

TUTORIAL PARA UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA FALA.BR

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.**



Acesso à informação - LAI

Faça um pedido de acesso à informação

Consulte seu protocolo

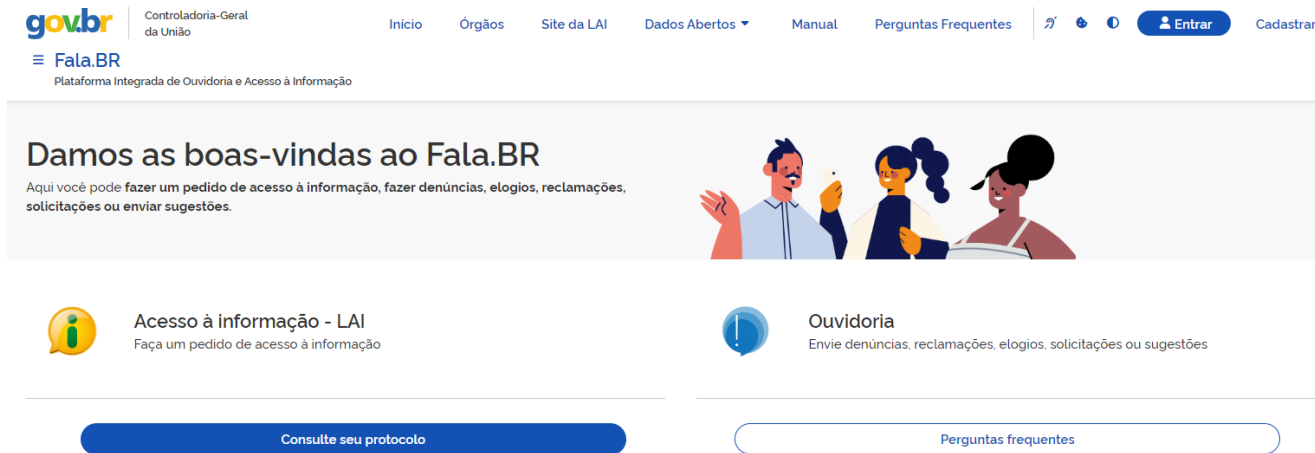


Ouvidoria

Envie denúncias, reclamações, elogios, solicitações ou sugestões

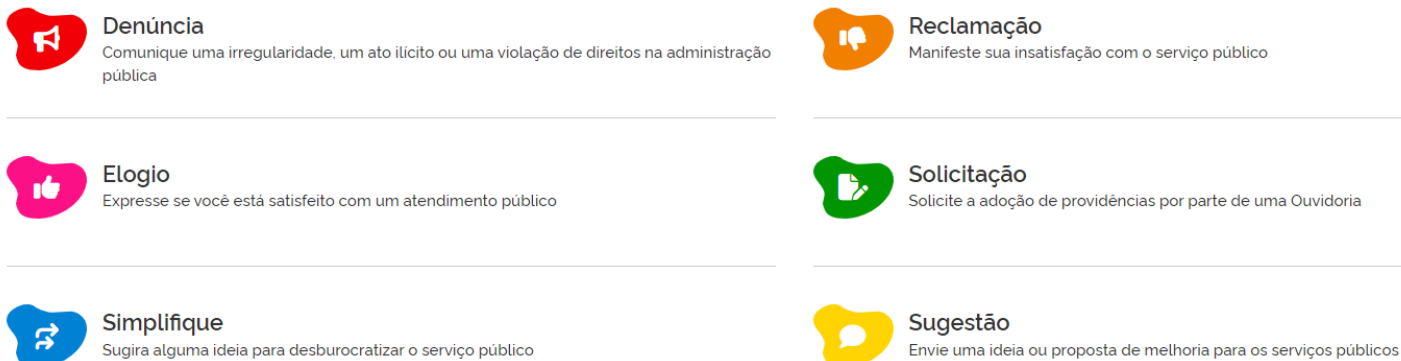
Perguntas frequentes

A **Plataforma Fala.BR** é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (acesso a informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios) à UFRPE. Abaixo segue a tela inicial do Fala.BR, correspondente à tela inicial do sistema, disponível na Internet no endereço <https://falabr.cgu.gov.br>, e funciona 24 horas.



