MANUAL DO USUÁRIO Fala.BR



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

Sumário

1.	Apresentação3
2.	O que é o Fala.BR?4
3.	Tipos de manifestação4
4.	Como acessar o sistema Fala.BR5
5.	Como recuperar a minha senha6
6.	Como fazer um pedido de acesso à informação8
7.	Como fazer uma manifestação14
8. den	Como preservar minha identidade em um pedido de acesso à informação ou uma úncia20
9.	Algumas funcionalidades do sistema Fala.BR24
i.	Como localizar uma manifestação24
ii.	Como localizar um pedido de acesso à informação26
iii.	Como gerar documento de uma manifestação ou pedido de acesso à informação28
iv.	Como atualizar meu cadastro29
v.	Como identificar o nível de identidade do usuário29
vi.	Como acompanhar as estatísticas da Ouvidoria do Crea-RN
10.	Em pedidos de acesso à informação como registrar uma reclamação por omissão31
11.	Como registrar o pedido de revisão33
12.	Respondendo a pesquisa de satisfação34
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:

a) Acesso à Informação: encaminhar pedidos de acesso à informações públicas produzidas ou custodiadas pelo Crea-RN.

b) Elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

 c) 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.

Para continuar, escolha uma identificação		
Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017		
govbr		
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	💄 Pessoa Física	Entrar com gov.br
Login Pessoa Juridica		
Para acessar o Fala.six como Pessoa Jundica, vincule o CNPJ da empresa a sua Conta Govidr. <u>Salda mais</u> Web Service Para Web-cendro, lastra seu usuário a cenha cadastrador no Esla BP.	2 Pessoa Jurídica	Entrar com gov.br
n and webrisen froe, mana seu usuano o senna cadabulados no raiabuk	Web Service	~

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).



Login gov.br (Login único)		
Você pode criar o seu cadastro	Identifique-se no gov.br com:	Digite sua senha
autenticado por meio do login único govbr, para ter acesso a todos os	Número do CPF	CPF
cadastro.	CPF	Senha
Entrar com gov.br	Digite seu CPF	Esquect mining seeba
	Continuar	Cancelar Entrar
	Outras opções de identificação:	
	Login com seu banco Antiona antione	Eicou com dividas?
	Ex Login com GR code	•



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.

Digite sua senha	
CPF	
Senha	
Digite sua senha atual	Ø
Esqueci minha senha	
Cancelar	ar
Ficou com dúvidas?	

Figura 4 – Tela de recuperação de senha.

Fonte: sistema Fala.BR.





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/;
- b. Localize e clique no card "E-SIC" (figura 6);



Fonte: site do Crea-RN.

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





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);

Controladoria-Geral da União E Fala.BR Plataforma Integrada de Ouvidoria e Aces	In so à informação	ício Órgãos	Site da LAI	Dados Abertos	 Manual 	Perguntas Frequentes	ต์ เ	• •	Lentrar	Cadastrar
Damos as boas- Aqui você pode fazer um pedido de ace enviar sugestões.	vindas ao Fala.E Isso à informação, fazer denûncias, elog	BR gios, reclamações,	solicitações ou			1				
Atenção! Acesso exclusivo pela Co Em breve. o Login Fala.Br será reali Saiba mais	nta Gov.br zado exclusivamente pela Conta Gov.br.	Para que você não	perca seu acesso	, clique em "Saiba	mais" e confira se se	eus dados estão atualizado:	ŝ.			
Ouvidoria Ajude a aprimorar os ainda. registre uma d	serviços públicos por meio de reclamaç múncia.	ões, elogios ou sug	iestões, ou	í	Acesso à inf Faça um pedido o	formação - LAI de acesso à informação		*		
Ouvidoria Inter Canal destinado a ser registro de manifesta	na vidores e trabalhadores das instituições ções.	federais para						_		
	Consulte seu protocolo			\square		Perguntas freque	entes			\supset

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.

Para continuar, escolha uma identificação Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017		
govbr		
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	Le Pessoa Física	Entrar com gov.br
Login Pessoa Jurídica		
Para acessar o Fala.BR como Pessoa Jurídica, víncule o CNPJ da empresa à sua Conta Gov.br. Salba mais	. Pessoa lurídica	Entrar com gov br
Web Service		
Para Web-service, insira seu usuario e senna cadastrados no Fala.BR		
	Web Service	~

Fonte: sistema Fala.BR.

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

6

Govpr Controladoria-Geral da União	Inicio Acesso à Informação • Ouvidoria • nº • 0 H Usuário							
≡ Fala,BR Pataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação								
Damos as boas-vindas à Plataforma Integrada de Ouvidoria Seus dados pessoas estado potegidos, nos termos da Lei nº 13 460/2017.	e Acesso à Informação							
Ouvidoria	Lei de Acesso à Informação - LAI							
•								
Nova Manifestação	Novo Pedido de Acesso à Informação							
Registre a sua solicitação reclamação demincia: sugestão ou elogio	Registre o seu pedido de acesso à informação							
	~							
Nova Manifestação - Ouvidoria Interna	Meus Pedidos e Recursos de Acesso à Informação							
Canal destinado a servidores e trabahadores das instituições federais para registro de manfestações.	Consulte o andamento de seus pedidos e recursos da LN							
>								
Minhas Manifestações								
Consulte o andamento de suas manifestações								

Figura 10 – Tela para solicitação de acesso à informação no 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);

T: 11	r 1/ ·	1	•		c ~
$H_{10}\mu ra II =$	Formulario	de acesso	α	111	tormacao
1 15414 11	1 01 1111111110	uc uccsso	u	ing	or maçuo.

gov.br	Controladoria-Genal da União	Inicio	Acesso à Informação 🔻	Ouvidoria 🝷	;
E Fala.BR	segrada de Ouvidoria e Acesso à Informação				
Principal > Novo	Recido de Acesso à Informação				
Gostaria de ter	Faça seu pedido de acesso à informação scolha essa opção para obter informações produzidas ou custodiadas pela Administração Pública.				
Destinatário					
Filtre por esfera (feo	Ieral estadual ou municipall 🔨				
Esfera					
Q. Serviços Au	itônomos ou Conselhos Profissionais × 🗸				
Órgão para o qual v	océ quer enviar seu pedido de acesso à informação				
Comerce a dioitar o r	rome ou a sigla do órgão para selecioná-lo na lista que será exibida				
connece a arguar on					
Q Conselho R	egional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Norte - CREA-RN				

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);

gov.br	Controladoria-Geral da Utilio	Inicio	Acesso à Informação 🝷	Ouvidoria 🝷	<i>i</i> .) (i)	Usuário
≡ Fala.BR							
Placarorma inc	rado de Cuvidena e Adesso a Internação						
Principal > Novo	dido de Acesso a Informação						
	aça seu pedido de acesso à informaçao						
E	olha essa opção para obter informações produzidas ou custodiadas pela Administração Pública.						
Gostaria de ter	minha identidade preservada neste pecido, em atendimento ao principio constitucional da impessoalidade e, ainda, conforme o disposto no art. 10, 57º da Lei nº 13.460/2017.						
Destinatário							
Fittre por esfera (fed	al, estaduai ou municipat) ^						
O Servicos Au							
- Ser ingos Au	n ben wa de den aar noa Pronaakrinaa						K
Órgão para o qual w Comece a digitar o r	é quer enviar seu pedido de acesso à informação me ou a sicila do óraão para selecioná-io na lista que será evibida						
[0							
Conselho R	gional de Engenhana é Agronomia do Rio Grande do Norté - CREA-RN						
Description							
Descrição							
Sobre qual assunto	sel quer falar?						
Q. Selecione							× ×
Não encontrou? Clic	e aquí						
Resumo							
Digite um breve re	m						
Obrigatorio							
Fale aqui							
Registre seu relato. E	mportante que seja cuaro e objervo, mas compueto com intormações que racilizarão a anause, incique o orgão é o ágênte résponsável, o têma, o serviço relacionado, a data, o local, as conduitas práticadas, e tudo r	nais qué possa	ajudar a entender o caso. Voce tamb	em podera adiciónar di	icumentos, video	s, rotos e image	*
Descreva o conteú	do seu pedido de acesso à informação. Siga clara e objetivo. Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que sejam essenciais para a caracterização do pedido de acesso a informações	200					



 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.

isumo	
Cópia de ART	
zrigatório.	
le aqui	
gistre 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 te	ma, o
Solicito cópia da ART RN20******	
estam 7965 caracteres	Ø
prigatório.	

Fonte: sistema Fala.BR.

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

crivio de	arquivos
1 s	elecione o arquivo
São aceit	los bouverellos de texto (pdf. doc. docx. ht) imagente (prog. png. bmp), planilhas (xis, xisx) e multimidia (mp3, mp

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

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

documentos de texto (pdfdoc, .docx, .bxt), imagens (jpeg, .png, .bmp), planilhas (x	ls, xlsx) e multimídia (.mp3, .mp4)
rou? 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.

 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.

Conclusã Seu pedido de acesso à	O i informação foi registrado c	com sucesso	
Agradecemos a sua pa Para acompanhar o andame Número de protocolo:	rticipação! nto do seu pedido de acesso a in Email utilizado:	formação, anote e guarde o número de p Data de cadastro: 01/08/2024	Protocolo a seguir: Prazo inicial de atendimento: 21/08/2024
Para consultar seu pedido de acesso à Cidadão cadastrado Acesse o sistema icom seu usuario e senha) e o Cidadão sem cadastro no sistema Informe o número do protocolo e o codigo de a	k informação consulte todos os pedidos de ace acesso	isso à informação que você cadastrou no	sistema.

13

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.

[Fala.BR] Manifestação 03054.2024.000011-74 Registrada	Yahoo/Entrada 🏠
De: nao-responder.falabr@cgu.gov.br	ter., 20 de ago. às 07:36 🏠
Prezado(a) Sr(a)	
Sua manifestação foi registrada no Fala.BR com sucesso, conforme as informações abaixo. Para acompanhar o andamento da sua manifestação, acesse o sistema e utilize a opção "Ouvidoria/Min	has Manifestações".
Dados da manifestação:	
Protocolo: 03054 2024.000 Órgão ou Entidade: Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Norte - CREA-RN Cidadão Tipo de Manifestação: Sugestão Prazo para Atendimento: 1909/2024 Descrição da Manifestação: Sugerimos que transmismo rea ocorro	
Agradecemos a sua participação.	
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação	
Mensagem automática Favor não responder a este e-mail.	

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/;
- b. Localize e clique no card "Ouvidoria" (figura 18);

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

PROFISSIONAL	ЕМРКЕЗА	ANI	CAI	CAPACITA CREA
Q	SOLICITAÇÃO DE REGISTRO	ATENDIMENTO	DENÚNCIA	ANUIDADE
\bigcirc		ГĈ?	H	

Fonte: site do Crea-RN.

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

crea-rn.org.br/ouvidoria-2/							
🙀 Sistema de Informa Guia Indust	ial 📀 Normas e Publicaçã	🔵 Browse - Featured 🛛 🧕 Sigma	🕻 Documentos 💠 All: edible	e coating : 🙀 Portal .periodicos. C	📑 Missão, Metas e His	Estratégias de segur	Guia do M
	😭 Início >> Ouvid	oria					
	PAR	(IRTUAL E I TICIPE DA GES	P RONTA F Tão do cre,	PARA ATEN A-RN. A OUVID	DER VOC ORIA É O SE	Ê! U CANAL.	
	OUVIDOR	RIA Fala Acesso ao I	BR		Perguntas Freq	uentes	

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);

СЛ

Figura 20 – Primeira página do Fala.BR.

