

**INSTITUTO
FEDERAL**
Santa Catarina

Conselho de Usuário de Serviços Públicos



Sumário

Cadastro no
GOV.BR

Cadastro na
Plataforma
FALA.BR

Cadastro na
Plataforma Virtual
do Conselho
de Usuários
de Serviços Públicos

Perguntas
Frequentes



Passo a Passo

Para acessar a plataforma é preciso ter um cadastro Gov.br, que é o cadastro único para serviços prestados pelo Governo Federal, e, além dele, um perfil Fala.BR, que é o sistema integrado de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Estamos nos esforçando para que isso não seja mais necessário, mas até lá você pode criar es es acessos.

Acesse www.gov.br/pt-br e clique em Entrar

gov.br

Órgãos do Governo Acesso à Informação Legislação Acessibilidade  Entrar

 Governo do Brasil

100 milhões de cidadãos cadastrados no gov.br

O que você procura?

Pesquise em gov.br 

Acesso a mais de **2,8 mil serviços digitalizados** com um único login



CORONAVÍRUS (COVID-19)

 Saiba mais sobre o COVID  Seja solidário: #TodosporTodos



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

[Crie sua conta gov.br](#)



Acesse sua conta com

 Número do CPF

Caso não lembre se possui uma conta, digite o número do seu CPF mesmo assim para verificar.

CPF

[Avançar](#)

 Bancos Credenciados

 Certificado digital

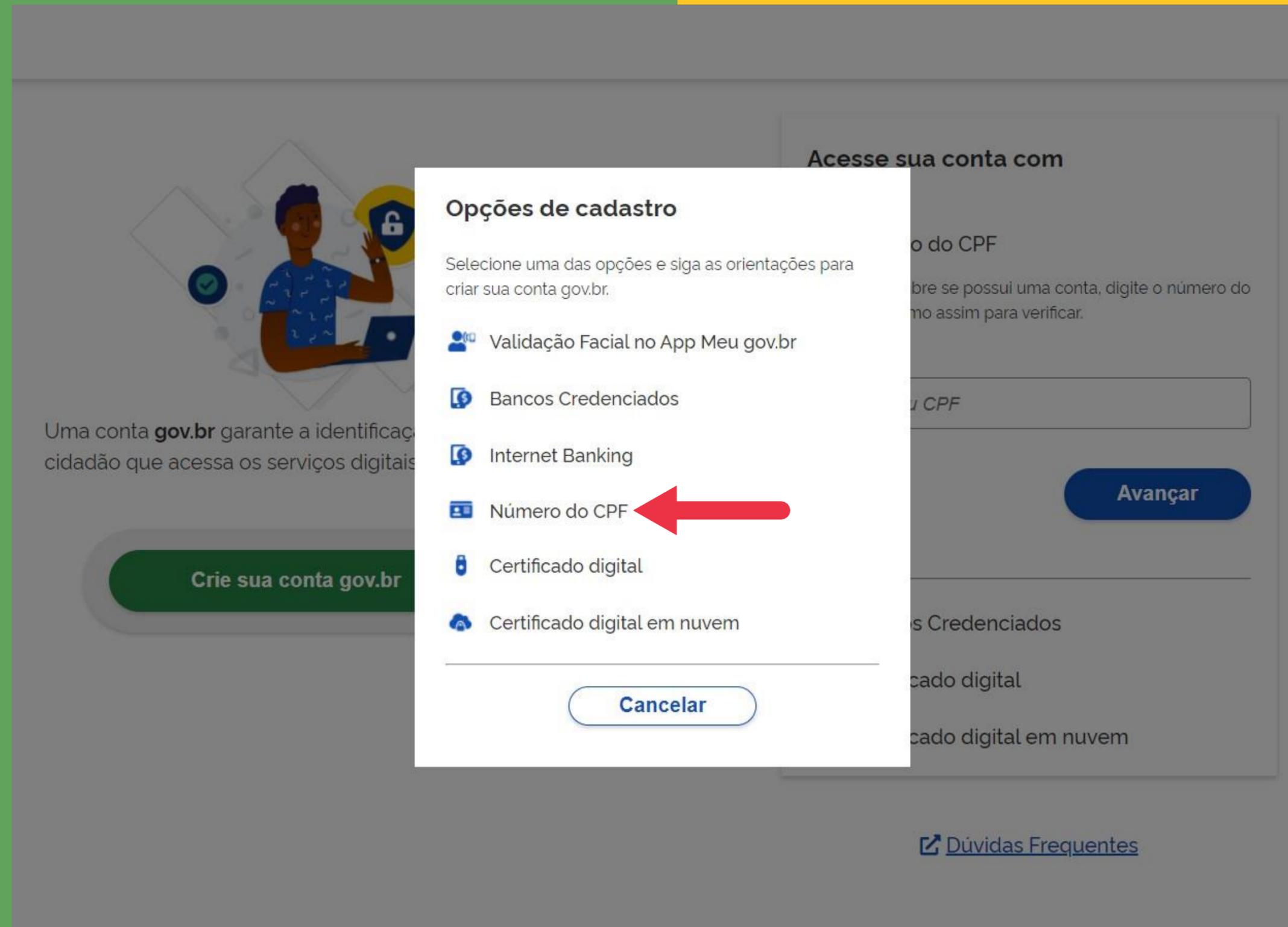
 Certificado digital em nuvem

[Dúvidas Frequentes](#)

Depois clique em "Crie sua conta gov.br"

Escolha uma opção de cadastro. Sugerimos Número do CPF para facilitar, mas sinta-se à vontade para escolher outra opção.

Após preencher seus dados, leia os Termos de Uso e selecione as opções “Li e estou de acordo com os Termos de Uso” e “Não sou um robô”. Depois, clique em “Avançar”.



Preenchimento de informações



Siga a sequência de 1 a 4, respondendo todas as perguntas e clicando em avançar para prosseguir.

Atenção: no campo 3 será necessário o envio de um código.
Escolha a forma como quer receber o código: e-mail ou SMS.

Criar conta com CPF

Dados Cadastrais Validar Dados **Habilitar Cadastro** Cadastrar Senha

1 2 3 4

Para ativar sua conta, enviaremos um código para você. Como prefere recebê-lo?

E-mail

SMS

[Cancelar](#)

Criar conta com CPF



Para ativar sua conta, enviaremos um código para você. Como prefere recebê-lo?



E-mail



SMS



[Cancelar](#)

Avançar

Após a escolha da opção desejada, preencha seus dados na caixa de diálogo. Clique em avançar. Verifique seu e-mail ou celular e preencha o campo que aparecerá solicitando o código de acesso.

Por último, você irá cadastrar uma senha

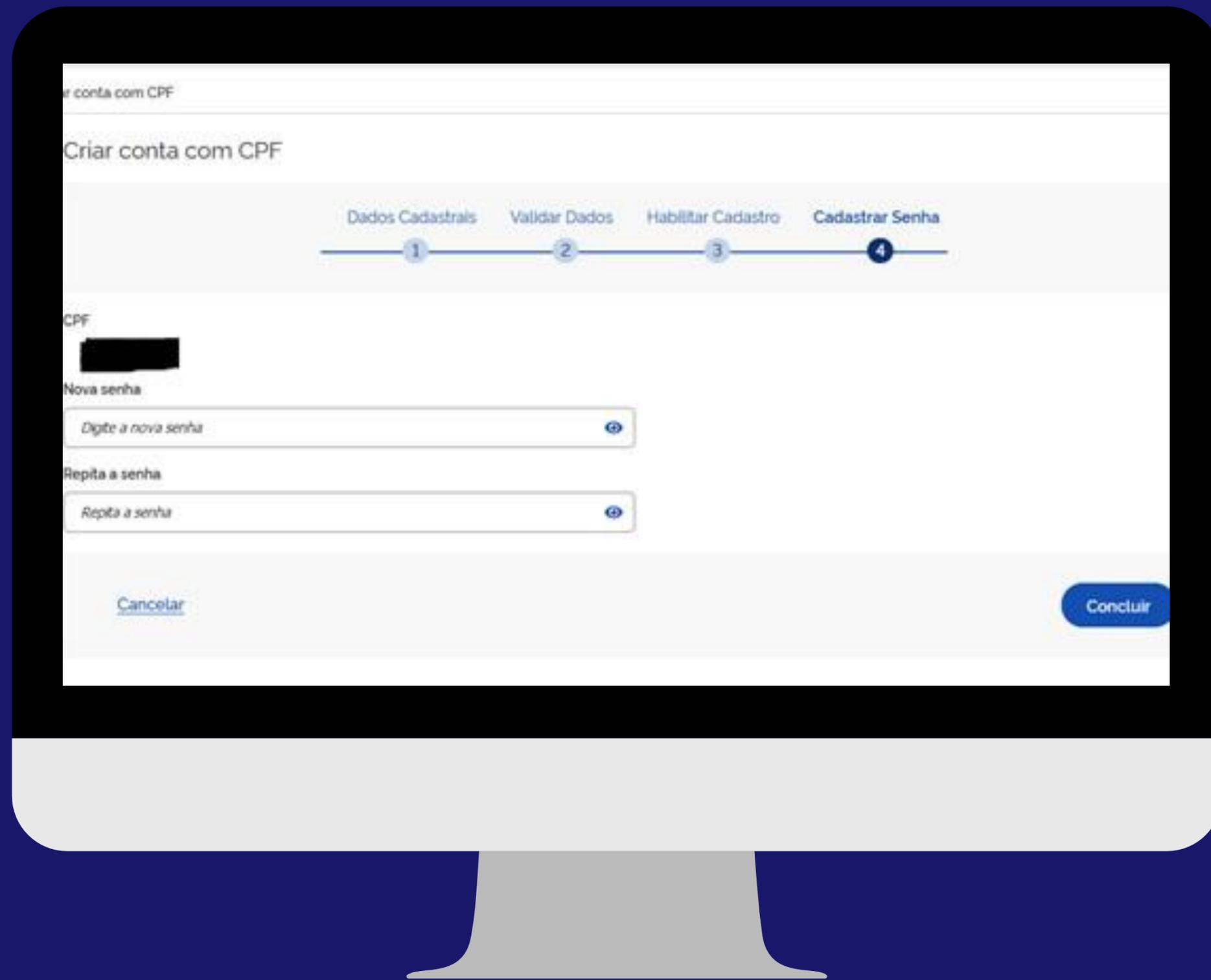
A senha deve ter:

- mínimo 8 e máximo 70 caracteres.
- pelo menos uma letra maiúscula.
- pelo menos uma letra minúscula.
- pelo menos um símbolo.

Ex: * ! # \$ % & + - / : ; = ? @ \ |

- pelo menos um número.

Por final, clique em “Concluir”.



The screenshot shows a web interface for creating an account with CPF. The title is "Criar conta com CPF". Below the title is a progress bar with four steps: "Dados Cadastrais" (1), "Validar Dados" (2), "Habilitar Cadastro" (3), and "Cadastrar Senha" (4). The "Cadastrar Senha" step is currently active. The form includes a "CPF" field with a blacked-out value, a "Nova senha" field with the placeholder "Digite a nova senha", and a "Repita a senha" field with the placeholder "Repita a senha". At the bottom, there are two buttons: "Cancelar" and "Concluir".

Acesse <https://falabr.cgu.gov.br> e clique em “Cadastrar”

Cadastro Plataforma Fala.BR

The screenshot displays the Fala.BR website interface. At the top, the 'gov.br' logo is visible on the left, and navigation links for 'ACESSO À INFORMAÇÃO', 'PARTICIPE', 'LEGISLAÇÃO', and 'ÓRGÃOS DO GOVERNO' are on the right. Below this, the text 'CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO' and 'Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação' are shown. A secondary navigation bar includes 'Início', 'Cadastre-se', 'Órgãos', 'Download de Dados LAI', 'Ouvidorias.gov', and 'Ajuda'. On the right side of this bar, 'Entrar' and 'Cadastrar' are visible, with 'Cadastrar' circled in red and a red slash pointing to it. Below the navigation, there are filters for 'Tipo', 'Descrição', 'Revisão', and 'Conclusão'. The main heading asks 'O que você quer fazer?' with an 'AJUDA' link. Four main action cards are displayed: 'Acesso à Informação' (green), 'Denúncia' (red), 'Elogio' (pink), and 'Reclamação' (orange). Each card includes an icon and a brief description of the service.

gov.br | [ACESSO À INFORMAÇÃO](#) | [PARTICIPE](#) | [LEGISLAÇÃO](#) | [ÓRGÃOS DO GOVERNO](#)

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO
Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

ALTO CONTRASTE | 27
VIBRAS

Início | Cadastre-se | Órgãos | Download de Dados LAI | Ouvidorias.gov | Ajuda -

Entrar | **Cadastrar**

Tipo | Descrição | Revisão | Conclusão

O que você quer fazer? | AJUDA

- Acesso à Informação**
Solícite acesso a informações públicas
- Denúncia**
Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública
- Elogio**
Expresse se você está satisfeito com um atendimento público
- Reclamação**
Manifeste sua insatisfação com um serviço público

Os campos sinalizados com asterisco * são obrigatórios. Para preencher as informações de contato e informações pessoais, aperte na caixa de diálogo (campos opcionais).

A senha informada deve conter pelo menos 8 letras e números. Em seguida, clique em “Avançar”.

