



TRIBUNAL DE
CONTAS DO
ESTADO

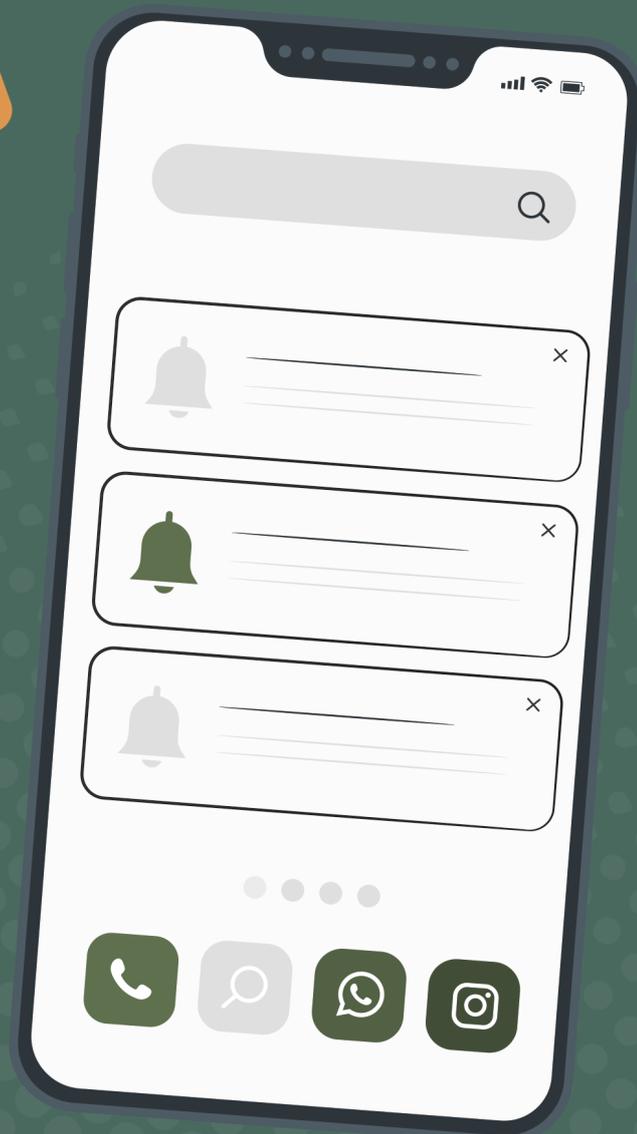
RIO GRANDE DO NORTE



Ouvidoria
do TCE/RN

FALA.BR

MANUAL DO USUÁRIO



Versão 2 – Outubro/2022

SÍNTESE ORGANIZACIONAL

CONSELHEIROS

Paulo Roberto Chaves Alves | **Presidente**
Renato Costa Dias | **Vice-presidente**
Maria Adélia de Arruda Sales Sousa | **Presidente da 1ª Câmara**
Antônio Gilberto de Oliveira Jales | **Presidente da 2ª Câmara**
Francisco Potiguar Cavalcanti Júnior | **Corregedor**
Tarcísio Costa | **Ouvidor**
Carlos Thompson Costa Fernandes | **Diretor da Escola de Contas**

CONSELHEIROS SUBSTITUTOS

Marco Antônio de Moraes Rêgo Montenegro
Antonio Ed Souza Santana
Ana Paula de Oliveira Gomes

SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO-GERAL

Cleber James Teixeira Cadó

SECRETÁRIO DE CONTROLE EXTERNO

Jailson Tavares Pereira

CONSULTOR JURÍDICO

Ronald Medeiros de Moraes

CHEFE DE GABINETE DA PRESIDÊNCIA

Marco de Almeida Emerenciano

MINISTÉRIO PÚBLICO JUNTO AO TCE

Thiago Martins Guterres | **Procurador-Geral**
Luciano Silva Costa Ramos | **Procurador**
Carlos Roberto Galvão Barros | **Procurador**
Luciana Ribeiro Campos | **Procuradora**
Othon Moreno de Medeiros Alves | **Procurador**
Ricart César Coelho dos Santos | **Procurador**

CONSELHEIRO-OUIDOR

Tarcísio Costa

PRODUÇÃO DE CONTEÚDO

Supervisão

Luzenildo Moraes da Silva
Auditor de Controle Externo | Coordenador Técnico da Ouvidoria
Ouvidoria / TCE-RN

Elaboração

Kátia Regina dos Santos Nobre
Analista de Controle Externo
Ouvidoria / TCE-RN

Ruth Lopes Rocha Diniz Nunes
Assessora de Gabinete
Ouvidoria / TCE-RN

PRODUÇÃO EDITORIAL

Assessoria de Comunicação Social / TCE-RN

Edição e Projeto Gráfico

Maria Gabrielle Figueirêdo Xavier

Capa

Maria Gabrielle Figueirêdo Xavier

Ilustrações

Freepik

Ouvidoria do TCE-RN

Av. Pres. Getúlio Vargas, 690 –Petrópolis | Ed. Dr. Múcio Vilar Ribeiro Dantas
Andar térreo | Natal / RN | CEP: 59012-360
Fone **0800-281-1935** ou **(084) 3642-7220**
E-mail: **ouvidoria@tce.rn.gov.br**

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Tela Inicial do Fala.BR	07
Figura 2: Cadastrando-se no Fala.BR	10
Figura 3: Criando o cadastro	11
Figura 4: Informações Pessoais e de Contato (Cadastro)	11
Figura 5: Confirmação da Realização do Cadastro	12
Figura 6: Fazendo o Login	12
Figura 7: Fazendo o Login Fala.BR	13
Figura 8: Fazendo o Login com gov.br	14
Figura 9: Acessando o Sistema / Fazendo o Login	14
Figura 10: Informando Esquecimento de Senha	15
Figura 11: Recuperando a Senha	15
Figura 12: Tela Inicial do Usuário Cidadão / Atualizando Dados Cadastrais	16
Figura 13: Tela Inicial do Usuário Cidadão	16
Figura 14: Escolhendo o Órgão Destino da Manifestação	17
Figura 15: Acessando a Plataforma Fala.BR	19
Figura 16: Fazendo o Login no Sistema	20
Figura 17: Tela inicial do Sistema para o Usuário Cidadão	20
Figura 18: Tela com os Tipos de Manifestação Disponíveis	21
Figura 19: Registrando o seu Elogio	22
Figura 20: Revisando e Concluindo o Elogio	23
Figura 21: Registrando um Pedido de Acesso à Informação	24
Figura 22: Fazendo um Pedido de Acesso à Informação	25
Figura 23: Localizando uma Manifestação	27
Figura 24: Consultando Minhas Manifestações	28

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	06
2 O QUE É O FALA.BR?	07
3 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	08
4 COMO ACESSAR O SISTEMA	10
4.1 CADASTRO	10
4.2 TIPOS DE LOGIN	12
4.3 COMO RECUPERAR A MINHA SENHA	14
4.4 COMO ATUALIZAR OS MEUS DADOS CADASTRAIS	16
5 FUNCIONALIDADES DO SISTEMA	16
6 ENVIO DE AVISOS POR E-MAIL	18
7 TIPOS DE FORMULÁRIO UTILIZADOS PELO SISTEMA	18
8 NOVA MANIFESTAÇÃO	19
8.1 REGISTRANDO UMA MANIFESTAÇÃO QUE UTILIZA O FORMULÁRIO PADRÃO	19
8.2 REGISTRANDO UM PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	24
9 COMO LOCALIZAR UMA MANIFESTAÇÃO	27
10 RESPONDENDO A PESQUISA DE SATISFAÇÃO	29

1. APRESENTAÇÃO

Com o objetivo de disponibilizar mais um canal de encaminhamento das manifestações dos cidadãos, o Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte (TCE-RN) aderiu, em 2020, à plataforma Fala.BR, desenvolvida e mantida pela Controladoria-Geral da União (CGU), e que vem sendo usada em conjunto com os sistemas já existentes “Fale Conosco” e “e-SIC”, disponíveis no *site* do TCE-RN.

Neste ano, o TCE-RN desativará os sistemas “Fale conosco” e “e-SIC”, e passará a utilizar apenas o Fala.BR; concentrando num único canal de atendimento, o encaminhamento de todas as **manifestações de ouvidoria** (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios), **solicitações de simplificação**, além dos **pedidos de informação, nos termos da Lei de Acesso a Informações (LAI)**.

Nesse novo ambiente, as manifestações serão recebidas e tratadas de forma centralizada, facilitando o acompanhamento das demandas pelos cidadãos e pelo próprio TCE-RN.

Além do registro das manifestações, o novo sistema permitirá, entre outras ações, o acompanhamento do cumprimento dos prazos de resposta, a consulta às respostas enviadas aos cidadãos (histórico) e a apresentação de recursos (nos casos de pedidos de acesso a informações) e de denúncias.