Sover E Fala.BR Plataforma Inte	Controladoria-Geral da União grada de Ouvidoria e Acesso à Informação	Inicio	Órgãos	Site da LAI	Dados Abertos 🔻	Manual	Perguntas Frequentes	ต์	6	0	Lentrar	Cadastrar
Damos Aqui você pode f enviar sugestões	as boas-vindas ao Fala azer um pedido de acesso à informação, fazer denúnciar	a.BR s, elogios, re	clamações,	solicitações ou	*		1					
Atenção! Ac Em breve, o Salba mais	esso exclusivo pela Conta Gov.br Login Fala.Br serà realizado exclusivamente pela Conta G	ov.br . Para qi	ue vocé não	perca seu acesso	o, clique em "Saiba ma	is" e confira se se	eus dados estão atualizados					
١	Ouvidoria Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclu ainda, registre uma denúncia.	amações, elo	ogios ou sug	estões, ou	J.	Acesso à inf aça um pedido c	ormação - LAI le acesso à informação					
١	Ouvidoria Interna Canal destinado a servidores e trabalhadores das institu registro de manifestações.	ições federa	iis para									
	Consulte seu protocolo						Perguntas freque	ntes				\supset

Fonte: sistema Fala.BR.

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

Figura 21 – página de ouvidoria do Fala.BR.

Controladoria-Geral da União E Fala.BR Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação	Inicio Órgão	s Site da LAI	Dados Abertos 🔻	Manual	Perguntas Frequentes	ต	60	Lentrar	Cadastrar
O que você quer fazer? Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de rectamações, etogios or denúncia.	u sugestões , ou ainc	la, registre uma	*		1				
← Voltar									
Reclamação Manifeste sua insatisfação com o serviço público			Elogi Express	O se se vocé está s	atisfeito com um atendir	nento púb	lico		
Solicitação Solicite a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria			Suge Envie u	stão ma ideia ou prop	oosta de melhoria para o	s serviços	públicos		
Denúncia Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação	de direitos na admir	iistração pública	Simp Sugira	lifique alguma ideia par	ra desburocratizar o servi	iço público	5		
Consulte seu protocolo					Perguntas frequ	entes			\supset

Fonte: sistema Fala.BR.

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

Para continuar, escolha uma identificação Seus dados pessoais estarão protegidos. nos termos da Lei 13.460/2017		
govbr		
Escotria difficience Login Pessoa Física Registre e acompanhe suas manifestações e pedidos de acesso à informação com a sua Conta Gov.br	2 Pessoa Física	Entrar com gov.br
Login Pessoa Juridica Para acessar o Fala.BR como Pessoa Juridica, vincule o CNPJ da empresa à sua Conta Govbr. <u>Saiba mais</u> Web Service	2 Pessoa Jurídica	Entrar com gov.br
Para Web-service, insira seu usuario e senha cadastrados no Fala.BR	Web Service	~



 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 Autónomos ou Consethos Profissionais X V	-
Orgão para o qual você quer enviar sua manfestação Cômece a digitar o nome ou a sigia 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. Obrinatorio.]



 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 – págir	a de manifesi	tação de ouv	vidoria no l	Fala.BR.
-------------------	---------------	--------------	--------------	----------

Descrição
Sobre qual assunto vocè quer falar?
Q. Atendimento x v
Nilo encontrou? Clique aqui!
Fale aqui
Registre seu relato É importante que seja claro e objetivo, mas compileto com informações que facilitaria o análise indique o órgão e o agente responsável, o tema, o serviço relacionado, a data, o local, as condutas práticadas, e tudo mais que possa ajudar a entender o caso. Vocé.
Quero elogíar
Restam 7984 caracteres
Obrigatório.
Envindeavening



 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.

Local do fato 😮			
Estado Q. <u>Selecione</u> Quais são os envolvidos no fato	Municipio	Local X Y	o de Saúde NPO3
Nome do Envolvido	CPF	Örgåo/Empresa	Função do Envolvido Q. Selecione X V

Fonte:	sistema	Fala.BR
1 01100.	olocomia	i ala.bi t

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

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

← Voltar		Avançar →	
	Fonte: sistema Fala	ı.BR.	 00

 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
Ôrgão 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: Guero elogíar
← Voltar Conctuir →

Fonte: sistema Fala.BR.

 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.

