

Controladoria-Geral da União (CGU)

Carta de Serviços

Documento gerado em 20 de Janeiro de 2023.

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública.

Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

Controladoria-Geral da União (CGU)

Quem somos?

A Controladoria-Geral da União (CGU) é o órgão de controle interno do Governo Federal responsável por realizar atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também deve exercer, como Órgão Central, a supervisão técnica dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno e o Sistema de Correição e das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal, prestando a orientação normativa necessária

Serviços disponíveis

Cadastrar-se como Conselheiro na Plataforma Virtual de Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Governo Federal	4
Cadastrar-se no Sistema Integrado de Registro do CEIS e CNEP (SIRCAD)	8
Consultar dados no Portal da Transparência do Governo Federal	11
Consultar Processo Correcional	14
Fazer a adesão de um órgão ou entidade ao Programa de Fortalecimento de Corregedorias (PROCOR)	16
Obter certidão de antecedentes em processo correcional instaurado pela Controladoria-Geral da União	21
Protocolar documentos junto à Controladoria-Geral da União	24
Registrar manifestação de ouvidoria na Plataforma Fala.BR (Fala.BR)	27
Registrar pedido de acesso a informações de órgãos públicos na Plataforma Fala.BR.	32

Cadastrar-se como Conselheiro na Plataforma Virtual de Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Governo Federal

Avaliação: 3.6 Quantidade de votos: 5

O que é?

Os Conselhos de Usuários de Serviços públicos do Governo Federal são uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos , que conecta os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço. O funcionamento dos conselhos de usuários é totalmente virtual.

Qualquer cidadão pode ser conselheiro, basta voluntariar-se por meio da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Uma vez cadastrados, os conselheiros auxiliarão na melhoria dos serviços prestados de duas formas principais:

(i) na resposta a consultas formuladas pelo gestor do serviço e pela ouvidoria; e

(ii) na proposição de ideias para melhorar os serviços, as quais poderão ser comentadas e apoiadas pelos demais conselheiros.

Periodicamente, o órgão prestador de serviços deverá enviar consultas acerca dos serviços públicos por ele prestados, por meio de enquetes eletrônicas desenvolvidas e geridas na plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. O resultado destas enquetes deverá servir de subsídio para a formulação, avaliação e reformulação de serviços públicos.

Além disso, a qualquer momento, os conselheiros poderão inserir ideias de aprimoramento de serviços públicos no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos, espaço aberto para a exposição de propostas que busquem tornar estes serviços cada vez mais adequados a realidade dos seus usuários.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer cidadão interessado pode se inscrever para participar na avaliação de serviços públicos, basta voluntariar-se na Plataforma.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Criar o cadastro

Crie um usuário e uma senha na plataforma gov.br. Depois, entre com esse usuário na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários em <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/signin> .

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Nome Completo

E-mail

CPF

Documento de Identidade

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Caso o sistema esteja indisponível envie um e-mail para : conselhodeusuarios@cgu.gov.br.

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Tornar-se conselheiro.

Você pode escolher se tornar um conselheiro tanto de um órgão quanto de um serviço. Para isso, basta escrever o nome do serviço ou do órgão no campo correspondente. No caso dos serviços, é possível visualizar os disponíveis clicando no botão “busca avançada” ao lado da barra de pesquisa.

Ao selecionar ser conselheiro de um órgão ou entidade, você se voluntaria para a ser conselheiro de todos os serviços associados àquele órgão.

Para finalizar, basta clicar no botão “tornar-se conselheiro”.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Para mais informações sobre o Conselho de Usuário Acesse:

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

e-mail: conselhodeusuarios@cgu.gov.br

Legislação

Lei Nº 13.460/2017: [L13460 \(planalto.gov.br\)](#)

Decreto nº 9.492/2018 : [Portal da Câmara dos Deputados \(camara.leg.br\)](#)

Portaria Nº 581: [PORTARIA Nº 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021](#)

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;

- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Cadastrar-se no Sistema Integrado de Registro do CEIS e CNEP (SIRCAD)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O Sistema Integrado de Registro do CEIS/CNEP foi desenvolvido para publicar, no Portal da Transparência, os dados do Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e do Cadastro Nacional das Empresas Punidas (CNEP), atendendo as determinações da Lei 12.846/2013 (Lei Anticorrupção). O acesso ao Sistema é permitido aos entes públicos, de todas as esferas federativas (municipais, estaduais e federais), de todos os poderes. Na esfera federal, o CEIS e no CNEP era alimentado diretamente pela CGU, a partir de pesquisa às sanções publicadas no Diário Oficial da União e da importação de bancos de dados institucionais. Com o lançamento do Sistema CGU-PJ, os órgãos federais passaram a registrar diretamente ali as sanções aplicadas, com integração automática aos cadastros.

Quem pode utilizar este serviço?

Órgãos públicos dos três poderes e das três esferas da União

Empresas públicas e de economia mista

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Fazer pré-cadastro

Aqui você irá inserir os dados do órgão público para realizar o cadastro e irá solicitar a aprovação do mesmo

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

o responsável legal pelo CNPJ do órgão/entidade deve possuir conta verificada (prata) ou conta comprovada (ouro) no acesso.gov.br

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Recebimento da senha de acesso

Após receber a senha você poderá acessar o perfil do órgão no sistema

Canais de prestação

E-mail

Endereço de e-mail informado no pré-cadastro

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 7 dia(s) corrido(s)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Veja o [material de apoio](#)

Legislação

[Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 \(Lei Anticorrupção\)](#)

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000

Consultar dados no Portal da Transparência do Governo Federal

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O Portal da Transparência do Governo Federal é um site mantido pela Controladoria-Geral da União por meio do qual é possível acompanhar a utilização dos recursos federais arrecadados com impostos no fornecimento de serviços públicos à população e se informar sobre outros assuntos relacionados à Administração Pública Federal. O site foi lançado em novembro de 2004 e reestruturado em 2018 para ganhar novas funcionalidades, tais como: formas diversas de apresentação dos dados, mecanismo de busca integrado e intuitivo, melhor usabilidade, mais recursos gráficos, integração com redes sociais, maior e melhor oferta de dados abertos, adequação a plataformas móveis e maior interatividade.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa pode consultar a informação

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Acessar o Portal

Você pode realizar consultas dos mais diversos dados sobre a Administração Federal, como os gastos do governo, as receitas, os convênios realizados, quantos e quais servidores trabalham em cada órgão, e assim por diante.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Nenhuma documentação necessária

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Acesse a página do [Fala.BR](#)

Legislação

[Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 \(Lei Anticorrupção\)](#)

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000

Consultar Processo Correccional

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Consulta on-line, aberta a qualquer usuário e hospedada no Portal da CGU. Usa como chave de busca o número do processo e apresenta como resultado a fase de apuração, assunto e local do fato. Os resultados são extraídos do Sistema CGU-PAD, base de dados de processos disciplinares mantida pela CGU e alimentada pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa pode utilizar este serviço

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Realizar consulta

Consulta ao Portal da CGU usando como chave de busca o número do processo de interesse.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Número do processo

Canais de prestação

Web: Consultar

[Consultar](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

cgu.pad@cgu.gov.br

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000

Fazer a adesão de um órgão ou entidade ao Programa de Fortalecimento de Corregedorias (PROCOR)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O Programa de Fortalecimento de Corregedorias – PROCOR, criado pela Portaria/CGU Nº1.000, de 28 de fevereiro de 2019, visa apoiar os órgãos e as entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios na execução de suas atividades correccionais.

Qualquer órgão ou entidade municipal ou estadual que exerça atividade correccional pode fazer parte do Programa de Fortalecimento de Corregedorias.

Este serviço visa:

- Atualizar os dados de um órgão, entidade ou de seu representante indicado - organizações que já participam do PROCOR;
- Solicitar aprovação de adesão de órgão ou entidade ao PROCOR;
- Solicitar aprovação para utilização do Sistema ePAD (por enquanto, disponível somente para organizações do Poder Executivo Federal).

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer órgão ou entidade municipal ou estadual que exerça atividade correccional pode fazer parte do Programa de Fortalecimento de Corregedorias.

Etapas para a realização deste serviço

Etapas para a realização deste serviço

Poderá ser solicitada:

- 1) Atualização dos dados cadastrais do Órgão/Instituição ou do Titular/Representante de organização que já aderiu ao PROCOR;
- 2) Adesão ao PROCOR;
- 3) Solicitação de uso do Sistema ePAD (órgãos/instituições participantes do PROCOR); ou

4) Adesão ao PROCOR e solicitação de uso do sistema ePAD.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Dados básicos necessários para o preenchimento do formulário:

Do Órgão/Instituição:

- Nome do Órgão/Instituição;
- Sigla;
- E-mail;
- Telefone;
- Endereço completo com CEP.

Do Titular representante do Órgão/Instituição:

- Nome completo;
- E-mail;
- Telefone móvel (celular).

- Apenas atualização dos dados cadastrais (do órgão, da entidade ou do representante do órgão ou entidade).
:

Para realizar a atualização dos dados cadastrais de órgão, entidade ou do representante do órgão ou entidade que já aderiu ao PROCOR, não será necessário preencher novo termo de adesão.

- Aderir ao PROCOR. :

Baixar, preencher e providenciar a assinatura do [Termo de Adesão ao PROCOR](#) .

- Solicitar habilitação para uso do Sistema ePAD :

Baixar, preencher e providenciar a assinatura do [Termo de Consentimento de uso do Sistema ePAD](#) .

Canais de prestação

Web

[Formulário de solicitação.](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Preencher o formulário eletrônico e fazer o upload do(s) arquivo(s);

Após providenciar o(s) documento(s) mencionados na etapa 1, acesse o link para preencher os dados cadastrais do órgão ou instituição e do representante. Ao final do preenchimento, será necessário realizar o upload do(s) documento(s) produzidos na etapa anterior.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Além dos dados básicos mencionados na etapa 1:

Caso solicite adesão ao PROCOR, preencher e providenciar a assinatura do [Termo de Adesão ao PROCOR](#) .

Caso solicite a utilização do Sistema ePAD, preencher e providenciar a assinatura do [Termo de Consentimento de uso do Sistema ePAD](#) .

Canais de prestação

Web: Preencher

[Formulário de solicitação.](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Aguardar o e-mail de confirmação do cadastro do órgão/instituição a PROCOR.

Submetidos os dados e documentos conforme a etapa anterior, aguarde, por e-mail, o resultado da conferência da documentação e confirmação da aprovação.

Canais de prestação

E-mail

Aguardar e-mail(s) de confirmação.

Da adesão do órgão/instituição ao PROCOR;

Caso solicitado, da habilitação do órgão/instituição para uso do Sistema ePAD.

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Dúvidas - PROCOR:

crg.procor@cgu.gov.br

Dúvidas - ePAD:

crg.sistemas@cgu.gov.br

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O representante do órgão ou entidade poderá também consultar a Controladoria do seu Estado para dirimir dúvidas.

[Lista das Unidades Regionais da CGU.](#)

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Obter certidão de antecedentes em processo correccional instaurado pela Controladoria-Geral da União

Avaliação: 4.2 Quantidade de votos: 6

O que é?

A partir de solicitação do interessado , a Corregedoria-Geral da União informa os antecedentes em processos correccionais **instaurados pela própria CGU** , cadastrados nos Sistemas CGU-PAD e CGU-PJ.

Quem pode utilizar este serviço?

Empresas privadas

Órgãos da administração direta

Agentes públicos federais

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Emitir certidão de antecedentes em processo correccional instaurado pela Controladoria-Geral da União para pessoa física ou pessoa jurídica

A certidão de antecedentes em processo correccional instaurado pela Controladoria-Geral da União para pessoa física tem como consulta o cadastro CGU-PAD. Já a certidão emitida para pessoa jurídica tem a consulta nos cadastros: CGU-PJ, CEIS, CNEP e CEPIM.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Estar de posse do número do CPF ou CNPJ, a depender do caso

Canais de prestação

Web: Emitir

- Acessar o endereço eletrônico <https://certidoes.cgu.gov.br/> ;

- Clicar em Consulta à situação/Emissão de certidões;
- Informar CPF ou CNPJ, a depender do caso;
- Selecionar o tipo de certidão que deseja emitir
- Clicar em Não sou um robô e em Consultar.
- Para a Emissão da Certidão, clique no ícone Certidão.

Caso o sistema esteja disponível, entre em contato com a Secretaria Executiva da Controladoria-Geral da União para relatar o problema

Telefones: (61) 2020-7251 / 2020-6747

E-mail: secretaria.executiva@cgu.gov.br

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Atendimento imediato

Informações adicionais ao tempo estimado

No caso de certidão de antecedentes em processo correccional instaurado pela Controladoria-Geral da União não disponível em <https://certidoes.cgu.gov.br/>, fazer pedido de Acesso à Informação em <https://falabr.cgu.gov.br>. **(solicitações que tratem de informações pessoais do requerente, é necessário criar uma conta no Portal único de governo www.gov.br/login). Nesse caso, o tempo de duração é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa expressa.**

Em caso de indisponibilidade do sistema Fala.BR os pedidos de acesso a informações da Controladoria-Geral da União podem ser enviados por e-mail : sic@cgu.gov.br ou para o endereço: Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra 1, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905

- Os pedidos que forem feitos pessoalmente nos SIC's (Serviços de Informação ao Cidadão) serão registrados no sistema, assim que possível, conforme Portaria Interministerial nº 1.254/2015.

ENDEREÇOS:

Sede da Controladoria-Geral da União: Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra 1, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF

[UNIDADES REGIONAIS DA CGU](#)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Gabinete da Secretaria Executiva da CGU

Telefone: (61) 2020-7251 / (61) 2020-6747

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000

Protocolar documentos junto à Controladoria-Geral da União

Avaliação: 4.7 Quantidade de votos: 1184

O que é?

Possibilita aos cidadãos (portador ou interessado), aos órgãos e às entidades públicas e privadas protocolar documentos e processos pela internet, de forma eletrônica, endereçados à Controladoria-Geral da União, sem a necessidade de se deslocar fisicamente até o protocolo e, ainda, evitar gastos com envio de correspondência postal.

Quem pode utilizar este serviço?

- Pessoa física que esteja portando documentação de outra pessoa física ou jurídica e seja responsável por realizar a entrega.
- Pessoa física que participe ou tenha demanda na condição de interessado em processo administrativo e pessoa jurídica na mesma situação (representado por pessoa física).

Requisito: criar/possuir conta de acesso única do Governo no portal < acesso.gov.br >.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Protocolar documentos

Após o login no Portal gov.br, o usuário deve:

- Clicar no botão "iniciar" na página do serviço "Protocolar documentos junto à Controladoria-Geral da União" e ;
- Preencher os dados da solicitação;
- Anexar documento contendo informações básicas do destinatário ou do processo já existente;
- Anexar demais documentos correspondentes;
- Conferir os dados e concluir a solicitação.

Canais de prestação

Web

Web: <https://solicitacao.servicos.gov.br/processos/iniciar?codServico=10070>

Dúvidas? Contate o Protocolo Central, pelo telefone (61) 2020-6931 ou pelo e-mail sei.protocolo@cgu.gov.br

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Receber resposta/conclusão

Os documentos protocolados passam por uma conferência e só então poderão ser tramitados para a área de destino. A Controladoria-Geral da União retornará ao usuário informando-o sobre a situação da protocolização, bem como com o Número Único de Protocolo, nos casos em que este for gerado, e forma de acompanhamento do trâmite. O usuário deve acompanhar o *status* de sua solicitação por meio do Portal gov.br.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Dúvidas? Contate o Protocolo Central, pelo telefone (61) 2020-6931 ou pelo e-mail sei.protocolo@cgu.gov.br

Tempo de duração da etapa

Até 1 dia(s) útil(eis)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Dúvidas? Contate o Protocolo Central, pelo telefone (61) 2020-6931 ou pelo e-mail sei.protocolo@cgu.gov.br

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Registrar manifestação de ouvidoria na Plataforma Fala.BR (Fala.BR)

Avaliação: 4.0 Quantidade de votos: 9

O que é?

Por meio da plataforma [Fala.BR](#), cidadãos podem encaminhar denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações e pedidos de simplificação a órgãos públicos federais, bem como a órgãos e entidades de outras esferas da federação que tenham aderido à plataforma.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa, empresa, entidade da sociedade civil ou qualquer organização pode registrar manifestações de ouvidoria e receber respostas.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Identifique-se

Primeiro, é necessário se identificar. É possível fazê-lo de duas maneiras. Pode-se criar uma conta, com login e senha, para a própria plataforma ou utilizar o seu login único gov.br.

Caso escolha criar uma conta na plataforma, apenas nome, e-mail, documento de identificação e país são informações obrigatórias.

Atenção: No caso das denúncias, há a possibilidade de não se identificar. Mas somente usuários identificados podem acompanhar e receber resposta a sua denúncia.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Os dados pedidos são nome completo, gênero, tipo e número de documento de identificação a sua escolha, faixa etária, cor/raça, telefone, e-mail e endereço. Apenas nome e e-mail são obrigatórios.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Caso o sistema esteja indisponível, entre em contato pelo e-mail suporte.e-ouv@cgu.gov.br

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Selecionar o tipo de manifestação

Ao acessar o sistema, você escolherá qual o tipo de manifestação quer fazer. O [Fala.BR](#) classifica as manifestações de ouvidoria em denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio e pedido de simplificação. A página contém uma descrição mais detalhada de cada uma dessas modalidades. Basta clicar na opção desejada.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Caso o sistema esteja indisponível, entre em contato pelo e-mail suporte.e-ouv@cgu.gov.br

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 3 - Registre sua manifestação

É hora apresentar sua manifestação. Para isso, é preciso informar para qual órgão deseja enviá-la. Depois a manifestação deve ser descrita de forma clara e objetiva no campo adequado. É possível anexar arquivos que ajudem a fundamentar a manifestação. Os anexos podem ser documentos, imagens, arquivos em PDF, planilhas, entre outros. Além disso, é possível identificar o local e os envolvidos no fato.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Documentação que fundamente a manifestação, caso desejar.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 4 - Revise e conclua sua manifestação

Por fim, é possível revisar o resumo da sua manifestação. Certifique-se de que as informações correspondem ao pretendido. Para enviar sua manifestação, basta clicar no botão “concluir”. Guarde o número de protocolo, que também será enviado ao seu e-mail.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 5 - Acompanhar a solicitação e receber a resposta

É possível acompanhar o andamento da sua manifestação por meio do sistema. Para isso, basta acessar a área [Minhas Manifestações](#) e efetuar seu login.

Após a análise da manifestação, o órgão/entidade irá encaminhar a resposta por meio do sistema, onde você poderá consultá-la.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Login e senha

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 1 e 30 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

A ouvidoria deve oferecer resposta o mais rápido possível, mas o prazo máximo é de 30 dias. Se for necessário esse prazo pode ainda ser prorrogado uma vez por mais 30 dias.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Para mais informações, acesse a página de [perguntas frequentes](#) .

Dúvidas podem ser enviadas para o e-mail suporte.e-ouv@cgu.gov.br.

Por carta ou atendimento presencial: Setor de indústrias gráficas - SIG, Quadra 02, lotes 530 a 560, Controladoria-Geral da União - Edifício Sohesta, Brasília - DF, CEP: 70.610-420

Legislação

Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017 - http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm

Decreto 9492, de 5 de setembro de 2018 -
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm

Portaria 581, de 9 de março de 2021 -
<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/portarias/portaria-no-581-consolidada-v2.pdf>

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei n. 13.460/2017, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela Lei n. 10.048/2000..

Registrar pedido de acesso a informações de órgãos públicos na Plataforma Fala.BR.

Avaliação: 4.6 Quantidade de votos: 7

O que é?

A Controladoria-Geral da União (CGU) disponibiliza aos gestores e aos cidadãos o módulo de acesso à informação na Plataforma [Fala.BR](#) para gerenciar os pedidos de acesso à informação e respostas realizadas ao Poder Executivo Federal no âmbito da Lei de Acesso à Informação. Trata-se de um sistema eletrônico web que funciona como porta de entrada única para os pedidos de informação.

Por meio do sistema e-SIC, é possível realizar ações, como acompanhar pedidos de acesso à informação: trâmites e prazos, entrar com recursos e acompanhar seu andamento apresentar reclamação por omissão de resposta, consultar respostas recebidas.

Quem pode utilizar este serviço?

Todas as pessoas físicas e jurídicas, independente de idade ou nacionalidade.

O pedido de acesso à informação deverá conter:

- nome do requerente;
- número de documento de identificação válido;
- especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e
- endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Por meio do sistema é possível que o cidadão tenha sua identidade protegida ao realizar um requerimento de informação cuja natureza possa vir a ser objeto de uma denúncia. Nesses casos, ao preencher os dados do Pedido, marque a opção “Gostaria de ter a minha identidade preservada neste pedido, conforme o disposto no art. 10, § 7º da Lei nº 13.460/2017” disponível ao final da página.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Cadastre-se no FalaBR

Para se cadastrar no [Fala.BR](#), siga os seguintes passos:

1. Acesse o [site](#);
2. Na caixa “Faça seu pedido”, clique em “Cadastre-se”;

3. Preencha o formulário de cadastro e clique em concluir.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Nome Completo*

CPF*

E-mail*

Data de nascimento

Sexo

Escolaridade

Profissão

Endereço

País

UF

Cidade

CEP

Telefone

Os campos com asterisco (*) são obrigatórios.

O preenchimento de dados não obrigatórios auxilia o Governo a coletar informações que serão utilizadas para melhorar o sistema e as políticas de transparência pública. A identificação não será divulgada.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Caso tenha problemas ao utilizar o e-SIC entre em contato com a equipe técnica do sistema através do e-mail suporte.esic@cgu.gov.br ou acesse o [manual e-SIC - Guia cidadão](#).

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Realizar pedido de informação

Para registrar seu pedido de acesso à informação no e-SIC, siga os passos:

1. Acesse o e-SIC e clique em “Registrar pedido”, disponível no painel de navegação e no menu superior do sistema
2. Preencha os campos do formulário do pedido:

Órgão destinatário

- Forma de Recebimento da Resposta
- Resumo da Solicitação
- Detalhamento da Solicitação

O e-SIC informará um número de protocolo, que também será enviado para seu e-mail.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Especifique detalhadamente a informação a que deseja obter acesso. Caso seja necessário, é possível anexar documentos (são aceitos até 5 arquivos, o tamanho total do anexo não pode exceder 10 MB)

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Em caso de indisponibilidade do sistema e-SIC os pedidos de acesso a informações da Controladoria-Geral da União podem ser enviados por e-mail : sic@cgu.gov.br ou para o endereço: Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra 1, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905 Os pedidos que forem feitos pessoalmente nos SIC's (Serviços de Informação ao Cidadão serão registrados no sistema, assim que possível, conforme Portaria Interministerial nº 1.254/2015).

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Acessar a resposta.

O cidadão receberá uma notificação por e-mail avisando que seu pedido foi respondido. Para localizar um pedido no sistema, siga os passos descritos abaixo:

Acesse a área “Consultar pedido”, disponível no painel de navegação e no menu superior do sistema. Será exibida uma lista com todos os pedidos os seus pedidos já feitos.

- A busca pelo Número de Protocolo é a mais direta, pois sempre apresentará um único resultado.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Caso tenha problemas ao utilizar o e-SIC entre em contato com a equipe técnica do sistema através do e-mail suporte.esic@cgu.gov.br ou com o serviço de Informação ao Cidadão - SIC do órgão a que foi feito o pedido de informação.

Web

[Acesse o site](#)

Caso tenha problemas ao utilizar o e-SIC entre em contato com a equipe técnica do sistema através do e-mail suporte.esic@cgu.gov.br ou com o serviço de Informação ao Cidadão - SIC do órgão a que foi feito o pedido de informação.

Tempo de duração da etapa

Até 20 dia(s) corrido(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 20 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

O órgão tem até 20 dias para responder o seu pedido, prorrogáveis, caso necessário, por mais 10.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

E-mail : sic@cgu.gov.br

Endereço: Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra 1, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905

Legislação

[LEI N.º 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011](#)

[DECRETO N.º 7.724, DE 16 DE MAIO DE 2012.](#)

[DECRETO N.º 7.845, DE 14 DE NOVEMBRO DE 2012.](#)

[DECRETO N.º 8.777, DE 11 DE MAIO DE 2016](#)

[Súmulas e Resoluções da Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI](#)

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000. e aqueles que comprovarem a necessidade da informação para tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais, nos termos do art. 21 da Lei 12.527/11.