

MANUAL DO USUÁRIO

Fala.BR

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



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.....	9
6. Como fazer um pedido de acesso à informação.....	10
7. Como fazer uma manifestação.....	17
8. Como preservar minha identidade em um pedido ou denúncia.....	24
9. Algumas funcionalidades do sistema Fala.BR.....	27
i. Como localizar uma manifestação.....	27
ii. Como localizar um pedido de acesso à informação.....	29
iii. Como gerar documento de uma manifestação ou pedido de acesso à informação.....	31
iv. Como atualizar meu cadastro.....	31
v. Como identificar o nível de identidade do usuário.....	32
vi. Como acompanhar as estatísticas da Ouvidoria do Crea-RN.....	33
10. Em pedidos de acesso à informação como registrar uma reclamação por omissão.....	34
11. Como registrar o pedido de revisão.....	36
12. Respondendo a pesquisa de satisfação.....	37
13. Suporte do Fala.BR (acesso à informação).....	39

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.

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

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

Login Fala.Br
Identificação com restrição de acesso.
Insira seus dados de login e senha para continuar.

Login
E-mail ou CPF
O campo Login é obrigatório!

Senha
Digite sua senha
O campo Senha é obrigatório!

[Esqueci minha senha](#) [Não possui usuário? Criar conta](#)

[Voltar](#) [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](#)

Fonte: sistema Fala.BR.

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

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

Fonte: sistema Fala.BR.

Se o usuário não possuir conta no Gov.Br a segunda opção é logar pelo próprio Fala.BR por login e senha. Mas, se o usuário também não possuir cadastro no Fala.BR é só clicar em “Não possui usuário? Criar conta” e efetuar o seu cadastramento (figura 4).

Figura 4 - Tela para logar pelo Fala.BR.

Fonte: sistema Fala.BR.

A tela seguinte, Novo Cadastro, traz diversos campos a serem preenchidos (figura 5). **Alguns deles (nome, e-mail, CPF, senha, tipo de pessoa, país e cor/raça) são campos obrigatórios.**

Figura 5 - Página de cadastro no Fala.BR.

The screenshot shows the 'Novo Cadastro' page with the following fields and sections:

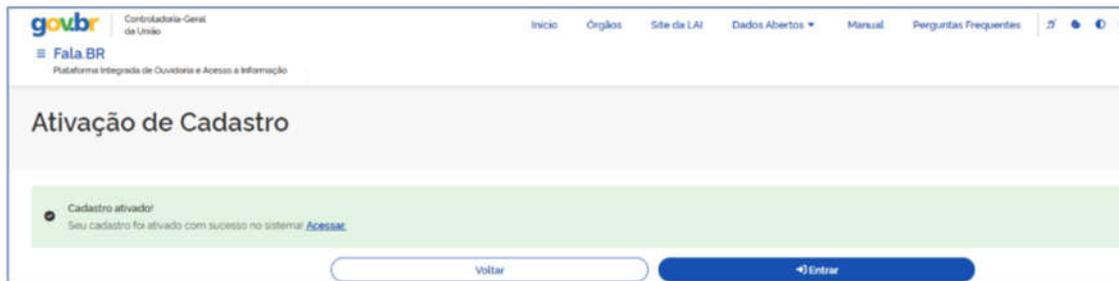
- Informações Básicas:** Includes fields for 'Tipo de pessoa' (dropdown), 'País' (dropdown with error), 'Nome' (text), 'E-mail' (text with error), 'Senha' (text with error), and 'Confirmação de senha' (text with error).
- Informações Pessoais:** Includes 'Gênero' (radio buttons for Masculino, Feminino, Outro), 'País de Residência' (dropdown), 'Estado' (dropdown), and 'Município' (dropdown).
- Informações de Contato:** Includes 'CEP' (text) and 'Telefone' (text).
- Endereço:** Includes 'CEP' (text), 'UF' (dropdown), 'Município' (dropdown), 'Logradouro' (text), 'Número' (text), 'Complemento' (text), and 'Bairro' (text).

At the bottom of the form, there are three buttons: 'Voltar', 'Limpar', and 'Salvar'.

Fonte: sistema Fala.BR.

Após preenchidos os campos, clique no botão “Salvar”. Em seguida será exibida uma tela informando que o cadastro foi realizado no sistema (Figura 6).

Figura 8 - Mensagem de ativação de cadastro no Fala.BR.



Fonte: imagens de arquivo.

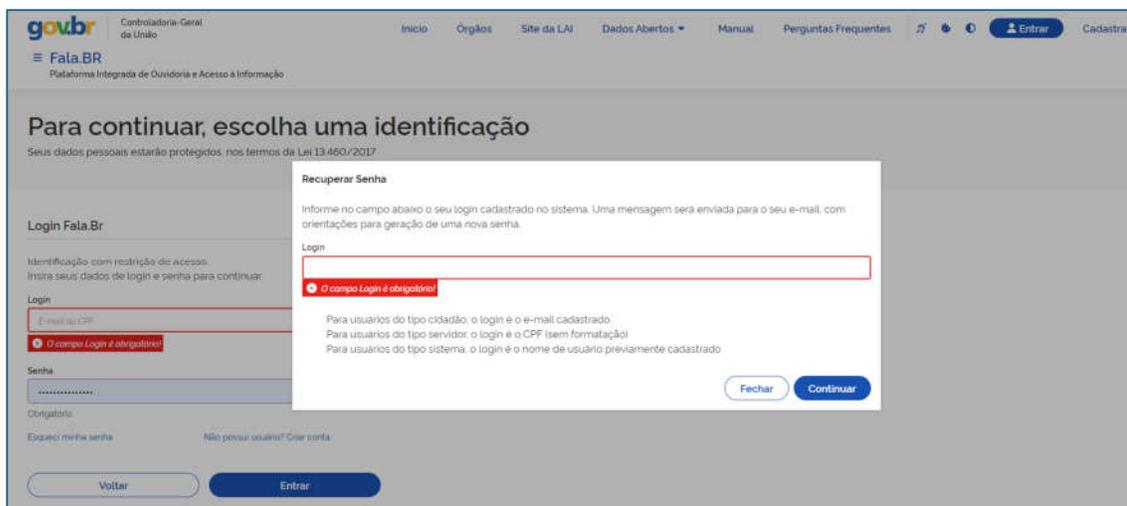
Atenção! Em breve, o login ao Fala.Br será realizado exclusivamente pela Conta Gov.br segundo a CGU.