Seu pedido de aces	ão iso à informação foi registrado o	com sucesso	
Agradecemos a sua Para acompanhar o and Número de protocolo:	a participação! amento do seu pedido de acesso à in Email utilizado:	formação, anote e guarde o número de j Data de cadastro: 01/08/2024	Protocolo a seguir: Prazo inicial de atendimento: 21/08/2024
Para consultar seu pedido de aces Cidadão cadastrado Acesse o sistema icom seu usuário e senh Cidadão sem cadastro no sistema Informe o número do protocolo e o codigo Dimprimir	i so à informação a) e consulte todos os pedidos de ace o de acesso	esso à informação que você cadastrou no	o sistema.

Fonte: sistema Fala.BR.

(0)

 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.

Fala.BR] Manifestação 03054.2024.000011-74 Registrada	Yahoo/Entrada 🏠
De: nao-responder.falabr@cgu.gov.br	■ ter., 20 de ago. às 07:36 分
Prezado(a) Sr(a)	
Sua manifestação foi registrada no Fala.BR com sucesso, conforme as informações abaixo. Para acompanhar o andamento da sua manifestação, acesse o sistema e utilize a opção "Ouvidoria/Mi	nhas Manifestações".
Dados da manifestação:	
Protocolo: 03054.2024.000 Órgão ou Entidade: Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Norte - CREA-RN Cidadão Tipo de Manifestação: Sugestão Prazo para Atendimento: 1909/2024 Descrição da Manifestação: Sugerimos que transmismo rea ocorra	
Agradecemos a sua participação.	
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação	
 Mensagem automática Favor não responder a este e-mail.	

Fonte: imagem de arquivo.

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);
- 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 🔻	Ń		•	Usuário
≡ Fala.BR	egrada de Ouvidoria e Acesso à Informação							
♠ > Principal > Novo	Pedido de Acesso à Informação							
I	Faça seu pedido de acesso à informação scolha essa opção para obter informações produzidas ou custodiadas pela Administração Públic	10 a.						
 Gostaria de ter Estou ciente de do Decreto nº 7 mediação nos r Estou ciente de Estou ciente de 	a minha identidade preservada neste pedido, em atendimento ao principio constitucional da impessoalidade e, aim que, com a identidade preservada somente a área técnica de Ti responsável pela manutenção da Plataforma Fala 7724/2012. Logo, o órgão destimatário do pedido não terá condições de contatar-me em caso de diavidas ou neces equerimentos que chegarem a ela em nivel recursal. : que com a identidade preservada o órgão destinatário não poderá atender a pedidos de informação pessoal, uma não neservação da munha identidade noderás feir o portenizio conditivicional da impessoala de encedidar o a teno	la, conforme o BR terá acesso idade de escl vez que não te imento da mij	disposto no art. 10, 5 7º da Lei nº 13.4 y aos meus dados pessoais, ressalvad arecimentos adicionais. Bem como, es rrá como confirmar minha identidade.	50/2017. Is as exceções previ: tou ciente que a Cor	stas nos ntrolador s de dire	parágrafo ria-Geral o	s 3º e 4º, di la União fica as penas da	o art. 31 da Lei nº 12.527/2011 e no art. 58 ará impossibilitada de executar ações de Jei, que o contexido do pedido realizado
poderá servir d	e embasamento para eventual manifestação de ouvidoria e/ou denúncia, conforme estabelecido na Lei nº 13.4607	2017.	na societação de intornação. Decian	, para os devidos int	o de une	10 0 000	is period do	to, que o contenuo do pensio relaziono
Filtre por esfera (fed	leral, estadual ou municipat) A							
Esfera		1						

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).

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 Damos as boas-vindas ao Fala.BR Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclar enviar sugestões. ões solicitações ou Atenção! Acesso exclusivo pela Conta Gov.br Em breve, o Login Fala.Br será realizado exclus cê **não perca seu acesso**, clique em "Saiba mais" e confira se seus dados estão atualizados ▲ vamente pela Conta Gov.br. Para que Saiba mais Ouvidoria Acesso à informação - LAI i Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclama ainda, registre uma denúncia. Faca um pedido de acess stões ou Ouvidoria Interna Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações. Consulte seu protocolo Perguntas frequentes

Fonte: sistema Fala.BR.