Este manual foi elaborado a partir da versão disponibilizada pela CGU na internet, com as devidas adaptações à realidade do TCE-RN, e destina-se aos cidadãos que utilizam o Fala.BR; e tem o objetivo de orientá-los sobre o manuseio desse mesmo sistema, no que se refere ao seu próprio cadastramento como usuário, bem como em relação ao registro e acompanhamento de demandas.

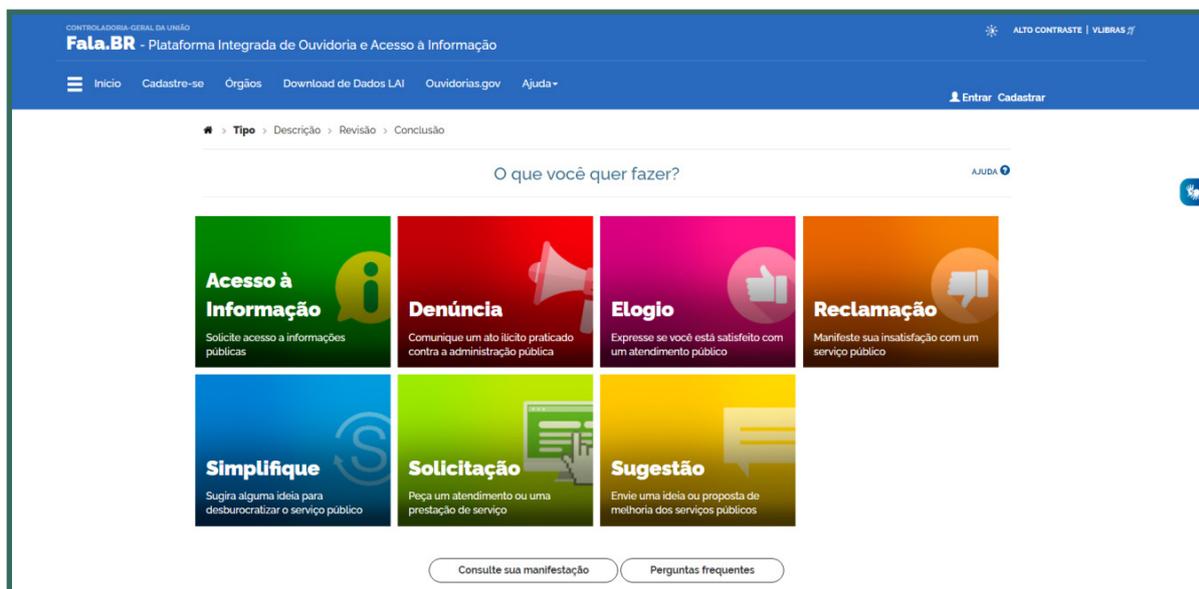
2. O QUE É O FALA.BR?

O Fala.BR é uma plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação desenvolvida e mantida pela Controladoria Geral da União (CGU), à qual o TCE-RN aderiu em 2020, devendo utilizá-la em substituição aos seus sistemas denominados *Fale Conosco* e *e-SIC*.

A plataforma contempla os seguintes tipos de manifestação - *denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação* e *sugestão* - além do *pedido de acesso à informação*, e pode ser acessada a partir do seguinte link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RN/Manifestacao/RegistrarManifestacao>.

A seguir, a tela inicial do Fala.BR.

Figura 1: Tela Inicial do Fala.BR



FONTE: Sistema Fala.BR

Por meio da nova plataforma é possível tratar, em ambiente único, as manifestações de ouvidoria, solicitações de simplificação e pedidos de acesso à informação, ou seja, **a nova solução permite ao usuário o acesso integrado, por meio de acesso único.**

3. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Como mencionado anteriormente, por meio do Fala.BR o cidadão é capaz de registrar os seguintes tipos de manifestações:

- a) **Acesso à Informação:** encaminhar pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas. Exemplo: cidadão solicita ao Tribunal informação sobre o andamento de licitação para compra de equipamentos de informática.
- b) **Denúncia:** comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos competentes para a devida apuração. Exemplo: usuária denuncia irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída.
- c) **Elogio:** para demonstrar apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento. Exemplo: usuário se sente satisfeito com o atendimento prestado pelo serviço de protocolo do Tribunal; depois disso, registra um elogio ao servidor que o atendeu.
- d) **Reclamação:** demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Exemplo: usuário tenta acessar o sítio do órgão para consultar um processo e não consegue.
- e) **Simplifique:** encaminhar proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente). Exemplo: usuária reclama de excesso de documentos requeridos para obter determinado serviço e solicita que o órgão considere a diminuição das exigências.
- f) **Solicitação:** pedir a adoção de providências por parte Tribunal. Exemplo: usuário solicita que o Tribunal fiscalize o Portal da Transparência dos municípios do Rio Grande do Norte.
- g) **Sugestão:** registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento dos serviços prestados pelo Tribunal. Exemplo: servidor sugere que seja ampliado o horário de atendimento ao jurisdicionado pela unidade técnica competente.

Cumprido registrar que o acesso à informação, tratado no item “a”, não é propriamente considerado como um dos tipos de manifestação de ouvidoria. Entretanto, neste manual, o termo será utilizado indistintamente, a fim de facilitar a explicação ao leitor.

Ademais, esclareça-se que no TCE-RN **a denúncia deve ser, necessariamente, identificada; não cabe o anonimato.** No entanto, em observância aos direitos e garantias individuais, a requerimento do denunciante ou de ofício, será dado tratamento sigiloso às denúncias formuladas, até decisão definitiva sobre a matéria, nos termos da Lei Orgânica (art. 80 e incisos) e do Regimento Interno do Tribunal (art. 294 e incisos).

Além dos sete tipos de manifestação previstos, há ainda dois outros tipos apenas para fins de tratamento dentro do Fala.BR:

- a) **Comunicação:** é a denúncia¹ registrada de forma anônima.
- b) **Não Classificada:** utilizada quando não se é possível classificar uma manifestação em um dos outros tipos mostrados anteriormente.

¹ Na plataforma Fala.BR, caso o cidadão opte por não se identificar, o sistema alterará, automaticamente, a classificação da demanda de Denúncia para Comunicação, que segue uma tramitação diferente da primeira. Por ser anônima, não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar.

4. COMO ACESSAR O SISTEMA

O acesso à página inicial do sistema Fala.BR dá-se pelo endereço <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RN/Manifestacao/RegistrarManifestacao>.

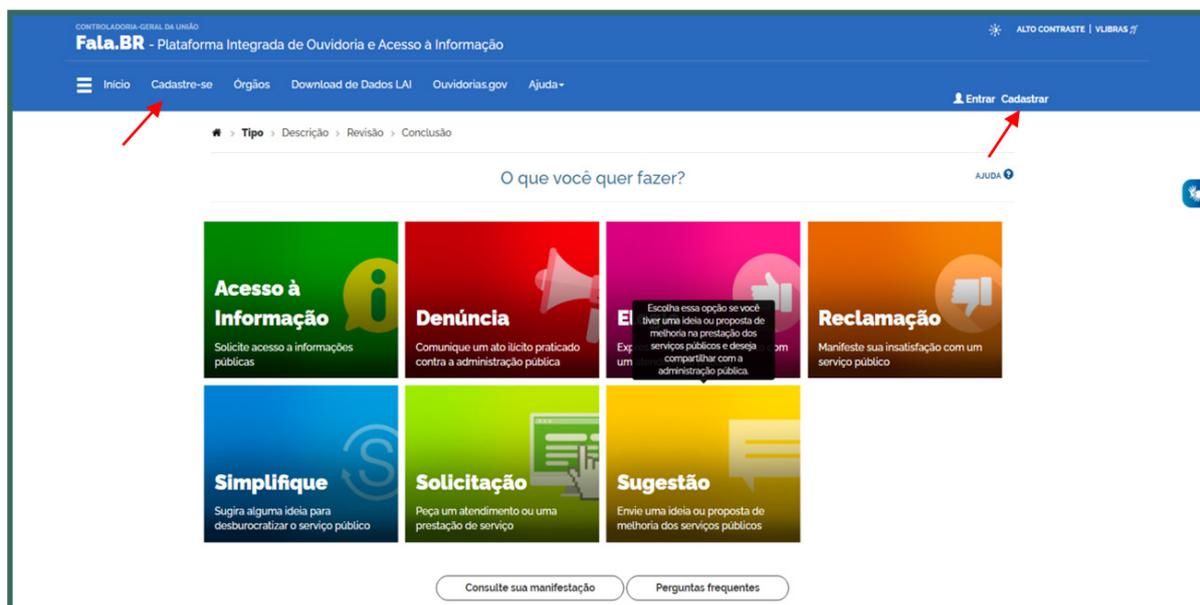
Na sequência serão descritas as formas de se cadastrar, logar e recuperar a senha do sistema.

4.1 CADASTRO

Para o cidadão registrar qualquer das manifestações listadas no item 3, é imprescindível realizar o cadastro no Fala.BR.

Para isto, deve-se acessar inicialmente o sistema e clicar no botão Cadastrar (ou no menu Cadastre-se) na tela inicial, conforme figura a seguir:

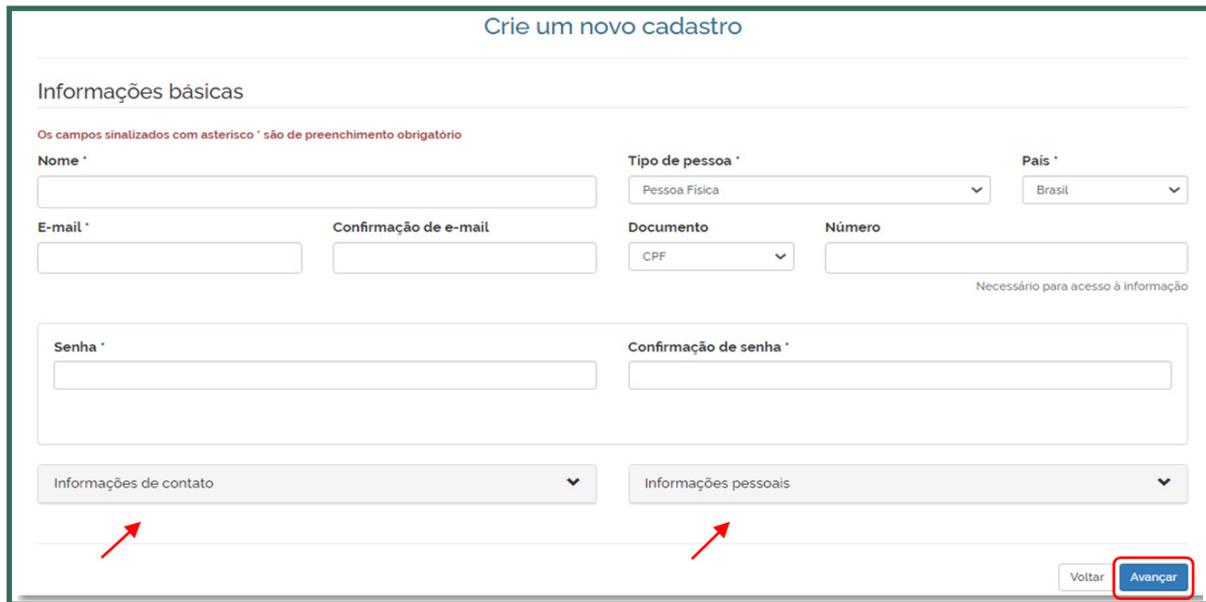
Figura 2: Cadastrando-se no Fala.BR



FONTE: Sistema Fala.BR

A tela seguinte traz diversos campos a serem preenchidos. Alguns deles (**nome, e-mail, senha, tipo de pessoa e país**) são campos obrigatórios. Caso o manifestante tenha a intenção de registrar um *pedido de acesso à informação*, o campo **Documento** também é obrigatório.

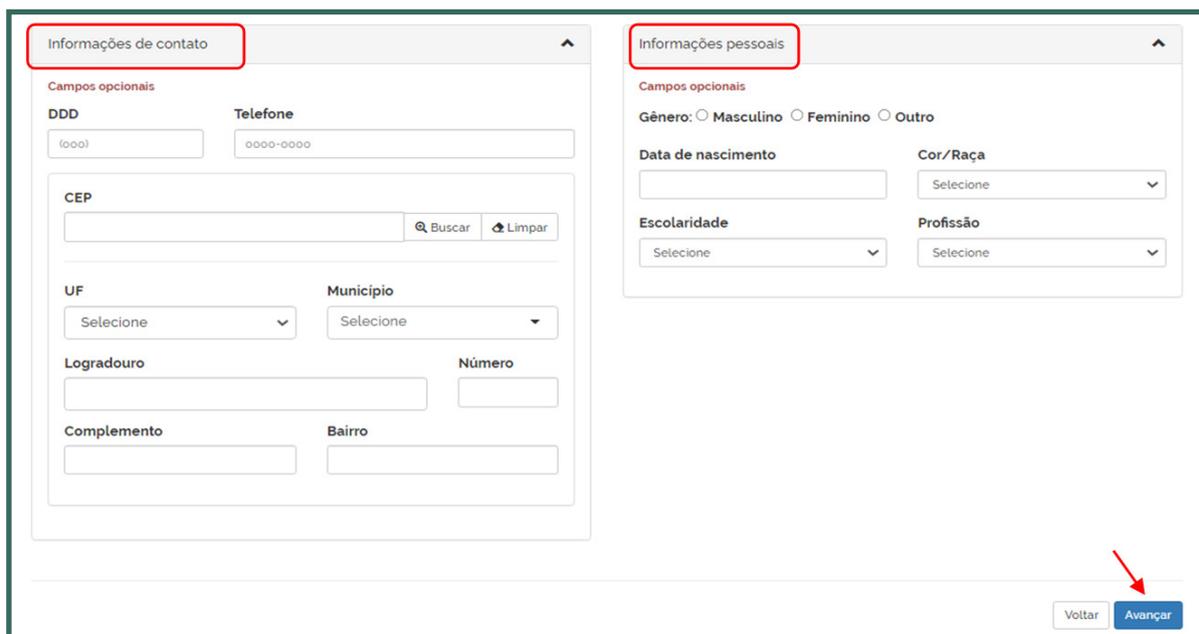
Figura 3: Criando o cadastro



FONTE: Sistema Fala.BR

Uma vez preenchidos esses campos, é possível clicar no botão AVANÇAR, no entanto, **é recomendável que o usuário também preencha os campos sobre informações pessoais e de contato**, pois esses dados contribuem para a coleta de informações que serão utilizadas para melhorar o sistema e as políticas de transparência pública. Esses dados, embora opcionais, são importantes para as estatísticas acerca dos cidadãos que demandam o TCE-RN. A identificação das pessoas a que essas informações se referirem não será divulgada.

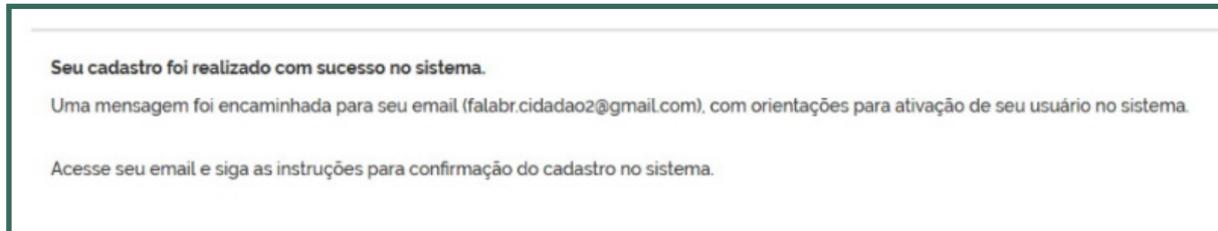
Figura 4: Informações Pessoais e de Contato (Cadastro)



FONTE: Sistema Fala.BR

Depois de preenchidos os dados, clique no botão AVANÇAR. Será exibida uma tela informando que o cadastro foi realizado no sistema.

Figura 5: Confirmação da Realização do Cadastro



FONTE: Sistema Fala.BR

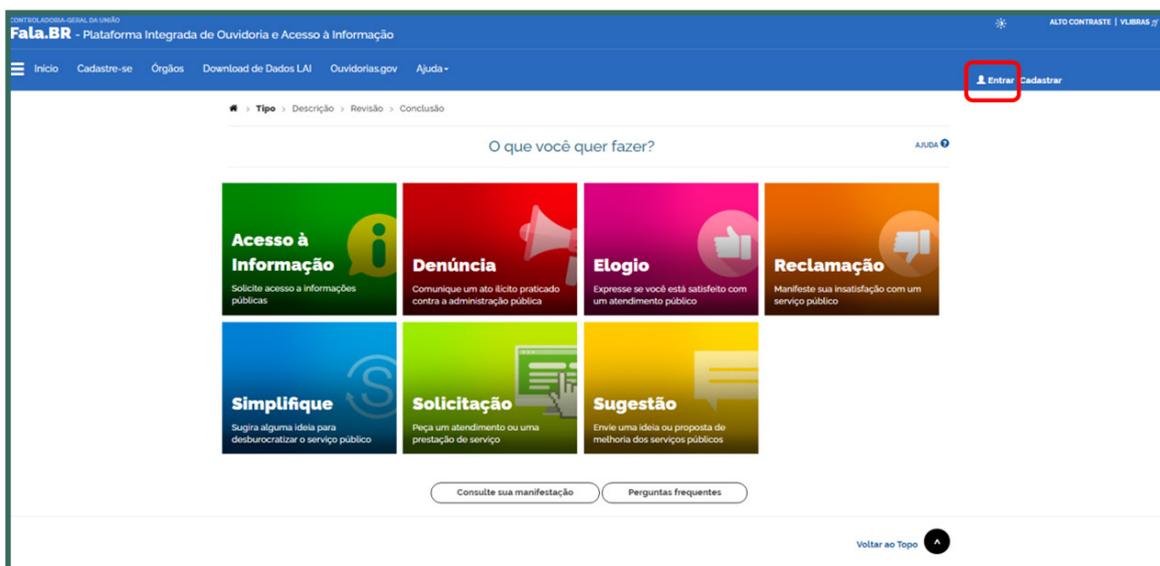
Na sequência, o manifestante receberá um e-mail informando do seu registro na plataforma Fala.BR, bem como um *link* para conclusão do cadastro. Basta clicar no *link* para a finalização do cadastro.

Esse e-mail também traz informações sobre o acesso e funcionamento do Fala.BR.

4.2 TIPOS DE LOGIN

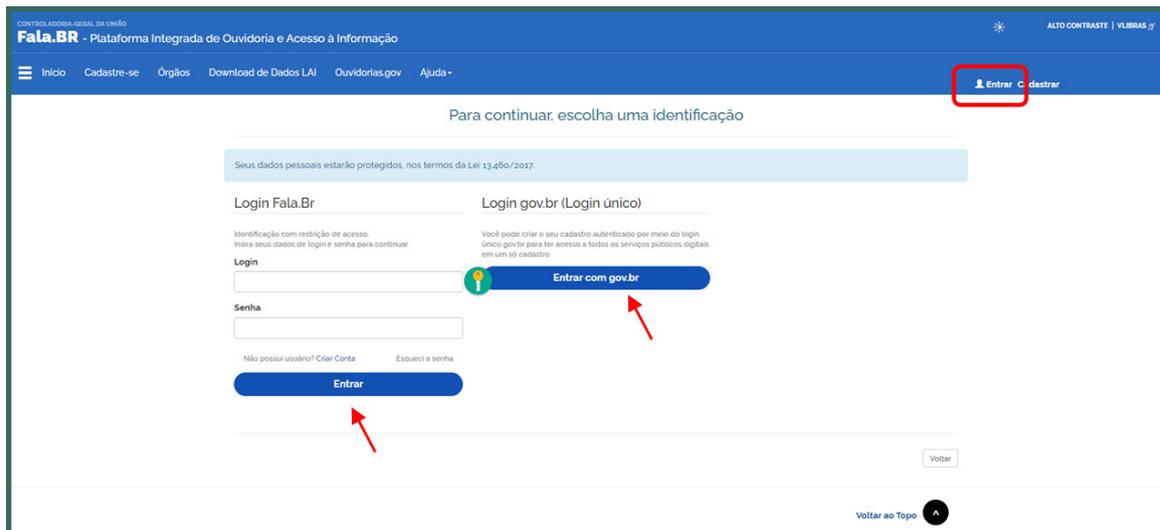
Para o cidadão acessar o Fala.BR, é necessário acessar o sistema em <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RN/Manifestacao/RegistrarManifestacao> e clicar no botão **Entrar**.

Figura 6: Fazendo o Login



FONTE: Sistema Fala.BR

Figura 7: Fazendo o Login Fala.BR



FONTE: Sistema Fala.BR

Conforme mostrado na figura, são disponibilizados dois tipos de login no Fala.BR: **Login Fala.BR** e **Login Gov.BR**. O primeiro é a forma tradicional de login, cujo procedimento foi descrito na Seção *Cadastro* deste Manual (item 4.1). Já o segundo, utiliza o login único do Governo Federal, utilizado para acesso a todos os serviços públicos digitais em um só cadastro.

Independentemente do tipo de login escolhido, **o tempo de sessão do usuário é de trinta minutos.**

a) Login Fala.BR

No tipo *LoginFala.BR*, informar o **Login** e a **Senha** previamente cadastrada (ver item 4.1).

Para usuários do tipo Cidadão, objeto deste Manual, o campo Login deve ser preenchido com o e-mail do usuário.

Depois de informados os campos **Login** e **Senha**, basta clicar no botão **Entrar**.

b) Login Gov.BR

Uma forma alternativa de se acessar o Fala.BR é por meio do *Login Gov.BR*. Para acessá-lo, basta clicar no botão **Entrar com gov.br**.

Figura 8: Fazendo o Login com gov.br



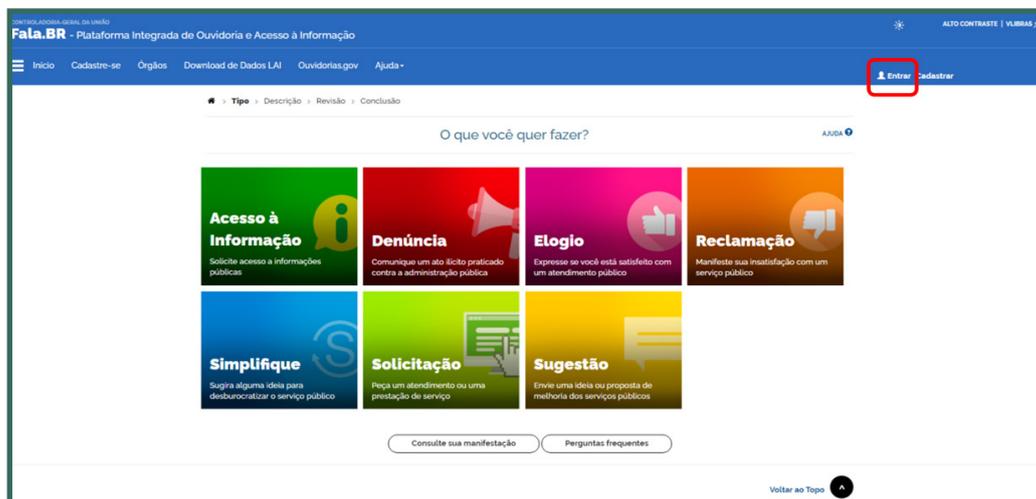
FONTE: Sistema Fala.BR

O Login Único é um meio de acesso digital que garante a identificação do cidadão que acessa os serviços digitais do governo federal. Ele oferece um acesso unificado em um ambiente de autenticação digital único do usuário aos serviços públicos digitais oferecidos pelo governo federal. Assim, com um único usuário e senha, o cidadão pode utilizar todos os serviços públicos digitais que estejam integrados com a plataforma de Login Único.

4.3 COMO RECUPERAR A MINHA SENHA

Para recuperar a senha, o manifestante deverá realizar o seguinte procedimento: inicialmente, é necessário acessar o sistema em <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RN/Manifestacao/RegistrarManifestacao> e clicar no botão **Entrar**.

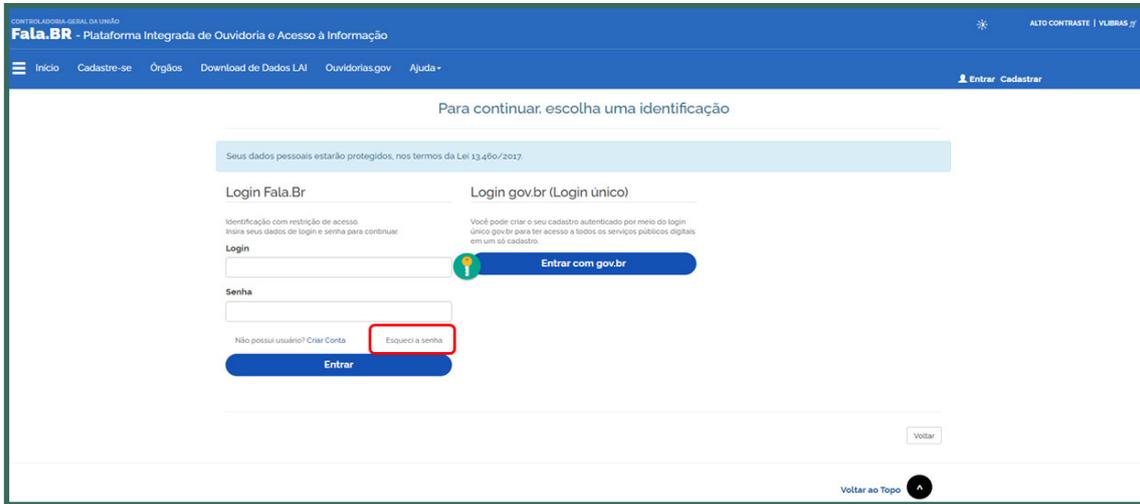
Figura 9: Acessando o Sistema / Fazendo o Login



FONTE: Sistema Fala.BR

Em seguida, clicar no botão **Esqueci a senha**.

