

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-RN	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-RN. 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-RN 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-RN 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-RN.
- 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.

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.

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

Identifique-se no gov.br com:

1. Número do CPF

Digite seu CPF para entrar no sistema gov.br

CPF

Digite seu CPF

Continuar

Outras opções de identificação:

2. Login com seu banco

3. Login com QR code

Digite sua senha

CPF

Senha

Digite sua senha atual

Esqueci minha senha

Cancelar Entrar

Ficou com dúvidas?

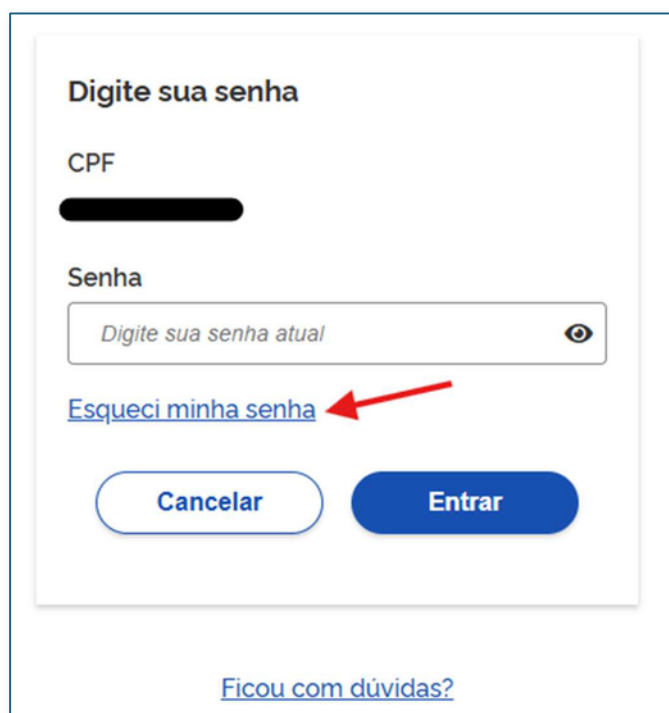
Fonte: sistema Fala.BR.

5. Como recuperar a minha senha

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

- Acessar o site: <https://falabr.cgu.gov.br/>;
- Clicar no botão “Entrar com gov.br”
- Preencha seu CPF;
- Na tela que solicita a senha clique em “Esqueci minha senha” (figura 04) e siga o passo a passo descrito na figura 05.
- 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.

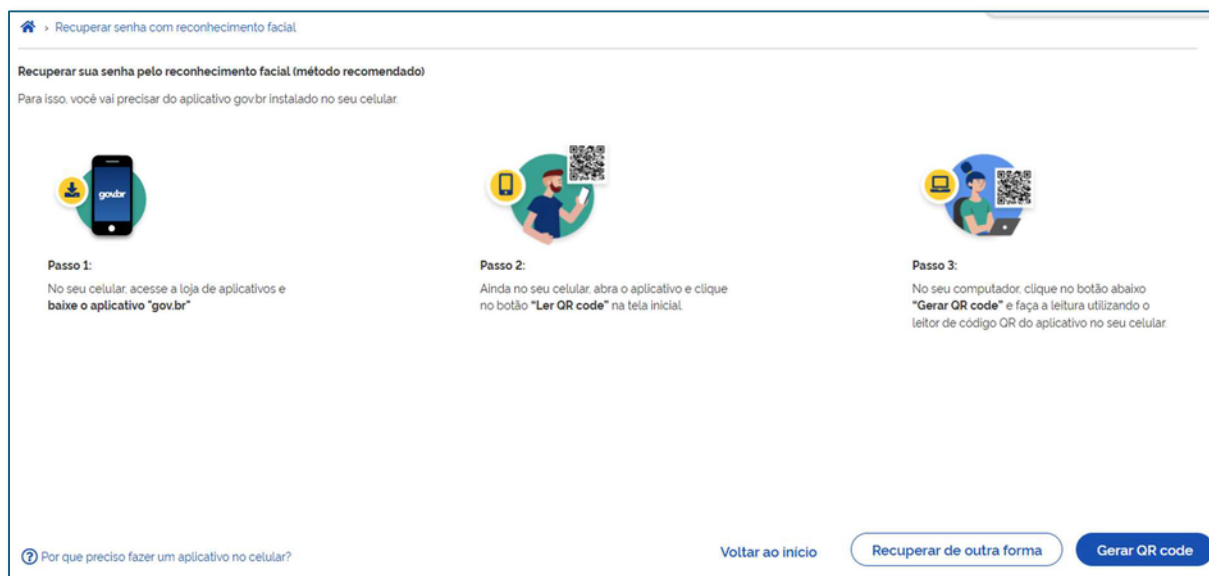
Figura 4 – Tela de recuperação de senha.



Esta é a interface de recuperação de senha. No topo, há o título "Digite sua senha". Abaixo dele, há um campo para o CPF, seguido por um campo para a senha com o placeholder "Digite sua senha atual" e um ícone de olho para alternar a visibilidade. Abaixo do campo de senha, há um link azul "Esqueci minha senha" com uma seta vermelha apontando para ele. Na base da caixa de entrada, há dois botões: "Cancelar" (branco com contorno azul) e "Entrar" (azul sólido). Abaixo da caixa, há um link azul "Ficou com dúvidas?".

Fonte: sistema Fala.BR.

Figura 5 – Tela de recuperação de senha.



Esta tela apresenta o processo de recuperação de senha por reconhecimento facial. No topo, há um ícone de casa e o título "Recuperar senha com reconhecimento facial". Abaixo, há o subtítulo "Recuperar sua senha pelo reconhecimento facial (método recomendado)" e o texto "Para isso, você vai precisar do aplicativo gov.br instalado no seu celular." A tela é dividida em três colunas, cada uma com um ícone e um passo: 1. Um ícone de um celular com o aplicativo gov.br. 2. Um ícone de uma pessoa segurando um celular com um QR code. 3. Um ícone de uma pessoa usando um laptop com um QR code. Na base da tela, há um link de ajuda "Por que preciso fazer um aplicativo no celular?", um link "Voltar ao início", um botão "Recuperar de outra forma" e um botão "Gerar QR code".

