



De olho no **FALA.BR**

25 de OUTUBRO • 14h15 - 14h45

Live no canal da CGU no Youtube (@cguoficial)

Participe e fique por dentro de
novidades no sistema Fala.BR!

#De Olho no
FalaBR

A forma de
acesso ao
Fala.BR vai
mudar!

E nós vamos te explicar tudo!



CONTROLADORIA-GERAL
DA UNIÃO

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIDADE DE REGULAMENTAÇÃO



FaLaBR

**Plataforma Integrada de
Ouvidoria e
Acesso à Informação**



gov.br

Uma **conta gov.br**
garante a identificação
de cada cidadão que acessa
os serviços digitais do governo



Motivações

- Conformidade
 - Decreto nº 9.756/2019
 - Instituiu o portal único Gov.BR
 - Prazo para adoção 03/06/2021
 - Lei nº 14.129/2021 - Estratégia Nacional de Governo Digital
 - LGPD – Lei 13.709/2019



De Olho no **FalaBR**

O acesso ao Fala.BR será feito **exclusivamente** através da conta Gov.br.

Essa mudança traz **uma série de benefícios** que vão melhorar sua experiência.

FalaBR

CONTROLEADORIA GERAL DA UNIÃO

GOVERNO FEDERAL **BRASIL**

Motivações

- **Segurança**

- Tentativas de ataque
- Camadas de proteção adicionais do Gov.BR
- Recomendações da equipe de segurança da informação da CGU
 - Fala.BR é o único sistema da CGU que ainda não utiliza autenticação Gov.BR

Algumas mudanças são necessárias e serão importantes para:

Segurança de Dados

Com o login Gov.br, **os seus dados estarão mais protegidos**, diminuindo os riscos de fraudes e acessos não autorizados;

Facilidade de Acesso

Diga adeus à necessidade de múltiplos cadastros e senhas. É tudo mais fácil agora. **Sua experiência digital ficará muito mais simples**, como você merece.

Motivações

- Gestão do Fala.BR
 - Simplificação do sistema
 - Redução de custos

Economia que chega até você

Essa mudança elimina a necessidade de manter uma infraestrutura própria de autenticação de usuários, **reduzindo custos**. Legal, hein?!

Centralização de Informações

Você consegue acessar diversos serviços com um único login, facilitando a gestão das suas informações e otimizando o seu tempo.

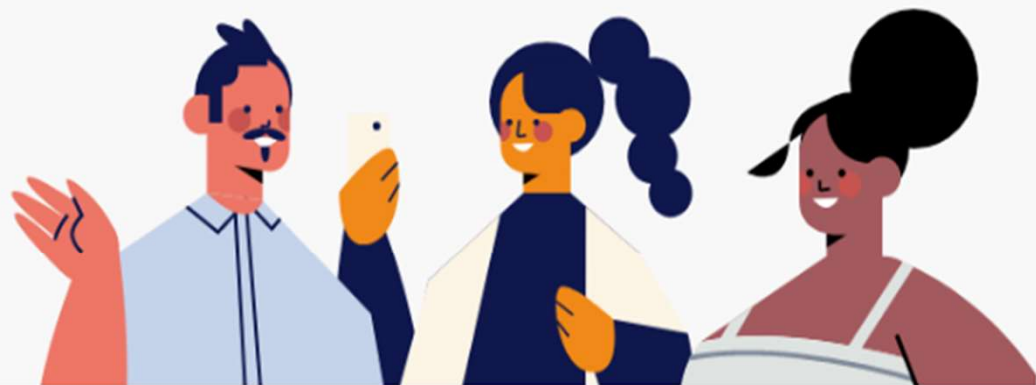




Etapas

Damos as boas-vindas ao Fala.BR

Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.



Atenção! Acesso exclusivo pela Conta Gov.br

Em breve, o Login Fala.Br será realizado exclusivamente pela **Conta Gov.br**. Para que você **não perca seu acesso**, clique em "Saiba mais" e confira se seus dados estão atualizados.

[Saiba mais](#)

Atualização de Login no Fala.BR



O que vai mudar?

Em breve, o acesso no Fala.BR será realizado exclusivamente através da conta **Gov.br**.

Por que essa mudança é necessária?

- **Segurança de Dados:** Utilizando o login Gov.br, seus dados estão protegidos por uma plataforma robusta e confiável, reduzindo riscos de fraude e acesso não autorizado.
- **Centralização de Informações:** Acesse diversos serviços com um único login, facilitando a gestão de suas informações e agilizando processos.
- **Facilidade de Acesso:** Simplifique sua experiência digital eliminando a necessidade de múltiplos cadastros e senhas.