The screenshot shows the homepage of the Fala.BR platform. At the top, there is a navigation bar with the 'gov.br' logo, 'Controladoria-Geral da União', and various menu items like 'Início', 'Órgãos', 'Site da LAI', 'Dados Abertos', 'Manual', 'Perguntas Frequentes', 'Entrar', and 'Cadastrar'. Below the navigation bar, there is a main heading 'Damos as boas-vindas ao Fala.BR' followed by a sub-heading 'Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.' To the right of this text is an illustration of three people. Below the main heading, there are two main service categories: 'Acesso à informação - LAI' (with a yellow speech bubble icon) and 'Ouvidoria' (with a blue speech bubble icon). At the bottom, there are two buttons: 'Consulte seu protocolo' and 'Perguntas frequentes'.

Agora o sistema separa em dois blocos o Acesso à Informação – LAI e a Ouvidoria, facilitando o encaminhamento da sua manifestação. O Acesso à Informação é uma solicitação de informações públicas produzidas ou custodiadas pela UFRPE, e será analisado e atendido pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC que está vinculado à Pró-reitoria de Planejamento e Gestão Estratégica - PROPLAN. Já as manifestações de Ouvidoria podem ser de seis tipos, a seguir listadas, que serão atendidas pela Ouvidoria, vinculada à Reitoria:



The grid lists six types of manifestations, each with a colored icon and a brief description:

- Denúncia** (Red icon): Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública
- Reclamação** (Orange icon): Manifeste sua insatisfação com o serviço público
- Elogio** (Pink icon): Exprese se você está satisfeito com um atendimento público
- Solicitação** (Green icon): Solicite a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria
- Simplifique** (Blue icon): Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público
- Sugestão** (Yellow icon): Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos

Para protocolar sua manifestação de ouvidoria dirigida à UFRPE siga as orientações a seguir.

1. Acesse o **Fala.BR** (<https://falabr.cgu.gov.br>);
2. Escolha o tipo de manifestação que você deseja protocolar, Acesso à Informação ou Ouvidoria, clicando na imagem correspondente:

≡ Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Damos as boas-vindas à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei nº 13.460/2017.

Lei de Acesso à Informação - LAI



Novo Pedido de Acesso à Informação

Registre o seu pedido de acesso à informação



Meus Pedidos e Recursos de Acesso à Informação

Consulte o andamento de seus pedidos e recursos da LAI

Ouvidoria



Nova Manifestação

Registre a sua solicitação, reclamação, denúncia, sugestão ou elogio



Minhas Manifestações

Consulte o andamento de suas manifestações

3. **Identificação** (Login e senha de acesso): após selecionar o tipo de manifestação que deseja protocolar, você deverá escolher a forma de identificação para utilização do sistema. Conforme imagem a seguir.

Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017.

<p>Login Fala.Br</p> <p>Identificação com restrição de acesso. Insira seus dados de login e senha para continuar.</p> <p>Login</p> <input type="text"/>	<p>Login gov.br (Login único)</p> <p>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.</p> <p>Entrar com gov.br</p>
<p>Senha</p> <input type="password"/>	
<p>Não possui usuário? Criar Conta Esqueci a senha</p> <p>Entrar</p>	

3.1. A primeira opção de identificação é o “**Login Fala.BR**”, a ser utilizada por quem já possui usuário/cadastro no sistema. Para realizar o cadastro clique na frase “[Criar Conta](#)” e preencha com suas informações e clique em avançar. Na sequência você receberá um e-mail informando o registro no Fala.BR, bem como um link para conclusão do cadastro. Basta clicar no link para a finalização do cadastro.