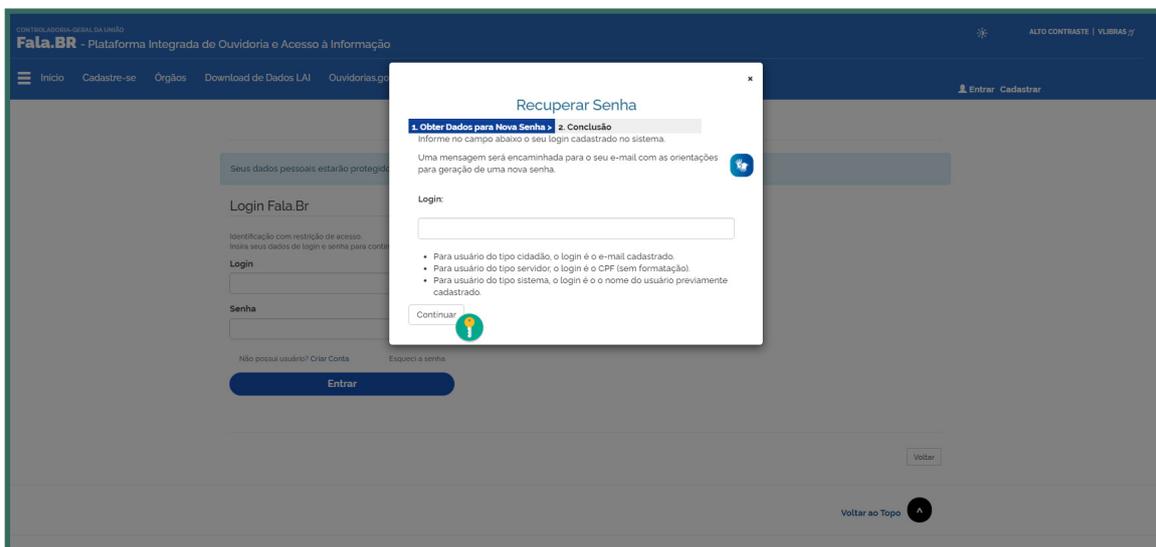
Figura 10: Informando Esquecimento de Senha



FONTE: Sistema Fala.BR

Será exibida a seguinte tela:

Figura 11: Recuperando a Senha



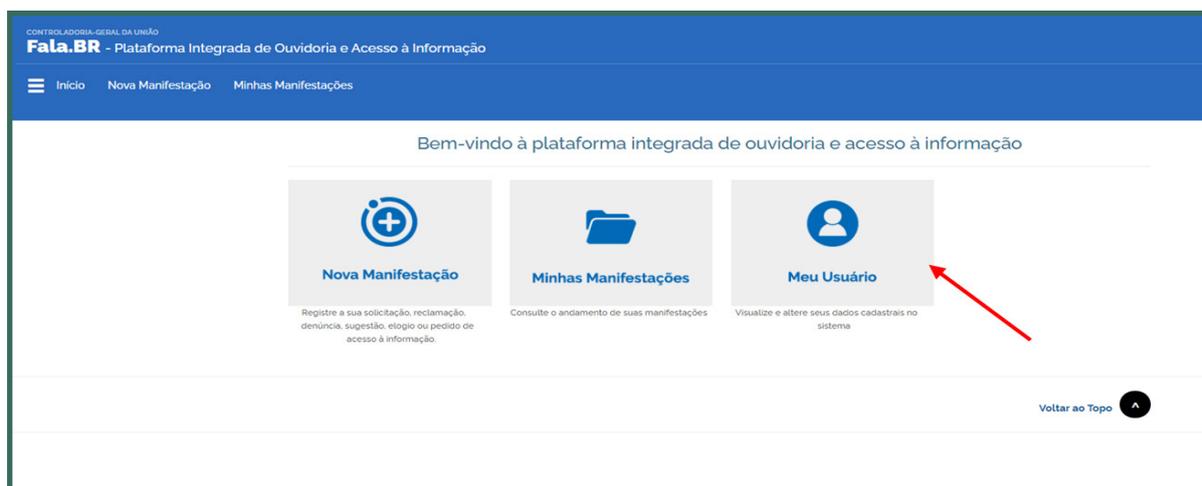
FONTE: Sistema Fala.BR

Será enviada uma mensagem para o e-mail cadastrado com as instruções para a geração de nova senha.

4.4 COMO ATUALIZAR OS MEUS DADOS CADASTRAIS

Sempre que houver alguma alteração nos seus dados de contato (mudança de e-mail, por exemplo), é importante atualizar o seu cadastro no Fala.BR. Para isso, acesse “Meu Usuário”, na tela inicial do usuário tipo Cidadão, disponível logo após o Login.

Figura 12: Tela Inicial do Usuário Cidadão / Atualizando Dados Cadastrais



FONTE: Sistema Fala.BR

Atualize os dados, caso necessário, e clique em “Salvar”.

5. FUNCIONALIDADES DO SISTEMA

Quando o usuário acessa o sistema Fala.BR, é apresentada uma **Tela Inicial do Usuário** com todas as funcionalidades a ele permitidas.

Figura 13: Tela Inicial do Usuário Cidadão



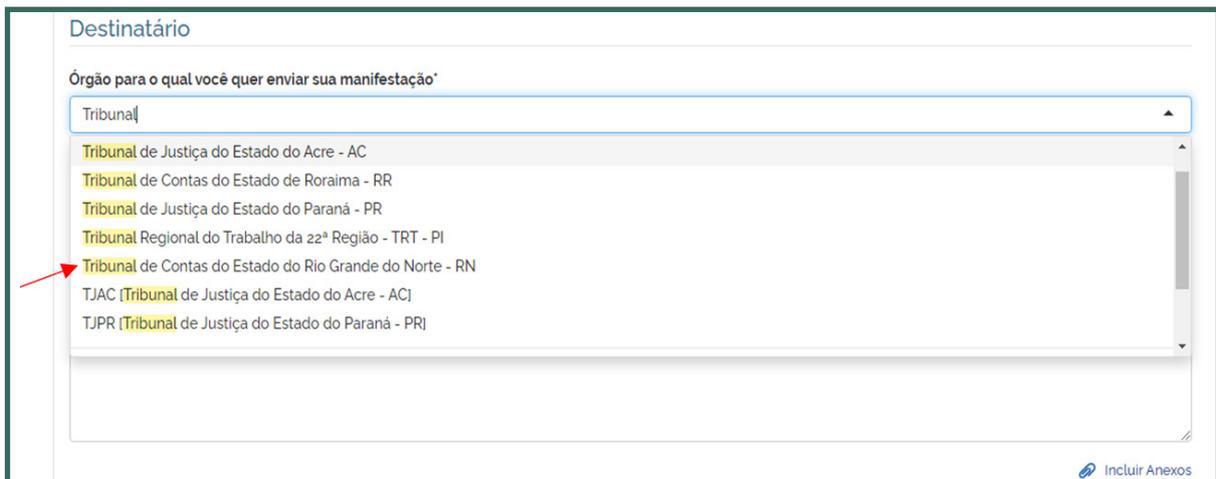
FONTE: Sistema Fala.BR

Desse modo, pela visualização da tela inicial do usuário cidadão, o Fala.BR apresenta três funcionalidades:

- a) **Nova Manifestação:** registrar uma nova manifestação a algum órgão ou entidade cadastrados no sistema.

OBSERVAÇÃO: importante destacar que a plataforma Fala.BR é utilizada por vários órgãos públicos das esferas federal, estadual e municipal. Portanto, cabe ao usuário selecionar o órgão para o qual se deseja enviar a manifestação.

Figura 14: Escolhendo o Órgão Destino da Manifestação



FONTE: Sistema Fala.BR

- b) **Minhas Manifestações:** consultar suas próprias manifestações registradas e acompanhar seu andamento, bem como acessar a resposta dada, registrar uma reclamação (quando o prazo legal de resposta ao seu pedido estiver expirado) e registrar recursos (referentes aos pedidos de acesso à informação).
- c) **Meu Usuário:** visualizar e alterar seus próprios dados cadastrais no sistema e trocar senha.

6. ENVIO DE AVISOS POR E-MAIL

O sistema envia avisos por e-mail nas seguintes ocasiões:

- ✓ Seu pedido, recurso ou reclamação foi enviado com sucesso;
- ✓ O prazo de resposta do seu pedido foi prorrogado;
- ✓ Seu pedido foi encaminhado a outro órgão, entidade ou empresa;
- ✓ A resposta do seu pedido ou recurso ficou disponível;
- ✓ O tipo de sua manifestação foi alterado.

IMPORTANTE:

O envio de avisos, entretanto, não substitui a verificação direta no sistema, já que podem ocorrer casos em que o aviso enviado pelo Fala.BR não chegue ao endereço de e-mail do usuário.

