicar em “Avançar” (figura 33):

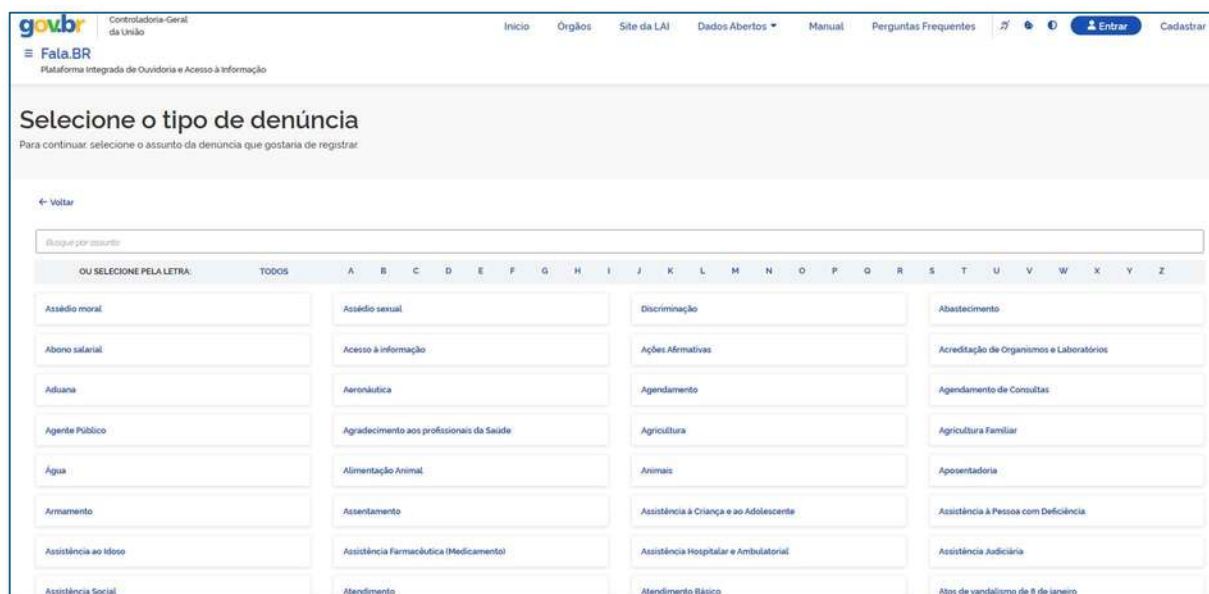
Figura 33– página de manifestações de ouvidoria no Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

Depois selecione o tipo da denúncia (figura 34):

Figura 34 - página de denúncia no Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

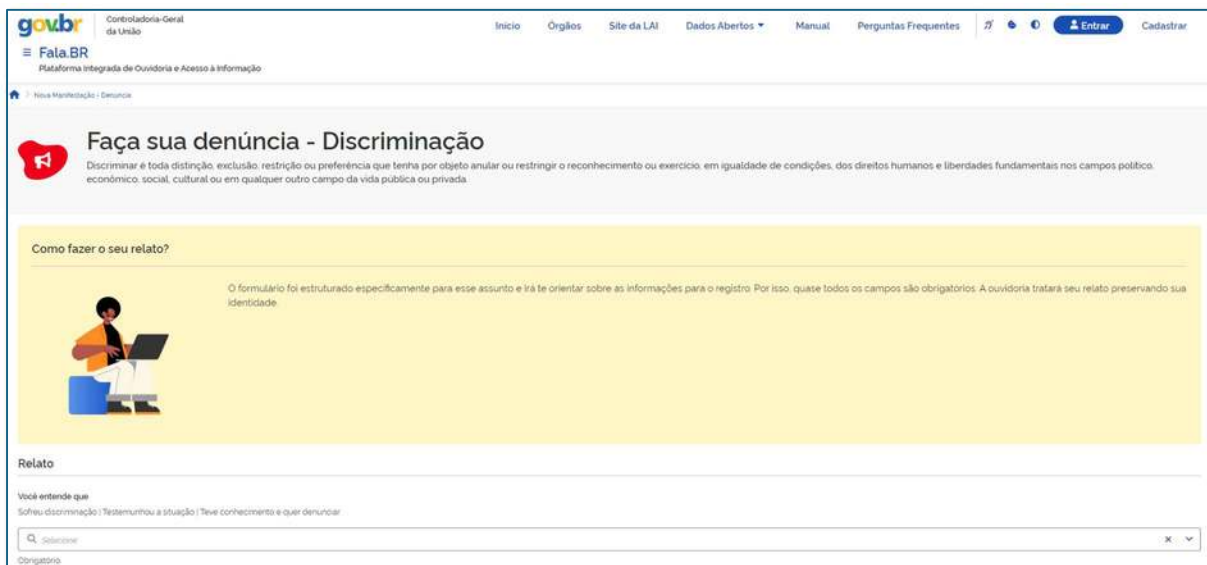
Por fim, seleciona a opção de “Denúncias anônimas” (figura 35) e cadastrar (figura 36):