Crie um novo cadastro

Informações básicas

Os campos sinalizados com asterisco * são de preenchimento obrigatório

<p>Nome *</p> <input type="text"/>	<p>Tipo de pessoa *</p> <p>Pessoa Física</p>	<p>País *</p> <p>Brasil</p>
<p>E-mail *</p> <input type="text"/>	<p>Confirmação de e-mail</p> <input type="text"/>	<p>Documento *</p> <p>CPF</p>
<p>Senha *</p> <input type="password"/>	<p>Número *</p> <input type="text"/>	<p>Confirmação de senha *</p> <input type="password"/>
<p>Informações de contato</p>	<p>Informações pessoais</p>	

Voltar Avançar

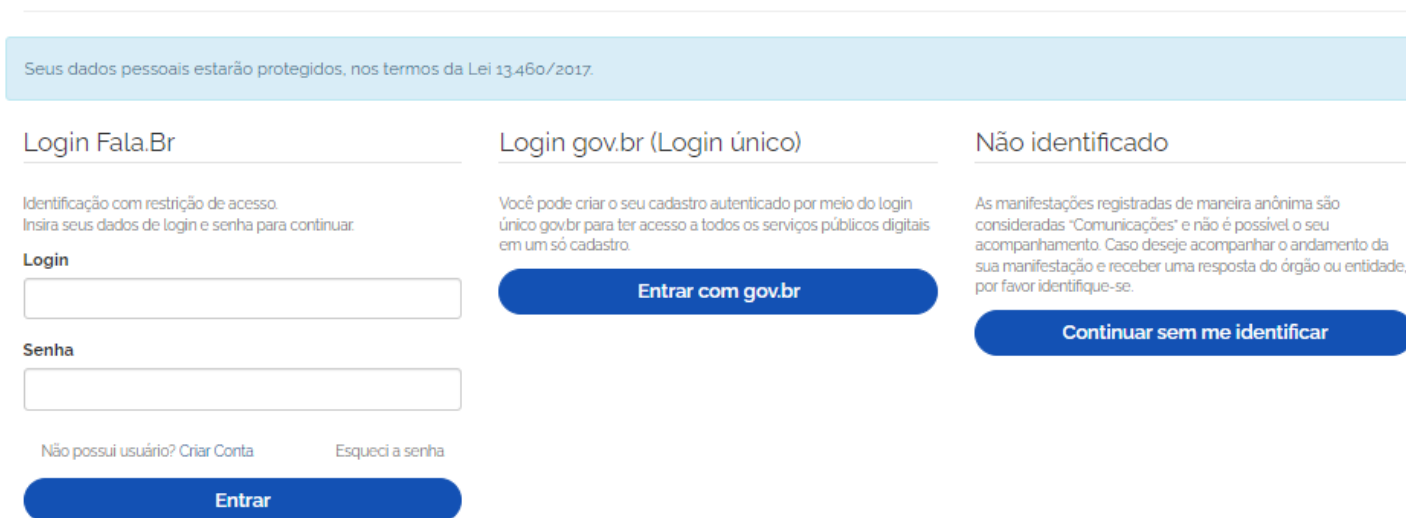
3.2. Para quem já possui um **Login Gov.BR** (login único), pode clicar nesta opção, em seguida inserir seu CPF, clicar em continuar, depois inserir sua senha.



The image illustrates the login process for gov.br. On the left, a woman is shown using a smartphone. The gov.br logo is prominently displayed with the text: "Uma **conta gov.br** garante a identificação de cada cidadão que acessa os serviços digitais do governo". In the center, a flowchart titled "Identifique-se no gov.br com:" shows the steps: "Número do CPF" (with a sub-note "Digite seu CPF para criar ou acessar sua conta gov.br"), a "CPF" input field, a "Continuar" button, and "Outras opções de identificação:" including "Login com seu banco", "Login com QR code", "Seu certificado digital", and "Seu certificado digital em nuvem". An arrow points to an illustration of a person with a key icon and the text "Digite sua senha para acessar o login único do governo federal.". On the right, a "Digite sua senha" form shows fields for "CPF" and "Senha" (with a placeholder "Digite sua senha atual" and an eye icon), a "Esqueci minha senha" link, and "Cancelar" and "Entrar" buttons. A link "Ficou com dúvidas?" is at the bottom right.