Quem precisa atualizar o cadastro?

Usuários que não possuem CPF vinculado ao Gov.br precisam realizar o cadastro para continuar acessando o Fala.BR. Aqueles que já têm o CPF registrado no Gov.br poderão fazer a transição automaticamente.

Como atualizar seu cadastro?

Acesse o [Gov.br](#) e crie sua conta, caso ainda não tenha uma. **Se você é uma pessoa estrangeira**, solicite seu CPF no site da [Receita Federal](#) para realizar o cadastro no Gov.br.

- **Pessoa Física:** No Fala.BR, vá até a seção "Meu Cadastro" e altere o documento para CPF, inserindo o número corretamente.
- **Pessoa Jurídica:** Vincule o CNPJ da empresa à sua conta Gov.br, seguindo esse [passo a passo](#).

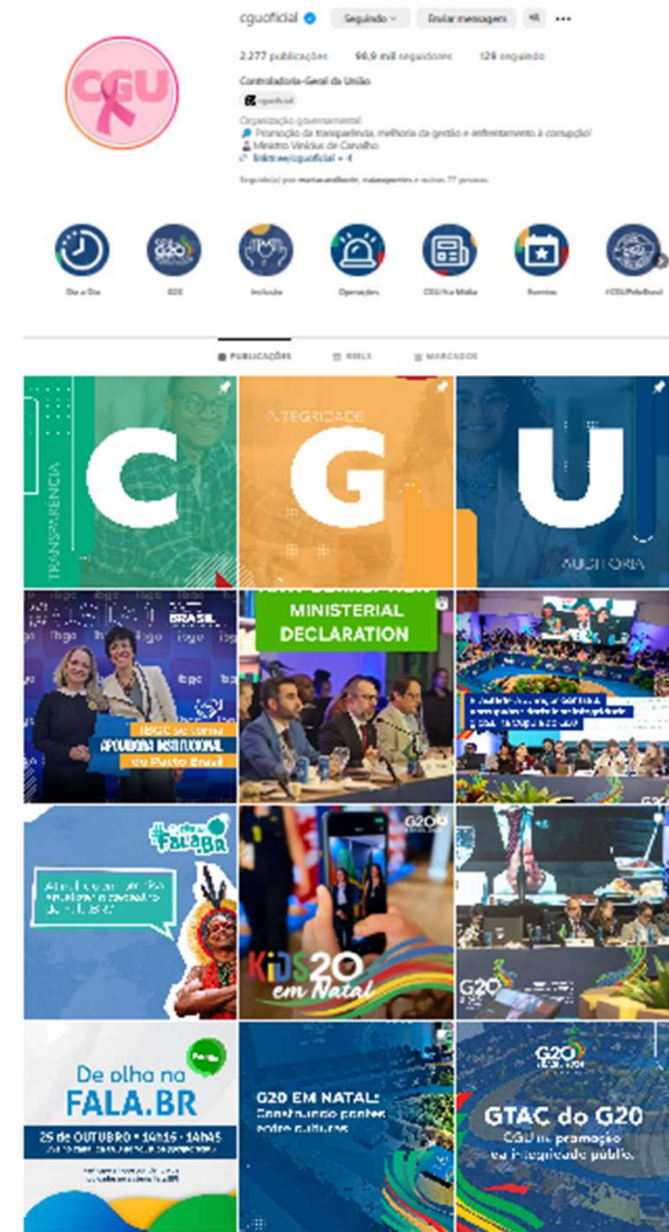
Com o cadastro atualizado, você já pode acessar o Fala.BR com a sua conta Gov.br.



FaLaBR

**COMO PREPARAMOS
A COMUNICAÇÃO
SOBRE A MUDANÇA?**

- Redes da CGU para conversar com sociedade



#De Olho no
FalaBR

O acesso ao
Fala.BR será feito
exclusivamente
através da conta
Gov.br.

Essa mudança traz **uma**
série de benefícios que vão
melhorar sua experiência.



CONTROLADORIA GERAL
DA UNIÃO

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

#De Olho no.
FalaBR

A forma de
acesso ao
Fala.BR vai
mudar!

E nós vamos te explicar tudo!