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”
- c. Clicar em “Esqueci minha senha” e digitar o e-mail que está cadastrado no Fala.BR (figura 09).
- d. Será enviada uma mensagem para o e-mail cadastrado com as instruções para a geração de nova senha.

Figura 9 – Tela de recuperação de senha.



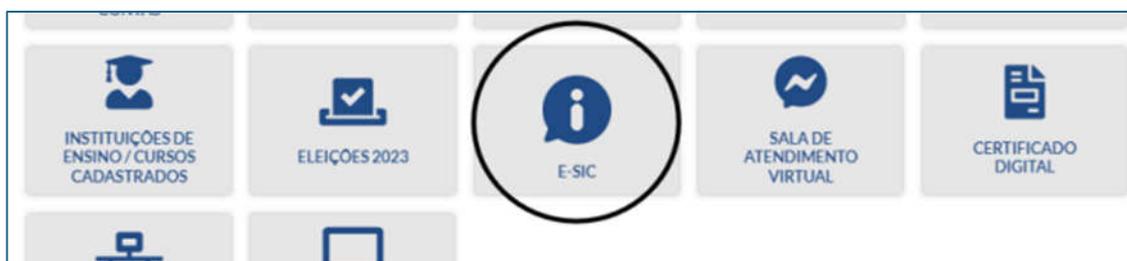
Fonte: sistema Fala.BR.

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 10);

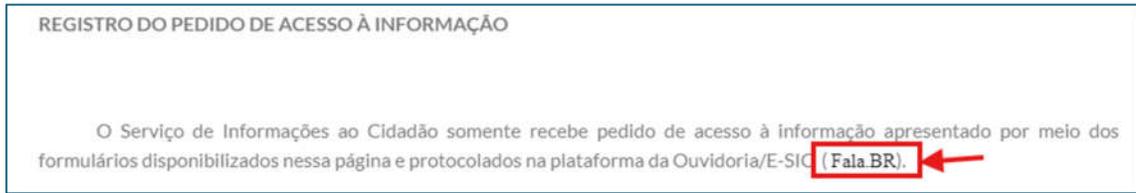
Figura 10 – Site do Crea-RN.



Fonte: site do Crea-RN.

- c. Você será direcionado para outra página. Onde, deverá clicar no nome ‘Fala.BR” (figura 11).

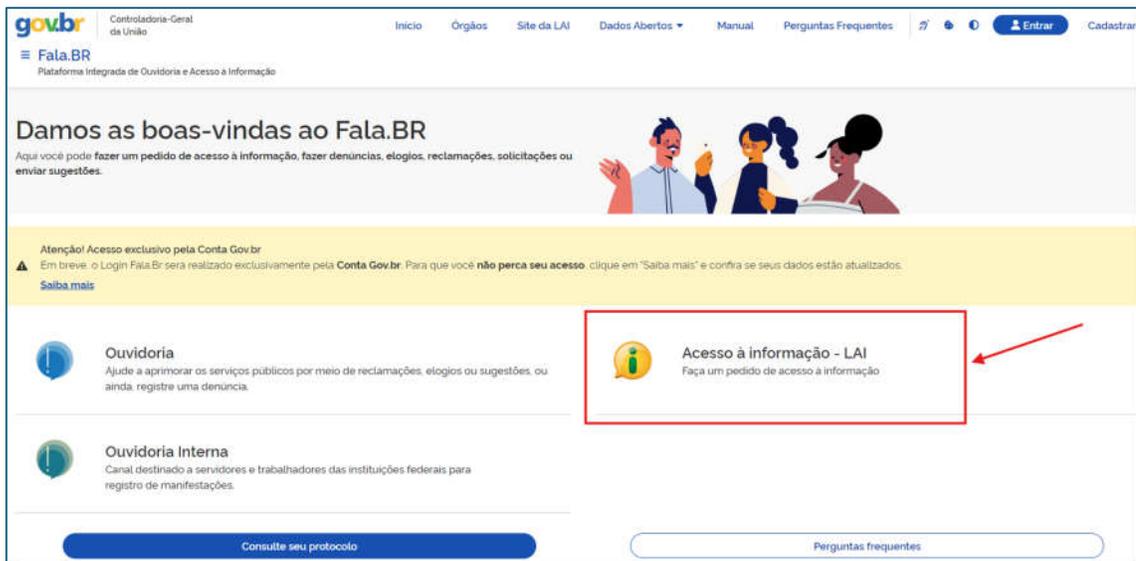
Figura 11 – Site do Crea-RN.



Fonte: site do Crea-RN.

- d. Após ser direcionado para a página inicial do Fala.BR, você clicará em “Acesso à informação – LAI” (figura 12);

Figura 12 – 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 13);

Figura 13 – 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

Login Fala.Br

Identificação com restrição de acesso.
Insira seus dados de login e senha para continuar.

Login

E-mail ou CPF

O campo Login é obrigatório!

Senha

Digite sua senha

O campo Senha é obrigatório!

Esqueci minha senha Não possui usuário? Criar conta

Voltar 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

Fonte: sistema Fala.BR.

- f. Em seguida clicar em “Novo pedido de Acesso à Informação” (figura 14);

Figura 14 – Tela para solicitação de acesso à informação no Fala.BR.

gouv.br Contribuinte-Obrigado da União

Início Acesso à Informação Ouvidoria 11 Usuário

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

Ouvidoria

Nova Manifestação

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

Nova Manifestação - Ouvidoria Interna

Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações

Minhas Manifestações

Consulte o andamento de suas manifestações

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 de LAI

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 15);

Figura 15 – Formulário de acesso à informação.

The screenshot shows the 'Fala.BR' platform interface. At the top, there is a navigation bar with 'Início', 'Acesso à Informação', and 'Ouvidoria'. Below this, the main heading reads 'Faça seu pedido de acesso à informação' with a subtext 'Escolha essa opção para obter informações produzidas ou custodiadas pela Administração Pública'. A red box highlights a checkbox option: 'Gostaria de ter a minha identidade preservada neste pedido, em atendimento ao princípio constitucional da impessoalidade e, ainda, conforme o disposto no art. 10, § 7º da Lei nº 13.460/2017'. Below this, there is a 'Destinatário' section with a filter 'Filtrar por esfera: federal, estadual ou municipal'. A search box contains 'Serviços Autônomos ou Conselhos Profissionais'. Below the search box, there is a list of results, with 'Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Norte - CREA-RN' visible.