Figura 35 - página de denúncia no Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

Figura 36 - página de denúncia no Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

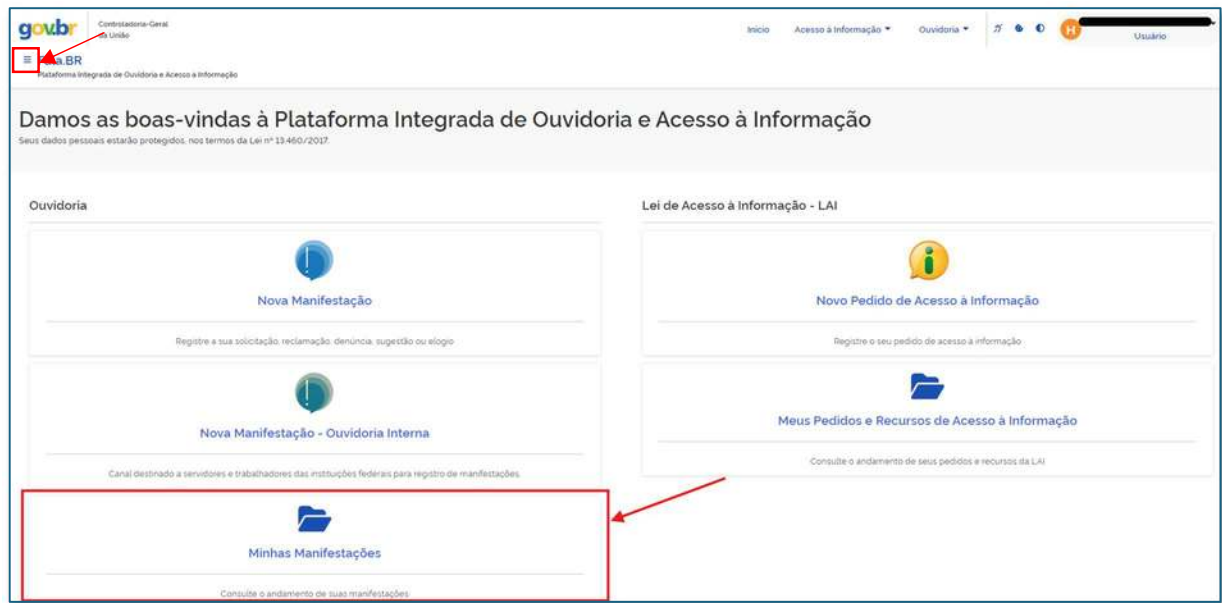
## 9. Algumas funcionalidades do sistema Fala.BR

### i. Como localizar uma manifestação

É possível acompanhar o andamento das manifestações cadastradas, tenham sido elas respondidas ou não. Para localizar uma manifestação no sistema, siga os passos descritos abaixo:

- a. Acesse a área “Minhas Manifestações”, disponível no painel de navegação e no menu superior do sistema (figura 37). Esse segundo em “Usuário” > “Ouvidoria” > “Minhas manifestações”;