Crie um novo cadastro

Informações básicas

Os campos sinalizados com asterisco * são de preenchimento obrigatório

Nome *	Tipo de pessoa *		País *	
<input type="text"/>	Pessoa Física		Brasil	
E-mail *	Confirmação de e-mail	Documento	Número	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	CPF	<input type="text"/>	
		Necessário para acesso à informação		
Senha *		Confirmação de senha *		
<input type="password"/>		<input type="password"/>		

Informações de contato  Informações pessoais 

[Voltar](#) [Avançar](#)



Aparecerá uma mensagem pedindo para entrar no e-mail e seguir as instruções para confirmação do cadastro no sistema.

“Seu cadastro foi realizado com sucesso no Fala.BR. Agora você pode registrar denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação para as Ouvidorias e Serviços de Informação ao Cidadão que utilizam a plataforma.

Você pode acessar o Fala.BR 24h por dia, 7 dias por semana, por meio do <https://falabr.cgu.gov.br/>

Agora você apenas precisa concluir o cadastro clicando (aqui aparecerá um link para você clicar em cima)

Caso não tenha solicitado cadastro no sistema, favor ignorar esta mensagem.”

Essa é a Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

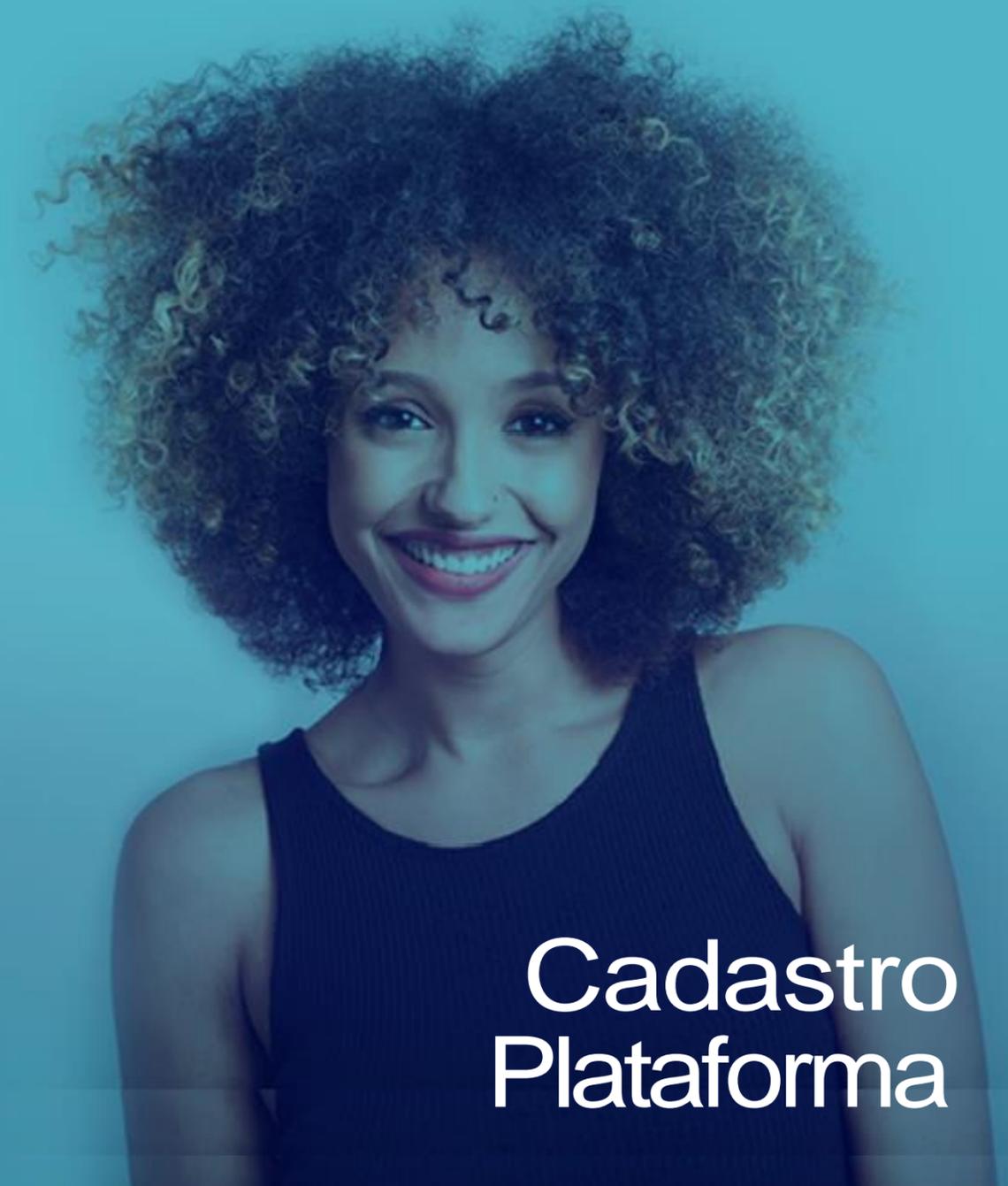
Aqui você poderá produzir e responder enquetes que ajudarão sociedade e governos na identificação dos desafios e das necessidades que precisam ser enfrentados para construirmos um Brasil cada vez melhor. Por meio desta plataforma, é possível voluntariar-se para ser um Conselheiro de Serviços Públicos do Governo Federal, receber periodicamente nossas pesquisas de avaliação de serviços e propor soluções para o melhor atendimento às necessidades da população.