Fonte: sistema Fala.BR.

- h. Efetuar o preenchimento do destinatário do formulário. Selecionando em esfera “Serviços Autônomos ou Conselhos Profissionais” e “Crea-RN” (figura 16);

Figura 16 – Formulário de solicitação 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 17);

Figura 17 – 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 pedido de acesso à informação, deverá clicar em 'Avançar' (figura 18);

Figura 18 – Detalhe final do formulário de 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 19);

Figura 19 – Formulário de solicitação de acesso à informação.

Revisão
Resumo do seu pedido de acesso à informação

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

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

[← Voltar](#) [Concluir →](#)

Fonte: sistema Fala.BR.

- I. Após concluir a solicitação, será gerado número de protocolo do pedido de Acesso à informação (figura 20).

Figura 20 – Confirmação de cadastro de solicitação de acesso à informação.

Conclusão
Seu pedido de acesso à informação foi registrado com sucesso

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

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

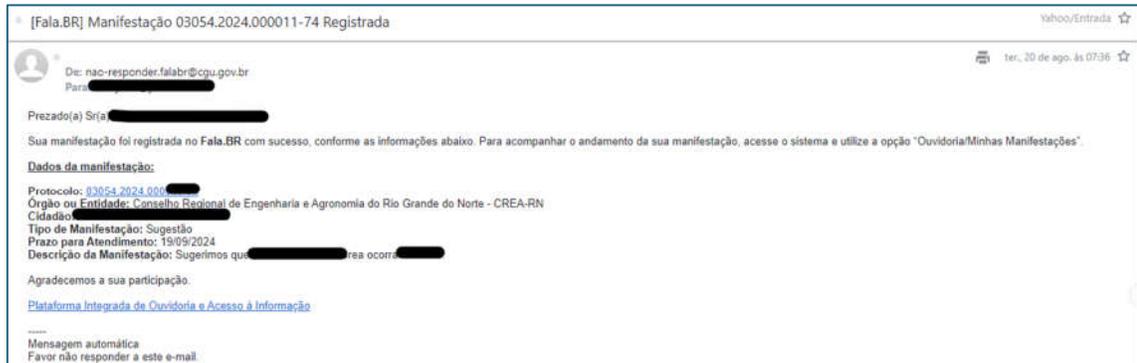
Cidadão sem cadastro no sistema
Informe o número do protocolo e o código de acesso.

[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 21).

Figura 21 – 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 22);

Figura 22 – 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 23);

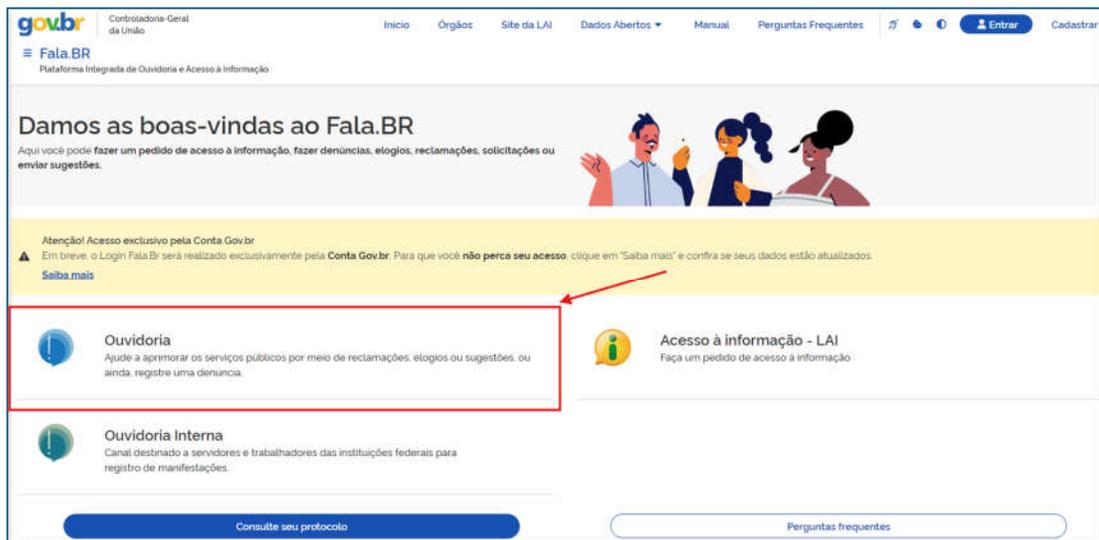
Figura 23 – Página de Ouvidoria do site do Crea-RN.



Fonte: site do Crea-RN.

- d. Após ser direcionado para a página inicial do Fala.BR, você clicará em "Acesso à informação – LAI" (figura 24);

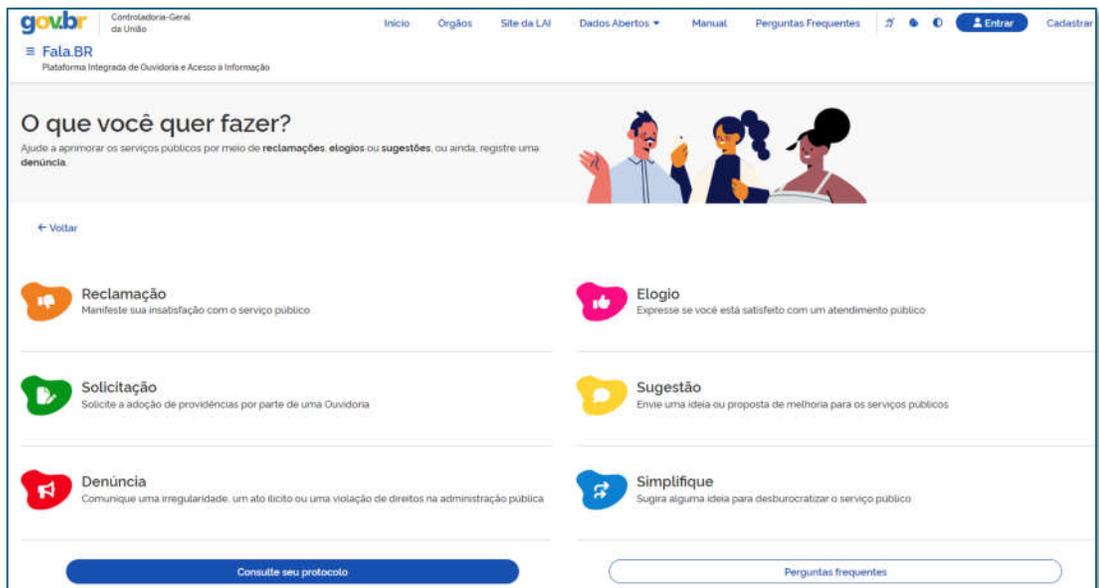
Figura 24 – Primeira página do Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

e. Na página seguinte irá selecionar o tipo de manifestação (figura 25);,

Figura 25 – 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 ou de login no Fala.BR (figura 26);

Figura 26 – 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

Login Fala.Br
Identificação com restrição de acesso.
Insira seus dados de login e senha para continuar.

Login
E-mail ou CPF
O campo Login é obrigatório!

Senha
Digite sua senha
O campo Senha é obrigatório!

Esqueci minha senha Não possui usuário? Criar conta

Voltar 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

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 27);

Figura 27 – 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
Serviços Autônomos ou Conselhos Profissionais

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

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

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

Figura 28 – página de manifestação de ouvidoria no Fala.BR.

A imagem mostra a interface de usuário para a seção 'Descrição' do sistema Fala.BR. No topo, há um campo de texto rotulado 'Descrição'. Abaixo dele, há um campo de busca com o texto 'Sobre qual assunto você quer falar?' e um resultado selecionado 'Atendimento'. Um link azul 'Não encontrou? Clique aqui' está visível. A seção 'Fale aqui' contém um texto orientador: '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.' Abaixo disso, há um campo de texto grande com o placeholder 'Quero elogiar...'. Na base da seção, há uma contagem de caracteres 'Restam 7984 caracteres' e a indicação 'Obrigatório'. Na parte inferior, há uma seção 'Envio de arquivos' com um ícone de upload e o texto 'Selecione o arquivo'.

Fonte: sistema Fala.BR.

- i. Poderão ser também informados dados do local do fato. Contudo, não são campos obrigatórios (figura 29);

Figura 29 – página de manifestação de ouvidoria no Fala.BR.

A imagem mostra a interface de usuário para a seção 'Local do fato' do sistema Fala.BR. No topo, há um ícone de informação. Abaixo, há três campos de busca: 'Estado', 'Município' e 'Local'. O campo 'Local' contém o exemplo 'Exemplo: Posto de Saúde NPO'. Abaixo disso, há a pergunta 'Quais são os envolvidos no fato?' com um ícone de informação. Há quatro campos de entrada: 'Nome do Envolvido', 'CPF', 'Órgão/ Empresa' e 'Função do Envolvido'. O campo 'Função do Envolvido' é um campo de busca com o texto 'Selecione'. Um botão azul com um símbolo de mais (+) está à direita dos campos.

Fonte: sistema Fala.BR.

- j. Após preencher o formulário de manifestação, deverá clicar em ‘Avançar’ (figura 30);

Figura 30 – página de manifestação de ouvidoria no Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

- k. Antes de concluir a solicitação, o usuário deverá revisar o conteúdo do pedido de acesso à informação (figura 31);

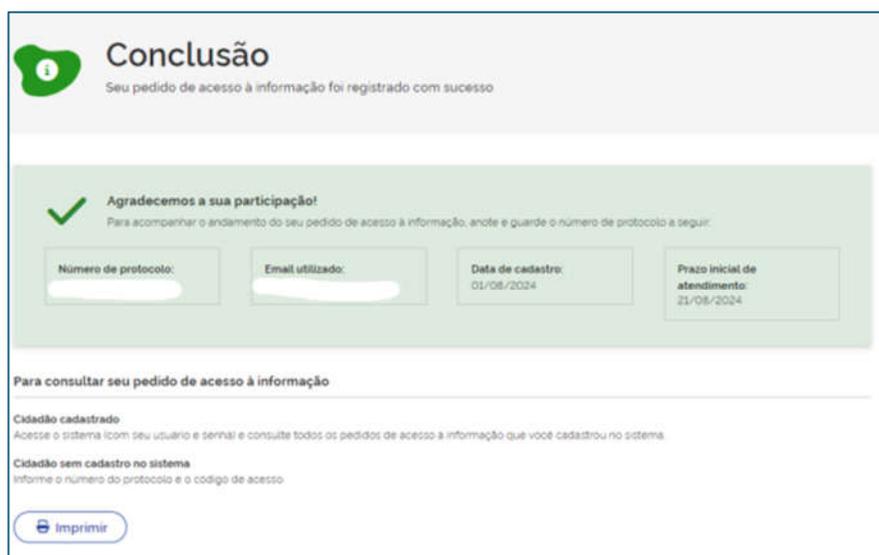
Figura 31 – página de manifestação de ouvidoria no Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

- l. Após concluir a solicitação, será gerado número de protocolo do pedido de Acesso à informação (figura 32).

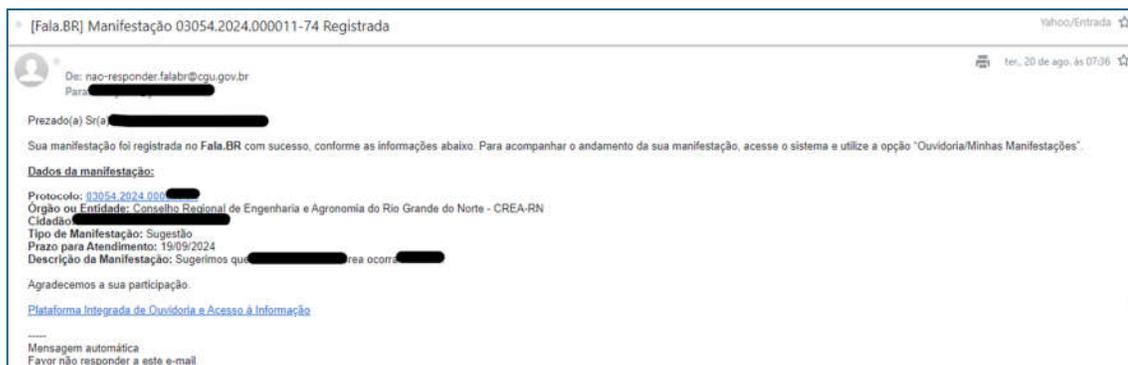
Figura 32 – confirmação de cadastro de manifestação de ouvidoria no Fala.BR.



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 33).

