



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!



CONTROLLERIA-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

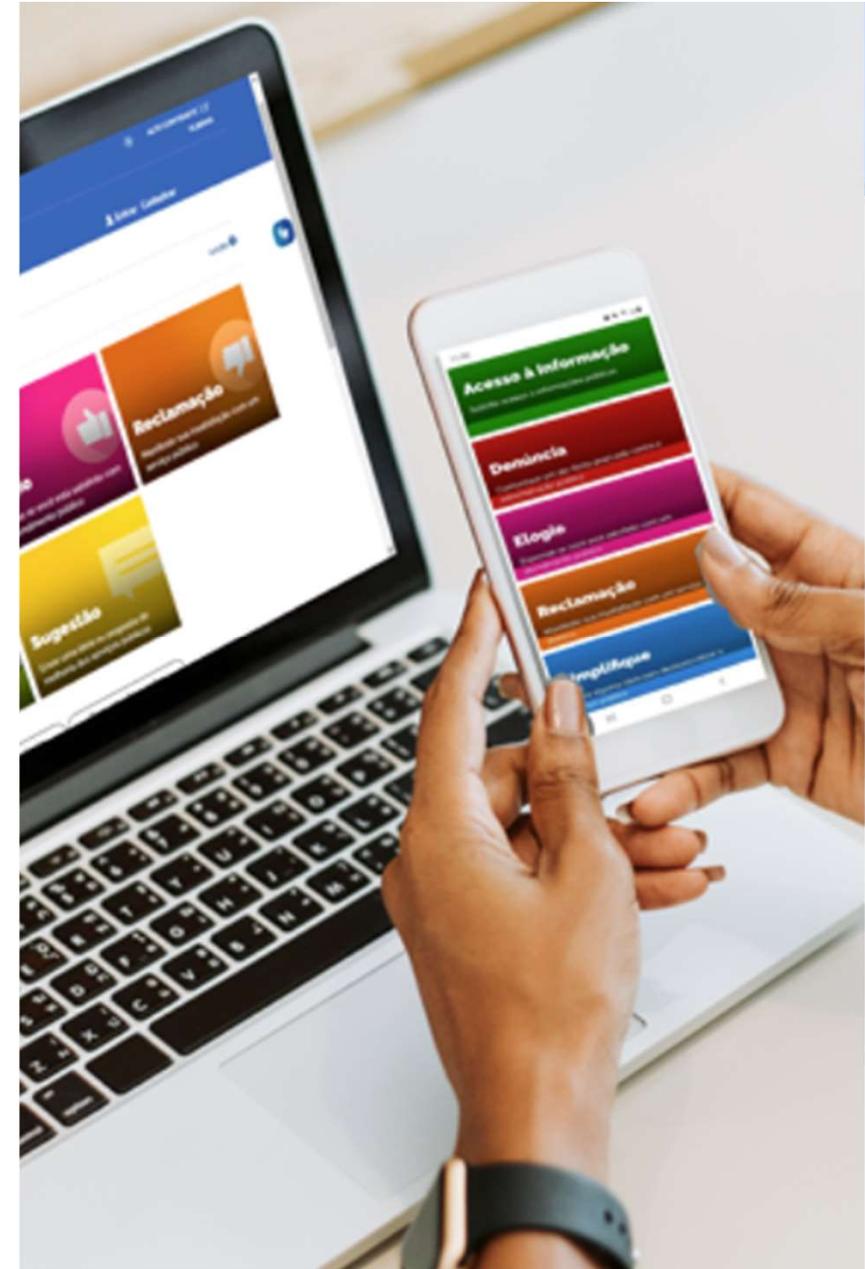
Mensagem automática

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

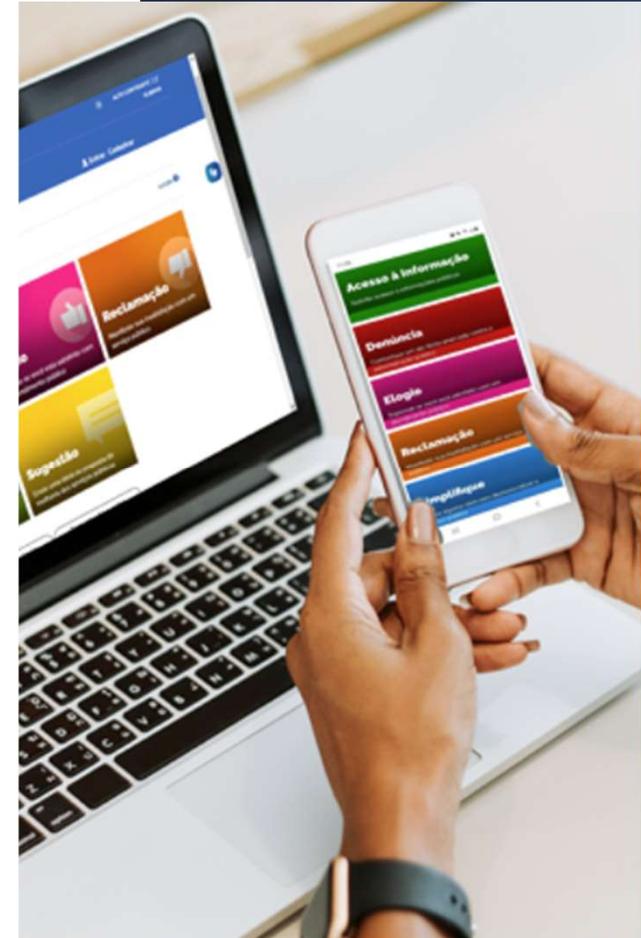
Para acessar o Fala.BR como Pessoa Jurídica, vincule o CNPJ da empresa à sua Conta Gov.br. [Saiba mais](#)

 Pessoa Jurídica

Entrar com gov.br

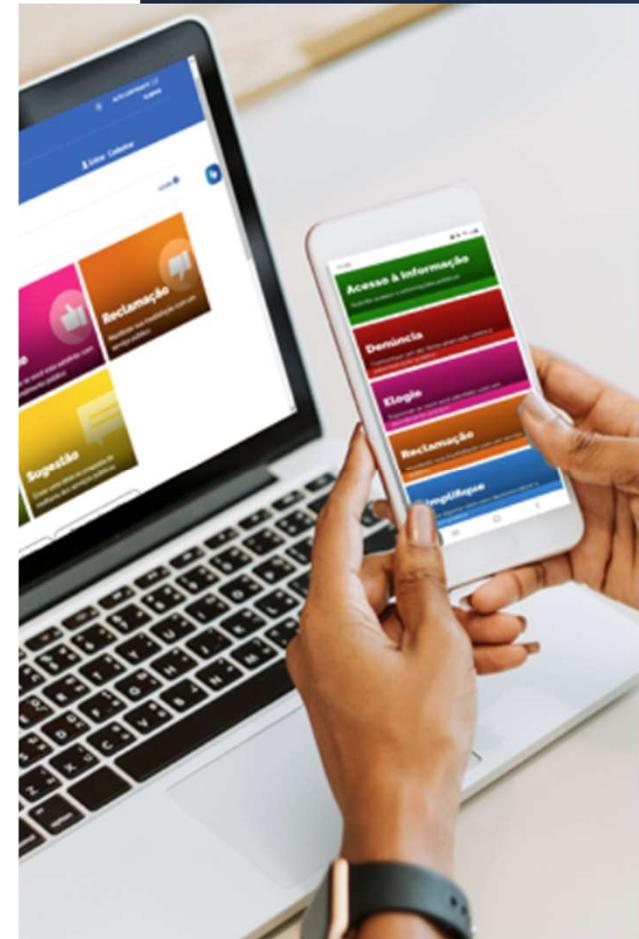
Impactos no operacional do sistema

- 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. Seleccione 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 header with the logo and navigation links: "Órgãos do Governo", "Acesso à Informação", "Legislação", "Acessibilidade", and a button "Entrar com o gov.br". Below the header is a search bar with the text "O que você procura?". The breadcrumb trail reads: "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 title "COMO VINCULAR CNPJ" in bold black text on a white background.

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



Registrar Manifestação
para o Cidadão



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