CONTROLADORIA-GERAL
DA UNIÃO

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIR E TRANSFORMAR

#De Olho no.
#FalaBR

Afinal, quem precisa atualizar o cadastro do Fala.BR?

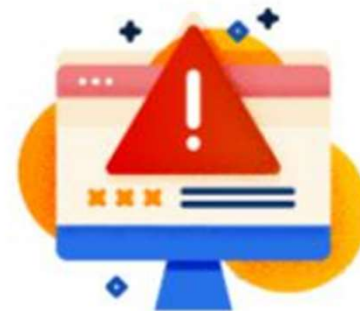


A resposta é bem simples:

Aqueles que já têm o CPF registrado no Gov.br poderão fazer a transição automaticamente.

Bem tranquilo, hein?!

- Pop-up na plataforma



Atualização de Login do Fala.BR

Em breve, o login do Fala.BR será realizado exclusivamente através da conta Gov.BR. **Para que você não perca seu acesso**, atualize seu cadastro inserindo o número do seu CPF.

[Atualizar cadastro](#)

Não - Responder.falabr <nao-responder.falabr... 11:31 (há 4 horas)



para ▾

Aos usuários do sistema Fala.BR.

Prezado(a) Senhor(a),

Conforme vem sendo divulgado na página inicial do Fala.BR e nas redes sociais da CGU, o acesso ao sistema Fala.BR passará a ser autenticado pela plataforma Gov.BR, como outros diversos serviços públicos.

A fim de manter o acesso às suas manifestações já registradas, é necessário garantir que estejam informados em seu cadastro do Fala.BR o CPF e o email utilizado na conta Gov.BR.

Para isso, acesse o sistema e acione o menu MEU CADASTRO, clicando em seu nome de usuário (no canto superior direito) após logar no sistema.

Caso ainda não tenha uma conta Gov.BR, pode criar uma no endereço <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/identidade/conta-gov-br>

Informações adicionais estão no aviso na página inicial do sistema.

Atenciosamente.