Figura 33 – exemplo de e-mail de confirmação de manifestação no Fala.BR.



Fonte: imagem de arquivo.

8. Como preservar minha identidade em um pedido ou 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.”;
- b. Após a marcação dessa opção, o sistema abrirá uma caixa com três condições que deverão ser assinaladas (figura 34):

Figura 34 – 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 7.724/2012. Logo, o órgão destinatário do pedido não tem 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 possui caráter 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 e deverá selecionar “Ouvidoria” (figura 35).

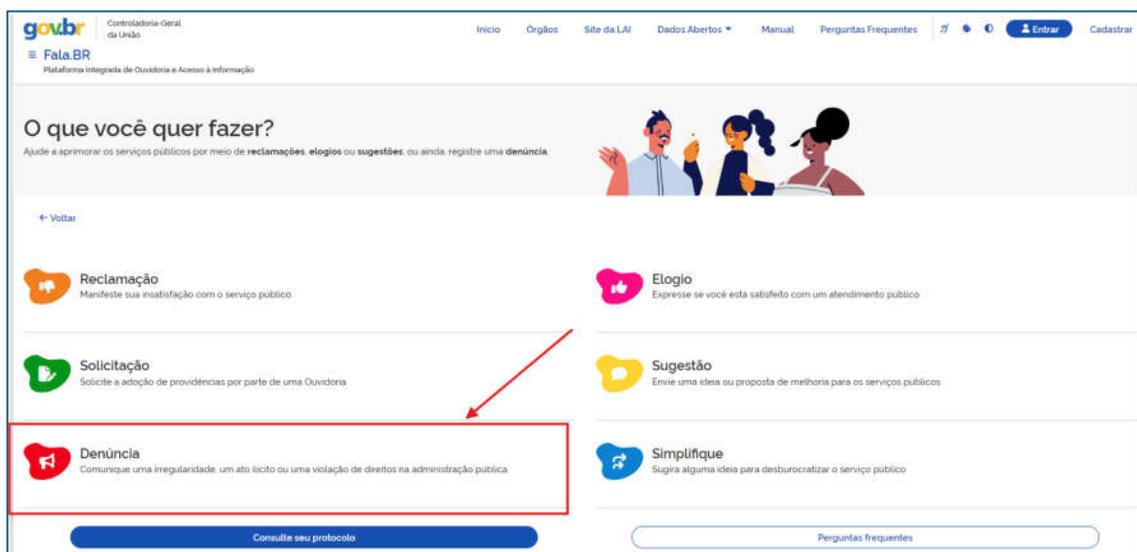
Figura 35 - primeira página do sistema Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

Posteriormente clicar em “Denúncia” (figura 36)):

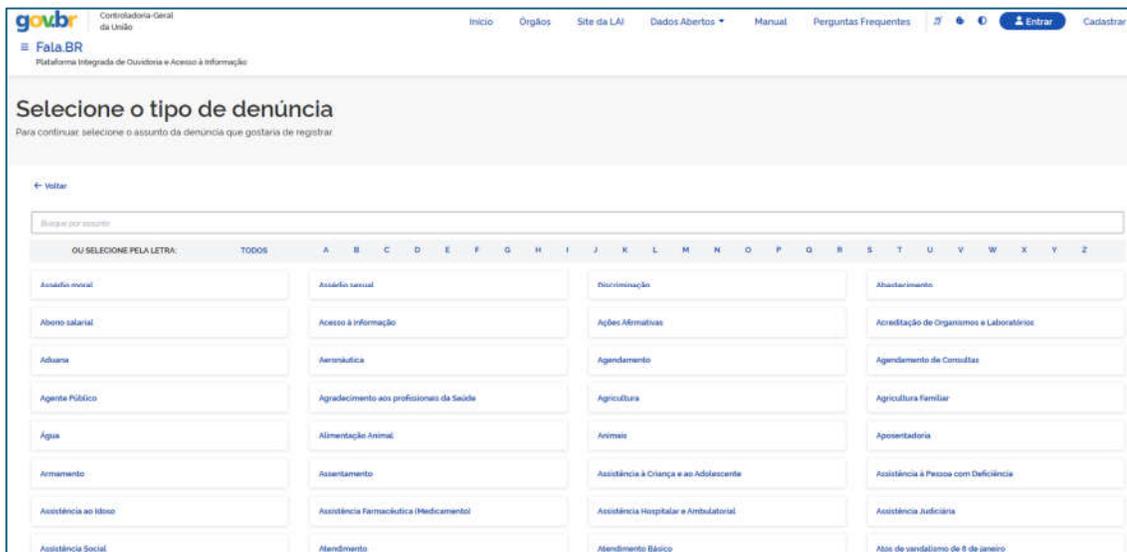
Figura 36 – página de manifestações de ouvidoria no Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

Em seguida o tipo da denúncia (figura 37):

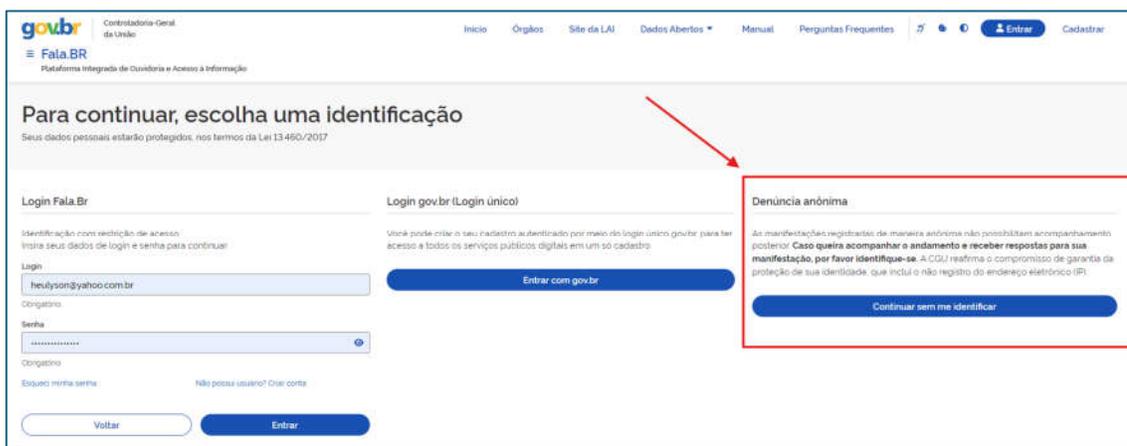
Figura 37 - página de denúncia no Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

