



Como registrar uma manifestação na Plataforma Fala.BR

Guia rápido para utilizar o Fala.BR



Acesse o site: <https://ufu.br/ouvidoria-geral>

E-mail: ouvidoria@reito.ufu.br

Telefônico: +55 34 3239 4074

Presencial: campus Santa Mônica - Bloco 1A - Sala 133 (Térreo)
Segunda a sexta-feira: 07h30 às 12h30 e 13h30 às 17h00



CONHEÇA A OUVIDORIA-GERAL DA UFU:

A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Uberlândia (UFU) recebe, analisa e encaminha aos setores competentes as manifestações de usuários internos e externos.

- **Você pode registrar:**

ELOGIO

SUGESTÃO

SOLICITAÇÃO

SIMPLIFIQUE!

RECLAMAÇÃO

DENÚNCIA

- **Onde Registrar:**

Acesse a plataforma oficial de Ouvidorias do Governo Federal para registrar sua manifestação



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



ACESSANDO O FALA.BR

Na página inicial do Fala.BR, existem quatro possibilidades de opções:

- **Cidadãos:** destinada a estudantes da UFU e à comunidade externa;
- **Servidores Públicos:** destinada a servidores e trabalhadores da UFU;
- **Acesso à Informação:** se sua demanda é uma manifestação de Ouvidoria, não utilize o caminho de Acesso à Informação (LAI). O pedido de informação possui procedimento próprio.
- **Protocolo:** para consultar sua manifestação é necessário informar o Número e o Código de Acesso, que são fornecidos após finalizado o registro da manifestação.

Boas-vindas ao Fala.BR

O Fala.BR é a sua plataforma para **registros de manifestações** como denúncias, elogios, reclamações e sugestões e **pedidos de acesso a informação**.



Manifestação de Ouvidoria

Apresente sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias à Administração Pública - [Saiba Mais](#).

**Cidadãos**

Registre denúncias, elogios, reclamações, sugestões e solicitações para as instituições da administração pública.



**Servidores Públicos**

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



Acesso à Informação - LAI

**Pedido de Acesso à Informação**

Solicitação gratuita, sem exigência de justificativa.



Consultas

**Protocolo**

Consulte sua manifestação de ouvidoria utilizando código de acesso





PREENCHA O RELATO

Após escolher a categoria, será exibida a tela de **Relato**. É nesse campo que você deverá descrever a situação, utilizando **até 7.000 caracteres**.

Para um relato mais claro e objetivo:

- Explique o que aconteceu;
- Informe, sempre que possível, quando e onde ocorreu;
- Identifique os setores ou pessoas envolvidos, quando necessário;
- Descreva de forma objetiva o que você deseja comunicar ou solicitar.

The screenshot shows a web form titled 'Relato'. At the top, it says 'Escreva aqui seu registro' with an information icon. Below this is a light gray box containing instructions: '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.' A blue bar below the instructions states: 'Caso a sua manifestação seja uma denúncia, você poderá optar por não se identificar nos próximos passos'. The main part of the form is a large text area labeled 'Digite seu relato'. Below the text area, it says 'Obrigatório.' and 'Limite máximo de 7000 caracteres'. At the bottom, there is an 'Anexos' section with a dashed box and a plus icon, labeled 'Selecione o(s) arquivo(s)'. Below the dashed box, it says 'Adicione arquivos que complementem/documentem a demanda/fato como prints de conversas, vídeos, fotos, etc. São aceitos documentos de texto (.pdf, .doc, .docx, .txt), imagens (.jpeg, .jpg, .png, .bmp), planilhas (.xls, .xlsx) e multimídia (.mp3, .mp4) até o limite de 30 MB'.

Você também pode **anexar imagens, vídeos, documentos** e outros arquivos que contribuam para explicar ou comprovar as informações apresentadas.

- **Limite de anexos:** até 10 arquivos por manifestação
- **Tamanho total:** até 30 MB

→ Depois de preencher:

Confira o texto e os anexos e clique em “Avançar” para continuar o registro.



TIPO E ASSUNTO

Após preencher o relato, o Fala.BR auxiliará na identificação do tipo de manifestação mais adequado de forma automática. **Caso necessário**, você poderá **alterar a opção sugerida**.

The screenshot shows the 'Tipo e Assunto' section of the Fala.BR interface. It features a header 'Tipo e Assunto' and a sub-header 'Tipo de manifestação'. A blue informational box states: 'Tipologia identificada O assistente de IA identificou o tipo da sua manifestação como uma das opções abaixo. Selecione a que melhor se aplica. Caso entenda que nenhuma opção se enquadra, você pode informar outro tipo.' Below this, there are two main options: 'Reclamação' (highlighted in dark blue) with the description 'Manifeste sua insatisfação com o serviço público', and 'Solicitação' (in light grey) with the description 'Solicite a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria'. At the bottom, there is a dropdown menu labeled 'Selecione outra tipologia:' with the text 'Selecione...' and a clear button (X) and a dropdown arrow (v).

Para encaminhar a demanda à Ouvidoria-Geral da UFU, confira se estão selecionados:

- **Esfera:** Federal
- **Órgão de destino:** UFU – Universidade Federal de Uberlândia

The screenshot shows the 'Órgão de destino' section. It includes a link 'Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal)' and a blue informational box stating: 'Órgãos estaduais e municipais não tem obrigação de utilizar o FalaBR. Caso não encontre o estado ou município desejado, procure nos sites dos respectivos entes.' Below this, there are two dropdown menus. The first is labeled 'Esfera' and has 'Federal' selected. The second is labeled 'Comece a digitar o nome ou a sigla da instituição para selecioná-lo na lista que será exibida' and has 'UFU – Universidade Federal de Uberlândia' selected. Below these, there is a section for 'Assunto' with a dropdown menu labeled 'Selecione o assunto da sua manifestação' and the text 'Selecione...'. At the bottom, there is a link 'Não encontrou? Clique aqui!'.

Em seguida, selecione o **assunto** que melhor corresponde à sua manifestação e clique em **“Avançar”** para continuar o registro.



LOCAL E ENVOLVIDOS

Em seguida, a pessoa manifestante poderá **informar o local** onde ocorreu a situação relatada, bem como identificar as **pessoas envolvidas**. Essas informações são especialmente importantes para o registro e apuração de denúncias.

Local

Local do fato ocorrido ⓘ

Selecione o estado em que ocorreu a situação relatada (opcional)

Selecione...



Selecione o município em que ocorreu a situação relatada (opcional)

Selecione...



Informe o local em que ocorreu a situação relatada (opcional)

Digite...

Limite máximo de 500 caracteres

Serviço do órgão

Selecione o serviço público relacionado à demanda, se for o caso

Selecione...



Envolvidos

Nome do Envolvido

Obrigatório.

Limite máximo de 150 caracteres

CPF do Envolvido

Órgão do Envolvido

Obrigatório.

Limite máximo de 200 caracteres

Função do Envolvido

Selecione...



[Remover Envolvido](#)

[Adicionar mais Envolvidos](#)



REVISÃO DAS INFORMAÇÕES

Durante essa etapa, o manifestante poderá **revisar** e **confirmar** as informações registradas.

The screenshot displays the 'FalaBR' platform interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'Início', 'Órgãos', 'Site da LAI', 'Dados Abertos', 'Manual', 'Perguntas Frequentes', and 'Entrar'. Below this, a progress bar shows six steps: 1. Relato, 2. Tipo e Assunto, 3. Local, 4. Envolvidos, 5. Revisão (highlighted), and 6. Conclusão. The main content area is titled 'Revise os dados da sua manifestação. Caso queira alterar algum campo, retorne ao formulário. Na sequência, você deverá autenticar sua conta Gov.BR.' and is divided into three sections: 'Relato' (with the text 'Problema com o fornecimento de água'), 'Classificação' (with fields for 'Tipologia Selecionada' (Reclamação), 'Órgão selecionado' (CGU - Controladoria-Geral da União), 'Assunto Selecionado' (Atendimento ao público), 'Modo de Resposta' (Pelo sistema (com avisos por email)), and 'Canal de Entrada' (Internet)); 'Local e Serviço' (with fields for 'Estado' (DISTRITO FEDERAL), 'Município' (Brasília), 'Local' (Não definido), and 'Serviço selecionado' (Não definido)); and 'Anexos' (with a field for 'Envio de arquivos' and a note to add files like screenshots or photos). At the bottom, there are 'Cancelar', 'Voltar', and 'Finalizar' buttons.

Antes de avançar, **confira** se todas as informações estão corretas e, se necessário, **retorne às etapas anteriores** para realizar os ajustes.



ENVIO DA MANIFESTAÇÃO

A autenticação pelo Gov.BR será exigida somente após a revisão das informações da manifestação. Ao avançar, a pessoa manifestante será direcionada para o **login no Gov.BR**.

Para continuar, escolha uma identificação

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

gov.br

Escolha um tipo de login:

Login Pessoa Física
Registre e acompanhe suas manifestações e pedidos de acesso à informação com a sua Conta Gov.br

Login Pessoa Jurídica
Para acessar o Fala.BR como Pessoa Jurídica, vincule o CNPJ da empresa à sua Conta Gov.br. [Saiba mais](#)

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

Pessoa Física Entrar com gov.br

Pessoa Jurídica Entrar com gov.br

Denúncias Anônimas Registrar Denúncia

Apenas as **denúncias** podem ser registradas de forma **anônima**. Os demais tipos de manifestação exigem autenticação.



Denúncias anônimas não permitem que a Ouvidoria-Geral da UFU solicite informações complementares, caso necessário. Por isso, os relatos devem conter elementos mínimos que permitam compreender e apurar a possível irregularidade, como autoria, materialidade e demais indícios relevantes.

Além disso, em denúncias anônimas, a pessoa denunciante não receberá o Número de Protocolo (NUP) nem o Código de Acesso, necessários para acompanhar o tratamento da manifestação.



CANCELAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

The screenshot shows a web interface for registering a manifestation. At the top, there is a progress bar with six steps: 1. Relato, 2. Tipo e Assunto, 3. Local, 4. Envolvidos, 5. Revisão, and 6. Conclusão. The sixth step is highlighted, indicating the current stage. Below the progress bar, the heading 'Obrigado por sua participação' (Thank you for your participation) is displayed. A message states: 'Sua manifestação foi encaminhada com sucesso. O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa. Seguem informações da sua manifestação:' (Your manifestation was successfully forwarded. The response deadline is 30 (thirty) days, extendable for another 30 (thirty) days, with justification. Below are the details of your manifestation:). Two input fields are shown: 'Número de protocolo' (Protocol number) with the value '00905000053202684' and 'Email utilizado' (Email used) with the value '██████@gmail.com'. Below these, there is a section titled 'Consultar manifestação' (Consult manifestation) with instructions for registered and non-registered users. A button labeled 'Imprimir' (Print) is located on the right. At the bottom, there is a section titled 'Avalie o Fala.BR' (Evaluate Fala.BR) with a scale from 0 to 10, ranging from 'Muito improvável' (Very unlikely) to 'Muito provável' (Very likely).

Após o registro, **não é possível** excluir ou cancelar uma manifestação. Caso a pessoa manifestante queira desistir da demanda, deverá entrar em contato com a Ouvidoria responsável pelo encaminhamento da manifestação e solicitar o seu arquivamento.

Também é possível registrar uma nova manifestação, informando a intenção de desistir da demanda anterior e solicitando seu arquivamento.

Importante: A impossibilidade de exclusão ou cancelamento não caracteriza falha ou limitação do sistema. Essa regra decorre do cumprimento da legislação vigente.