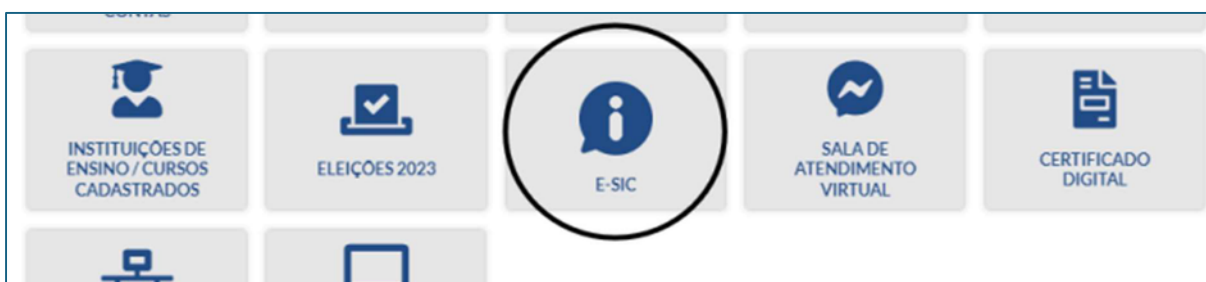
Fonte: sistema Fala.BR.

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-RN: [https:// www.crea-rn.org.br/](https://www.crea-rn.org.br/);
- b. Localize e clique no card “E-SIC” (figura 6);

Figura 6 – Site do Crea-RN.



Fonte: site do Crea-RN.

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

Figura 7 – Site do Crea-RN.



Fonte: site do Crea-RN.

- 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);

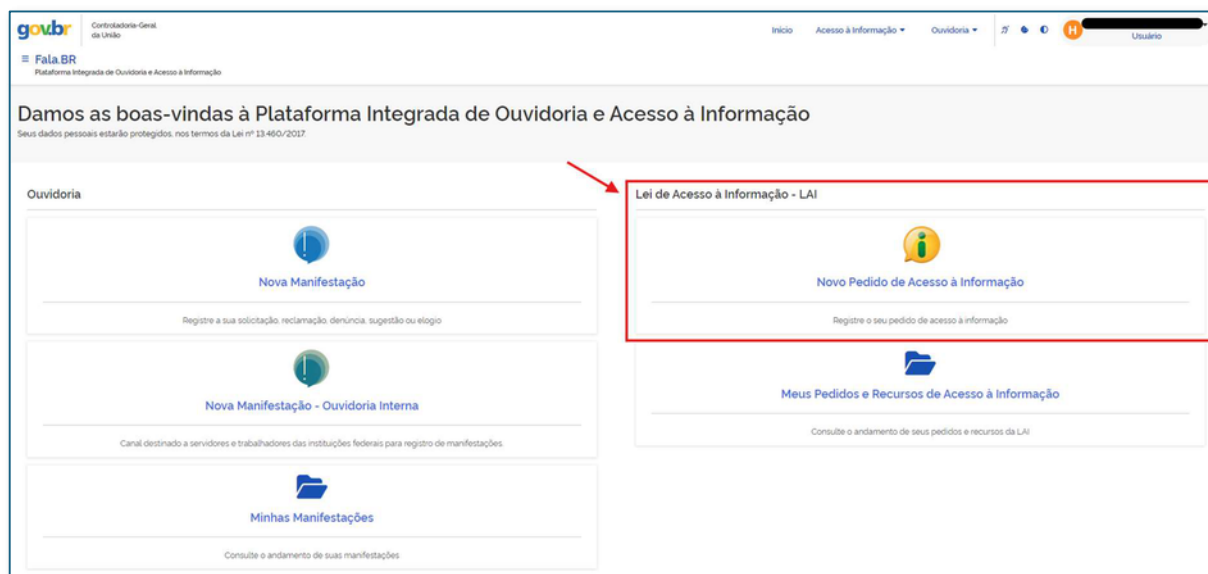
Figura 9 – Tela de identificação ou login do Fala.BR.



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-RN” (figura 12);

Figura 12 – Formulário de solicitação de acesso à informação.

Contribuição Geral da União

Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Principal

Novo Pedido de Acesso à Informação

Faça seu pedido de acesso à informação

Escolha essa opção para obter informações produzidas ou custodiadas pela Administração Pública.

☐

Gostaria de ter a minha identidade preservada neste pedido, em atendimento ao princípio constitucional da imparcialidade e, ainda, conforme o disposto no art. 10, § 7º da Lei nº 13.460/2017.

Destinatário

Filtrar por esfera (Federal, estadual ou municipal)

Esfera

Serviços Autônomos ou Conselhos Profissionais

X

Origem para a qual você quer enviar seu pedido de acesso à informação

Comence a digitar o nome ou a sigla do órgão para selecionar na lista que será exibida

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Norte - CREA-RN

X

Descrição

Sobre qual assunto você quer falar?

Assunto

X

Não encontrou? Clique aqui

Resumo

Digite um breve resumo

Outros dados

Fale aqui

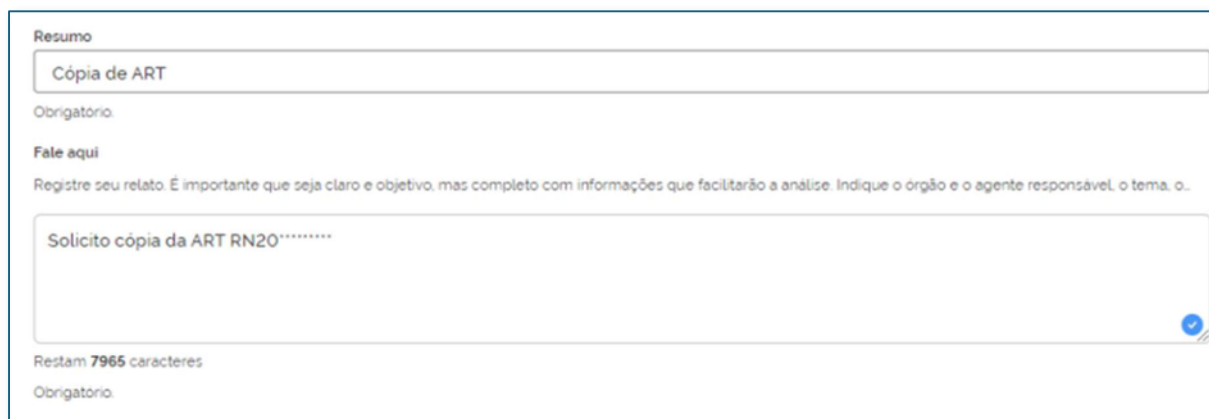
Registre seu relato. É importante que seja claro e objetivo, com informações que facilitem a análise. Indique o órgão e o agente responsável, o tema, o serviço relacionado, a data, o local, as condutas praticadas, e tudo mais que possa ajudar a entender o caso. Você também poderá adicionar documentos, vídeos, fotos e imagens.

Decisão e conteúdo do seu pedido de acesso à informação. São claros e objetivos. Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que sejam essenciais para o encaminhamento do pedido de acesso à informação.

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.



Fonte: sistema Fala.BR.

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



- 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..



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.



O formulário, intitulado "Revisão", apresenta um resumo do pedido de acesso à informação. No topo, há um ícone verde com a letra 'i' e o título "Revisão" em negrito, seguido pelo subtítulo "Resumo do seu pedido de acesso à informação". Abaixo, os dados do pedido são listados: "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)" e "Canal de Entrada: Internet". Uma seção intitulada "Fale aqui:" contém o texto "Solicito cópia da ART RN20*****". Na base do formulário, há dois botões: "Voltar" com uma seta para trás e "Concluir" com uma seta para frente.

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

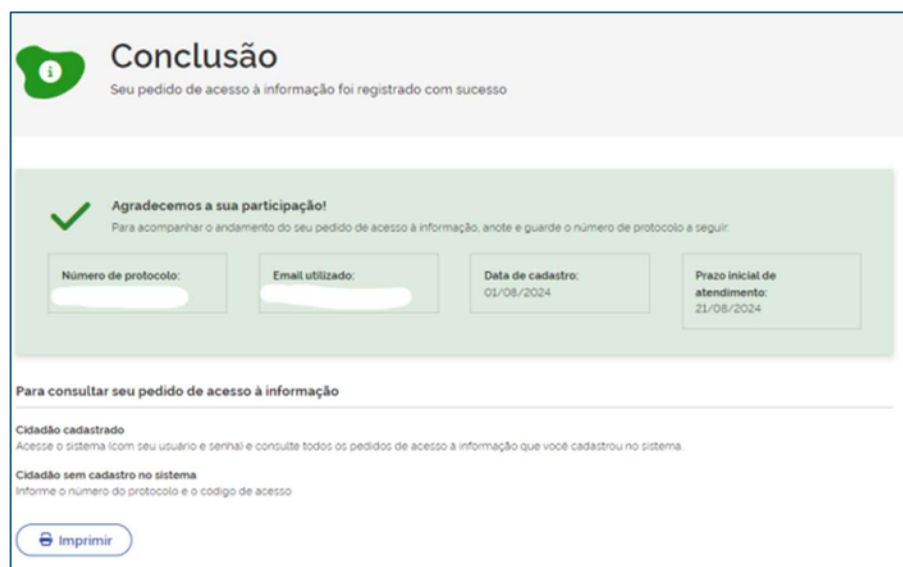
Fale aqui:
Solicito cópia da ART RN20*****

[← 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.



A tela, intitulada "Conclusão", confirma o registro do pedido de acesso à informação. No topo, há um ícone verde com a letra 'i' e o título "Conclusão", seguido pelo subtítulo "Seu pedido de acesso à informação foi registrado com sucesso". Abaixo, uma seção com um ícone de checkmark verde e o texto "Agradecemos a sua participação!" informa que o pedido foi registrado. Segue-se a instrução: "Para acompanhar o andamento do seu pedido de acesso à informação, anote e guarde o número de protocolo a seguir:". Abaixo disso, há quatro campos de texto: "Número de protocolo:" (com um campo de entrada), "Email utilizado:" (com um campo de entrada), "Data de cadastro:" (com o valor "01/08/2024") e "Prazo inicial de atendimento:" (com o valor "21/08/2024"). Na base, há uma seção intitulada "Para consultar seu pedido de acesso à informação" com duas opções: "Cidadão cadastrado" (com o texto "Acesse o sistema com seu usuário e senha e consulte todos os pedidos de acesso à informação que você cadastrou no sistema.") e "Cidadão sem cadastro no sistema" (com o texto "Informe o número do protocolo e o código de acesso"). Um botão "Imprimir" está na base da tela.

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.

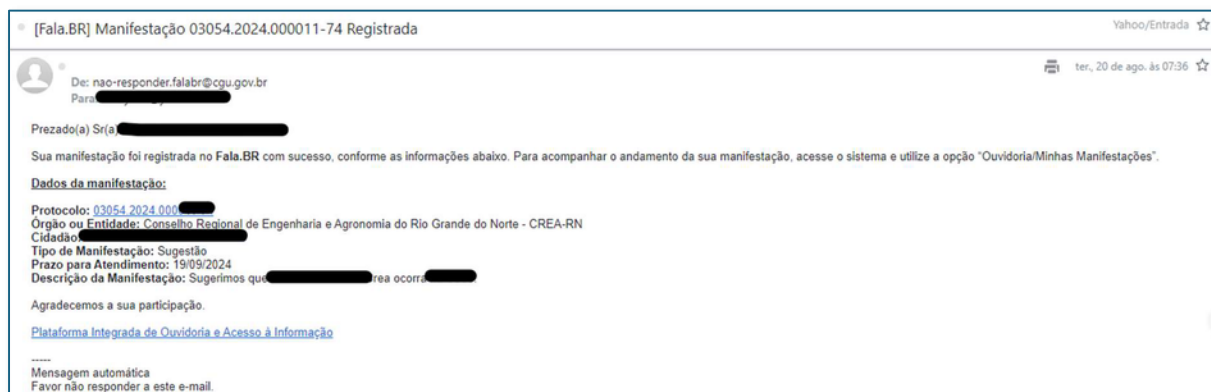
Cidadão sem cadastro no sistema
Informe o número do protocolo e o código de acesso

[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 17).

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



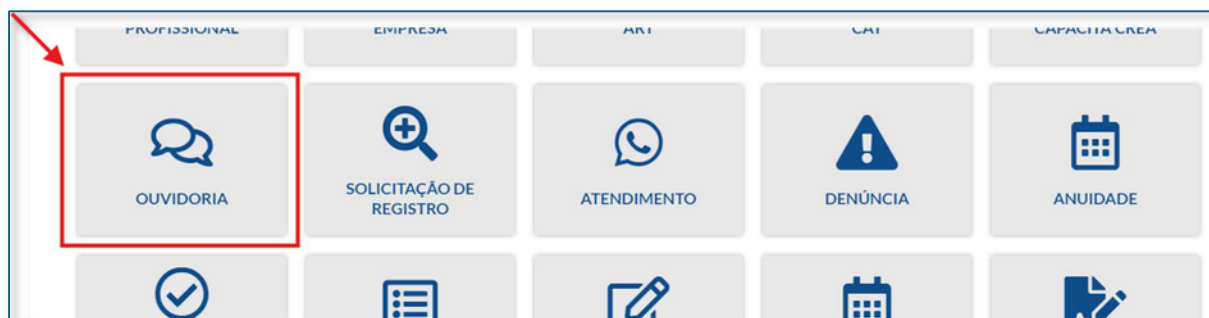
Fonte: imagem de arquivo.