3.3. A Plataforma Fala.BR só permite protocolar uma manifestação **sem identificação (de forma anônima)** apenas no caso de DENÚNCIA. Neste caso, a Denúncia será considerada “Comunicações” e não será possível o seu acompanhamento. Caso deseje acompanhar o andamento da sua denúncia e receber uma resposta da UFRPE, por favor identifique-se, sua identidade será preservada na forma da lei.

Para continuar, escolha uma identificação



The screenshot shows three login options under the heading "Para continuar, escolha uma identificação". A light blue banner at the top states: "Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017." The first option is "Login Fala.Br", described as "Identificação com restrição de acesso" and "Insira seus dados de login e senha para continuar." It has input fields for "Login" and "Senha", a link "Não possui usuário? Criar Conta", a link "Esqueci a senha", and an "Entrar" button. The second option is "Login gov.br (Login único)", described as "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." It has an "Entrar com gov.br" button. The third option is "Não identificado", described as "As manifestações registradas de maneira anônima são consideradas 'Comunicações' e não é possível o seu acompanhamento. Caso deseje acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão ou entidade, por favor identifique-se." It has a "Continuar sem me identificar" button.

4. **Login:** O(a) manifestante deverá acessar o [Fala.BR](#), utilizando o e-mail e a senha cadastrados na plataforma. Conforme opções descritas no item 3 deste tutorial.

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

Senha

Não possui usuário? [Criar Conta](#)

[Esqueci a senha](#)

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

5. **Escolhendo o tipo de manifestação:** clique em cima da imagem que atende a seu interesse.

O que você quer fazer?

Aqui você pode **fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações** ou **enviar sugestões**.



[← Voltar](#)



Denúncia

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



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



Simplifique

Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público



Sugestão

Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos

[Perguntas frequentes](#)

6. **Encaminhando sua manifestação para a UFRPE:** No campo “Esfera” selecione “Federal”. Em seguida, no campo “Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação” digite “UFRPE” e selecione (Universidade Federal Rural de Pernambuco).

Destinatário

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal) ^

Esfera

Q Federal x v

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 UFRPE - Universidade Federal Rural de Pernambuco v

Obrigatório.

6.1. No campo "**Descrição**", selecionar o assunto sobre o qual pretende falar. Este campo não é de uso obrigatório. Então, não se preocupe se não localizar o assunto na lista, pode deixar em branco.

Descrição

Sobre qual assunto você quer falar?

Q Selecione x v

Não encontrou? Clique aqui!

5.2. No campo "**Fale Aqui**", descrever o conteúdo da manifestação de forma clara, fornecendo o máximo de detalhes possível (nome ou características da pessoa envolvida, setor da pessoa envolvida, descrição do fato).

5.3. Após a caixa “**Fale Aqui**”, no canto inferior, há a possibilidade de inserir anexos que possam auxiliar no tratamento da manifestação. Também é possível inserir informações complementares, como nome da pessoa envolvida, local do fato, órgão, função etc.

5.4. Depois de preenchidos os campos, clique em “**Avançar**”. Você será direcionado a uma página de **Revisão** dos dados da manifestação e, após revisá-los, basta clicar no botão “**Concluir**” para encaminhar a manifestação à Ouvidoria da UFRPE.

6. **Acompanhando a manifestação:** Após a finalização da manifestação, será aberta uma página contendo o número do protocolo e o respectivo código de acesso, além do Fala.BR enviar um e-mail para você indicando o protocolo. Também será possível acompanhá-la entrando no sistema com usuário e senha e visualizando as manifestações registradas, clicando em “**Minhas Manifestações**”.

Ouvidoria



7. O presente tutorial tem o objetivo de demonstrar apenas as funcionalidades básicas para o registro de manifestação na Plataforma Fala.BR. Para conhecimento mais profundo da plataforma, sugerimos consulta ao manual do sistema, disponível em:

https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual