

INSTITUTO FEDERAL  
Pará

# 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

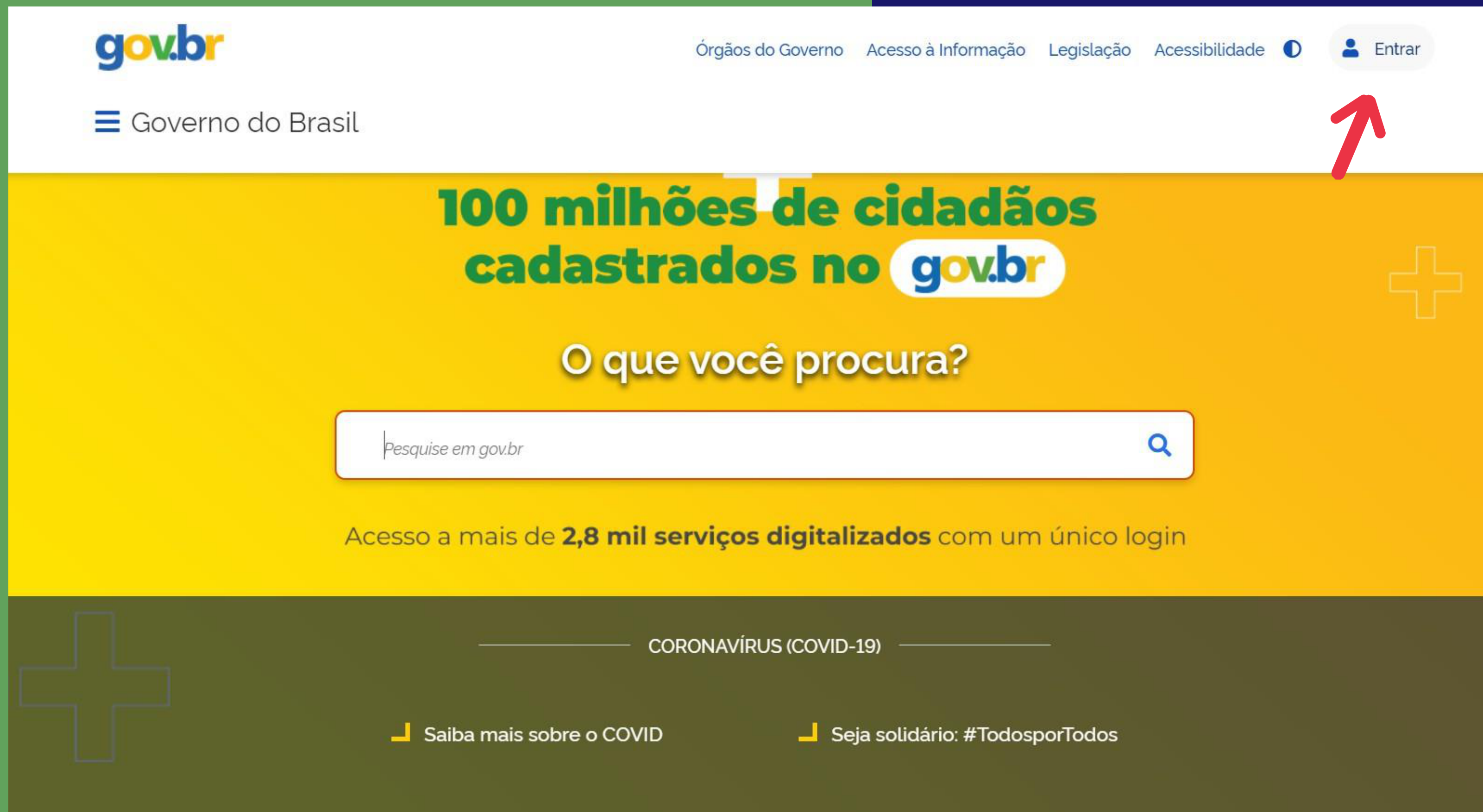
Para acessar a plataforma é preciso ter um cadastro Gov.br, que é o cadastro único para serviços prestados pelo Governo Federal, e, além dele, um perfil Fala.BR, que é o sistema integrado de Ouvidoria e Acesso à Informação.