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-RN: [https:// www.crea-rn.org.br/](https://www.crea-rn.org.br/);
- b. Localize e clique no card “Ouvidoria” (figura 18);

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



Fonte: site do Crea-RN.

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

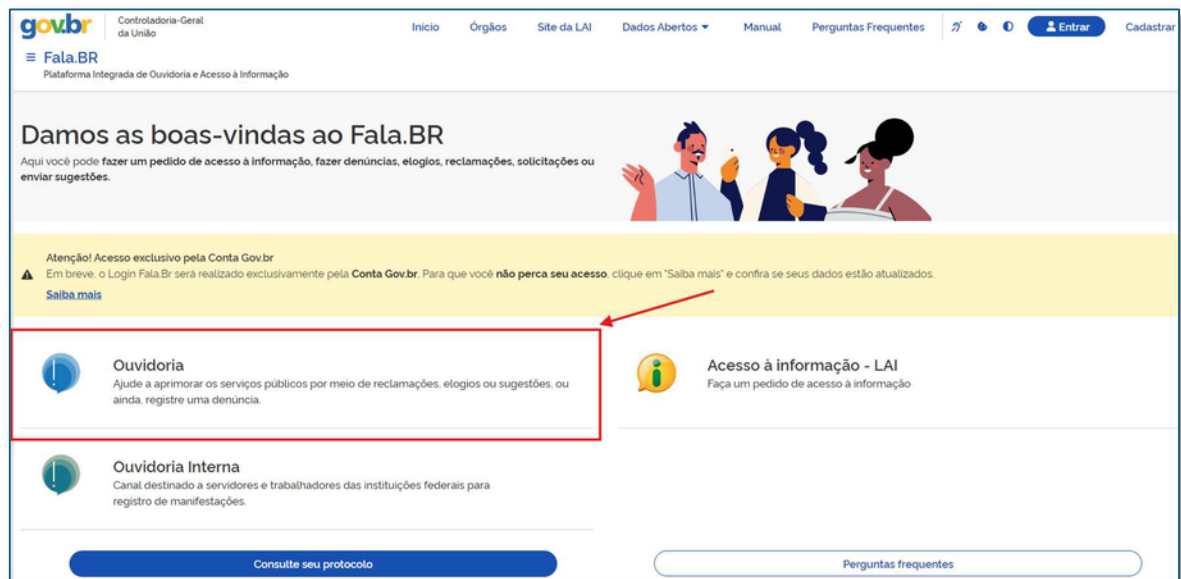
Figura 19 – Página de Ouvidoria do site do Crea-RN.



Fonte: site do Crea-RN.

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

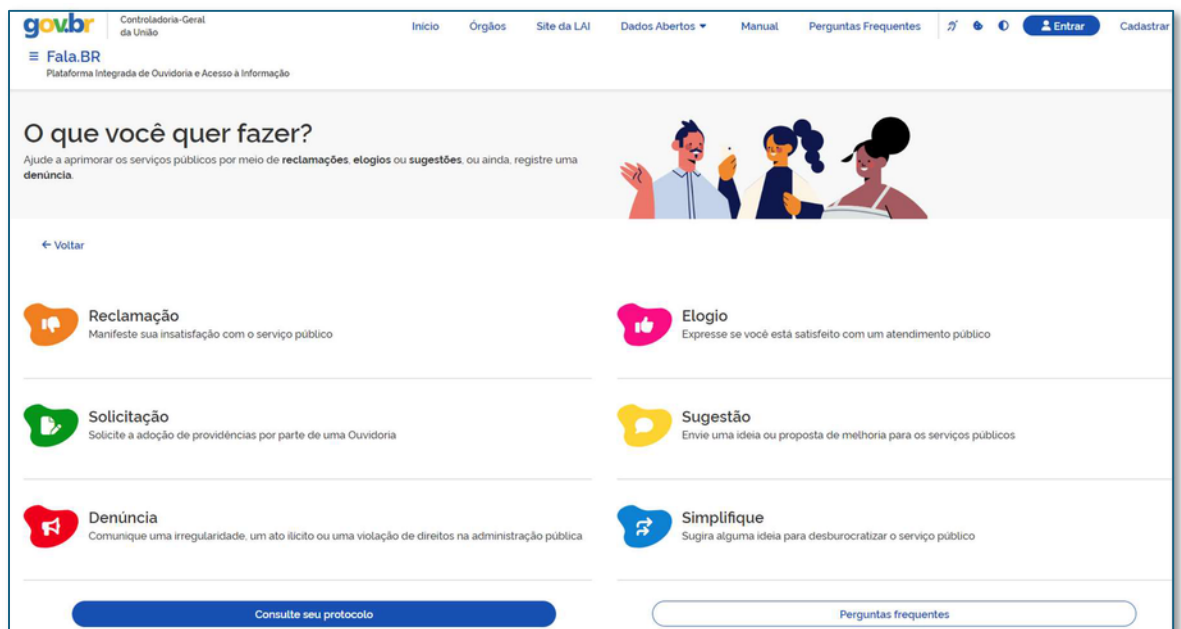
Figura 20 – Primeira página do Fala.BR.



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.

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 Entrar com gov.br

Pessoa Jurídica Entrar com gov.br

Web Service ▼

Fonte: sistema Fala.BR.

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

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

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
Q Serviços Autônomos ou Conselhos Profissionais x ▼

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

Q Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Norte - CREA-RN x ▼

Observação

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).
desejar, o usuário poderá anexar documentação;

Obs.: se

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

A imagem mostra a seção 'Descrição' do formulário de manifestação de ouvidoria. No topo, há um campo de texto rotulado 'Sobre qual assunto você quer falar?' com o valor 'Atendimento' selecionado. Abaixo, há um link 'Não encontrou? Clique aqui!'. O título 'Fale aqui' é seguido por uma instrução: '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.' Um campo de texto grande contém o texto 'Quero elogiar...'. Abaixo do campo, indica-se 'Restam 7984 caracteres' e 'Obrigatório'. Na base, há uma seção 'Envio de arquivos' com um botão 'Selecione o arquivo'.

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.

