



Perguntas e Respostas

Publicado em 13/09/2019 11h52 Atualizado em 02/08/2023 10h45

Compartilhe: [f](#) [X](#) [in](#) [whatsapp](#) [link](#)

Perguntas

Ouvidoria e Manifestações:

- 1 - O que é uma ouvidoria?
- 2 - O que é uma manifestação?
- 3 - Quais são os tipos de manifestação?
- 4 - Quem pode se manifestar?
- 5 - Como posso fazer uma manifestação?
- 6 - O que é o Fala.BR (e-Ouv)?
- 7 - Preciso me identificar para fazer uma manifestação? Há possibilidade de fazer uma manifestação de forma anônima?
- 8 - Quais as garantias de proteção à minha identidade?
- 9 - O que acontece com minha manifestação após o registro no Fala.Br?
- 10 - Qual o prazo para receber a resposta?
- 11- Como acompanhar o andamento da minha manifestação ou ver a resposta da minha manifestação?
- 12 - É possível alterar minha manifestação depois que foi enviada?
- 13 - Escrevi um texto longo na minha manifestação e o sistema caiu. O que fazer?
- 14 - É possível incluir anexos na manifestação?



Denúncia:

- 15 - Posso denunciar vários fatos em uma só denúncia?

17 - Posso desistir de denúncia feita por mim? O que devo fazer?

Relatórios e Dados:

18 - Onde posso encontrar dados e/ ou informações estatísticas sobre as ouvidorias?

19 - O que são e para que servem os dados abertos das ouvidorias?

Gestão e Manutenção do Sistema Fala.BR/e-Ouv:

20 - Quem é o responsável pela gestão e manutenção da plataforma Fala.BR (e-Ouv)?

21 - Onde o sistema fica hospedado?

22 - O sistema possui algum custo?

23 - Existe Termo de Uso do Sistema e-Ouv?

24 - O que é preciso para instalar o sistema?

25 - Onde encontro manual de utilização do sistema?

26 - Como aderir ao sistema?



27 - Caso minha ouvidoria não tenha feito adesão ao sistema as manifestações porventura a ela relacionadas poderão ser redirecionadas para o sistema próprio da minha ouvidoria?

28 - Existe um ambiente onde seja possível conhecer/ treinar no sistema? Como faço para utilizá-lo?

29 - Como faço para obter acesso e utilizar o ambiente de Treinamento e de Produção do Fala.Br?

30 - Pedi uma nova senha e o link de recuperação não funcionou.

31 - Quais os perfis de usuário existentes no sistema?

32 - O sistema possui módulo de tramitação interna de manifestações?

33 - E se minha ouvidoria já tiver um sistema próprio de tramitação de manifestações?

34 - As ouvidorias poderão encaminhar manifestações entre si?

35 - Quando encaminho uma manifestação para outro órgão não consigo mais visualizá-la. É possível consultar as manifestações encaminhadas?

36 - Como registrar no Fala.Br (e-Ouv) as manifestações recebidas por telefone, carta e e-mail, ou mesmo em atendimento presencial?

37 - Quais são os status que uma manifestação pode assumir?

38 - [Pode](#) [CONTEÚDO](#) 1 [PÁGINA INICIAL](#) 2 [NAVEGAÇÃO](#) 3 [BUSCA](#) 4 [MAPA DO SITE](#) 5

39 - É possível imprimir todo o conteúdo de uma manifestação?

40 - O que é tabela de assuntos? E de subassuntos? E tags?

41 - O sistema faz controle do prazo de atendimento da manifestação? Qual é o prazo aplicável?

42 - O que fazer se não for possível cumprir o prazo?

Respostas

Ouvidoria e Manifestações:

1 - O que é uma ouvidoria?

A ouvidoria é um canal para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de "ponte" entre você e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal).

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação.

[Voltar ao Topo](#) 

2 - O que é uma manifestação?

A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

[Voltar ao Topo](#)

3 - Quais são os tipos de manifestação?