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






Acesse [www.gov.br/pt-br](http://www.gov.br/pt-br) e clique em Entrar



The image is a screenshot of the gov.br website. At the top left is the gov.br logo. To its right is a navigation bar with links: 'Órgãos do Governo', 'Acesso à Informação', 'Legislação', 'Acessibilidade', and an 'Entrar' button with a user icon. A red arrow points to the 'Entrar' button. Below the navigation bar is a hamburger menu icon and the text 'Governo do Brasil'. The main section has a yellow background with the text '100 milhões de cidadãos cadastrados no gov.br' in green. Below this is a search bar with the placeholder 'Pesquise em gov.br' and a magnifying glass icon. Under the search bar, it says 'Acesso a mais de 2,8 mil serviços digitalizados com um único login'. At the bottom, there is a dark green banner with a large white cross on the left. In the center of the banner is the text 'CORONAVÍRUS (COVID-19)'. On the right side of the banner are two links: 'Saiba mais sobre o COVID' and 'Seja solidário: #TodosporTodos'.


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

*Digite seu CPF*

**Avançar**

 Bancos Credenciados

 Certificado digital

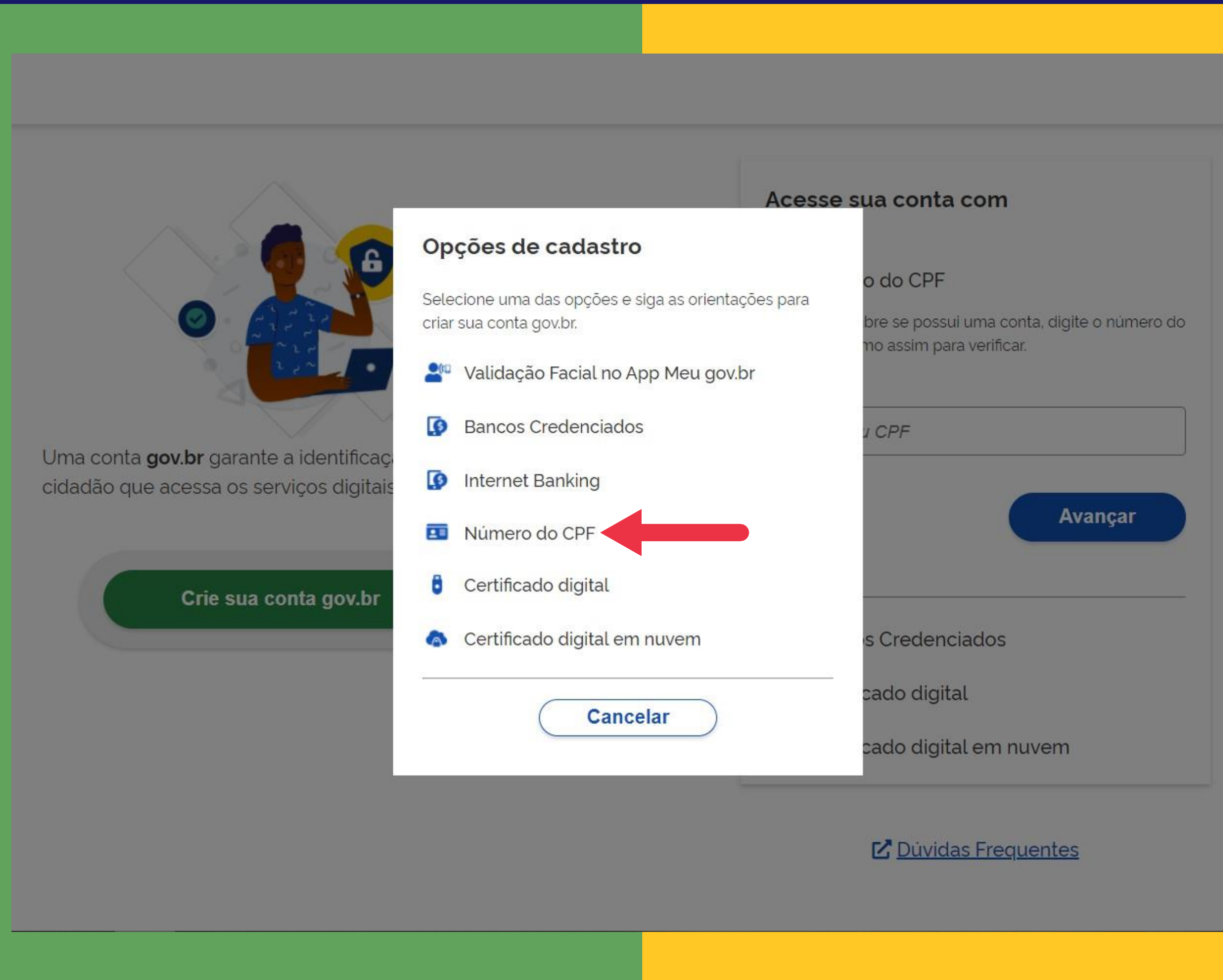
 Certificado digital em nuvem

[!\[\]\(95b425611cbd2b8716a140cf67c81822\_img.jpg\) Dúvidas Frequentes](#)

Depois clique em "Crie sua conta gov.br"

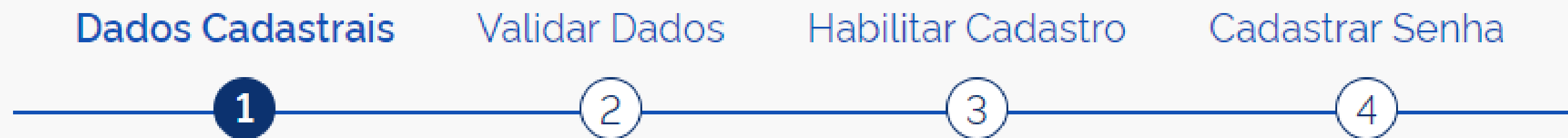
Escolha uma opção de cadastro. Sugerimos Número do CPF para facilitar, mas sinta-se à vontade para escolher outra opção.

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](#)

[Avançar](#)



## Criar conta com CPF



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

☐ 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

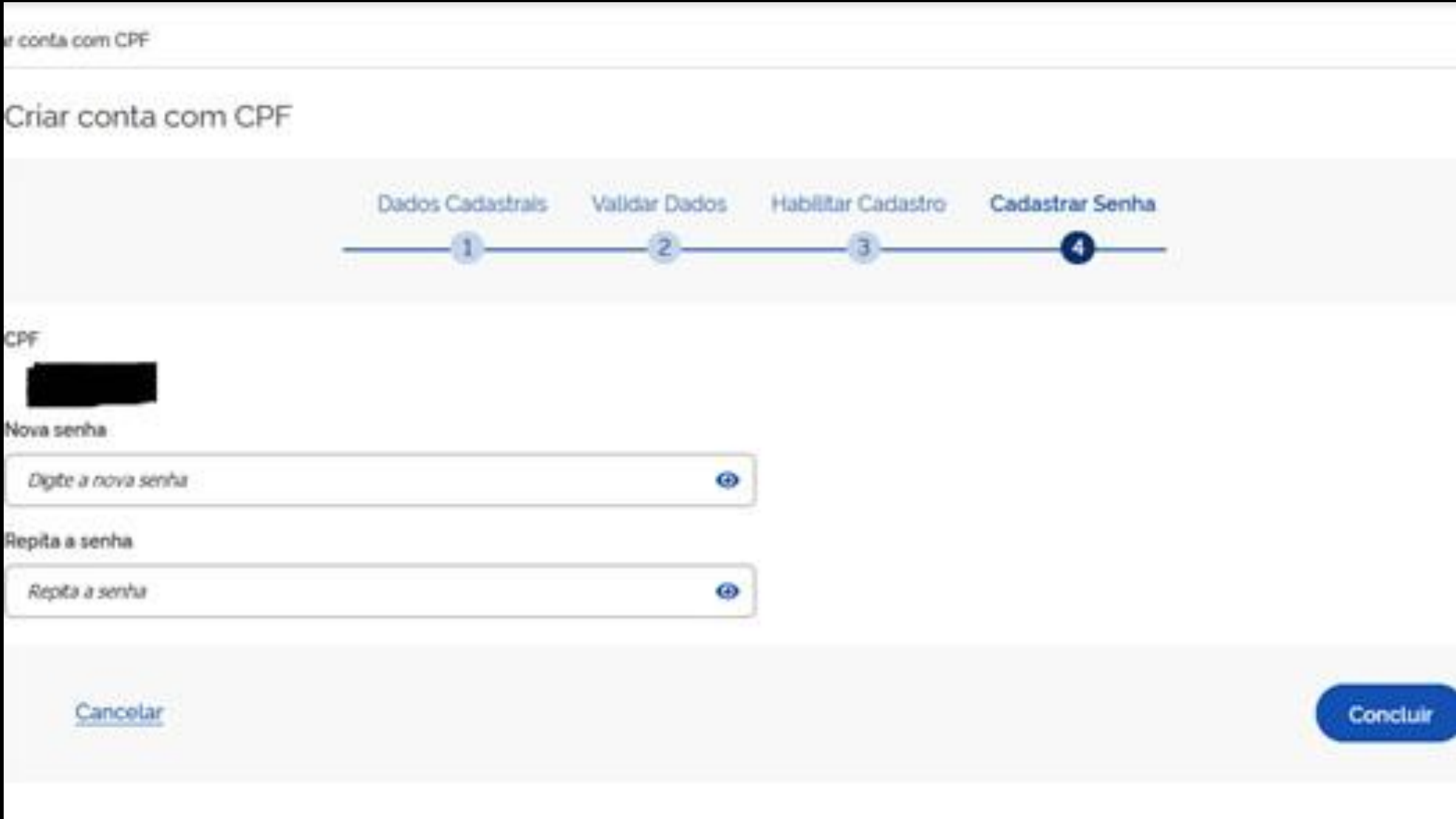
A senha deve ter:

- 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”.



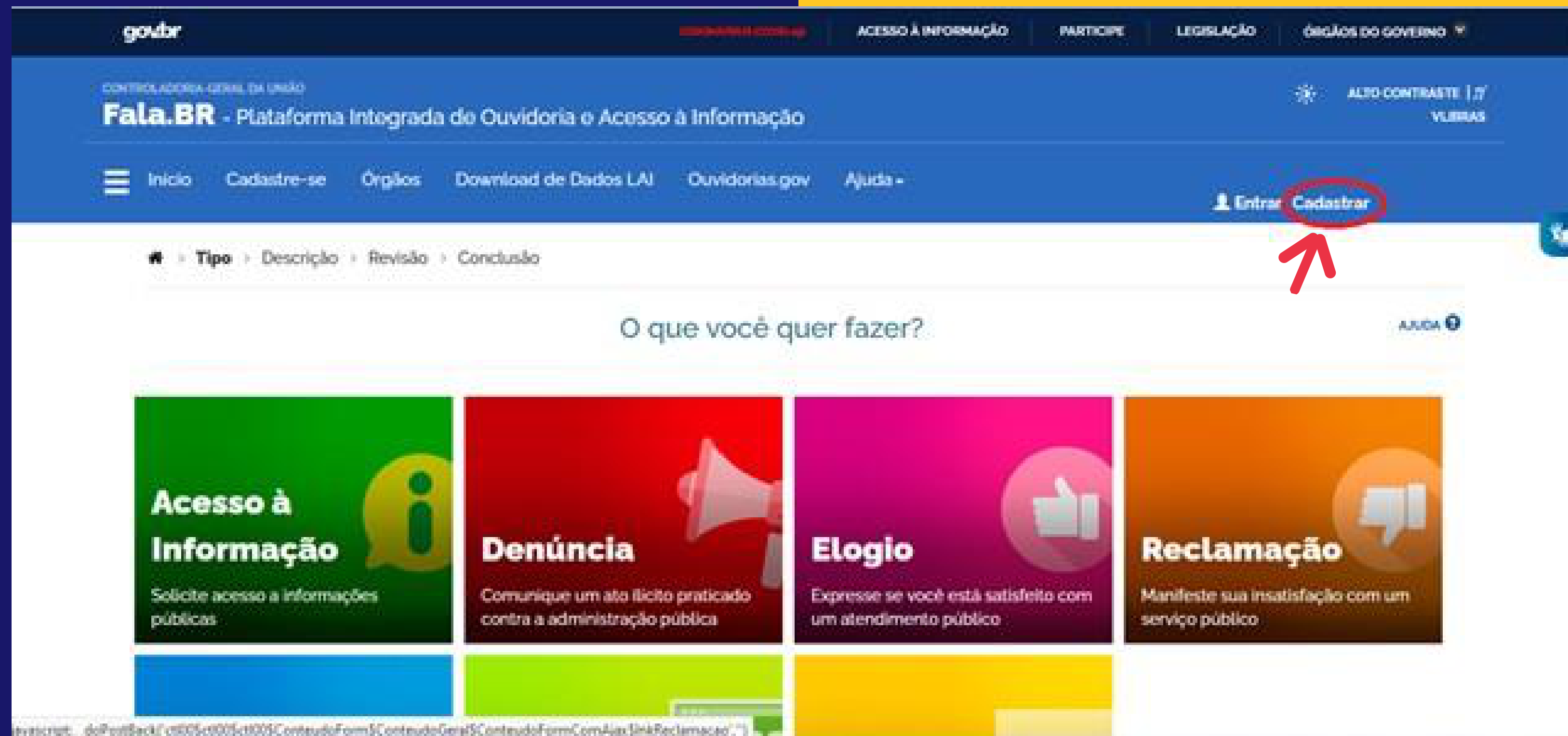
The screenshot shows a web form titled "Criar conta com CPF". At the top, there is a progress bar with four steps: "Dados Cadastrais" (1), "Validar Dados" (2), "Habilitar Cadastro" (3), and "Cadastrar Senha" (4). The "Cadastrar Senha" step is currently active. Below the progress bar, there are three input fields: "CPF" (with a blacked-out value), "Nova senha" (with placeholder text "Digite a nova senha"), and "Repita a senha" (with placeholder text "Repita a senha"). At the bottom left, there is a "Cancelar" link, and at the bottom right, there is a blue "Concluir" button.



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

# Cadastro

## Plataforma Fala.BR



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"/>	<input type="text" value="Pessoa Física"/>		<input type="text" value="Brasil"/>	
E-mail *	Confirmação de e-mail	Documento	Número	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="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”.

**Confirmação de contato**

Para prosseguir para **Conselho de Usuários** é necessário atualizar o seu cadastro.

Celular:

Ex: (xx) xxxxx-xxxx

**Enviar código**

---

**Confirmação de contato**

Para prosseguir para **Conselho de Usuários** é necessário atualizar o seu cadastro.

Confirmar SMS

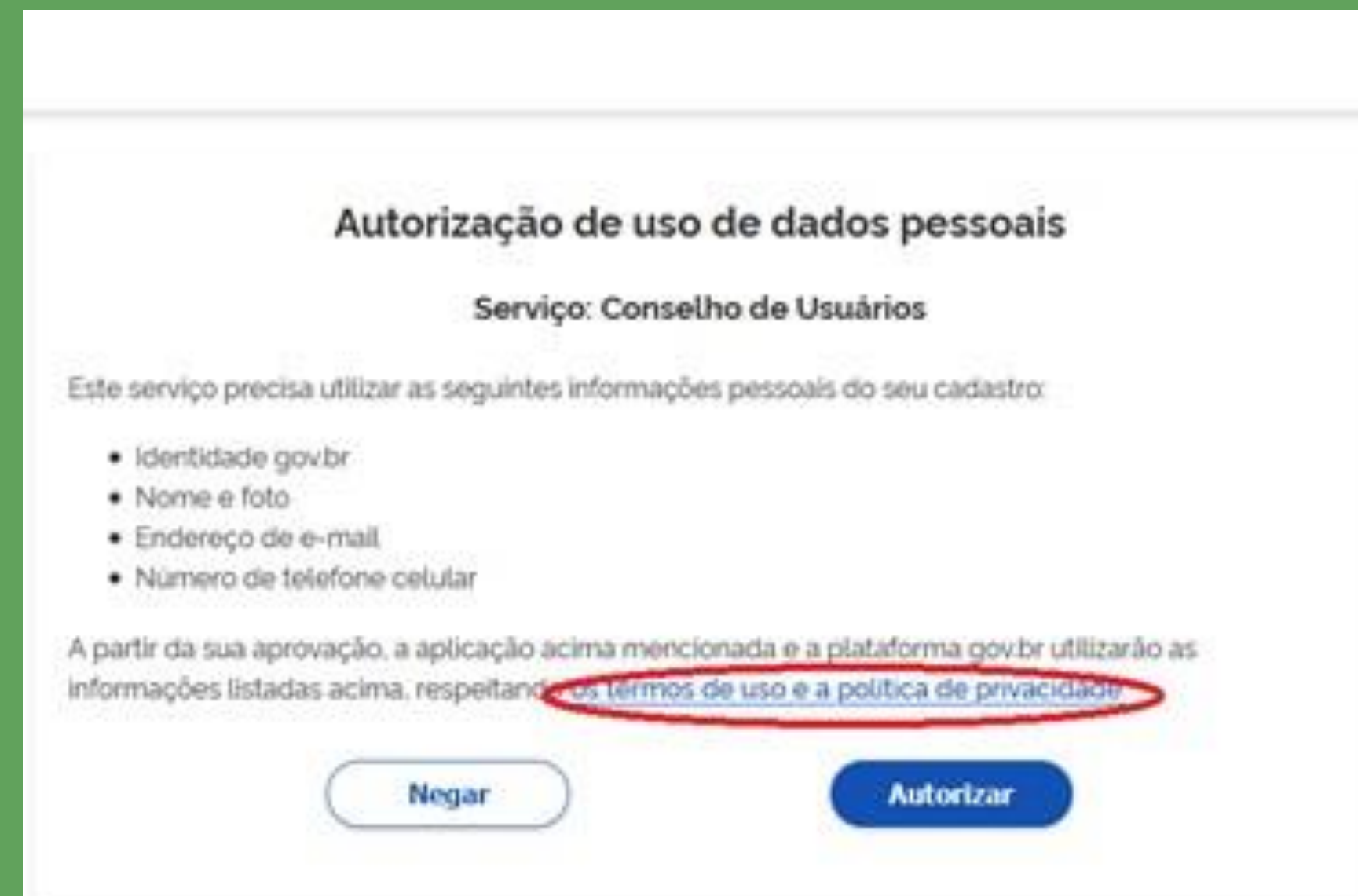
Código enviado. Verifique as mensagens SMS no seu celular

Código de confirmação SMS: Digite o código recebido por

**Tentar novamente** **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.

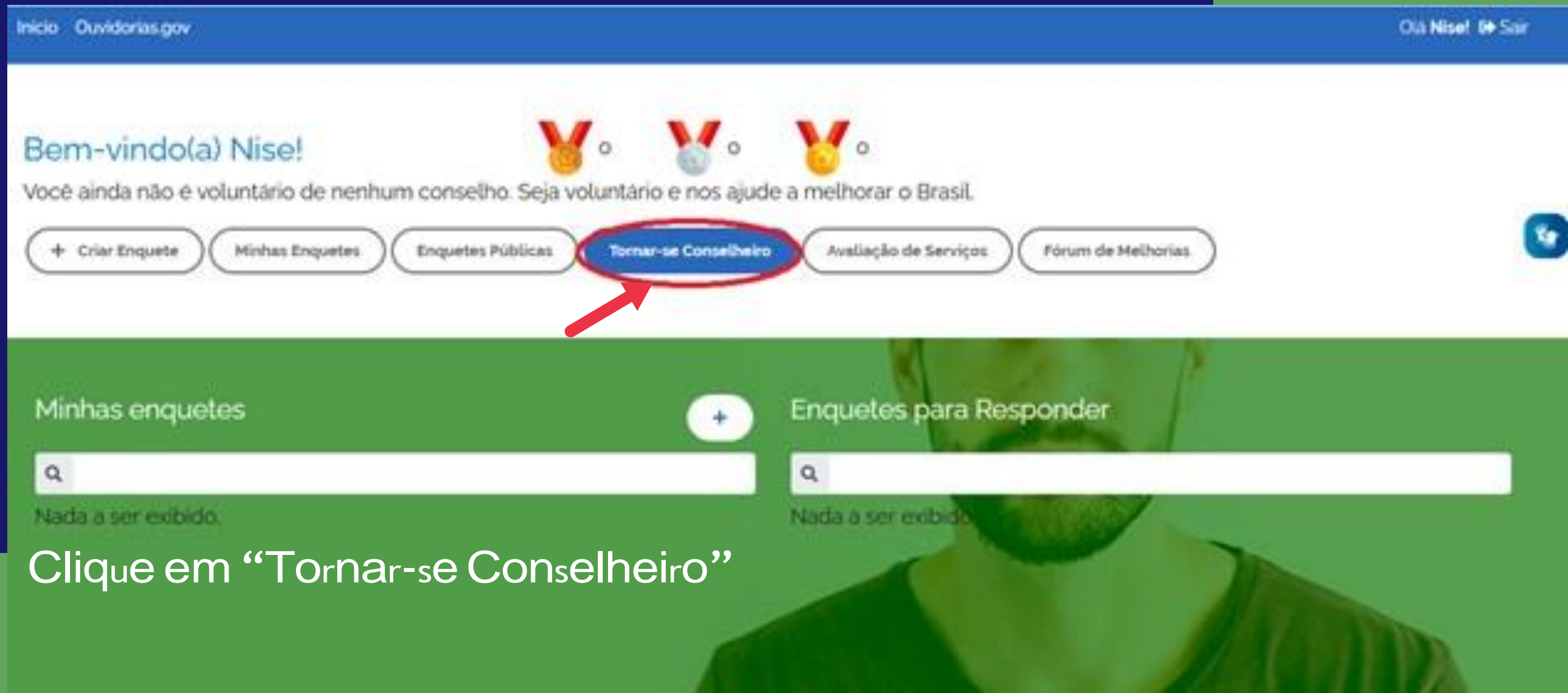
R|R





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 tornar-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 torná-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 tornar-se conselheiro

Comece a digitar para ver as opções



No local indicado, selecione o serviço do IFPA 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 IFPA

- ▶ Matricular-se em curso de Educação à Distância
- ▶ Matricular-se em curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente)
- ▶ Matricular-se em curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado)
- ▶ Matricular-se em curso de Formação Inicial e Continuada (FIC)
- ▶ Obter Assistência Estudantil
- ▶ Obter diploma ou 2ª via de diploma
- ▶ Participar de processo seletivo para curso de Educação à Distância