A imagem mostra a seção 'Local do fato' do formulário. Há três campos de seleção: 'Estado', 'Município' e 'Local'. O campo 'Local' contém o exemplo 'Exemplo: Posto de Saúde Nº03'. Abaixo, há a seção 'Quais são os envolvidos no fato?' com quatro campos: 'Nome do Envolvido', 'CPF', 'Órgão/Empresa' e 'Função do Envolvido'. Cada campo tem um ícone de lupa e um botão 'x' para limpar. Um botão azul com um símbolo de mais (+) está à direita.

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.

A imagem mostra a barra de navegação do formulário, com dois botões: 'Voltar' (com uma seta para a esquerda) e 'Avançar' (com uma seta para a direita).

Fonte: sistema Fala.BR.

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

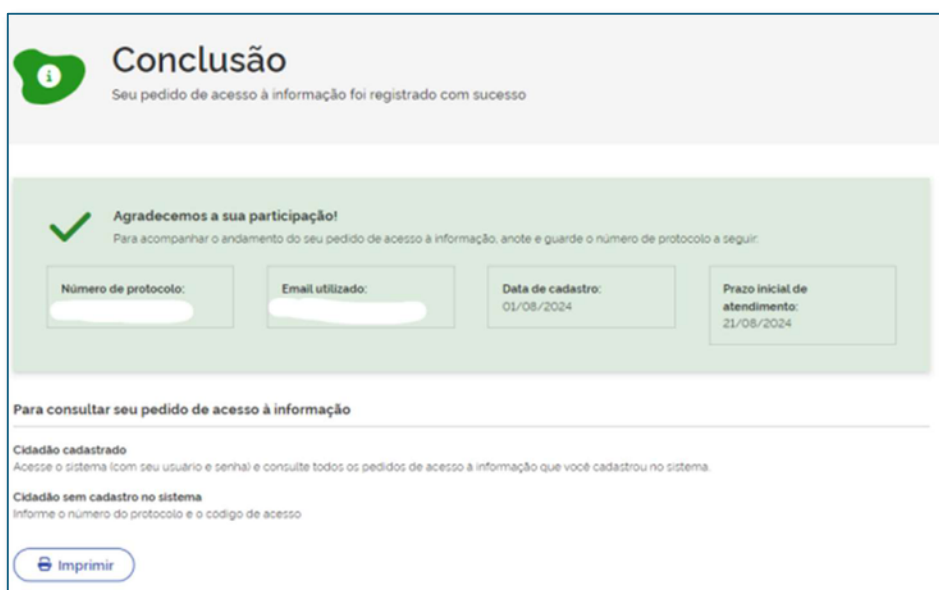
Figura 27 – página de manifestação de ouvidoria no Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

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

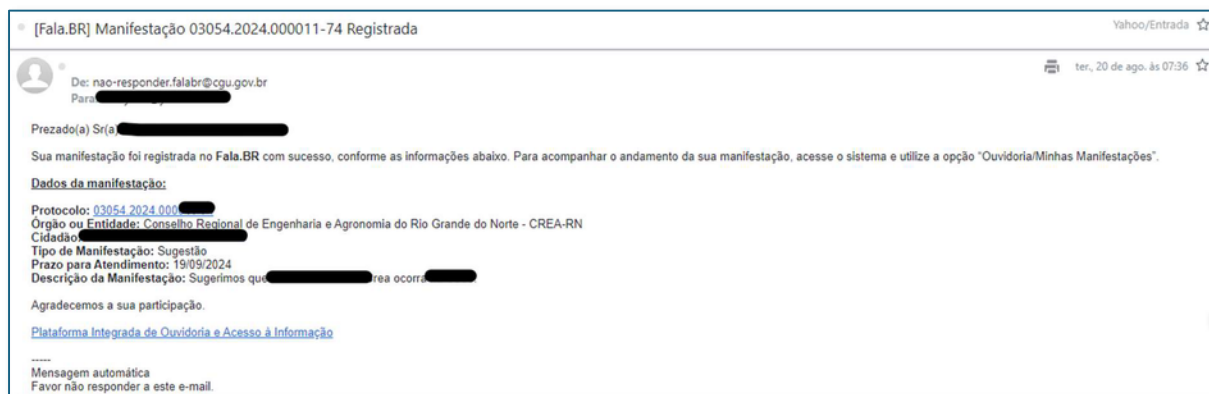
Figura 28 – confirmação de cadastro de manifestação de ouvidoria no Fala.BR.



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.

gov.br Controladoria-Geral da União

Início Acesso à Informação Ouvidoria

Fala.BR Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Principal > Novo Pedido de Acesso à Informação

Faça seu pedido de acesso à informação

Escolha essa opção para obter informações produzidas ou custodiadas pela Administração Pública.

- ☒ 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.
- ☐ Estou ciente de que, com a identidade preservada somente a área técnica de TI responsável pela manutenção da Plataforma Fala.BR terá acesso aos meus dados pessoais, ressalvadas as exceções previstas nos parágrafos 3º e 4º do art. 31 da Lei nº 12.527/2011 e no art. 58 do Decreto nº 7724/2012. Logo, o órgão destinatário do pedido não terá condições de contatar-me em caso de dúvidas ou necessidade de esclarecimentos adicionais. Bem como, estou ciente que a Controladoria-Geral da União ficará impossibilitada de executar ações de mediação nos requerimentos que chegarem a ela em nível recursal.
- ☐ Estou ciente de que com a identidade preservada o órgão destinatário não poderá atender a pedidos de informação pessoal, uma vez que não terá como confirmar minha identidade.
- ☐ Entendo que a não preservação da minha identidade poderá ferir o princípio constitucional da impessoalidade e prejudicar o atendimento da minha solicitação de informação. Declaro, para os devidos fins de direito e sob as penas da lei, que o conteúdo do pedido realizado poderá servir de embasamento para eventual manifestação de ouvidoria e/ou denúncia, conforme estabelecido na Lei nº 13.460/2017.

Destinatário

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal)

Esfera

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).