7. TIPOS DE FORMULÁRIO UTILIZADOS PELO SISTEMA

O Fala.BR disponibiliza quatro tipos de formulários, de acordo com o tipo de manifestação cadastrada:

- a) **Padrão:** abrange as manifestações do tipo *elogio, reclamação, solicitação e sugestão*. Contém os seguintes campos: Identificação, Destinatário, Descrição, Local do fato e quais são os envolvidos no fato.
- b) **Simplifique:** abrange a manifestação do tipo *simplificação*. No campo Descrição há um campo exclusivo denominado Proposta de melhoria;
- c) **Denúncia:** abrange a manifestação do tipo *denúncia*. Os campos do formulário são exatamente os mesmos do formulário Padrão, mas, recebe tratamento específico de salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados, nos termos da Lei Orgânica (art. 80 e incisos) e do Regimento Interno do Tribunal (art. 294 e incisos).

IMPORTANTE: O TCE-RN não recebe denúncias de forma anônima. Nesses casos, se o cidadão cadastrar anonimamente uma denúncia, o sistema alterará automaticamente a classificação da manifestação para COMUNICAÇÃO.

- d) **Acesso à Informação:** abrange a manifestação do tipo *acesso à informação*. Em comparação com os demais tipos, este é o que possui um procedimento mais singular; por exemplo, o cidadão pode entrar com um recurso administrativo caso tenha um pedido de acesso à informação negado pelo Tribunal (Resolução nº 015/2012-TCE, de 28 de junho de 2012²). Contém apenas os campos Identificação, Destinatário e Descrição;

Ressalte-se que, quando uma manifestação é registrada no Fala.BR, é associada a ela um (e apenas um) tipo de formulário.

Assim, quando um *elogio* é registrado no Fala.BR, por exemplo, naturalmente ele estará associado ao formulário “Padrão”. Da mesma forma que um *simplifique*, estará atrelado ao formulário do tipo “Simplifique”, e assim sucessivamente.

8. NOVA MANIFESTAÇÃO

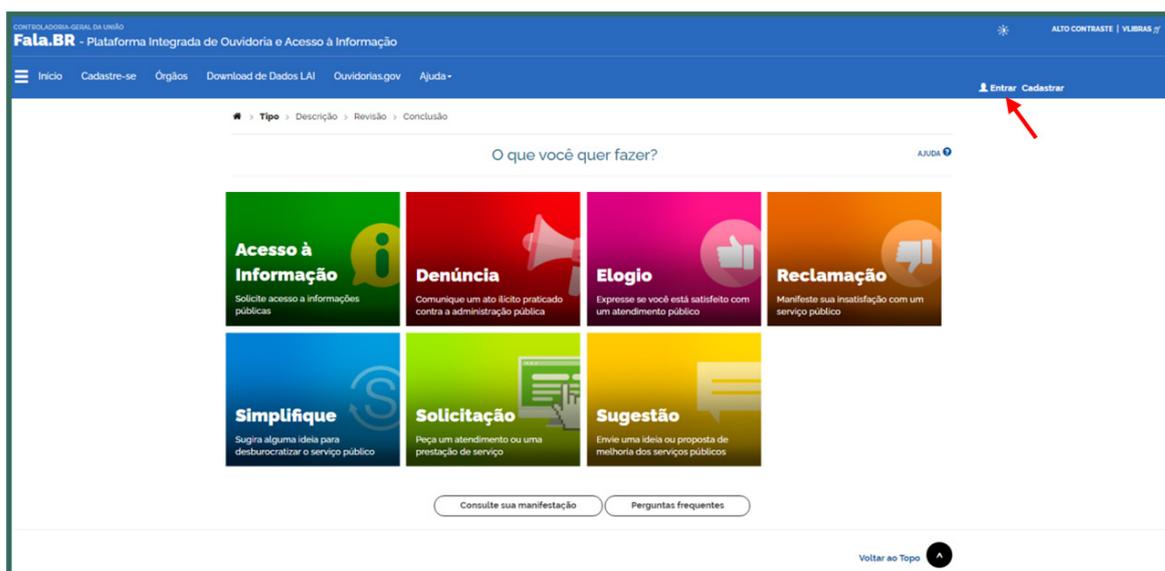
Esta funcionalidade permite ao usuário registrar uma nova manifestação e funciona da mesma forma para qualquer usuário cadastrado no Fala.BR.

8.1 REGISTRANDO UMA MANIFESTAÇÃO QUE UTILIZA O FORMULÁRIO PADRÃO

Inicialmente, é necessário o cidadão se logar no Fala.BR. Para isso, basta acessar o sistema em <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RN/Manifestacao/RegistrarManifestacao> e clicar no botão **Entrar**. Na tela de login entre com seu **Login e Senha: para o cidadão, o login é o seu e-mail**.

Para prosseguir, clique no botão **Entrar**. Na tela seguinte, informe seu Login e Senha.

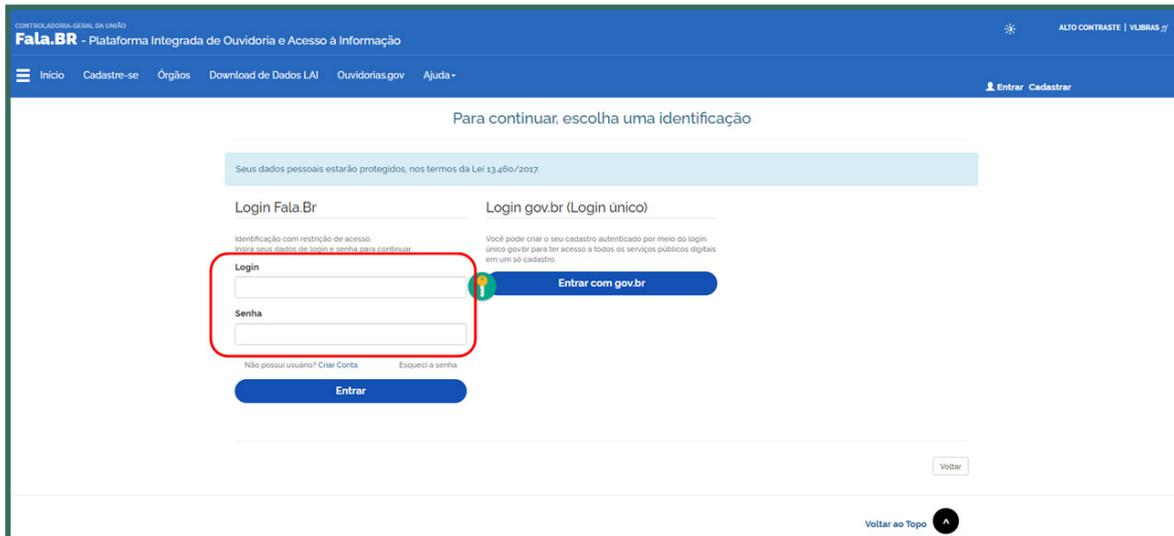
Figura 15: Acessando a Plataforma Fala.BR