Equipe do Fala.BR

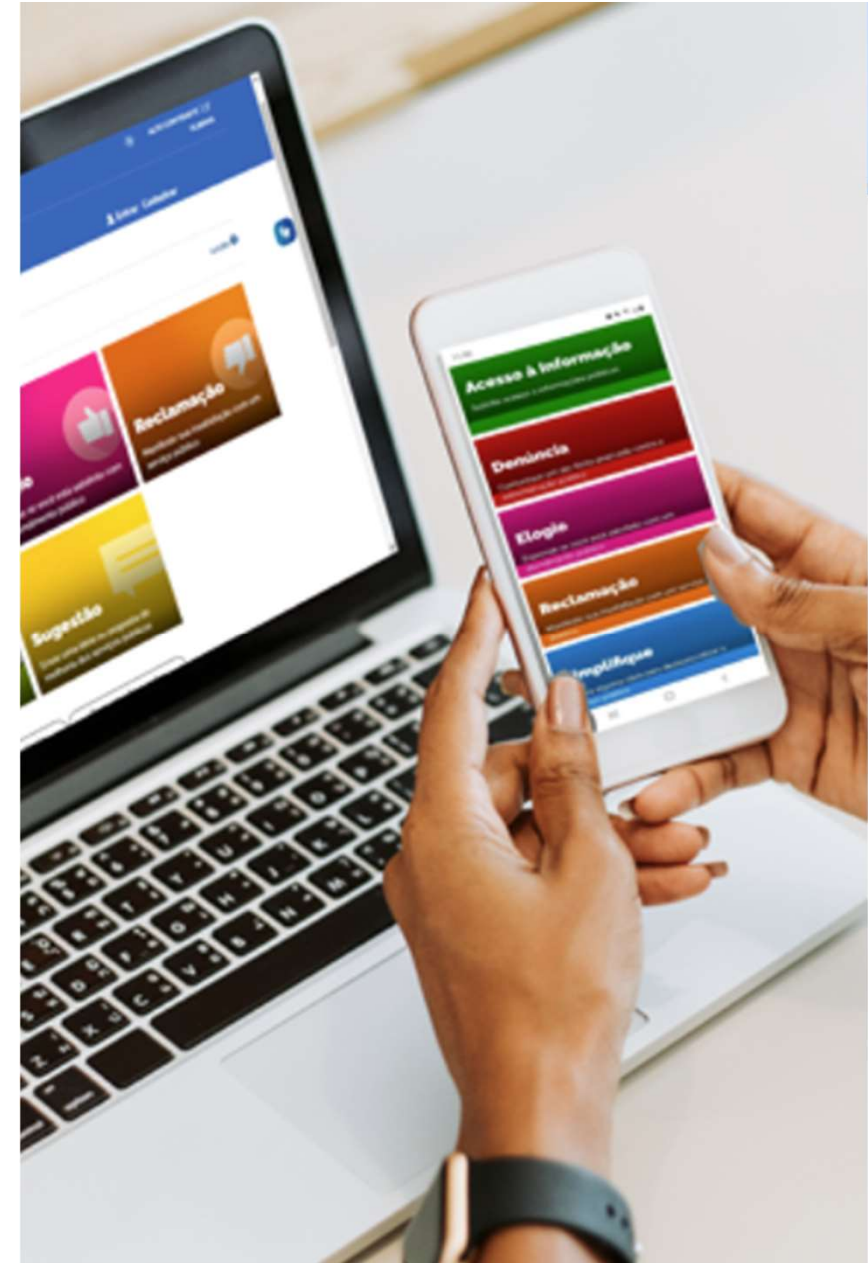
Mensagem automática

Favor não responder

- Email para usuários cadastrados na plataforma

Impactos no operacional do sistema

- Nova tela de logon direcionando ao Gov.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

Obrigatório.

Senha

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](#)

Para continuar, escolha uma identificação

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



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 Jurídica

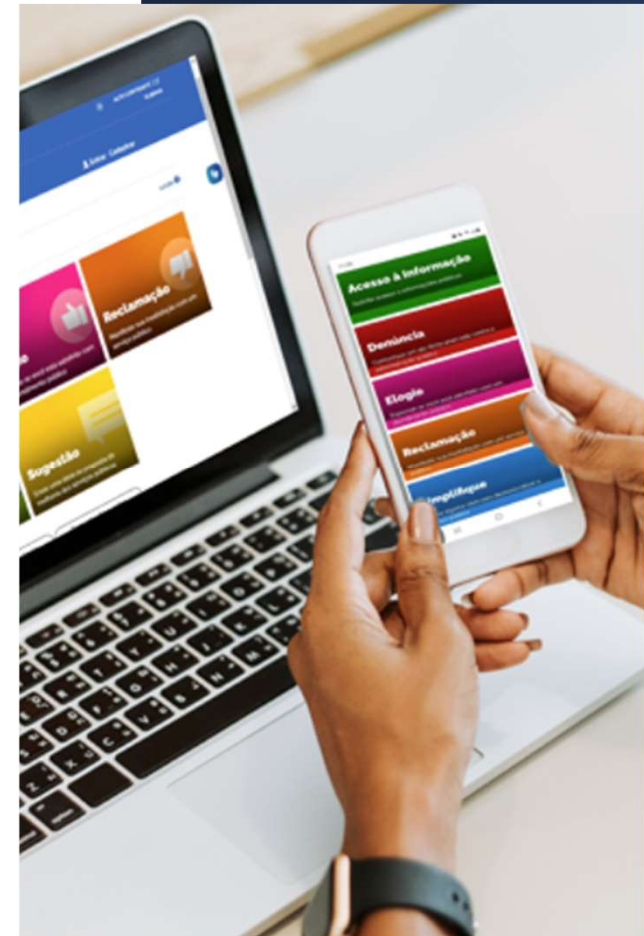
Para acessar o Fala.BR como Pessoa Jurídica, vincule o CNPJ da empresa à sua Conta Gov.br. [Saiba mais](#)