- **SIMPLIFIQUE:** Se você acha a prestação de um serviço público muito burocrática, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique!
- **SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- **ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e
- **DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- **PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO:** Se você quer ter acesso à informação pública.

4 - Quem pode se manifestar?

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

[Voltar ao Topo](#)

5 - Como posso fazer uma manifestação?

A manifestação pode ser feita de forma presencial, pela Internet, por carta, ou por telefone, a depender das disponibilidades da ouvidoria e das necessidades do usuário.

De toda a forma, na esfera Federal, a manifestação deve ser registrada no sistema e-Ouv na plataforma Fala.BR.

[Voltar ao Topo](#)

6 - O que é o Fala.BR (e-Ouv)?

O Fala.BR é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (acesso a informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público.

Está disponível na Internet no endereço <https://falabr.cgu.gov.br>, e funciona 24 horas.

Informações sobre a utilização do Fala.Br estão disponíveis com maior detalhamento e imagens demonstrativas no manual do Fala.Br no endereço: <http://wiki.cgu.gov.br/wiki/index.php/E-Ouv>

[Voltar ao](#) 

7 - Preciso me identificar para fazer uma manifestação? Há possibilidade de fazer uma manifestação de forma anônima?

As manifestações do tipo Reclamação, Simplifique; Sugestão; Elogio; Solicitação e Pedido de Acesso necessitam necessariamente da realização de cadastro no sistema.

Já as manifestações do tipo Denúncia podem ser realizadas tanto mediante cadastro como de forma anônima, sendo que o manifestante que optar pelo anonimato não obterá um número de protocolo e nem receberá uma resposta da ouvidoria para sua manifestação.

Os registros de manifestação de forma anônima são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto nº 9.492/2018.

[Voltar ao Topo](#)

8 - Quais as garantias de proteção à minha identidade?

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação) e Lei 13.460/2017 (código de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que você autorize expressamente o acesso a estas informações.

[Voltar ao Topo](#)

9 - O que

[CONTEÚDO](#) 1 [PÁGINA INICIAL](#) 2 [NAVEGAÇÃO](#) 3 [BUSCA](#) 4 [MAPA DO SITE](#) 5

Quando você registra a manifestação, é feita uma avaliação do caso para identificar a melhor forma de tratá-lo:

A ouvidoria poderá responder sua manifestação; solicitar que você a complemente; prestar orientações; encaminhar para a unidade interna responsável por resolver a questão ou poderá também encaminhar para outro órgão/entidade, dependendo do caso. Você sempre será comunicado sobre o andamento adotado.

[Voltar ao Topo](#)

10 - Qual o prazo para receber a resposta?

O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

[Voltar ao Topo](#)

11- Como acompanhar o andamento da minha manifestação ou ver a resposta da minha manifestação?

Acesse o sistema e clique em Consultar manifestação. Se você for cadastrado, acesse o sistema, informe seu e-mail e senha. O sistema apresentará a lista das suas manifestações já realizadas. Clique em detalhar para visualizar o andamento da manifestação.

Se você não tiver ativado o seu cadastrado, na tela principal do sistema, informe o número de protocolo e o código de acesso gerado durante o registro da manifestação. Clique em consultar para visualizar o andamento da manifestação.

[Voltar ao Topo](#)

12 - É possível alterar minha manifestação depois que foi enviada?



Não é possível alterar a sua manifestação após o envio. Porém, se a ouvidoria solicitar uma complementação, você poderá complementar sua manifestação, oferecendo informações e/ ou anexos adicionais. Para isso, é necessário acessar o sistema, detalhar sua manifestação e clicar em "Complementar".

[Voltar ao Topo](#)

13 - Escrevi um texto longo na minha manifestação e o sistema caiu. O que fazer?

Quando se passam 20 minutos do início do seu acesso, a sessão expira. Por isso, o "sistema cai". Se você tiver muitas informações e acreditar que vai levar um tempo maior para digitá-las, escreva em um documento e inclua como anexo.