Posteriormente clicar em "Denúncia" (figura 32):



Controladoria-Geral da União	Início Órg	jãos Site da LAI	Dados Abertos 🔻	Manual	Perguntas Frequentes	<i>n</i> 6	0	La Entrar	Cadastrar
Fala.BR Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação									
O que você quer fazer? Ajude a eprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões , ou ainda, r	registre uma denúnci	ia 🕅							
← Voltar									
Reclamação Manifeste sua insatisfação com o serviço público		Ð	Elogio Expresse se você estâ	satisfeito com	um atendimento público				
Solicitação Solicite a adoção de providências por parte de uma Cuvidoria		1	Sugestão Envie uma ideia ou pre	oposta de mell	noria para os serviços públi	cos			
Denúncia Comunique uma irregularidade. um ato ilícito ou uma violação de direitos na administr	ração pública	3	Simplifique Sugira alguma ideia p	ara desburocra	atizar o serviço público				
Consulte seu protocolo		(Perguntas frequentes				\supset

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.
-----------	----------	-------------	-------------

Controladoria-Geral da União E Fala.BR Putatioma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação	Inic	io Órgãos	Site da LAI	Dados Abertos 🔻	Manual P	erguntas Frequentes	<i>A</i> 6	0 Lentrar	Cadastrar
Selecione o tipo de denúne Para continuar, selecione o assunto da denúncia que gostaria de re	C ia gistrar.								
← Voltar									
Busque por assunto									
OU SELECIONE PELA LETRA: TODOS	A B C D E F	G H I	ј к	L M N	0 P Q	R S T	u v	w x y	z
Assédio moral	Assédio sexual		Discriminaç	ão		Abastecime	nto		
Abono salarial	Acesso à informação		Ações Afirm	Ações Afirmativas			Acreditação de Organismos e Laboratórios		
Aduana	Aeronàutica		Agendamer	Agendamento			Agendamento de Consultas		
Agente Público	Agradecimento aos profissionais da Saúde		Agricultura			Agricultura I	amiliar		
Água	Alimentação Animal		Animais			Aposentado	ia		
Armamento	Assentamento		Assistência	à Criança e ao Adolescent		Assistência i	Pessoa com	Deficiência	
Assistência ao Idoso	Assistência Farmacêutica (Medicamento)		Assistência	Hospitalar e Ambulatorial		Assistência J	udiciária		
Assistência Social	Atendimento		Atendiment	o Básico		Atos de vano	alismo de 8	de janeiro	

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.

Para continuar, escolha uma identificação Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017		
govbr		
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	💄 Pessoa Física	Entrar com gov.br
Login Pessoa Juridica		
Para acessar o Fala.BR como Pessoa Jurídica, vincule o CNPJ da empresa à sua Conta Govbr. <u>Salba mais</u>	🚨 Pessoa Jurídica	Entrar com gov.br
Denuncias Anonimas 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)	Le Denúncias Anônimas	Registrar Denúncia

Fonte: sistema Fala.BR.

Figura 36 - página de denúncia no Fala.BR.

Controladoria-Geral de Teala.BR Pataforma Integrada de Oxidória e Acesso à Informação > Nous Mantessiço - Cenarcia	Inicio	Órgãos Site	da LAI Dados Abertos 🔻	Manual Perguntas Fre	quentes 🦻 🌢 🕕	Lantrar Cadastrar
Faça sua denúncia - Discriminar é toda distinção, exclusão, restrição ou p econômico, social, cultural ou em qualquer outro ca	Discriminação eferência que tenha por objeto anular ou rer npo da vida publica ou privada	stringir o reconhecime	ito ou exercício, em igualdade d	le condições, dos direitos humar	ios e liberdades fundamentai:	s nos campos político,
Como fazer o seu relato?	urado especificamente para esse assunto e li	irá te orientar sobre as i	vformações para o registro. Por li	sso: quase todos os campos são	obrigatorios. A ourvidoria tratan	ra seu relato preservando sua
Relato Vocé entende que Sofreu discriminação l'Estemunhou a situação Teve conhecimento e quer denu Q, setecione	car					× ~

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: 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";

Controladoria Genel a União E Mal.BR statorma lintegrada de Ouvidoria e Aceso à Informação	Inicio Acesso à Informação 🕶 Ouvidoria 🕶 🎢 🌢 🛛 🕂 Usuário					
Damos as boas-vindas à Plataforma Integrada de Ouvic Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos de Lei nº 13 480/2017.	doria e Acesso à Informação					
Ouvidoria	Lei de Acesso à Informação - LAI					
•						
Nova Manifestação	Novo Pedido de Acesso à Informação					
Registre a sua solicitação, reclamação, denúncia, sugestão ou elogio	Registre o seu pedido de acesso à informação					
Nova Manifestação - Ouvidoria Interna	Meus Pedidos e Recursos de Acesso à Informação					
Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.	Consulte o andamento de seus pedidos e recursos da LAI					
>						
Minhas Manifestações						
Consulte o andamento de suas manifestações						

Figura 37 - página inicial do usuário no 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 🔻	n 🕹 🛈	Usuá	rio
E Fala.BR	grada de Ouvidoria e Acesso à In	formação								
Principal > Minhas	Manifestações									
Minhas Consulte as suas Informe of	Manifestaçãos.	ções								
Total de regist	ros: 2									
Ações	Número		Тіро	Órgão			Assunto	Cadastro	Prazo	Situação
Responder pesqu	isa 03054	-03 🗹	Elogio	Conselho Regional de Engenharia e Agro	nomia do Rio Gr	ande do Norte - CREA-RN	Atendimento	30/09/2024	30/10/2024	Concluida
	0305	74 🖸	Sugestão	Conselho Regional de Engenharia e Agro	nomia do Rio Gr	ande do Norte - CREA-RN	Atendimento	19/08/2024	19/09/2024	Concluida
Exibir 10 💙	1–2 de 2 itens								Pàgina 1 💙	< >
🦲 As manifestaç	ões marcadas em amarelo s	ofreram altera	ação de tipologia	a de pedido de acesso à informação pa	ara manifesta	ção de Ouvidoria e encontram	-se com prazo recurs	al em aberto.	🖥 Exp	ortar 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.

Minhas Manifestações Consutte as suas manifestações.					
^ Informe os filtros de consulta desejados					
Esfera	Órgão Destinatário		Número de Protocolo	Tipo	
Q Selecione × ×	Q Selecione	×	Digite o número	Q. Selecione	× ~
Periodo de Cadastro			Prazo de Resposta		
dd/mm/aaaa até dd/mm/aaaa		× 🗰	dd/mm/aaaa até dd/mm/aaaa		× 🗰
					Prazo Expirado
Situações					
Q. Selecione					~
Texto na Manifestação			Texto na Resposta		
Entre com um trecho do texto a ser pesquisado na própria manifesta	ção	Entre com um trecho do texto a ser pesquisado na resposta da manifestação			
	← Voltar		Q Buscar		

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:

> 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";

Controladoria-Geral da União	Inicio Acesso à Informação 🕶 Ouvidoria 🔻 🍠 🌢 🚺 😗 Usuário V				
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação					
Damos as boas-vindas à Plataforma Integrada d Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei nº 13460/2017	le Ouvidoria e Acesso à Informação				
Ouvidoria	Lei de Acesso à Informação - LAI				
Nova Manifestação	Novo Pedido de Acesso à Informação				
Registre a sua solicitação, reclamação, denúncia, sugestão ou elogio	Registre o seu pedido de acesso à informação				
					
Nova Manifestação - Ouvidoria Interna	Meus Pedidos e Recursos de Acesso à Informação				
Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações	Consulte o andamento de seus pedidos e recursos da LAI				
—					
Minhas Manifestações					
Consulte o andamento de suas manifestações					

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.

gov.br	Controladoria-Geral da União			Início	Acesso à Informação	 Ouvidoria 	ล่	6 0	•	Usuário
E Fala,BR Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação										
🕈 > Principal > Meus I	Pedidos e Recursos LAI									
Meus Pedidos e Recursos de Acesso à Informação Consulte seus portos ou recursos de acesso à informação Pedidos Recursos V Informe os filtros de consulta desejados										
Total de regist	iros: O									
Ações	Número	Тіро	Órgão Destinatário		Assunto	Cadastro		Prazo		Situação
Não foram encor	Não foram encontrados registros.									
Os pedidos ou	u recursos de acesso à informação n	narcados em amarelo	encontram-se com prazo recursal em a	berto						

Figura 41	- página	de pedidos	e recursos	no 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).

Histórico de Ações			
Data/Hora	Ação	Responsável	Informações adicionais
30/09/2024 07:57	Cadastro	HEULYSON ARRUDA ALMINO	Registro dos dados da manifestação
30/09/2024 08:27	Registro Resposta	HEULYSON ARRUDA ALMINO	Resposta Conclusiva
Exibir 10 V 1-2 de 2 liens Encaminhamentos Não foram encontrados registros. Prorrogações Não foram encontrados registros. Respostas à pesquisa de satisfação			Página 1 ∨ < >
Não foram encontrados registros.	← Vottar	Responder Pesquisa	Exportar

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.

Govbr Controladoria-Geral da União		Ini	cio Acesso à Informação 🔻	Ouvidoria - 🦪 💁 🛈	H Usuário
Fala.BR Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação					
> Principal > Meu Cadastro					
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	
Nivel Gov.Br Ouro					
Pessoa					
-					
Q. Pessoa Fisica X Y	Q. Brasil X Y				
Obrigatorio.	Corgatorio	Obrigatorio			
F-mail		Documento		Numero	
Byahoo.com.br		Q CPF	x ~		
Congetono.		Obrigatório		Obrigatório	
Informações de Contato					
D0D Telefone					

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

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 - pagina ae dados do usuario 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.	Login								
Origem do Cadastro Fala.BR	Data de Cadastro 11-03-2021	Confirmada ativação? Sim	Login gov.br Sim						
Nivel Gov.Br Ouro									



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 - p	página (do pedido	no Fala.BR.
---------------	----------	-----------	-------------

Consulta	r Manifestação
Teor	*
Manifestação	*
Respostas e históricos de ações	*
	🕷 Voltar à Pàgina Inicial 🛛 Reclamar 🕽 Imprimir 🖨

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);

Teor	*	Dados Reclamação
Manifestação	~	Órgão Destinatário
Pianestayao		Secretaria de Planejamento - Santos/SP
Respostas e históricos de ações	~	Data de Abertura
		13/05/2020
Usuário	*	Prazo de Atendimento
		18/05/2020
		Tipo de Recurso "
		Resposta não foi dada no prazo 🔻
		Justificativa *
		Anavor não cadastrador
		Arrends had cadastradds.
		Incluir Anexos

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

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.

Consu	ltar Manifestação
Teor	۷.
Manifestação	*
Respostas e históricos de ações	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
	🕫 Voltar à Pàgina Inicial 🚺 Pedir Revisão 🔰 mprimir 🖶



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).



lr para			
Q Selecione a seção		×	
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		Pagina 1 🗸	< >
Encaminhamentos Não foram encontrados registros. Prorrogações Não foram encontrados registros. Respostas à pesquisa de satisfação Não foram encontrados registros.			
	C Koltar	Responder Pesquisa	

Fonte: sistema Fala.BR.

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

A sua demanda foi atendida?	
Sim Sim	
Não	
Parcialmente Atendida	
Obrigatoria	
X	
A resposta fornecida foi fácil de compreender?	
Millen färell die commensender	
C read to complete them	
Regular	
Dificit de comprender	
Muito difícil de compreender	
Obrigatório	
Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?	
R Multe losalisfeito	
e Regular	
Satisfeito	
e Muito Satisfeito	
Obrigatória	
Deixe aqui seu comentário:	
Limite maximo 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: <u>falabr.lai@cgu.gov.br</u>.