Essa é uma ferramenta que está disponível para qualquer pessoa que queira coletar e produzir informações relevantes sobre a qualidade da prestação de serviços públicos no Brasil.

[Login](#)

Acesse <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio>

Cadastro Plataforma



Para continuar, escolha uma identificação

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

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

Não possui usuário? [Criar Conta](#)

Entre com o login Gov.br. Digite seu CPF e clique em “Avançar”.
Insira a senha da conta que você criou no Gov.br.

Se for o seu primeiro acesso, aparecerá uma mensagem solicitando confirmação de contato. Insira o seu celular para contato, com DDD, e clique em “Enviar código”.

Digite o código recebido e clique em “Validar código”.

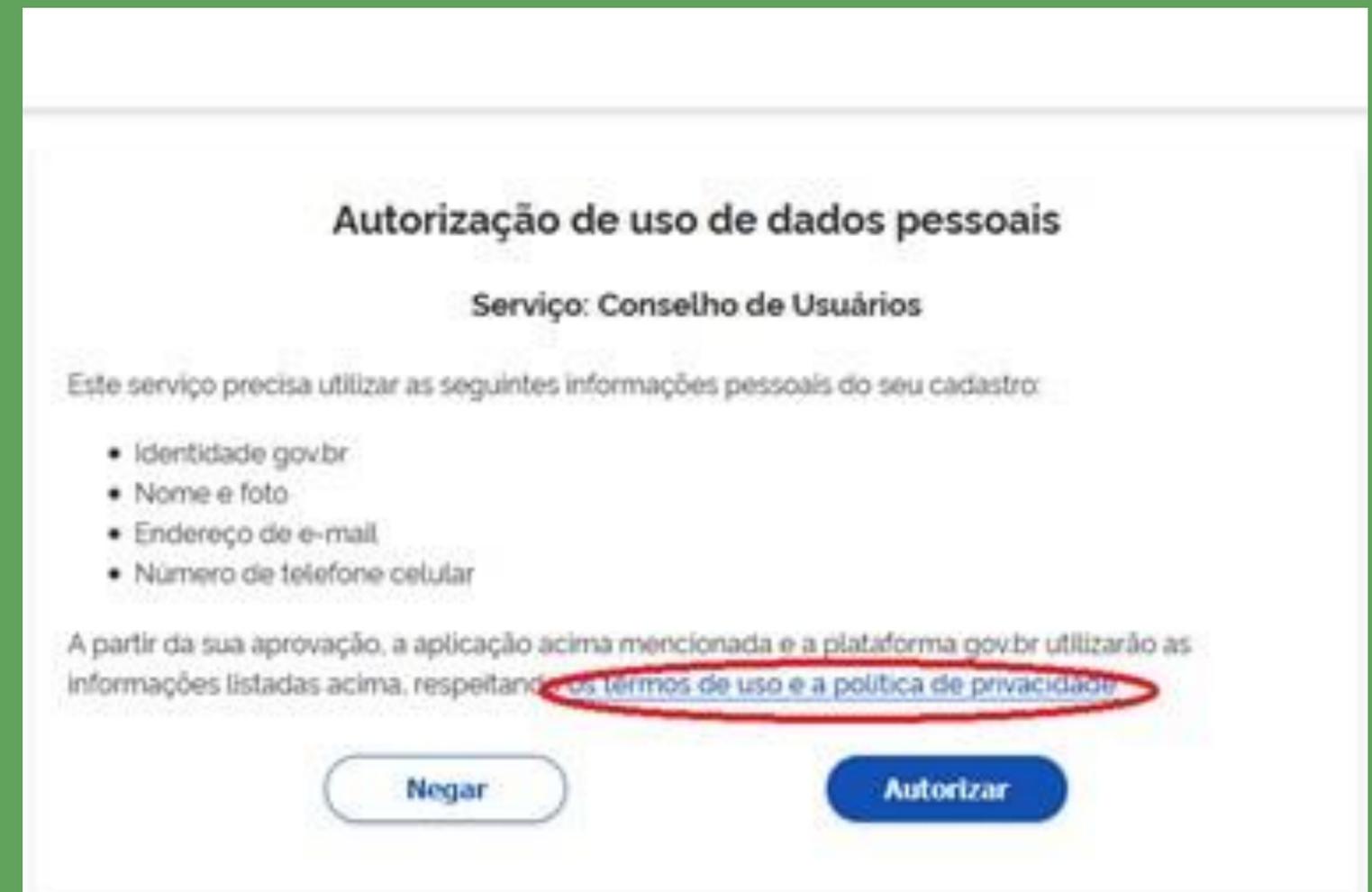
The image displays two sequential screenshots of a web form titled "Confirmação de contato".

The top screenshot shows the initial step. The title is "Confirmação de contato". Below it, a message reads: "Para prosseguir para Conselho de Usuários é necessário atualizar o seu cadastro." There is a label "Celular:" followed by a text input field containing the placeholder "Ex: (xx) xxxxxx-xxxx" and a blue button labeled "Enviar código".

The bottom screenshot shows the next step. The title is "Confirmação de contato". Below it, the same message is present. A modal window titled "Confirmar SMS" is overlaid on the form. Inside this modal, there is a green notification bar that says "Código enviado. Verifique as mensagens SMS no seu celular." Below this, there is a label "Código de confirmação SMS:" followed by a text input field with the placeholder "Digite o código recebido por". At the bottom of the modal, there are two buttons: "Tentar novamente" and "Validar código".

Após a confirmação do código, a plataforma solicitará uma autorização de uso de dados pessoais informando que este serviço precisa utilizar as seguintes informações:

- Identidade gov.br
- Nome e foto
- Endereço de e-mail
- Número de telefone celular



Para saber mais sobre os termos de uso e política de privacidade, basta clicar no link.

Caso não queira ler, clique em "Autorizar".

Termos de Uso

Sistema de Conselho de Usuários

Introdução

Agradecemos por seu interesse em utilizar a Plataforma Eletrônica do Conselho de Usuários de Serviços Públicos (Conselho de Usuários). Estes Termos de Uso contêm os termos estabelecidos pela Controladoria-Geral da União (CGU) para o uso do Conselho de Usuários por cidadãos em geral e usuários conselheiros de serviços públicos. Estes Termos de Uso não se aplicam a outros serviços prestados pela CGU. Por meio do Conselho de Usuários, a CGU oferece a possibilidade de criação de enquetes a serem direcionadas por ouvidorias a usuários voluntários, denominados Conselheiros, bem como a possibilidade de qualquer usuário criar enquetes, encaminhá-las a outros usuários e analisar os dados coletados, desde que relacionadas à prestação de serviços públicos. A criação de enquetes e o oferecimento de respostas devem obedecer a estes Termos de Uso. Ao clicar ou tocar em um botão que indique sua aceitação destes Termos, assinar um documento que faça referência a eles ou usar os Serviços, você confirma que concorda com os presentes Termos.

1. Taxas e pagamentos

A utilização do Conselho de Usuários é gratuita, não implicando na obrigação de realizar qualquer pagamento à CGU ou a qualquer outro órgão ou entidade público ou privado. A CGU não enviará qualquer mensagem de cobrança a cidadãos ou conselheiros que utilizem o Conselho de Usuários.

Declinar

Aceitar

Ao final dessa fase inicial é preciso aceitar os termos de uso da plataforma.

Leia com atenção, pois contém informações importantes sobre a Plataforma. Em seguida, clique em “Aceitar”.

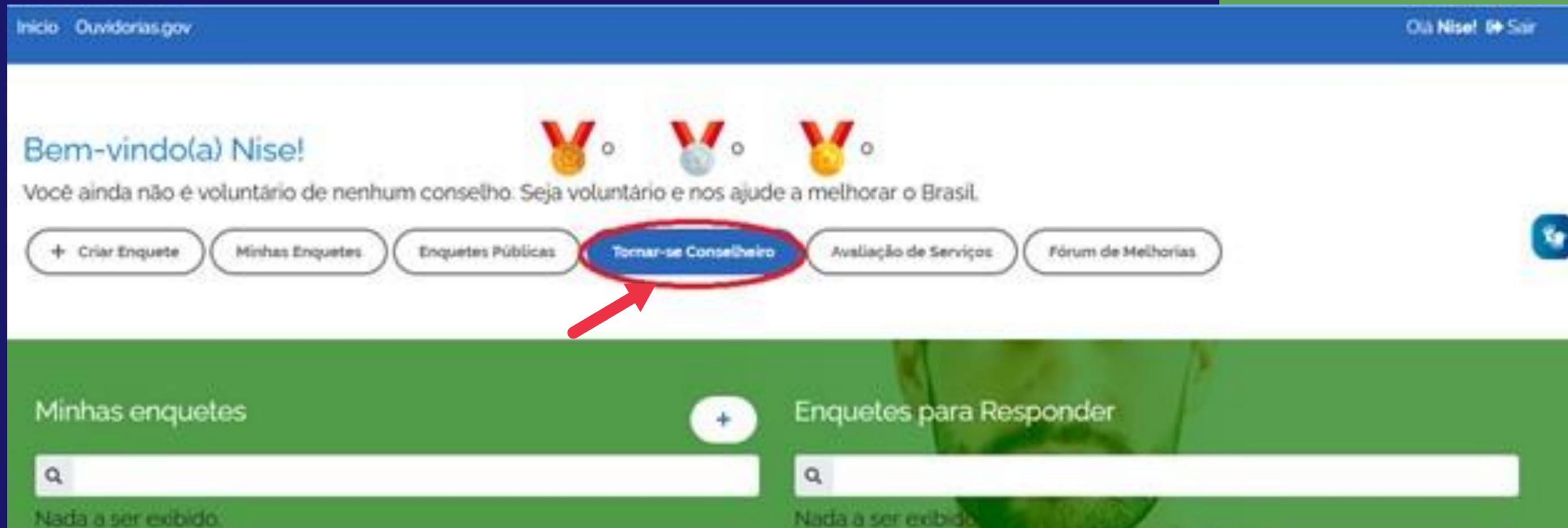
Na sequência, você terá acesso à tela inicial da Plataforma.

R|R



A plataforma é simples e possui seis principais funções:

1. Criar enquete;
2. Minhas enquetes;
3. Enquetes públicas;
- 4. Tornar-se conselheiro;**
5. Avaliação de serviços;
6. Fórum de Melhorias.



Clique em “Tornar-se Conselheiro”

Seja voluntário e se torne conselheiro

Ao tomar-se conselheiro, você poderá apresentar propostas de melhorias e ser ouvido sempre que os órgãos e entidades responsáveis pela prestação de serviço precisarem saber como torna-los cada vez melhores e mais úteis para você.

É simples e fácil: sempre que uma consulta sobre o serviço for realizada, uma notificação chegará ao seu e-mail, e você poderá contribuir com a sua opinião onde quer que você esteja.

Lista de serviços para tomar-se conselheiro

Comece a digitar para ver as opções



No local indicado, selecione o serviço do IFSC que você já utilizou e que queira avaliar. Digite o nome do serviço no local indicado e, em seguida, clicar no botão com sinal de “+”.

Confira a lista de serviços do IFSC

- Consultar o Acervo da Biblioteca do IFSC
- Obter empréstimos do acervo da biblioteca - IFSC
 - Obter atestado de matrícula - IFSC
 - Obter boletim escolar - IFSC
- Obter Certificado ou Declaração do Ensino Médio pelo ENEM/ENCCEJA
 - Obter diploma ou certificado - IFSC
 - Obter histórico escolar - IFSC
 - Obter trancamento de matrícula - IFSC
 - Realizar rematrícula - IFSC
 - Transferir-se de curso técnico integrado - IFSC
 - Revalidação de diploma estrangeiro – IFSC
- Obter autorização para realização de pesquisa no IFSC com dados não publicados entrevistas / questionários
 - Como falar com o IFSC - OUVIDORIA
 - Como obter acesso à informação - SIC

PERGUNTAS FREQUENTES

Os usuários que não participaram do programa podem avaliar o serviço?

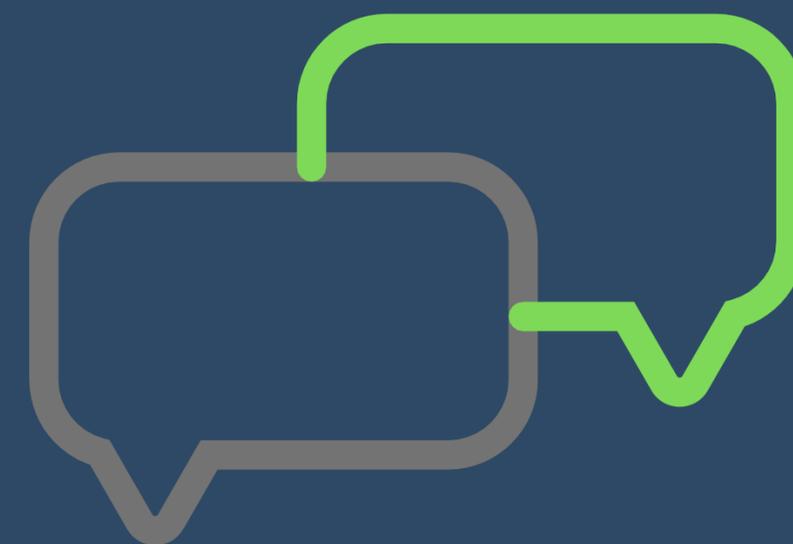
Qualquer cidadão pode ser conselheiro, entretanto, para que se possa avaliar um serviço é necessário que já se tenha utilizado esse serviço.

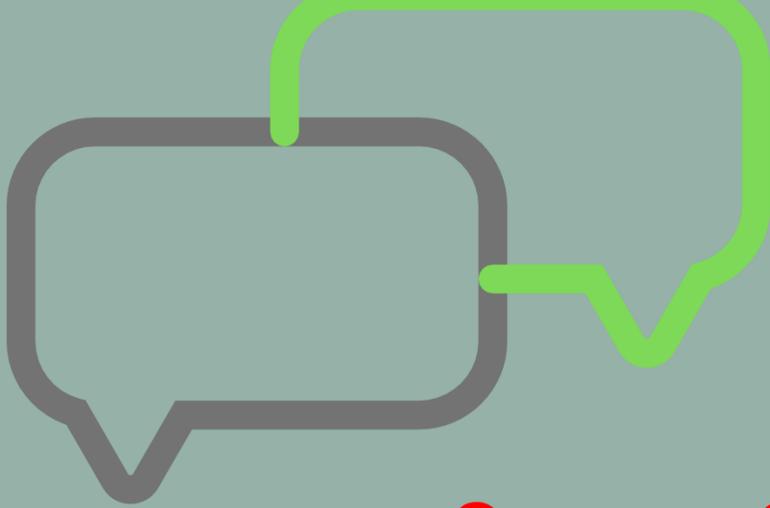
Como fico sabendo sobre a enquete?

Assim que a Ouvidoria lançar a enquete na Plataforma, os usuários daquele serviço receberão um e-mail de notificação informando sobre a disponibilização da enquete.

Tem duração para as avaliações?

As avaliações podem ser aplicadas por um tempo determinado ou podem ser continuadas, sem data prevista para finalização. A Ouvidoria deverá avaliar a melhor estratégia a ser aplicada para cada enquete que será realizada.





Existe algum prazo para me tornar conselheiro?

O cidadão pode se tornar conselheiro a qualquer instante.

Como os Conselheiros colaborarão para a melhoria dos serviços públicos?

Os Conselheiros poderão (i) responder consultas encaminhadas pela ouvidoria do órgão a fim de coletar dados sobre a qualidade da prestação de serviços e (ii) propor ideias para melhoria de serviços públicos, apoiar e comentar ideias de outros conselheiros.

Todas as interações entre ouvidorias e conselheiros se darão integralmente por meio da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, que possibilitará a consolidação de dados e a oferta de informações acerca da avaliação para órgãos, conselheiros e sociedade em geral.

Como serão definidos os serviços que serão avaliados?

Todos os serviços deverão ser avaliados ao menos uma vez ao ano, cabendo à ouvidoria do órgão a mobilização dos conselheiros para a realização da avaliação. Todavia, caso um conjunto de serviços guarde grande similaridade entre si, ou atenda necessariamente a um mesmo público, será possível agrega-los em uma única consulta.

Como fico sabendo do resultado da enquete?

Após esse ciclo de avaliações, será elaborado um relatório com base nos resultados das avaliações e esse relatório será entregue ao Reitor e aos gestores dos serviços para conhecimento e melhorias, quando necessárias. Além disso, o relatório ficará disponibilizado no site do IFSC, na parte de Ouvidoria. O acesso é através do link <https://www.ifsc.edu.br/conselho-de-usuarios>.

Se tiver alguma dúvida ou sugestão pode entrar em contato com a Ouvidoria do IFSC através do e-mail ouvidoria@ifsc.edu.br que teremos o prazer de te ajudar!