[Voltar ao Topo](#)

14 - É possível incluir anexos na manifestação?

Sim. Você pode incluir documentos de texto, imagens, planilhas, arquivos no formato PDF, áudios e vídeos, limitados a 10 anexos por manifestação. Os anexos juntos também não podem superar o tamanho total de 30MB.

[Voltar ao Topo](#)

Denúncia:**15 - Posso denunciar vários fatos em uma só denúncia?**

Sim. No entanto, a fim de agilizar as apurações é aconselhável que sejam registradas manifestações para cada fato/ área temática denunciada (saúde, educação, cultura entre outros).

[Voltar ao Topo](#)**16 – Eu, servidor público, serei penalizado por fazer uma denúncia?**

Não. O servidor não pode ser penalizado por informar sobre a prática de crimes ou improbidade de que tenha conhecimento à autoridade competente, de acordo com o artigo 126-A, da Lei nº 8.112/90.

[Voltar ao Topo](#)**17 - Posso desistir de denúncia feita por mim? O que devo fazer?**

Sim. Você poderá enviar uma nova manifestação, mencionando o número de protocolo da denúncia – exemplo: 00106.000XXX/2015-XX), informando da sua desistência.

No entanto, o órgão poderá utilizar de tais informações, caso entenda relevante, preservando a identidade do denunciante.

[Voltar ao Topo](#)**Relatórios e Dados:****18 - Onde posso encontrar dados e/ ou informações estatísticas sobre as ouvidorias?**

Atualmente, estatísticas referentes ao atendimento das manifestações registradas no Fala.BR podem ser consultadas na Painel Resolveu. As informações que constam no painel são atualizadas diariamente.

[Voltar ao Topo](#)**19 - O que são e para que servem os dados abertos das ouvidorias?**

Dados abertos são aqueles que estão disponíveis para todos utilizarem como desejarem. São legíveis por máquinas e não há restrição de licenças, ou mecanismos de controle. Exemplos de utilização: estudos, cruzamentos, geração de estatísticas, ou desenvolvimento de aplicativos. Estes dados estão disponíveis em <https://www.cgu.gov.br/sobre/dados-abertos/arquivos/e-ouv>

[Voltar ao Topo](#)**Gestão e Manutenção do Sistema Fala.BR/e-Ouv:****20 - Quem é o responsável pela gestão e manutenção da plataforma Fala.BR (e-Ouv)?**

A Controladoria-Geral da União (CGU) é responsável pela gestão e manutenção do sistema, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU).

[Voltar ao Topo](#)

21 - Onde o sistema fica hospedado?

O sistema fica hospedado em servidor seguro, mantido pela CGU www.ouvidorias.gov.br, garantindo a acessibilidade, confidencialidade, disponibilidade e integridade dos dados.

[Voltar ao Topo](#)

22 - O sistema possui algum custo?

A CGU assumiu a responsabilidade e os custos relacionados ao desenvolvimento do sistema; à manutenção dos servidores e bancos de dados e à gestão do sistema, não havendo, portanto, qualquer custo para as ouvidorias.

[Voltar ao Topo](#)

23 - Existe Termo de Uso do Sistema e-Ouv?

Sim. As regras podem ser consultadas no Anexo Único da IN nº 07/2019 – Termo de Uso do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv), em concordância com a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet); e a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

[Voltar ao Topo](#)

24 - O que é preciso para instalar o sistema?



O sistema funciona inteiramente em ambiente online, e por isso não é preciso instalá-lo nas máquinas das ouvidorias. Basta que o servidor tenha cadastro de usuário e senha para poder utilizá-lo.

[Voltar ao Topo](#)

25 - Onde encontro manual de utilização do sistema?

Os usuários de Ouvidoria poderão acessar o manual do Fala.Br (e-Ouv) no endereço:

<http://wiki.cgu.gov.br/wiki/index.php/E-Ouv>

[Voltar ao Topo](#)

26 - Como aderir ao sistema?