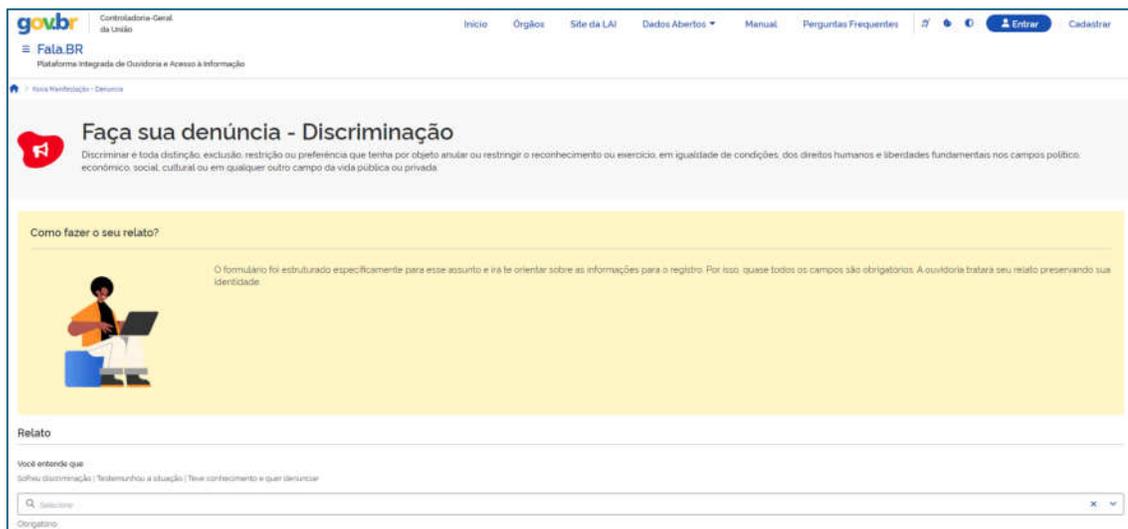
Por fim, seleciona a opção de “Denúncia anônima” (figura 38) e cadastrar (figura 39):

Figura 38 - página de denúncia no Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

Figura 39 - página de denúncia no Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

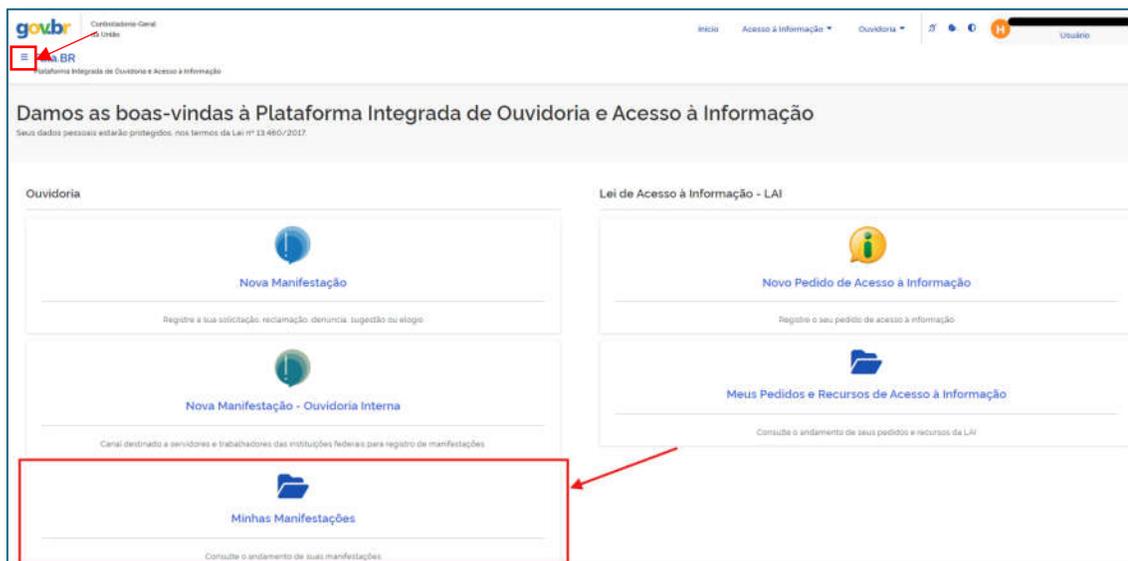
9. Algumas funcionalidades do sistema Fala.BR

i. Como localizar uma manifestação

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

- a. Acesse a área “Minhas Manifestações”, disponível no painel de navegação e no menu superior do sistema (figura 40). Esse segundo em “Usuário” > “Ouvidoria” > “Minhas manifestações”;

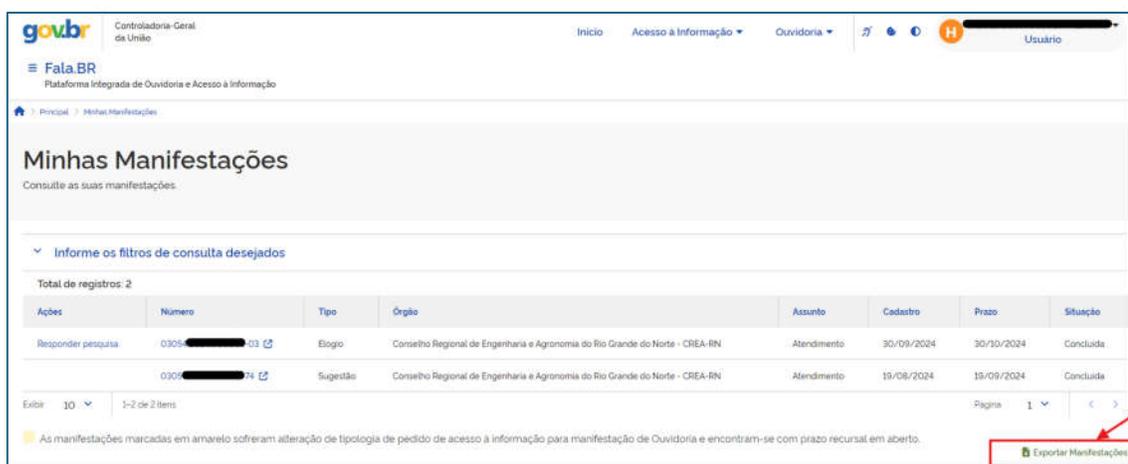
Figura 40 - página inicial do usuário no Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

- b. Serão exibidas as manifestações cadastradas (figura 41). Possibilitando acompanhar e consultar a qualquer momento as manifestações em andamento ou concluída.

Figura 41 - página de manifestações no Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

É possível baixar arquivo com a listagem das manifestações pelo link em destaque na figura 41, “Exportar Manifestações” (figura 41).

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 42.

Figura 42 - 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 página manifestação
Texto na Resposta: Entre com um trecho do texto a ser pesquisado na resposta da manifestação

Voltar Buscar

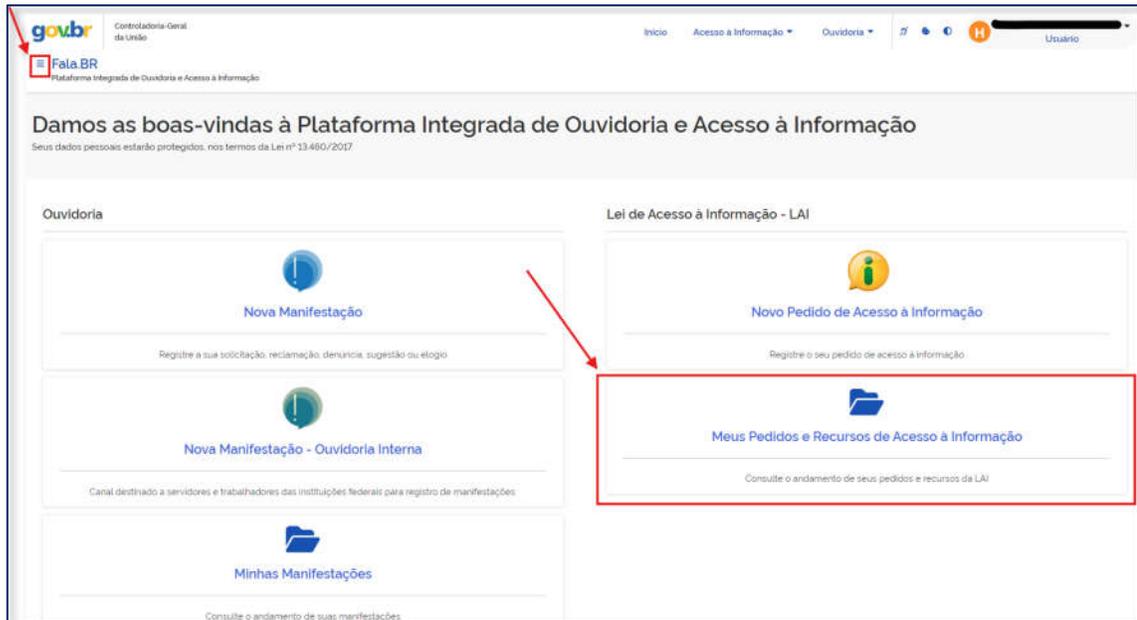
Fonte: sistema Fala.BR.

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 43). Esse segundo em “Usuário” > “Acesso à informação” > “Meus pedidos e recursos”;

Figura 43 - página inicial do usuário no Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

- b. Serão exibidos os pedidos e recursos cadastrados, em duas listas distintas (figura 44). Possibilitando acompanhar e consultar a qualquer momento as manifestações em andamento ou concluída.

Figura 44 - página de pedidos e recursos no Fala.BR.



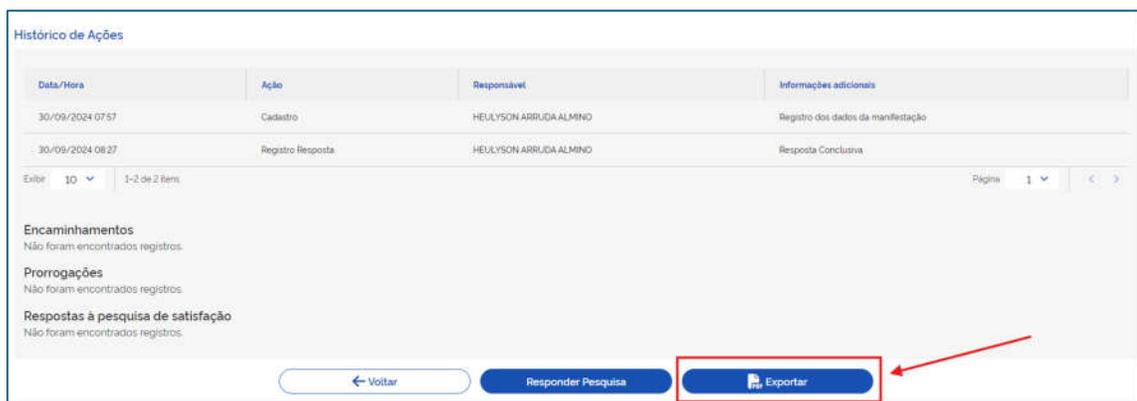
Fonte: sistema Fala.BR.

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 45).

Figura 45 - 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 46). Assim, possibilitando a atualização e alteração de dados caso necessário.

Figura 46 - página de dados do usuário no Fala.BR.

The screenshot displays the 'Meu Cadastro' (My Registration) page in the Fala.BR system. The page is titled 'Meu Cadastro' and includes a sub-header 'Consulte e/ou altere o seu cadastro.' Below this, there are three tabs: 'Principal' (highlighted with a dashed box), 'Histórico', and 'Segurança'. The main content area is divided into several sections: 'Usuário' (User) with a login field; 'Dados de Cadastro' (Registration Data) with fields for 'Origem do Cadastro' (Fala BR), 'Data de Cadastro' (31-03-2021), 'Confirmada ativação?' (Sim), and 'Login gov.br' (Sim); 'Pessoa' (Person) with fields for 'Tipo de pessoa' (Pessoa Física), 'País' (Brasil), 'Nome' (BRASIL), 'E-mail' (p@p@p@p.com.br), 'Documento' (CPF), and 'Número' (redacted). At the bottom, there is a section for 'Informações de Contato' (Contact Information) with a 'Telefone' field.

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" (em casos de login pelo Gov.BR).

Figura 47 - página de dados do usuário no Fala.BR.

Meu Cadastro
Consulte e/ou altere o seu cadastro.

Principal Histórico Segurança

Usuário

Login
[Redacted]

O login do cadastro 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 48 - Painel Resolveu?.



Fonte: sistema Fala.BR.

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

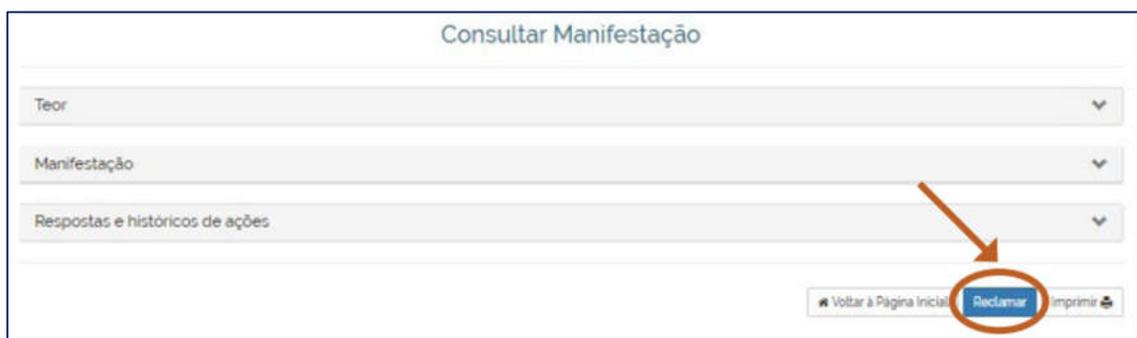
No caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, você poderá apresentar reclamação.

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 49);

Figura 49 - 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 50);

Figura 50 - página de reclamação de omissão do pedido no Fala.BR.

Registrar Recurso Manifestação

Teor

Manifestação

Respostas e históricos de ações

Usuário

Dados Reclamação

Orgão 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 51 -- página da manifestação no Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

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

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

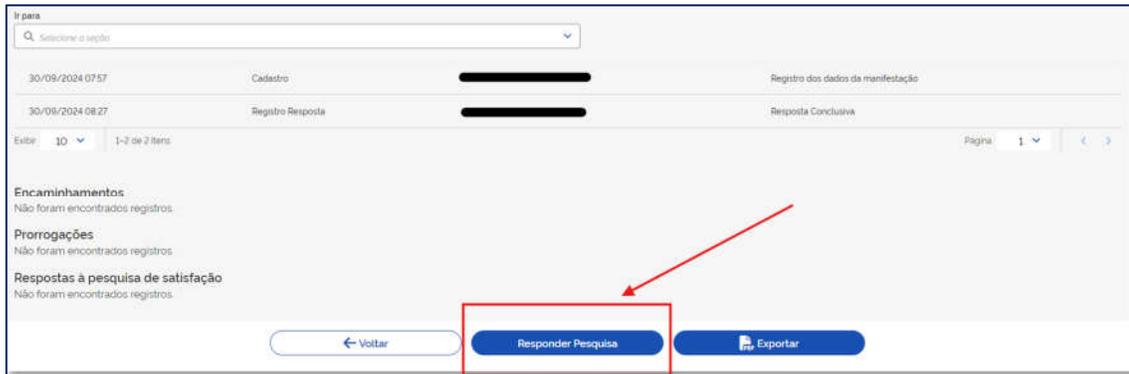
Se o pedido de revisão for julgado improcedente, a alteração do tipo de manifestação será confirmada, e se iniciará o prazo que o órgão possui para respondê-la.

12. Respondendo a pesquisa de satisfação

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

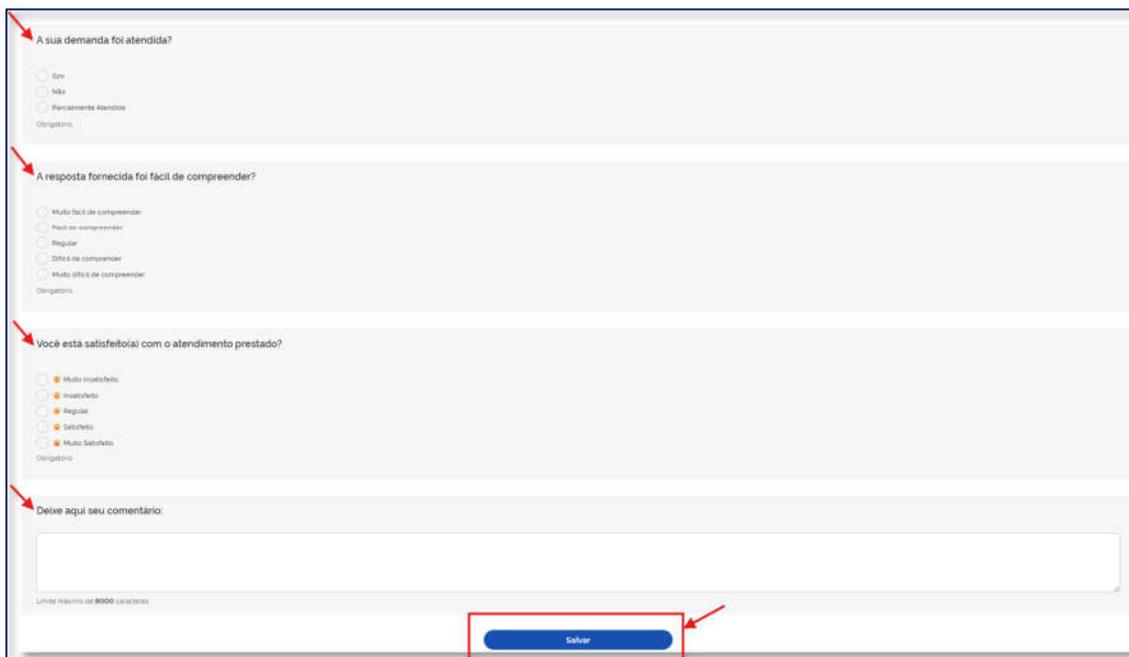
Para tanto, ele deve acessar a manifestação e observar na parte final o botão “Responder Pesquisa” (figura 52) e clicar para abrir a página seguinte para responder a três questões objetivas (“A sua demanda foi atendida?”, “A resposta fornecida foi fácil de compreender?” e “Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?”) e preencher, caso deseje, um campo para comentários adicionais (figura 53).

Figura 52 - página da manifestação no Fala.BR.



Fonte: sistema Fala.BR.

Figura 53 - página de pesquisa de satisfação no Fala.BR.



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 .



Ouvidoria

Crea-RN