- ▶ Participar de processo seletivo para curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) – Prosel Técnico, PSU Técnico
- ▶ Participar de processo seletivo para curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) - Prosel Superior, PSU Superior, Sisu, Processo Seletivo Especial, Vestibular
- ▶ Participar de processo seletivo para curso de Formação Inicial e Continuada
- ▶ Receber bolsa de Extensão - Programa Institucional de Auxílio às Atividades de Extensão (PROEXTENSÃO)
- ▶ Receber bolsa de Pesquisa



# 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.

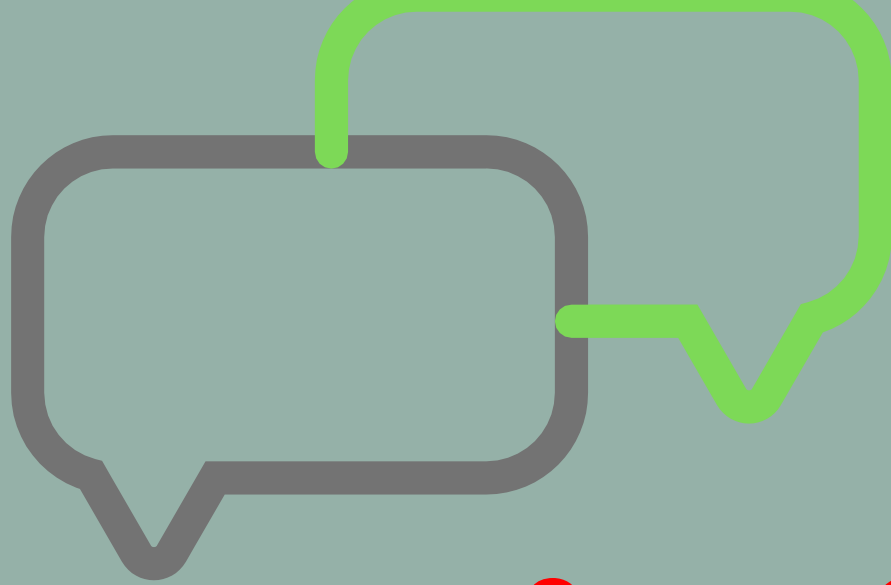
**Como fico sabendo sobre a enquete?**

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 IFPA, na parte de Ouvidoria. O acesso é através do link <https://www.ifpa.edu.br/conselho-de-usuarios>

Se tiver alguma dúvida ou sugestão pode entrar em contato com a Ouvidoria do IFPA através do e-mail [ouvidoria@ifpa.edu.br](mailto:ouvidoria@ifpa.edu.br) que teremos o prazer de te ajudar!