Para utilizar o sistema Fala.Br (e-Ouv), o órgão deve fazer adesão à Rede Nacional de Ouvidorias e ao sistema Fala.Br propriamente dito.

A adesão se concretiza por meio do preenchimento e envio de Termo de Adesão Eletrônico constante no [site www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br). no [link Termo de Adesão Eletrônico](#). podendo a adesão restringir-se apenas a Rede de Ouvidorias, ou abrang

CONTEÚDO 1 PÁGINA INICIAL 2 NAVEGAÇÃO 3 BUSCA 4 MAPA DO SITE 5

Isso porque a adesão à Rede Nacional de Ouvidorias não implica necessariamente na utilização do sistema – o órgão pode aderir à Rede para obter os benefícios da adesão (acesso a capacitação e troca de informações/ experiência com os demais membros) e continuar a fazer uso de sistema próprio de ouvidoria, por exemplo.

Assim sendo, se o órgão pretende fazer adesão para utilizar o Sistema Fala.Br é obrigatória a adesão concomitante à Rede Nacional de Ouvidorias!

O teor do Termo de Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias consta no Anexo Único da Instrução Normativa nº 3/2019, da Ouvidoria-Geral da União, com as alterações ditadas pela Instrução Normativa nº 11/2019.

[Voltar ao Topo](#)

27 - Caso minha ouvidoria não tenha feito adesão ao sistema as manifestações porventura a ela relacionadas poderão ser redirecionadas para o sistema próprio da minha ouvidoria?

Não. Apenas os órgãos que aderiram ao sistema – portanto relacionados na caixa de seleção – poderão ter manifestações redirecionadas a eles por competência.

[Voltar ao Topo](#)

28 - Existe um ambiente onde seja possível conhecer/ treinar no sistema? Como faço para utilizá-lo?

O Fala.Br conta com um ambiente de Treinamento que foi criado para que as ouvidorias e usuários possam conhecer e testar as funcionalidades do sistema antes de ingressarem no ambiente de Produção. O endereço para treinamento é:



<https://treinafalabr.cgu.gov.br>.

Para acessar o ambiente de treinamento é necessário obter *login* e senha.

Você poderá testá-lo como cidadão fazendo o autocadastro, por meio da opção "**Cadastrar**" no canto direito superior da tela.

Mas se deseja testá-lo como servidor/ colaborador de ouvidoria necessita obter perfil de servidor de ouvidoria ou de administrador-local, devendo fazer a solicitação por meio do e-mail de suporte do Fala.Br (e-ouv) – suporte.e-ouv@cgu.gov.br, informando o nome completo, CPF e o e-mail dos indicados para cadastro.

O usuário que tem perfil de cadastrador-local pode realizar o cadastro de outros colaboradores/ servidores da ouvidoria.

[Voltar ao Topo](#)

29 - Como faço para obter acesso e utilizar o ambiente de Treinamento e de Produção do Fala.Br?

Os cadastros nos ambientes de Treinamento e Produção são independentes entre si.

Para obter cadastro para utilização do ambiente de Treinamento do sistema Fala.Br o órgão não necessita necessariamente fazer adesão à Rede Nacional e ao Sistema, no entanto, para obter o cadastro para utilização do ambiente de Produção, necessita realizar as adesões, além de encaminhar os dados para cadastro dos usuários – nome; CPF e e-mail

[Voltar ao Topo](#)

30 - Pedi uma nova senha e o link de recuperação não funcionou.

Ao selecionar a opção para "Recuperar Senha", o sistema envia um e-mail com o link para geração de uma nova senha. Por questões de segurança, este link tem validade de 24 horas. Assim, se o você tentar alterar a senha após esse período, o sistema apresentará uma mensagem de erro.

Caso isso aconteça, tente recuperar a senha novamente, atentando ao fato de que é necessário acessar, em até 24 horas, o link enviado por e-mail.

[Voltar ao Topo](#)

31 - Quais os perfis de usuário existentes no sistema?

O sistema disponibiliza perfis diferenciados aos usuários, de acordo com as necessidades de habilitação - competências institucionais e/ ou técnicas.

São eles: Cidadão, Cadastrador de Manifestações, Servidor de Ouvidoria, Administrador Local e Gestor.

[Voltar ao Topo](#)

32 - O sistema possui módulo de tramitação interna de manifestações?

Não.

[Voltar ao Topo](#)

33 - E se minha ouvidoria já tiver um sistema próprio de tramitação de manifestações?

Nesse caso o órgão deverá buscar fazer a integração do seu sistema com o sistema Falar.Br, por meio de solicitação junto ao Suporte do Fala.Br de login e senha Webservice.

[Voltar ao Topo](#)

34 - As ouvidorias poderão encaminhar manifestações entre si?

Sim, há possibilidade de encaminhamento de manifestações entre ouvidorias que utilizem o sistema.

[Voltar ao Topo](#)

35 - Quando encaminho uma manifestação para outro órgão não consigo mais visualizá-la. É possível consultar as manifest:

[CONTEÚDO](#) 1 [PÁGINA INICIAL](#) 2 [NAVEGAÇÃO](#) 3 [BUSCA](#) 4 [MAPA DO SITE](#) 5

Quando uma manifestação é encaminhada para outro órgão ela não poderá mais ser acessada por usuário do seu órgão. No entanto é possível pesquisar a listagem de manifestações que foram encaminhadas para outros órgãos.

Para tanto a busca deve ser feita por meio da funcionalidade "**Encaminhamentos de Manifestações**", onde poderão ser preenchidos os parâmetros de busca conforme as disponibilidades.

[Voltar ao Topo](#)

36 - Como registrar no Fala.Br (e-Ouv) as manifestações recebidas por telefone, carta e e-mail, ou mesmo em atendimento presencial?

É possível registrar manifestações para o Cidadão por meio da funcionalidade de mesmo nome "**Registrar Manifestações para o Cidadão**".

[Voltar ao Topo](#)

37 - Quais são os status que uma manifestação pode assumir?

- Arquivada;
- Cadastrada;
- Complementação Solicitada;
- Complementada;
- Concluída;
- Encaminhada para Órgão Externo – Encerrada;
- Encaminhada para outra Ouvidoria; e
- Prorrogada.



[Voltar ao Topo](#)

38 - Podem ser gerados relatórios diretamente do sistema?

Sim.

As relações contendo o resultado das buscas realizadas no sistema, bem assim as consultas contendo os dados de uma manifestação podem ser exportadas nos seguintes formatos: Excel, Word e PDF.

[Voltar ao Topo](#)

39 - É possível imprimir todo o conteúdo de uma manifestação?

Sim.

[Voltar ao Topo](#)

40 - O que é tabela de assuntos? E de subassuntos? E tags?

Assuntos, Subassuntos e Tags são rótulos, que em ordem crescente de especificidade – do mais genérico para o mais específico. [CONTEÚDO](#) 1 [PÁGINA INICIAL](#) 2 [NAVEGAÇÃO](#) 3 [BUSCA](#) 4 [MAPA DO SITE](#) 5 [do fluxo](#)

interno da ouvidoria.

[Voltar ao Topo](#)

41 - O sistema faz controle do prazo de atendimento da manifestação? Qual é o prazo aplicável?

Sim, o sistema faz o controle de prazo de atendimento. O prazo aplicável são 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30 dias mediante justificativa.

[Voltar ao Topo](#)

42 - O que fazer se não for possível cumprir o prazo?

Poderá ser pedida a prorrogação, mediante justificativa, uma única vez, pelo período de 30 dias – art. 16 da Lei 13.460/2017.

[Voltar ao Topo](#)

Compartilhe: [f](#) [X](#) [in](#) [📧](#) [🔗](#)