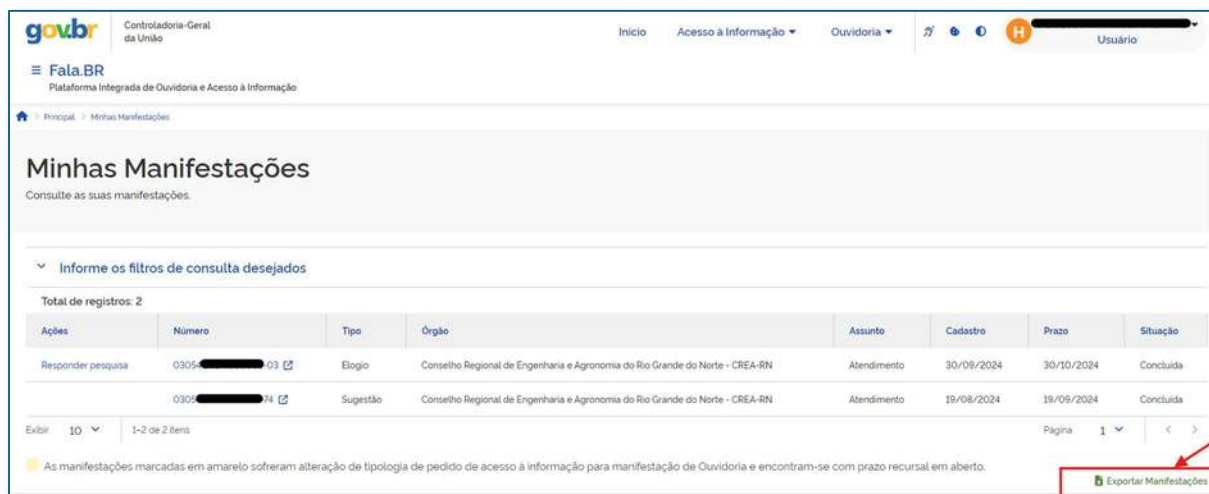
Figura 37 - página inicial do usuário no Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

- b. Serão exibidas as manifestações cadastradas (figura 38). Possibilitando acompanhar e consultar a qualquer momento as manifestações em andamento ou concluída.

Figura 38 - página de manifestações no Fala.BR.

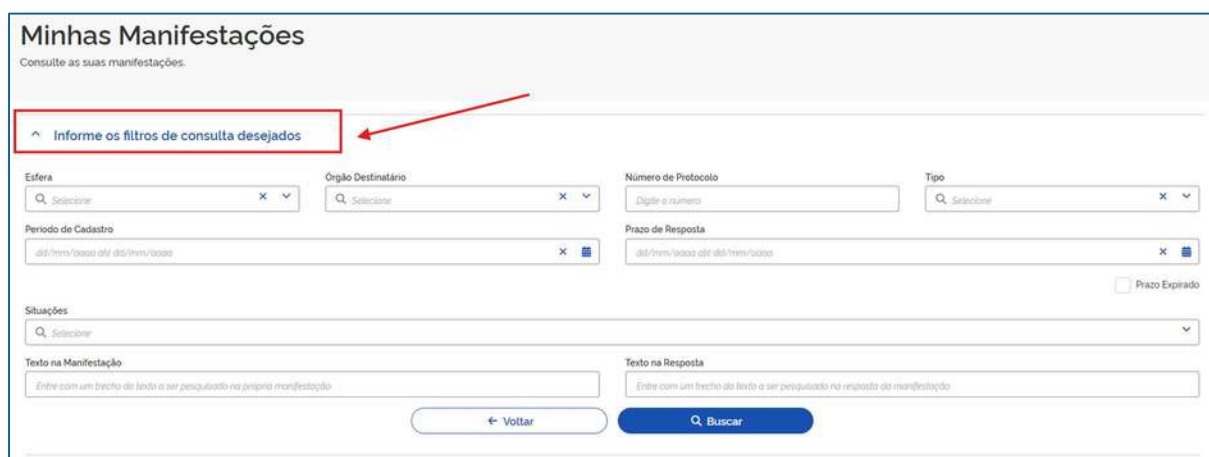


Fonte: sistema Fala.BR.

É possível baixar arquivo com a listagem das manifestações pelo link em destaque na figura 38, “Exportar Manifestações”.

Bem como, em caso de dificuldade de localizar uma manifestação é possível efetuar uma consulta por filtro clicando em “Informe os filtros de consulta desejados”, conforme a figura 39.

Figura 39 - página de manifestações no Fala.BR



Fonte: sistema Fala.BR.

## ii. Como localizar um pedido de acesso à informação

É possível acompanhar o andamento dos pedidos de acesso à informação e recursos cadastrados, tenham sido eles respondidos ou não. Para localizar um pedido no sistema, siga os passos descritos abaixo:

- a. Acesse a área “Meus Pedidos e Recursos de Acesso à Informação”, disponível no painel de navegação e no menu superior do sistema (figura 40). Esse segundo em “Usuário” > “Acesso à informação” > “Meus pedidos e recursos”;

Figura 40 - página inicial do usuário no Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

- b. Serão exibidos os pedidos e recursos cadastrados, em duas listas distintas (figura 41). Possibilitando acompanhar e consultar a qualquer momento as manifestações em andamento ou concluída.

