



UFRJ

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ

Orientações para registro de demandas na Plataforma Fala.BR

Introdução

A plataforma Fala.BR é uma plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação. Nela é possível registrar denúncias, reclamações, elogios ou sugestões.

A Plataforma Fala.Br é de uso público, a todo cidadão que deseje formalizar o registro de sua demanda junto à Ouvidoria, em conformidade ao Decreto 9.492/2018, que institui o uso obrigatório da Plataforma pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal.

As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal - e-Ouv, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal (Decreto nº 9.492/2018, Art. 16.)

Orientações para registro de demandas na Plataforma Fala.BR

1. **Site:** <https://falabr.cgu.gov.br>

O *login* e senha de acesso são os mesmos utilizados na plataforma Gov.Br (caso não possua conta, é necessário criar o registro. Informações [aqui](#)).

2. Para que sua demanda chegue diretamente a nós, basta destina-la à UFRJ - UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO no ato do registro.
3. Após o Registro, será gerado um número de protocolo (exceto em casos de comunicação de irregularidade, nos quais a denúncia é completamente anônima). O mesmo deve ser guardado para consultas posteriores, se for o caso.

OBS: Todas as denúncias são pseudonimizadas (os dados da pessoa ficam ocultos pelo sistema, sendo acessíveis apenas mediante autorização do demandante) já as



UFRJ

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ

comunicações de irregularidades (denúncias anônimas, sem *login* no sistema, não geram número de protocolo nem são passíveis de retorno ao usuário)

4. Descreva sua demanda da forma mais completa possível, com todos os documentos e informações que considere pertinentes. Isso facilitará o encaminhamento ao setor responsável para análise e medidas cabíveis.

OBS: Para situações de denúncias/comunicação de irregularidade (denúncia anônima), é importante que seja incluída, além das informações sobre o fato (materialidade), quem é a pessoa denunciada (autoria) e documentos que considere importantes para análise da situação (prints, e-mails, descrição detalhada da situação com apontamento de testemunhas, se possível).

5. Prazos para retorno:

- Demandas Gerais (elogios, sugestões, solicitações, reclamações, Simplifique e denúncias): 30 dias prorrogáveis por igual período mediante justificativa.
- Demandas LAI (Lei de Acesso à Informação): 20 dias prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa.

6. Tipo de demandas:



Elogio

Expresse se você está satisfeito com um atendimento público



Sugestão

Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos



Simplifique

Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público



UFRJ

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

Ouvidoria-Geral e Ouvidoria da Mulher da UFRJ



Reclamação

Manifeste sua insatisfação com o serviço público



Solicitação

Solicite a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria



Denúncia

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



Acesso à informação - LAI

Faça um pedido de acesso à informação

7. Maiores informações:

7.1- Fluxos e Protocolos da Ouvidoria

- [Fluxos e protocolos de atendimento da Ouvidoria](#)

7.2- Legislação pertinente:

- Lei de Proteção do usuário [13.460/2017](#) e Decreto [9.492/2018](#).

- Lei de Proteção ao denunciante Decreto n. [10.153/2019](#)

- Lei de Acesso à Informação Lei nº [12.527/2011](#)

- LGPD – Lei [13.709/ 2018](#)



- Instrução Normativa OGU n. [05/2018](#)

5. Criação e Elaboração

Data de Criação	11 de Outubro de 2024
Data de Atualização	11 de Outubro de 2024
Data de Revisão	11 de Outubro de 2025
Participantes	Ouvidoria- Geral Ouvidoria da Mulher
Elaboração	Luzia da Conceição de Araujo Fernanda de Avellar e Silva

6. Validação do documento

Nomes	Localização/ Função	Data
Debora Alves Abrantes	Ouvidoria/ Assistente em Administração	16/10/2024
Mario José Arruda de Oliveira	Ouvidoria/ Assistente em Administração	16/10/2024
Monica Marques de Oliveira	Ouvidoria/ Assistente em Administração	16/10/2024