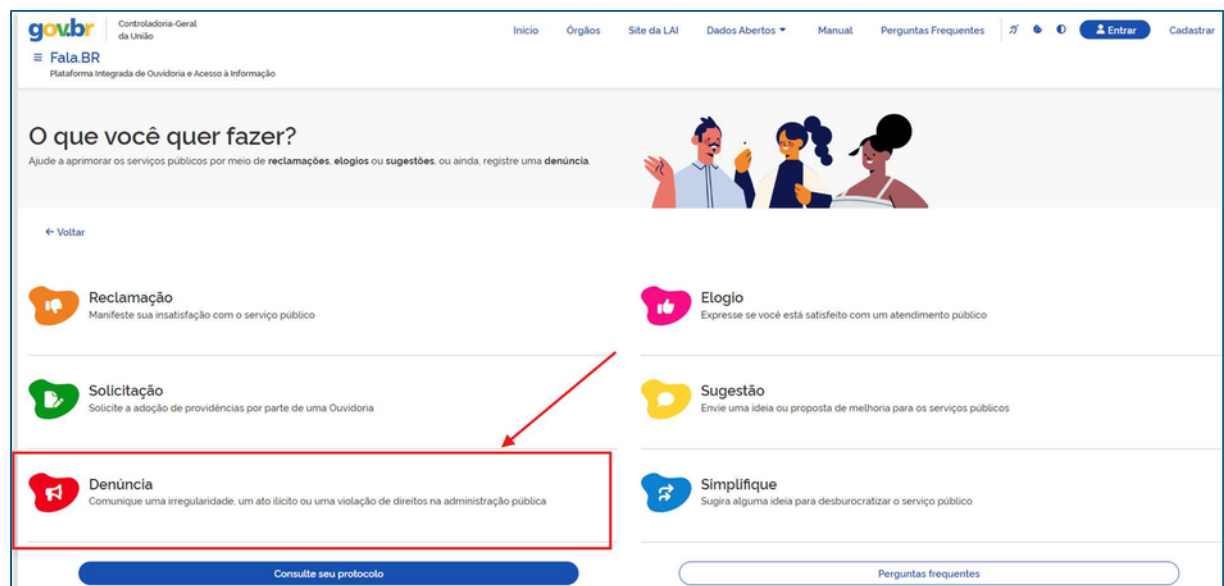
Figura 31 - primeira página do sistema Fala.BR.



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.

O que é uma denúncia?

É o relato de atos ilícitos ou de irregularidades praticadas contra a Administração Pública, cuja solução dependa da atuação de um órgão de apuração. A denúncia poderá envolver casos de corrupção, fraude, assédio moral ou sexual, uso ilegal de bem público, descumprimento de normas, entre outras irregularidades.

Quem pode denunciar?
Qualquer pessoa física ou jurídica, brasileira ou estrangeira, pode cadastrar uma denúncia.

O que deve conter na minha denúncia?
Para cadastrar uma denúncia, apresente o máximo de informações possível. Isso é muito importante para a análise inicial dos casos. As informações prestadas na denúncia devem responder às seguintes perguntas: Quem? | O quê? | Como? | Onde? | Quando?

Outras informações também podem contribuir para a apuração da denúncia, tais como:

- Nomes de pessoas e empresas envolvidas;
- Data ou período em que se deu o fato e se ainda ocorre;
- Se há registros ou documentos que possam comprovar o fato denunciado;
- Se há testemunhas que possam ser procuradas para falar sobre o assunto;
- Se você presenciou a situação que está denunciando ou apenas ouviu falar.

Descreva sua manifestação de forma clara e objetiva, com o máximo de detalhes e evidências possíveis, quando houver. Assim a Ouvidoria entende melhor sua manifestação, oferecendo o melhor tratamento possível. Ao registrar uma

[Voltar](#) [Avançar](#)

Fonte: sistema Fala.BR.

Depois selecione o tipo da denúncia (figura 34):

Figura 34 - página de denúncia no Fala.BR.

Selecione o tipo de denúncia
Para continuar, selecione o assunto da denúncia que gostaria de registrar

[← Voltar](#)

Busque por assunto

OU SELECIONE PELA LETRA:	TODOS	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
Assédio moral	Assédio sexual	Discriminação	Abastecimento																								
Abono salarial	Acesso à informação	Ações Afirmativas	Acreditação de Organismos e Laboratórios																								
Aduana	Aeronáutica	Agendamento	Agendamento de Consultas																								
Agente Público	Agradecimento aos profissionais da Saúde	Agricultura	Agricultura Familiar																								
Água	Alimentação Animal	Animais	Aposentadoria																								
Armamento	Assentamento	Assistência à Criança e ao Adolescente	Assistência à Pessoa com Deficiência																								
Assistência ao Idoso	Assistência Farmacêutica (Medicamento)	Assistência Hospitalar e Ambulatorial	Assistência Judiciária																								
Assistência Social	Atendimento	Atendimento Básico	Atos de vandalismo de 8 de janeiro																								

Fonte: sistema Fala.BR.

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

Figura 35 - página de denúncia no 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](#)

Denúncias Anônimas
Manifestações registradas de maneira anônima **não possibilitam acompanhamento posterior**. A CGU reafirma o compromisso de garantia da proteção de sua identidade, que inclui o não registro do endereço eletrônico (IP)

Pessoa Física Entrar com gov.br

Pessoa Jurídica Entrar com gov.br

Denúncias Anônimas Registrar Denúncia

Fonte: sistema Fala.BR.

Figura 36 - página de denúncia no Fala.BR.

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

Nova Manifestação - Denúncia

Faça sua denúncia - Discriminação
Discriminar é toda distinção, exclusão, restrição ou preferência que tenha por objeto anular ou restringir o reconhecimento ou exercício, em igualdade de condições, dos direitos humanos e liberdades fundamentais nos campos político, econômico, social, cultural ou em qualquer outro campo da vida pública ou privada

Como fazer o seu relato?

O formulário foi estruturado especificamente para esse assunto e irá te orientar sobre as informações para o registro. Por isso, quase todos os campos são obrigatórios. A ouvidoria tratará seu relato preservando sua identidade

Relato

Você entende que:
Sofreu discriminação | Testemunhou a situação | Tive conhecimento e quer denunciar

Selecione

Obrigatório

Fonte: sistema Fala.BR.

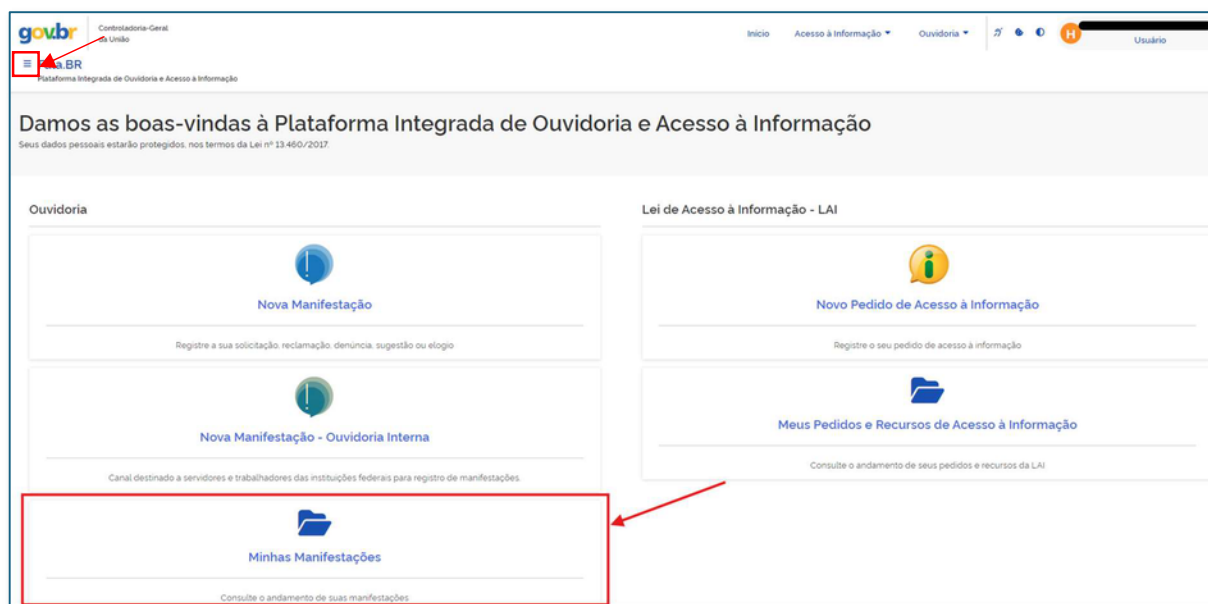
9. Algumas funcionalidades do sistema Fala.BR

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.

gov.br | Controladoria-Geral da União

Inicio | Acesso à Informação | Ouvidoria | Usuário

Fala.BR
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Principal > Minhas Manifestações

Minhas Manifestações

Consulte as suas manifestações.

Informe os filtros de consulta desejados

Total de registros: 2

Ações	Número	Tipo	Órgão	Assunto	Cadastro	Prazo	Situação
Responder pesquisa	03054-██████████-03	Elogio	Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Norte - CREA-RN	Atendimento	30/09/2024	30/10/2024	Concluída
	03054-██████████-74	Sugestão	Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Norte - CREA-RN	Atendimento	19/08/2024	19/09/2024	Concluída

Exibir 10 | 1-2 de 2 itens

As manifestações marcadas em amarelo sofreram alteração de tipologia de pedido de acesso à informação para manifestação de Ouvidoria e encontram-se com prazo recursal em aberto.

Exportar Manifestações

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

Minhas Manifestações

Consulte as suas manifestações.

Informe os filtros de consulta desejados

Esfera: [Selecionar]

Órgão Destinatário: [Selecionar]

Número de Protocolo: [Digite o número]

Tipo: [Selecionar]

Período de Cadastro: [dd/mm/aaaa até dd/mm/aaaa]

Prazo de Resposta: [dd/mm/aaaa até dd/mm/aaaa]

☐ Prazo Expirado

Situações: [Selecionar]

Texto na Manifestação: [Entre com um trecho do texto a ser pesquisado na própria manifestação]

Texto na Resposta: [Entre com um trecho do texto a ser pesquisado na resposta da manifestação]

Voltar | Buscar

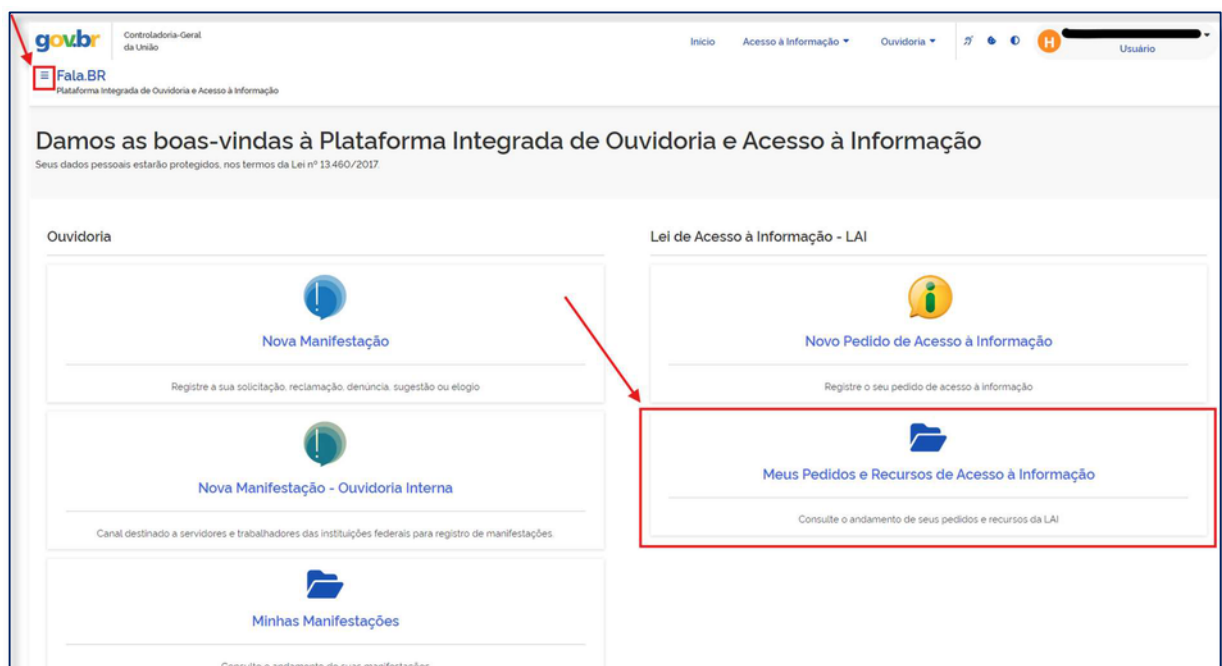
Fonte: sistema Fala.BR.

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.



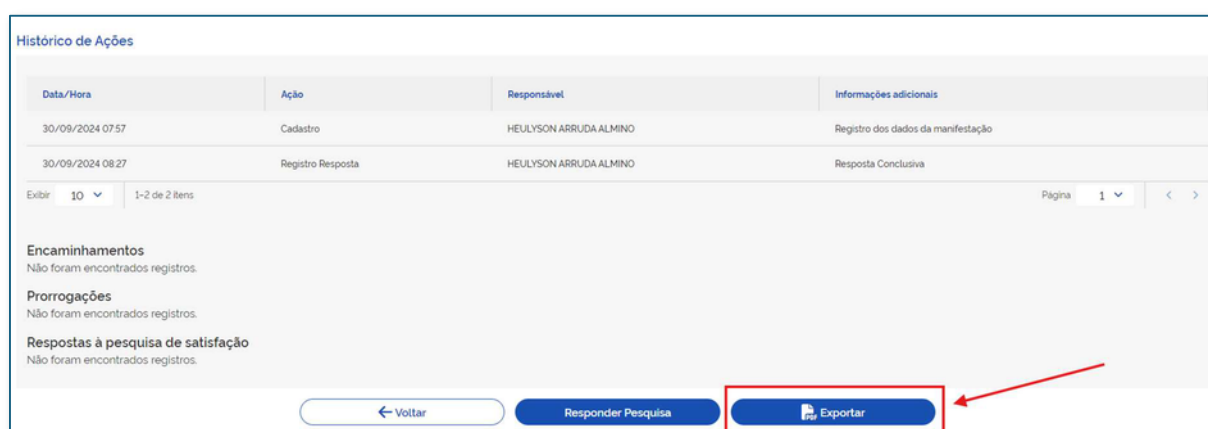
Fonte: sistema Fala.BR.

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 web da página "Meu Cadastro" no sistema Fala.BR. No topo, há uma barra de navegação com o logo "gov.br" e o nome "Fala.BR". Abaixo, o título "Meu Cadastro" é seguido por uma sub-título "Consulte e/ou altere o seu cadastro". Há uma aba "Principal" selecionada, com outras abas "Histórico" e "Segurança".

O formulário "Usuário" contém:

- Um campo "Login" com um valor mascarado.
- Informações de origem: "Origem do Cadastro" (Fala.BR), "Data de Cadastro" (11-03-2021), "Confirmada ativação?" (Sim) e "Login gov.br" (Sim).
- Nível Gov.br: Ouro.

O formulário "Pessoa" contém:

- Seção "Tipo de pessoa": "Pessoa Física" selecionada.
- Seção "País": "Brasil" selecionado.
- Seção "Nome": Campo com valor mascarado.
- Seção "Documento": Campo com valor mascarado.
- Seção "Número": Campo com valor mascarado.
- Seção "E-mail": Campo com valor "yahoo.com.br".

Na base, há uma seção "Informações de Contato" com campos para "DDD" e "Telefone".

Fonte: sistema Fala.BR.

v. Como identificar o nível de identidade do usuário

A identidade do usuário pode ser comprovada pelo Crea-RN 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 e/ou altere o seu cadastro.

Principal Histórico Segurança

Usuário

Login

O login do cidadão é o seu e-mail e o do servidor é 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-RN

A plataforma também proporciona verificar as estatísticas de Ouvidoria do Crea-RN. 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: “RN” e “Nome do Órgão/Entidade”: Crea-RN (figura 45).

Figura 95 - Painel Resolveu?.



Fonte: sistema Fala.BR.

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

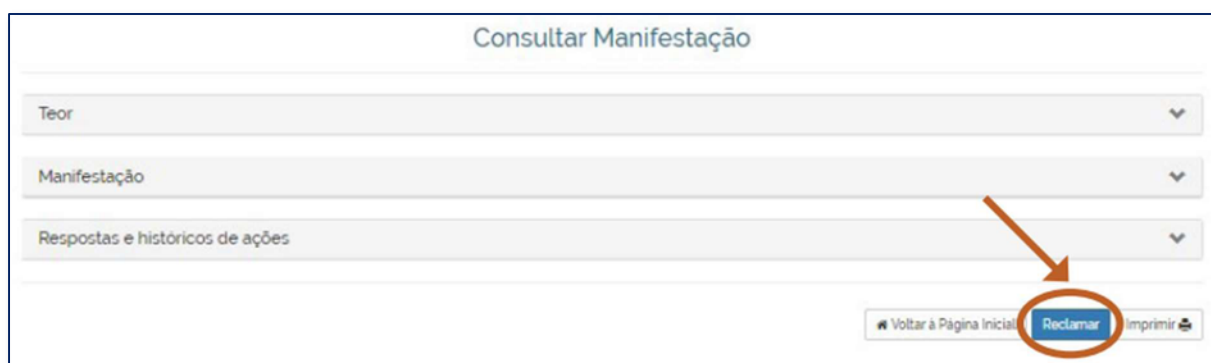
No caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, você poderá apresentar reclamação.

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.

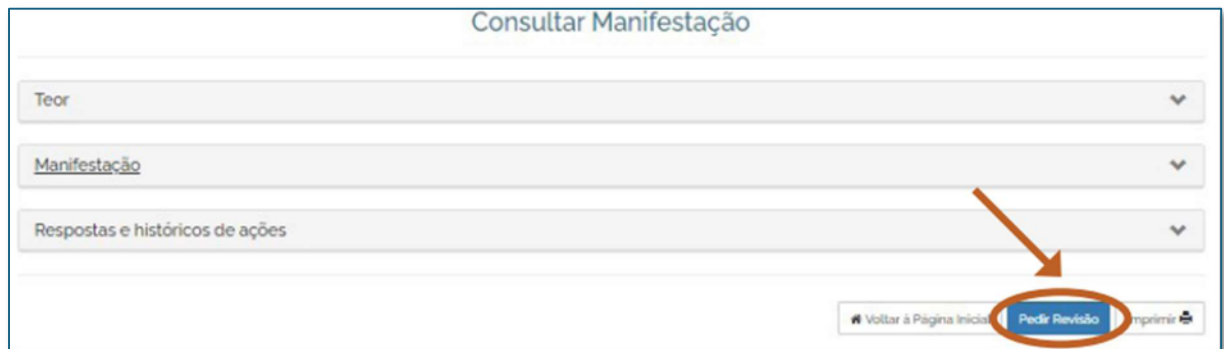
11. Como registrar o pedido de revisão

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.



Consultar Manifestação

Teor

Manifestação

Respostas e históricos de ações

Voltar à Página Inicial Pedir Revisão Imprimir

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-RN, 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:

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
Obrigatório

A resposta fornecida foi fácil de compreender?

☐ Muito fácil de compreender
☐ Fácil de compreender
☐ Regular
☐ Dificil de compreender
☐ Muito difícil de compreender
Obrigatório

Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

☐ Muito Insatisfeito
☐ Insatisfeito
☐ Regular
☐ Satisfeito
☐ Muito Satisfeito
Obrigatório

Deixe aqui seu comentário:

Limite máximo de 8000 caracteres

[Salvar](#)

Fonte: sistema Fala.BR.

Depois, basta clicar em “Salvar”.

Embora facultativa, a sua resposta é muito importante para o Crea-RN. 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 .