Figura 41 - página de pedidos e recursos no Fala.BR.



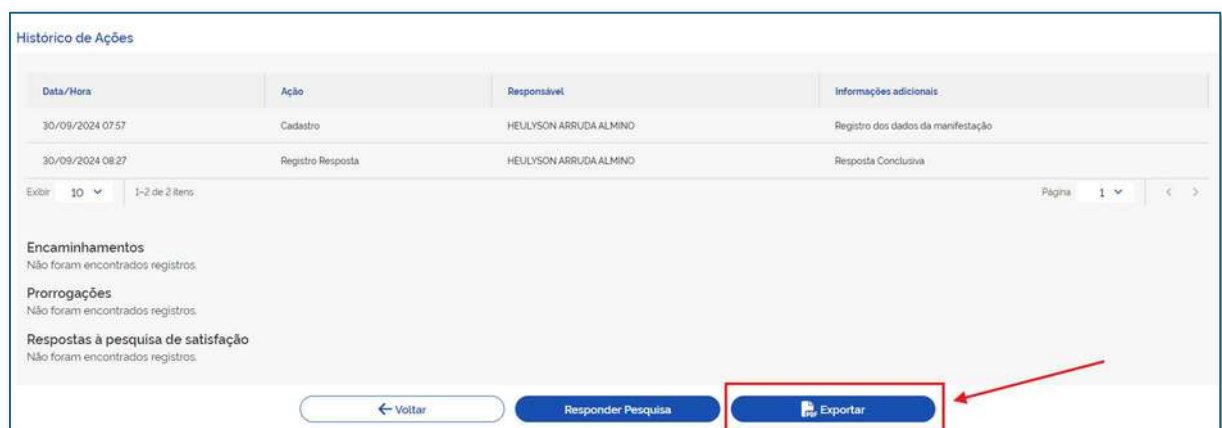
Fonte: sistema Fala.BR.

### iii. Como gerar documento de uma manifestação ou pedido de acesso à informação

É possível gerar um documento que consolida todas as informações referentes a um pedido específico (dados do pedido e da resposta, histórico, recursos e suas respectivas respostas etc).

Para isso clique em ao abrir uma manifestação ou pedido clique em “Exportar”, ao final da página (figura 42).

Figura 72 - página de uma manifestação ou pedido no Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

#### iv. Como atualizar meu cadastro

É disponível ao usuário acessar o seu cadastro e realizar atualizações. Clicando no menu superior “Usuário” e submenu “Meu cadastro” estará disponível todos os dados do usuário, histórico de acessos e segurança para alterar a senha (figura 43). Assim, possibilitando a atualização e alteração de dados caso necessário.

Figura 43 - página de dados do usuário no Fala.BR.

A imagem mostra a interface de usuário da página "Meu Cadastro" no sistema Fala.BR. O cabeçalho contém o logo "gov.br" e "Fala.BR", além de links para "Início", "Acesso à Informação" e "Ouvidoria". O título principal é "Meu Cadastro" com o subtítulo "Consulte e/ou altere o seu cadastro". Abaixo, há uma barra de navegação com "Principal" (destacado), "Histórico" e "Segurança".

O formulário é dividido em seções:

- Usuário:** Campo de login com máscara, origem do cadastro (Fala.BR), data de cadastro (11-03-2021), confirmação de ativação (Sim) e login gov.br (Sim).
- Nível Gov.br:** Selecionado como "Ouro".
- Pessoa:** Campos para tipo de pessoa (Pessoa Física), país (Brasil), nome, documento (CPF) e número.
- Informações de Contato:** Campos para endereço e telefone.

Fonte: sistema Fala.BR.

#### v. Como identificar o nível de identidade do usuário

A identidade do usuário pode ser comprovada pelo Crea-PB por meio da plataforma Fala.BR, que possui funcionalidades para validação da identificação do manifestante quando o acesso é realizado por meio do login "Gov.BR" (que estabelece três tipos de identidades digitais “Bronze”, “Prata” e “Ouro”).

Dessa forma, verifica-se que as identidades digitais prata e ouro já garantem a identidade do solicitante. Caso se esteja diante de uma identidade digital bronze, será oportunizado ao solicitante prazo para que ele comprove sua identidade e, após isso, atender o seu pedido.

Para identificar no Fala.BR qual o nível o usuário irá clicar no menu superior “Usuário” e submenu “Meu cadastro” no item “Nível Gov.BR” (figura 44).

Figura 84 - página de dados do usuário no Fala.BR.

**Meu Cadastro**  
Consulte o/ou altere o seu cadastro.

Principal Histórico Segurança

Usuário

Login

O login do cidadão e o seu e-mail e o do servidor e o seu CPF

Origem do Cadastro Fala.BR	Data de Cadastro 11-03-2021	Confirmada ativação? Sim	Login gov.br Sim
-------------------------------	--------------------------------	-----------------------------	---------------------

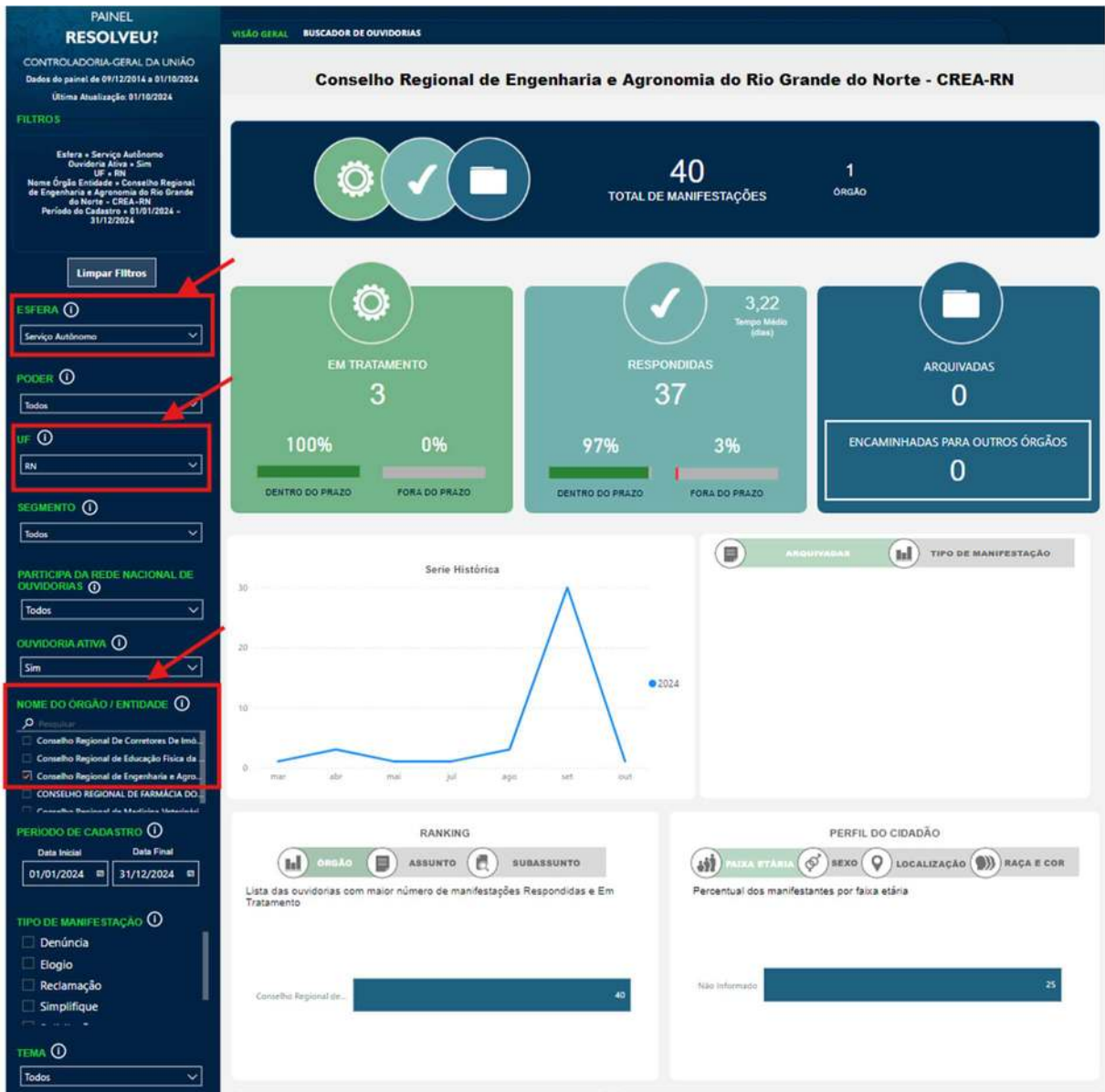
Nível Gov.Br  
Ouro

Fonte: sistema Fala.BR.

## vi. Como acompanhar as estatísticas da Ouvidoria do Crea-PB

A plataforma também proporciona verificar as estatísticas de Ouvidoria do Crea-PB. Para acessar é só clicar no menu superior em “Informações” e em seguida em “Painel resolveu?”. Selecionando “Explore o painel”, depois na esfera “Serviço Autônomo”, UF: “PB” e “Nome do Órgão/Entidade”: Crea-PB (figura 45).

Figura 95 - Painel Resolveu?.



Fonte: sistema Fala.BR.

## 10. Em pedidos de acesso à informação como registrar uma reclamação por omissão

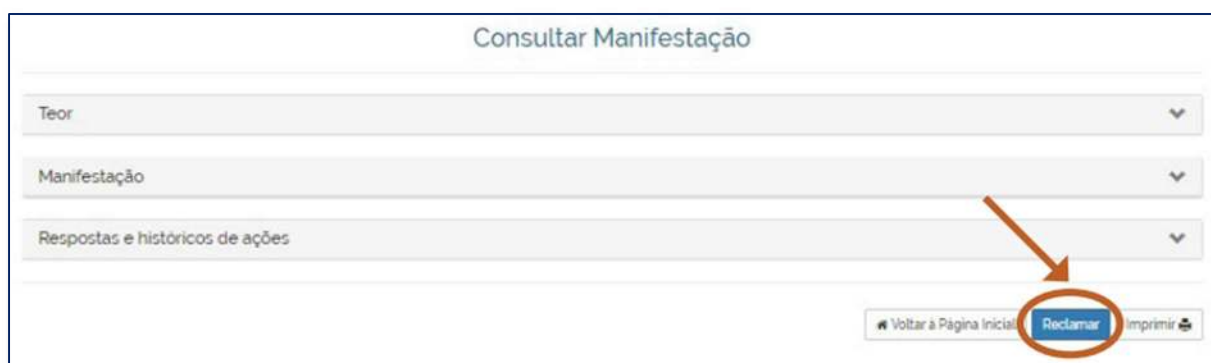
No caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, você poderá apresentar reclamação.

Atenção: o prazo para apresentar reclamação começa 30 (trinta) dias após o registro do seu pedido. O botão ficará disponível por 10 (dez) dias.

Veja a seguir os passos para registrar uma Reclamação:

a. Acesse seu pedido e pressione o botão “Reclamar” (figura 46);

Figura 46 - página do pedido no Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

b. Após clicar no botão “Reclamar”, você será direcionado à tela para registro da reclamação. Nela, você pode preencher o campo “Justificativa”, caso deseje enviar algum comentário (figura 47);

Figura 4710 - página de reclamação de omissão do pedido no Fala.BR.

Registrar Recurso Manifestação

Teor

Manifestação

Respostas e históricos de ações

Usuário

Dados Reclamação

Órgão Destinatário  
Secretaria de Planejamento - Santos/SP

Data de Abertura  
13/05/2020

Prazo de Atendimento  
18/05/2020

Tipo de Recurso \*  
Resposta não foi dada no prazo

Justificativa \*

Anexos não cadastrados

Incluir Anexos

Concluir

Fonte: sistema Fala.BR.

Importante:

A reclamação é encaminhada para a Autoridade de Monitoramento de que trata o artigo 40 da Lei nº 12.527/2011, que deverá se manifestar no prazo de 05 (cinco) dias, contado do recebimento da reclamação.

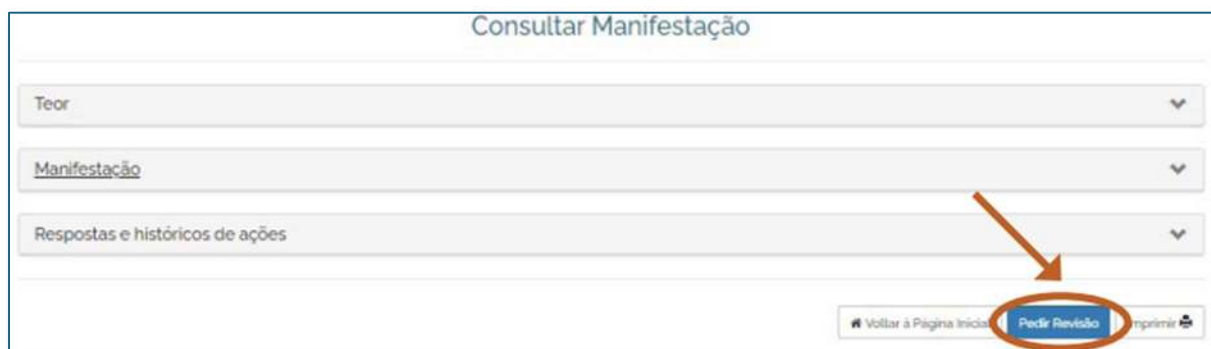
## 11. Como registrar o pedido de revisão

Quando o órgão destinatário de seu pedido de acesso à informação alterar o tipo de manifestação, você receberá uma notificação por e-mail e poderá registrar um Pedido de Revisão caso discorde da alteração.

O prazo para registrar o pedido de revisão é de 10 (dez) dias a contar da notificação.

Para isso, basta clicar no botão “Pedir Revisão” conforme indicado na imagem abaixo:

Figura 48 -- página da manifestação no Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

O pedido de revisão será julgado em até 5 (cinco) dias, conforme disposto no art. 24 da Lei nº 9.784/1999.

Se o pedido de revisão for julgado procedente, ele ficará no sistema como recurso de 1ª instância, devendo ser respondido em 5 (cinco) dias.

Se o pedido de revisão for julgado improcedente, a alteração do tipo de manifestação será confirmada, e se iniciará o prazo que o órgão possui para respondê-la.

## 12. Respondendo a pesquisa de satisfação

Após a manifestação ou o pedido de informação ter sido respondido de forma conclusiva pela Ouvidoria do Crea-PB, é permitido (facultativamente) ao cidadão avaliar o atendimento realizado.

Para tanto, ele deve acessar a manifestação e observar na parte final o botão “Responder Pesquisa” (figura 49) e clicar para abrir a página seguinte para responder a três questões objetivas (“A sua demanda foi atendida?”, “A resposta fornecida foi fácil de compreender?” e “Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?”) e preencher, caso deseje, um campo para comentários adicionais (figura 50).

Figura 49 - página da manifestação no Fala.BR.

Ir para

Selecionar a ação

30/09/2024 07:57	Cadastro	██████████	Registro dos dados da manifestação
30/09/2024 08:27	Registro Resposta	██████████	Resposta Conclusiva

Exibir 10 1-2 de 2 itens

Página 1

Encaminhamentos  
Não foram encontrados registros.

Prorrogações  
Não foram encontrados registros.

Respostas à pesquisa de satisfação  
Não foram encontrados registros.

Voltar Responder Pesquisa Exportar

Fonte: sistema Fala.BR.

Figura 5011 - página de pesquisa de satisfação no Fala.BR.

A sua demanda foi atendida?

Sim  
 Não  
 Parcialmente Atendida  
Obrigado.

A resposta fornecida foi fácil de compreender?

Muito fácil de compreender  
 Fácil de compreender  
 Regular  
 Difícil de compreender  
 Muito difícil de compreender  
Obrigado.

Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

Muito Insatisfeito  
 Insatisfeito  
 Regular  
 Satisfeito  
 Muito Satisfeito  
Obrigado.

Deixe aqui seu comentário:

Limite máximo de 9000 caracteres.

Salvar

Fonte: sistema Fala.BR.

Depois, basta clicar em “Salvar”.

Embora facultativa, a sua resposta é muito importante para o Crea-PB. Sua resposta nos ajudará a aprimorar nossos serviços e oferecer um atendimento ainda melhor no futuro.

### 13. Suporte do Fala.BR (acesso à informação)

Caso identifique problemas técnicos no sistema ou não tenha conseguido tirar suas dúvidas por meio deste manual, entre em contato com o suporte técnico do Fala.BR – Acesso à Informação por meio do e-mail: [falabr.lai@cgu.gov.br](mailto:falabr.lai@cgu.gov.br) .



**Ouvidoria**  
Crea-RN