FONTE: Sistema Fala.BR

2 Dispõe sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Tribunal de Contas do Estado.

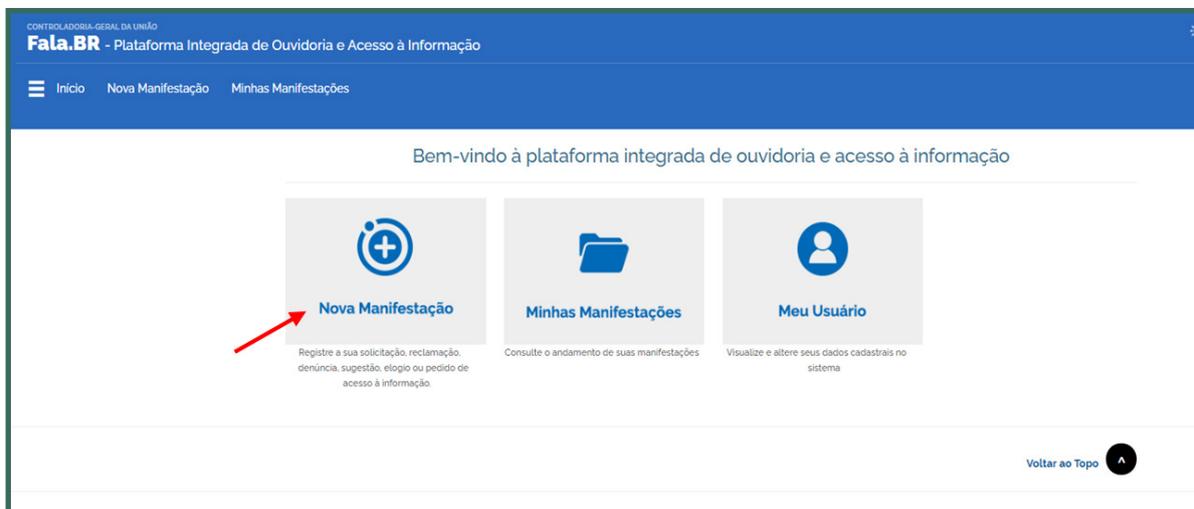
Figura 16: Fazendo o Login no Sistema



FONTE: Sistema Fala.BR

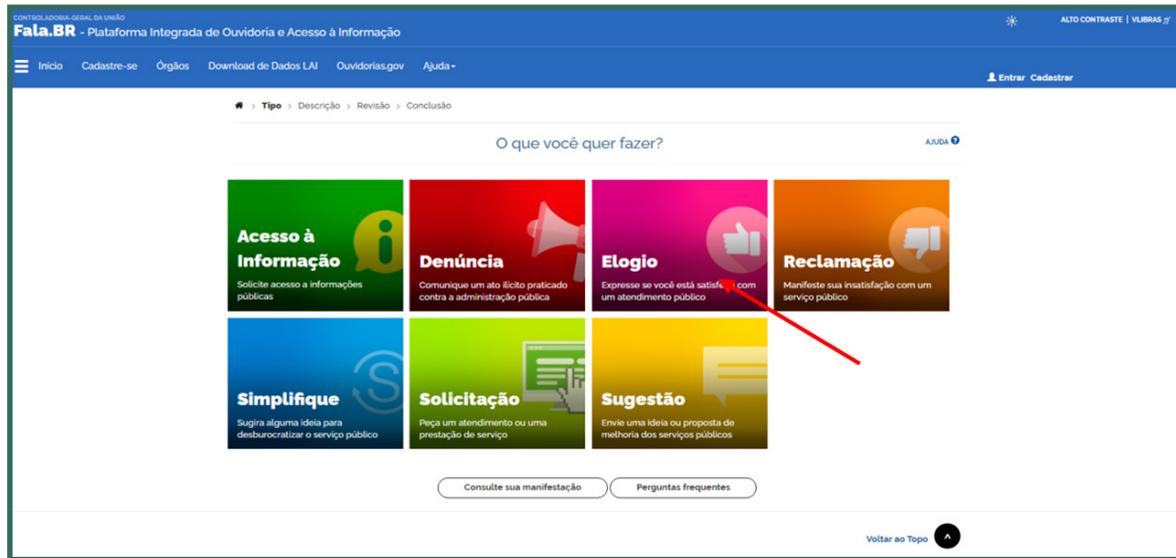
Na tela inicial do usuário, clicar no menu Nova Manifestação. Será mostrada a tela com as sete opções de manifestação disponíveis: *acesso à informação*, *denúncia*, *elogio*, *reclamação*, *simplifique*, *solicitação* e *sugestão*. Em seguida, escolha a manifestação desejada.

Figura 17: Tela inicial do Sistema para o Usuário Cidadão



FONTE: Sistema Fala.BR

Figura 18: Tela com os Tipos de Manifestação Disponíveis



FONTE: Sistema Fala.BR

Para o exemplo a seguir, será escolhida a manifestação do tipo *Elogio*, considerando um cidadão previamente cadastrado no sistema.

Figura 19: Registrando o seu Elogio

> Tipo > **Descrição** > Revisão > Conclusão

Faça seu elogio AJUDA ?

Os campos sinalizados com asterisco * são de preenchimento obrigatório

Identificação

Nome *
E-mail *

Documento: CPF
Número

Modo de resposta:
Pelo sistema (com avisos por email)
Pelo sistema (com avisos por email)
Correspondência física (com custo)
Buscar/Consultar pessoalmente
Por Telefone

Destinatário

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação:
Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte - RN
Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal)

Descrição

Sobre qual assunto você quer falar:
Agente Público

Fale aqui:
Descreva abaixo o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo.
Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que sejam essenciais para a caracterização da manifestação.

Parabéns ao servidor da Ouvidoria pelas orientações acerca de como consultar

Incluir Anexos

Canal de entrada:
Internet

Local do Fato

UF: Selecione
Município:
Local: Exemplo: posto de saúde nº 03

Quais são os envolvidos no fato?

Nome do Envolvido	Órgão/Empresa	Função do Envolvido
		Selecione

Voltar Avançar

FONTE: Sistema Fala.BR

Algumas observações importantes:

- É possível incluir documentos de texto, imagens, planilhas, arquivos no formato .pdf, áudios e vídeos, limitados a **10 anexos por manifestação**. O tamanho total dos anexos não pode superar **30MB**;
- É possível escolher o **Modo de resposta** desejado pelo cidadão (pelo sistema com avisos por e-mail, carta, pessoalmente ou telefone);

- Os campos obrigatórios são o órgão destinatário (campo **Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação**) e o texto da manifestação (campo **Fale Aqui**).

Após o preenchimento das informações, clique no botão AVANÇAR; será exibida uma tela na qual é possível conferir e revisar os dados da manifestação. Havendo necessidade de alterar algum dado, clicar no botão VOLTAR. Se os dados estiverem corretos, clicar no botão CONCLUIR.

Figura 20: Revisando e Concluindo o Elogio

Revisão > Conclusão

Revise e conclua seu elogio

[Resumo da sua manifestação](#)

Tipo de manifestação: Elogio
Órgão destinatário: Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte - RN
Assunto: Agente Público
Local do fato: Natal/RN
Modo de resposta: Pelo sistema (com avisos por email)
Canal de entrada: Internet

Fale aqui
Parabéns ao servidor...

Anexos Originais
Não foram encontrados registros.

Envolvidos

Nome	Função	Órgão/Empresa
fulano de tal	Técnico(a)	TCE-RN

Campos adicionais
Não foram encontrados registros.

Usuário

« Voltar Concluir

FONTE: Sistema Fala.BR

Por fim, são gerados um **Número de Protocolo** e um **Código de Acesso** para que o usuário consiga consultar sua manifestação.

Neste momento o cidadão receberá em seu e-mail cadastrado no Fala.BR as principais informações da manifestação registrada, inclusive o **Número de Protocolo** e um **Código de Acesso**.

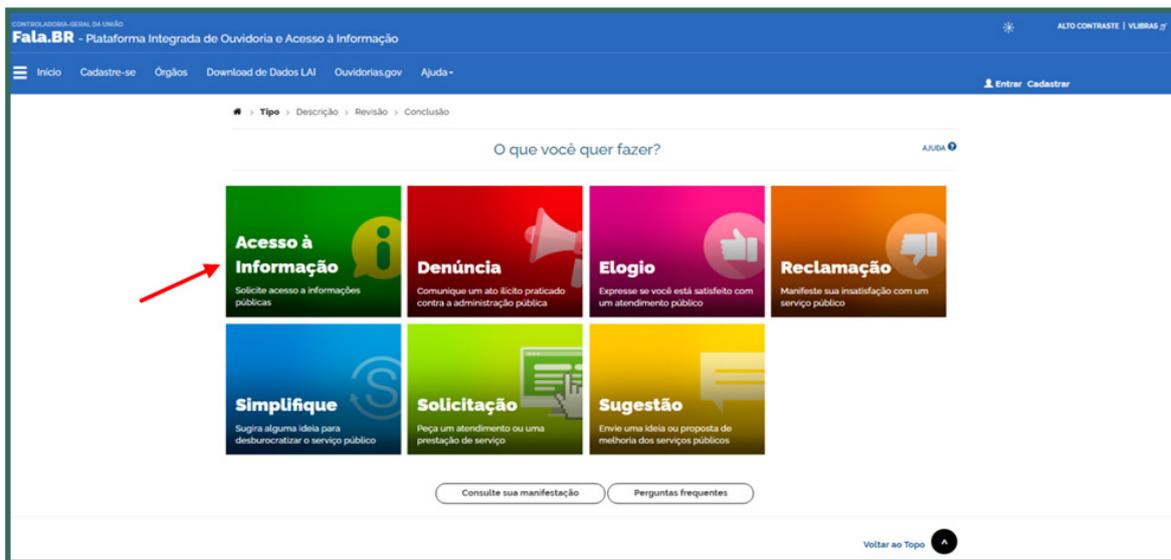
Para consultá-la basta acessar **Minhas Manifestações** na tela inicial do usuário.

8.2 REGISTRANDO UM PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No caso de **Pedido de Acesso à Informação**, a tela de registro do pedido (formulário) apresenta algumas particularidades, em comparação com os demais tipos.

Este tipo de manifestação é o que possui um procedimento mais singular; por exemplo, o cidadão pode entrar com um recurso administrativo caso tenha um pedido de acesso à informação negado pelo Tribunal (Resolução nº 015/2012-TCE, de 28 de junho de 2012³). Contém apenas os campos *Identificação*, *Destinatário* e *Descrição*.