 Pessoa Jurídica

Entrar com gov.br

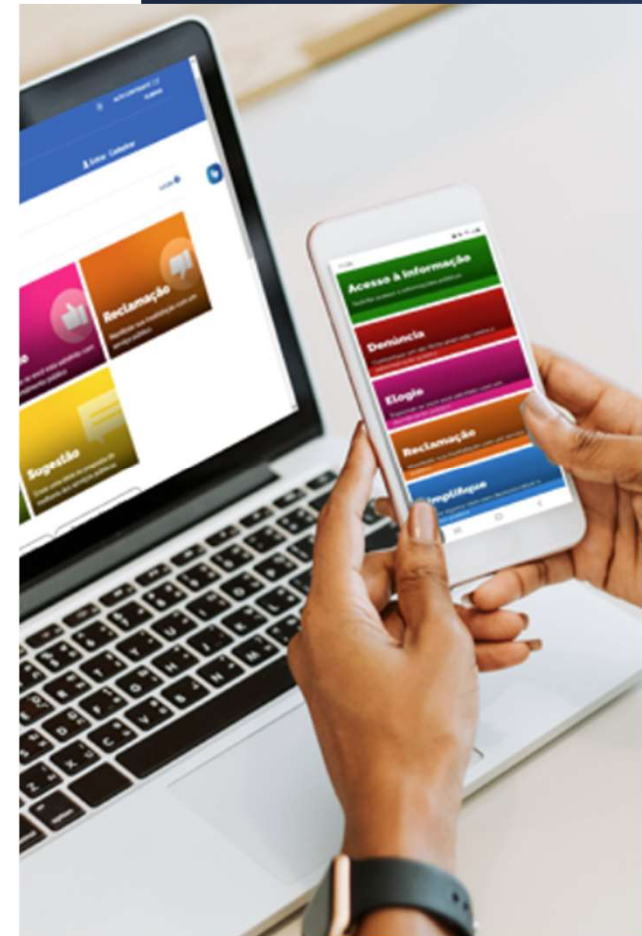
Impactos no operacional do sistema

- Nova tela de logon direcionando ao Gov.BR
- Para usuários que já acessam com Gov.BR = nenhuma modificação
- Para usuários que possuem o CPF ou email idêntico ao registrado na conta Gov.BR, mas que ainda acessam o Fala.BR com usuário e senha = nenhum impacto, apenas passarão a autenticar no Gov.BR.



Impactos no operacional do sistema

- Usuários do Fala.BR sem conta Gov.BR = não acessarão o sistema
 - Quando criarem a conta Gov.BR indicando o mesmo CPF ou email registrado no Fala.BR será feita a associação entre as contas.
- Usuários com CPF e email do Gov.BR diferentes no Fala.BR
 - Ao logar no sistema será criado um novo usuário sem acesso aos registros anteriores.





Impactos no operacional do sistema

- Caso possua mais de uma conta no Fala.BR com os mesmos dados da conta Gov.BR (CPF ou email) será apresentada uma tela para selecionar a conta que deseja acessar o sistema.
 - Lembrando que não há possibilidade de mesclar as manifestações sob única conta, pois são entidades distintas e por definição e segurança, uma conta não visualiza manifestações da outra...

Encontramos mais de um cadastro com os dados informados. Selecione qual deles acessar:

Login	Nome	Perfis
██████████@gmail.com	██████████	Usuário - -
53 ██████████	██████████	Colaborador - CGU - Controladoria-Geral da União - ; ██████████ - ; Gestor - CGU - Controladoria-Geral da União - ; Atendente - CGU - Controladoria-Geral da União - ; Cadastrador - - ; Usuário - - ; Monitorador - - ; Respondente - CGU - Controladoria-Geral da União - ; Gestor - ██████████ - ; ██████████ - ; Observador - -
██████████@gmail.com	DEC	Usuário - -

Impactos no operacional do sistema

- Usuários estrangeiros = devem registrar o CPF para estrangeiro
 - <https://servicos.receita.fazenda.gov.br/Servicos/CPF/InscricaoCpfEstrangeiro/default.asp>

Receita Federal

MINISTÉRIO DA ECONOMIA

Perguntas Frequentes | Contato | Serviços | Dados Abertos | Área de In

■ Inscrição CPF Estrangeiro

Preencha os campos abaixo para efetuar a Inscrição de Estrangeiro no CPF.

Impactos no operacional do sistema

- Pessoas jurídicas = devem vincular CPFs ao CNPJ
 - <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-e-usuario/atendimento-gov.br/duvidas-na-conta-gov.br/duvidas-na-vinculacao-de-cnpj-no-gov.br/como-vincular-cnpj>



The screenshot shows the gov.br website interface. At the top left is the gov.br logo with the text 'Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos'. To the right are navigation links: 'Órgãos do Governo', 'Acesso à Informação', 'Legislação', and 'Acessibilidade'. A blue button labeled 'Entrar com o gov.br' is on the right. Below the navigation is a search bar with the placeholder text 'O que você procura?' and a microphone icon. A breadcrumb trail reads: 'Home > Acessibilidade e Usuário > Atendimento gov.br > Dúvidas na conta gov.br > Dúvidas na vinculação de CNPJ no gov.br > Como vincular CNPJ'. The main content area features a large yellow graphic on the left and the text 'COMO VINCULAR CNPJ' in bold black letters on a white background, flanked by blue double-chevron navigation icons.

Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Principal > Minhas Manifestações

Minhas Mani

Consulte as suas manifestações

Informe os filtros de

Total de registros: 1

Ações	Número
	00905.0003

Exibir 10 1-1 de 1 item

informação com a sua



Uma **conta gov.br** garante a identificação de cada cidadão que acessa os serviços digitais do governo

Identifique-se no gov.br com:

Número do CPF

Digite seu CPF para **criar** ou **acessar** sua conta gov.br

CPF

Continuar

Outras opções de identificação:

Login com seu banco SUA CONTA SERÁ PRIATA

Login com QR code

IZO	Situação
'11/2024	Cadastrada

Página 1

Login Pessoa Jurídica

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


Pessoa Jurídica

Entrar com gov.br

Impactos no operacional do sistema

- Registro de manifestação para cidadãos
 - Não é afetado pela mudança
 - Pesquisar usuário (CPF ou email)
 - Se cadastrar novo usuário, preferencialmente informar o CPF
 - Conseguirá acessar seu registro por meio do código gerado



 **Conclusão**
Sua manifestação foi registrada com sucesso

 **Obrigado por sua participação!**
Para acompanhar o andamento da sua manifestação, anote e guarde o número de protocolo a seguir:

Número de protocolo: 55555000783202422	Código de Acesso ao Protocolo: jqka4306
---	---

Escolha um usuário existente ou cadastre um novo

Atenção: você está fazendo um registro para outro usuário

Usuário existente

Usuários existentes são aqueles que já registraram manifestação no Fala.Br (ou nos sistemas e-SIC e e-OUV). Busque por usuários existentes ativos e selecione um para a manifestação em registro.

Tipo de pessoa

Pessoa Física

Nome

E-mail

Documento

Número

Buscar Limpar

Nome/Razão Social	E-mail	Tipo de Documento	Número do Documento	Município
	@gmail.com	Identidade	49	

Novo usuário

Cadastre um novo usuário caso seja a primeira vez que ele esteja registrando no Fala.Br (ou nos sistemas e-OUV e e-SIC).

O usuário receberá um e-mail para ativar a conta criada. Ele não precisa ativá-la se não quiser.

Cadastrar novo usuário

Escolha um usuário existente ou cadastre um novo

Atenção: você está fazendo um registro para outro usuário

Usuário existente

Usuários existentes são aqueles que já registraram manifestação no Fala.Br (ou nos sistemas e-SIC e e-OUV). Busque por usuários existentes ativos e selecione um para a manifestação em registro.

Tipo de pessoa

Pessoa Física

Nome

E-mail

Documento

Número

Buscar Limpar

Novo usuário

Cadastre um novo usuário caso seja a primeira vez que ele esteja registrando no Fala.Br (ou nos sistemas e-OUV e e-SIC).

O usuário receberá um e-mail para ativar a conta criada. Ele não precisa ativá-la se não quiser.

Cadastrar novo usuário

Crie um novo cadastro

Atenção: você está fazendo um registro para outro usuário

Informações básicas

Os campos sinalizados com asterisco * são de preenchimento obrigatório

Nome *

E-mail

Confirmação de e-mail

Informações de contato

Tipo de pessoa *

Pais *

Documento

Número

Informações pessoais

Se der um problema, quem vai resolver?

- São plataformas totalmente independentes
- Gov.BR é gerido pelo MGI/SGD
- Suporte Gov.BR <https://atendimento.servicos.gov.br/pt>



O que é

Canal de atendimento dedicado ao esclarecimento de dúvidas relacionadas à conta gov.br.

Objetivos

Receber e esclarecer dúvidas do cidadão, com agilidade, empatia e eficiência considerando os desafios da realidade brasileira.

Contexto

Dificuldades na conta gov.br e em produtos relacionados, como assinatura gov.br, aplicativo gov.br e plataforma de automação de serviços.

Com a nossa **Equipe de atendimento**, você poderá esclarecer as suas dúvidas relacionadas à sua conta gov.br diretamente com um de nossos atendentes.

Falar com Atendente

Se der um problema, quem vai resolver?

DÚVIDAS FREQUENTES



Dúvidas na conta gov.br



Dúvidas na assinatura gov.br



Dúvidas no aplicativo gov.br



Dúvidas nos dados cadastrais



Dúvidas para aumentar o nível com a CIN



Dúvidas na Plataforma de Automação



Atendimento Presencial

OBRIGADA!

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br>

Manual do Fala.BR