Figura 21: Registrando um Pedido de Acesso à Informação



FONTE: Sistema Fala.BR

3 Dispõe sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Tribunal de Contas do Estado.

Figura 22: Fazendo um Pedido de Acesso à Informação

Faça seu pedido de acesso à informação

Os campos sinalizados com asterisco * são de preenchimento obrigatório

Identificação

Nome * [input]
E-mail * [input]
Documento* [dropdown: CPF]
Número* [input]
Modo de resposta * [dropdown: Pelo sistema (com avisos por email)]

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.

Destinatário

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação* [dropdown]
Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal)

Descrição

Sobre qual assunto você quer falar [dropdown: Seleccione um Assunto...]
Resumo* [input]
Fale aqui* [text area]
Descreva abaixo o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo.
Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que sejam essenciais para a caracterização da manifestação.

[button: Incluir Anexos]

Canal de entrada* [dropdown: Internet]

FONTE: Sistema Fala.BR

Sobre os principais campos:

- ✓ **Assunto:** selecione o assunto de sua solicitação de informação.
- ✓ **Resumo:** indique o principal tema abordado no pedido. Na hora de escrever o título, especifique ao máximo qual é a informação que você está pedindo. Se for um documento, por exemplo, coloque o nome do documento no campo. Evite dar títulos genéricos que não dão uma ideia exata sobre o conteúdo de seu pedido.
- ✓ **Fale aqui:** especifique, detalhadamente, a informação a que deseja obter acesso.
- ✓ **Anexos:** caso seja necessário, é possível anexar documentos (**são aceitos até 5 arquivos, o tamanho total do anexo não pode exceder 10 MB**). Para isso, clique em “Incluir Anexos”.
 - **IMPORTANTE:** no Fala.BR existe a possibilidade de o cidadão ter a sua identidade protegida, ao realizar um requerimento de informação cuja natureza possa vir a ser objeto de uma denúncia.

Para preservar a sua identidade em um pedido de acesso à informação siga os seguintes passos:

1. 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.”
2. Após a marcação dessa opção, o sistema abrirá uma caixa com três condições que deverão ser assinaladas.

Após o preenchimento das informações, clique no botão AVANÇAR; será exibida uma tela na qual é possível conferir e revisar os dados do pedido. Havendo necessidade de alterar algum dado, clicar no botão VOLTAR. Se os dados estiverem corretos, clicar no botão CONCLUIR.

Por fim, são gerados um **Número de Protocolo** e um **Código de Acesso** para que o usuário consiga consultar o seu pedido.

Neste momento o cidadão receberá em seu e-mail cadastrado no Fala.BR as principais informações do pedido, inclusive o **Número de Protocolo** e um **Código de Acesso**.

Para consultá-lo basta acessar **Minhas Manifestações** na tela inicial do usuário.

Atenção! Ao optar por preservar sua identidade em um pedido de acesso à informação, você abre mão, naquela solicitação, de pedir informações pessoais e de ser contatado para esclarecimentos.

Dicas de como fazer um pedido de acesso à informação:

- * Identifique qual órgão ou entidade é responsável pela informação que você deseja.
- * Antes de realizar sua solicitação, é importante verificar se a informação já se encontra disponível no *site* do TCE-RN. Assim, você poderá ter acesso imediato à informação de seu interesse.
- * Faça um pedido de cada vez. Assim, seu pedido ficará mais claro e a resposta poderá chegar mais rápido. Caso você decida enviar mais de uma pergunta de uma vez só, elas serão respondidas em conjunto mesmo que uma das informações já esteja disponível.
- * Seja objetivo e escreva de forma clara. É importante que o TCE-RN compreenda corretamente qual é o seu pedido para lhe enviar uma resposta adequada.
- * Ao escrever o seu pedido, dê o máximo de detalhes possíveis sobre a informação que você deseja.
- * Mantenha seus dados cadastrais atualizados. Para enviar a resposta de seu pedido ou esclarecer dúvidas, o TCE-RN poderá utilizar esses dados.
- * Os pedidos de acesso à informação poderão ser publicados. Logo, evite informar seus dados pessoais no campo dedicado à descrição do pedido de acesso à informação. Coloque-os apenas no seu cadastro no sistema.

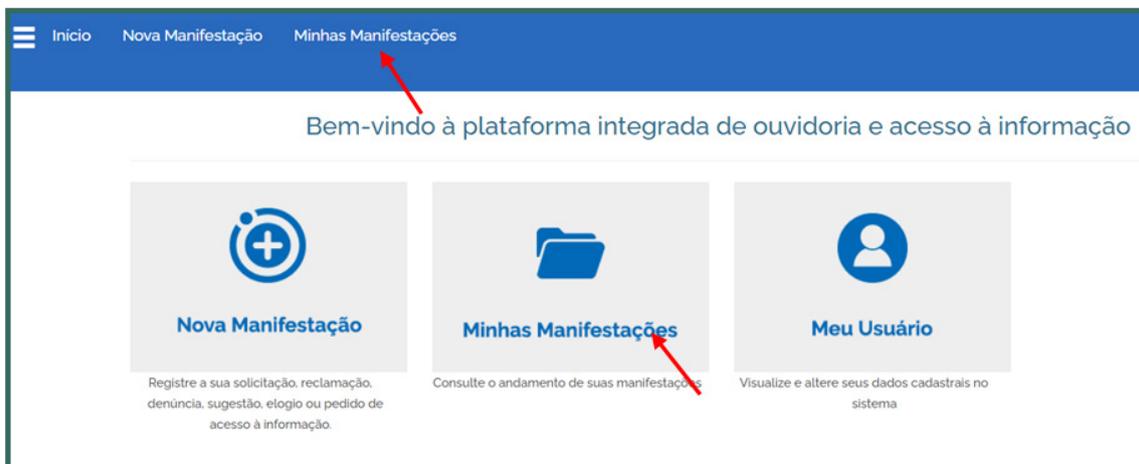
IMPORTANTE: o TCE-RN tem até 20 (vinte) dias para responder o seu pedido, prorrogáveis, caso necessário, por mais 10 (dez) dias.

9. COMO LOCALIZAR UMA MANIFESTAÇÃO

É possível acompanhar o andamento dos pedidos e recursos cadastrados, tenham sido eles respondidos ou não. Para localizar um pedido no sistema, siga os passos descritos abaixo:

- Accesse a área “Minhas Manifestações”, disponível no painel de navegação e no menu superior do sistema.

Figura 23: Localizando uma Manifestação



FONTE: Sistema Fala.BR

- Serão exibidos os pedidos e recursos cadastrados, em duas listas distintas.

Para auxiliá-lo na localização de um determinado pedido/recurso, o sistema disponibiliza diversos filtros. Para acessar os filtros de busca dos pedidos clique na seta localizada no canto direito. Depois de preencher os filtros, basta clicar no botão BUSCAR:

Figura 24: Consultando Minhas Manifestações



Minhas Manifestações

Informe os filtros de consulta desejados

Esfera: Seleccione...

Órgão destinatário: Seleccione...

Número: []

Tipo: Seleccione...

Período de cadastro: [] a []

Prazo de resposta: [] a [] Prazo Expirado

Situações: []

Decisão: Seleccione...

Especificação da Decisão: Seleccione...

Texto na manifestação: Entre com um trecho do texto a ser pesquisado na própria manifestação

Texto na resposta: Entre com um trecho do texto a ser pesquisado na resposta da manifestação

Buscar Limpar

FONTE: Sistema Fala.BR

Algumas dicas sobre como utilizar esses filtros:

- * A busca pelo “Número” é a mais direta, pois apresenta um único resultado.
- * Utilize o campo “Órgão destinatário do pedido” para consultar todos os pedidos destinados ao TCE-RN.
- * O campo “Período de Cadastro” permite encontrar os pedidos registrados em um período específico.
- * Pode-se, também, utilizar o filtro “Situações” e escolher a opção “Concluído”. Assim, serão apresentados apenas os pedidos que já foram respondidos.
- * Você pode filtrar os recursos de acordo com a instância, para isso utilize o campo “Tipo de Recurso”. Se você não preencher nenhum filtro e clicar em “Consultar”, todos os seus pedidos serão listados. Após preencher os filtros e clicar em “Buscar”, os resultados serão gerados logo abaixo da ferramenta de pesquisa.

10. RESPONDENDO A PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Após a manifestação ou o pedido de informação ter sido respondido de forma conclusiva pelo servidor da ouvidoria, é permitido (facultativamente) ao cidadão avaliar o atendimento realizado. Para tanto, ele deve responder a três questões objetivas e preencher, caso deseje, um campo para comentários adicionais:

- a) A sua demanda foi atendida?
- b) A resposta fornecida foi fácil de compreender?
- c) Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

Depois, basta clicar em responder.

Embora facultativa, a sua resposta é muito importante para o TCE-RN.



TCERN

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO