

Controladoria-Geral da União

Ouvidoria-Geral da União



Documentação da API do FalaBR
Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias

Brasília
Fevereiro de 2020

Sumário

1.	Como utilizar a API do FalaBR	1
1.1.	Solicitando um Usuário de Aplicação	1
1.2.	Obtendo um Token de Acesso	3
1.3.	Consultando um Dado de Domínio	5
1.4.	Registrando uma Manifestação	7
1.4.1.	Registrando uma nova manifestação com poucos campos	7
1.4.2.	Registrando uma nova manifestação com muitos campos	8
1.4.3.	Registrando uma denúncia anônima	10
2.	Reporte de Erros	11
2.1.	Erros no uso da API	11
2.2.	Erros no uso do FalaBR Web	12
2.3.	Prazo para Atendimento	12

1. Como utilizar a API do FalaBR

Me-OUV é a API REST do FalaBR. A documentação detalhada de cada requisição está disponível em <https://treinafalabr.cgu.gov.br/help> e <https://falabr.cgu.gov.br/help>. Este roteiro utilizou como exemplo requisições ao [ambiente de treinamento](#).

É importante lembrar a API SOAP (ex.: IARA, Reclame Aqui) que **não está sendo mais evoluída**; portanto novos campos e funcionalidades não serão incluídas nesta API. Usuários de perfil webservice criados após 01/11/19 já não tem acesso a esta API. Apenas para contextualizar seguem os serviços elencados:

Serviços (web services)	Versão Atual	Endereço de Treinamento	Endereço de Produção
Consulta dados de código	1.0	https://treinamentoouvidorias.cgu.gov.br/Servicos/ServiceConsultaDadosCodigos.svc	https://sistema.ouvidorias.gov.br/Servicos/ServiceConsultaDadosCodigos.svc
Consulta manifestação	3.0	https://treinamentoouvidorias.cgu.gov.br/Servicos/ServiceConsultaManifestacao.svc	https://sistema.ouvidorias.gov.br/Servicos/ServiceConsultaManifestacao.svc
Consulta manifestação com histórico consolidado	2.0	https://treinamentoouvidorias.cgu.gov.br/Servicos/ServiceConsultaManifestacaoHistoricoConsolidado.svc	https://sistema.ouvidorias.gov.br/Servicos/ServiceConsultaManifestacaoHistoricoConsolidado.svc
Consulta anexos da manifestação	1.0	https://treinamentoouvidorias.cgu.gov.br/Servicos/ServiceAnexosManifestacao.svc	https://sistema.ouvidorias.gov.br/Servicos/ServiceAnexosManifestacao.svc
Manter manifestação	4.0	https://treinamentoouvidorias.cgu.gov.br/Servicos/ServiceManterManifestacao.svc	https://sistema.ouvidorias.gov.br/Servicos/ServiceManterManifestacao.svc
Ouvidorias	4.0	https://treinamentoouvidorias.cgu.gov.br/Servicos/ServiceOuvidorias.svc	https://sistema.ouvidorias.gov.br/Servicos/ServiceOuvidorias.svc

Desse modo, é altamente recomendável que as ouvidorias, durante o processo de integração com seus respectivos sistemas, utilizem a API REST do FalaBR.

Para executar requisições da API REST utilizaremos a ferramenta *Postman*. Basta baixar e instalar a versão gratuita da ferramenta em <https://www.getpostman.com/downloads/>.

1.1. Solicitando um Usuário de Aplicação

O primeiro passo para utilizar a API é obter um usuário para a aplicação. Para isto deve-se solicitar acesso ao administrador do FalaBR: OGU/CGOUV - Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias. Os perfis possíveis para usuários de sistema são:

- WebService Atendente:** realiza ações para outros usuários, podendo registrar manifestações para estes. É possível consultar o andamento destas manifestações, dentre outras ações do usuário manifestante como a ação de complementá-las. O perfil não está vinculado a nenhum órgão nem limitado a nenhum tipo de formulário. (Antigo perfil webservice terceiro);

- b) Webservice Respondente:** realiza ações para um determinado órgão. Pode realizar todas as ações do órgão sobre as manifestações que estão no órgão vinculado a este perfil. As ações possíveis ao órgão são as mesmas do perfil Respondente como responder e encaminhar. Também é possível atualizar dados destas manifestações como assunto, subassunto e responsável pela análise. O perfil sempre está vinculado a um órgão, podendo estar limitado a um tipo de formulário. (Antigo perfil webservice ouvidoria);
- c) Webservice Observador:** consulta e detalha manifestações do órgão vinculado ao perfil. Se o perfil não estiver vinculado a nenhum órgão, pode consultar todas as manifestações. Pode estar limitado a um tipo formulário. (Antigo perfil webservice gestor).

Após o administrador criar o usuário sistema com um dos perfis acima, um e-mail a este usuário é enviado com as credenciais de acesso ao site web do FalaBR e à API Me-OUV.

Exemplo:

Prezado(a) Sr(a) WebserviceOrgaoX.

Seu cadastro foi realizado com sucesso no "FalaBR".
Para acessar, utilizar os dados abaixo.

Usuário: WebserviceOrgaoX
Senha: xxxxxxxx

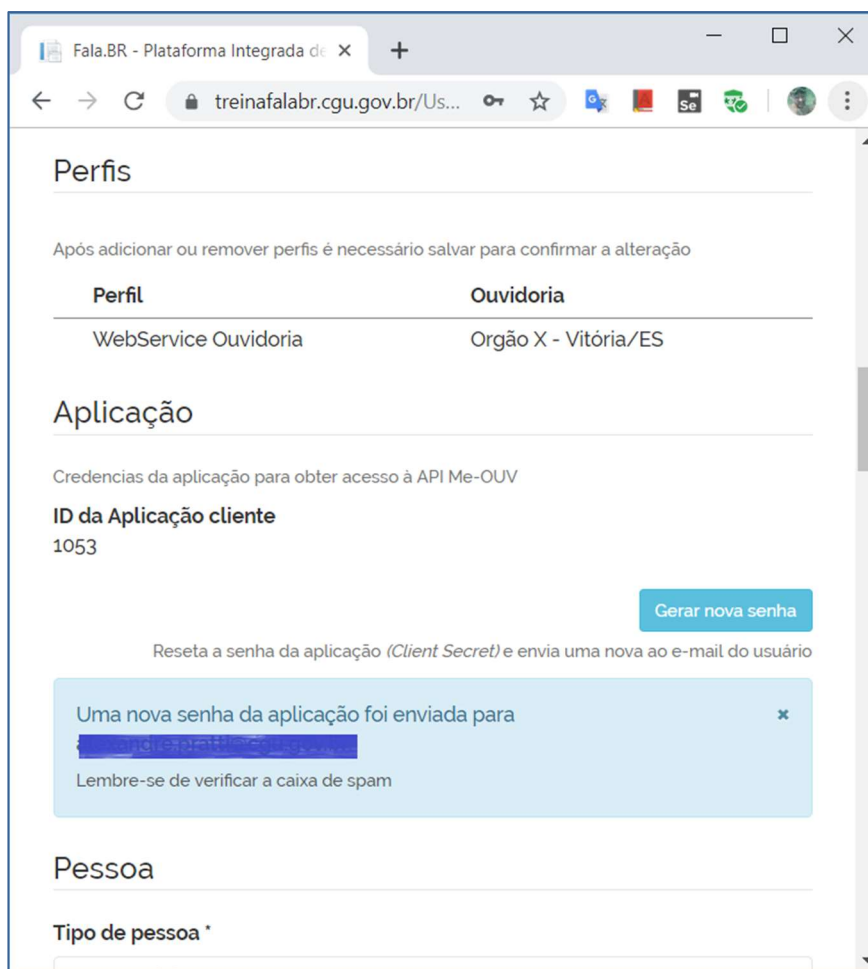
No primeiro acesso com esses dados, o sistema solicitará a alteração da senha. A nova senha deve ter 8 dígitos, contendo letras e números.

A autorização à API Me-OUV segue o padrão OAuth 2.0. Para obter token de acesso utilize os dados abaixo:

ID da aplicação cliente (ClientID): 1053
Senha (Client Secret): xxxxxxxx

Antes de utilizar a API é necessário ativar o usuário. Para isto basta acessar ao site web do FalaBR com o usuário e a senha recebidos no e-mail. No primeiro acesso será exigido troca de senha.

Outro procedimento importante é gerar uma nova senha para aplicação (*Client Secret*). Para isso, entre na tela "Meu Usuário" e acione "Gerar nova senha" na seção "Aplicação". Uma nova senha da aplicação é enviada ao e-mail do usuário.



1.2. Obtendo um Token de Acesso

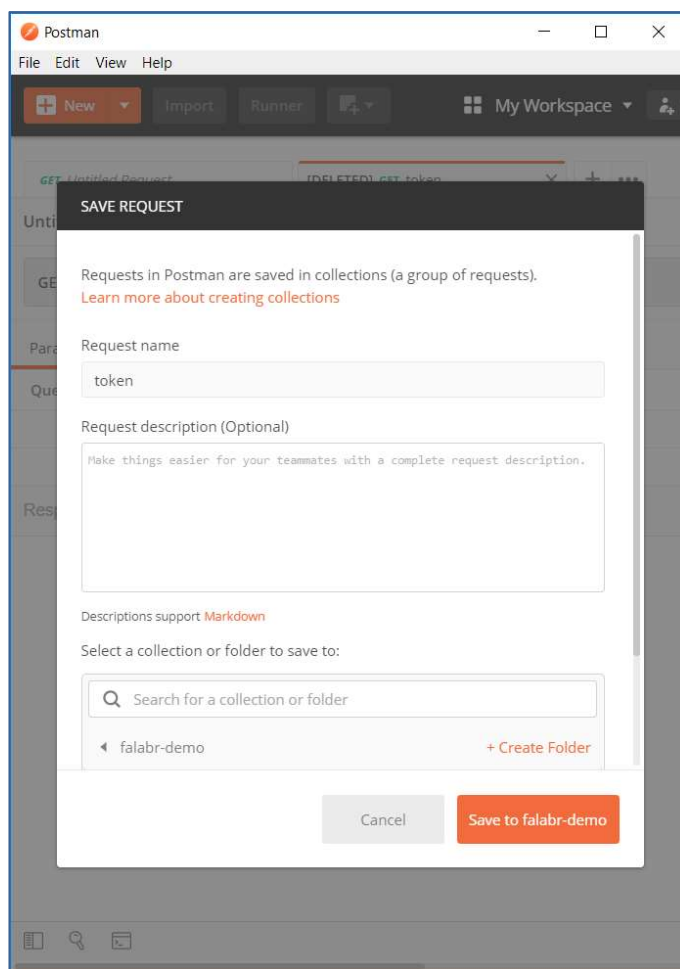
Para autorização às requisições da API utiliza-se o padrão OAuth 2.0. Assim, antes de realizar as requisições é necessário ter um token. Seguem as instruções de como obter um *token* para a API com o *Postman*:

a) Obter um novo token

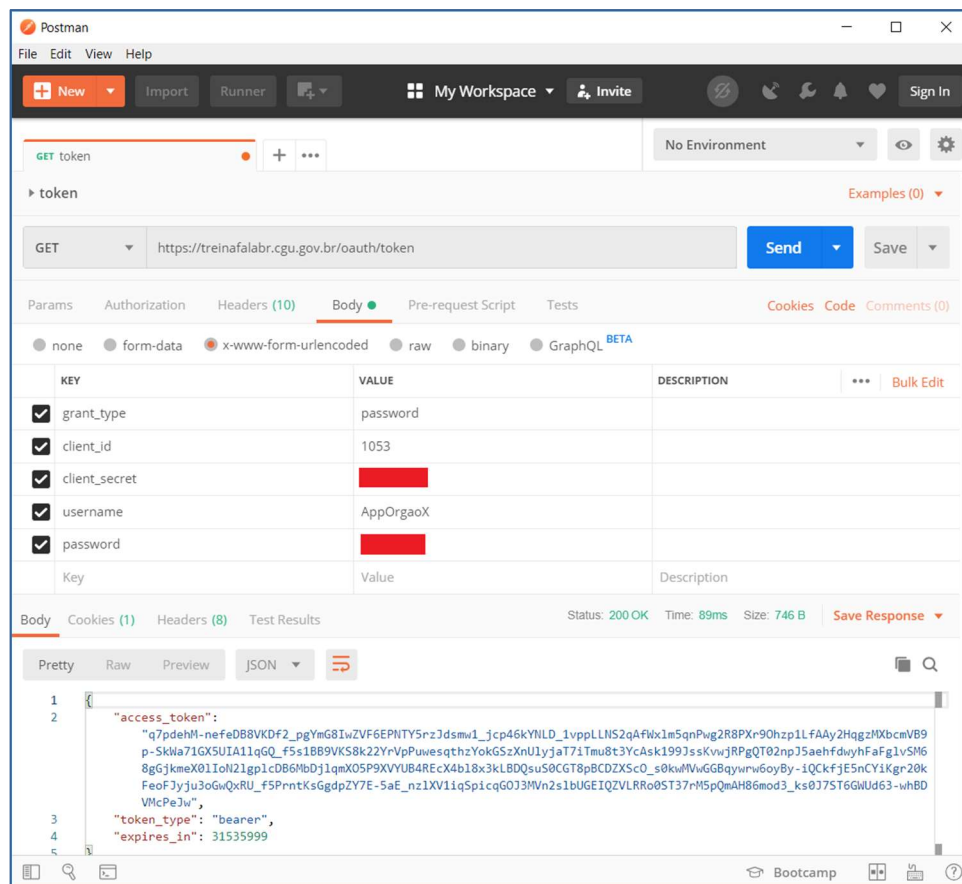
i) Crie uma nova requisição:

(1) Acesse *New > Request* e preencha:

- Request name: *token*
- Collection: *FalaBR-demo*
- + Create Collection FalaBR-demo
- Save to *FalaBR-demo*



- i) Preencha os dados na requisição "token" criada:
- (1) Manter o método GET já selecionado
 - Enter request URL:
<https://treinaFalaBR.cgu.gov.br/oauth/token>
 - (2) Na aba Authorization
 - Type: *No Auth*
 - (3) Na aba Body
 - Selecionar o radio *x-www-form-urlencoded*
 - Na tabela, colocar os pares key value de acordo com as credenciais de acesso do usuário:
 - grant_type *password*
 - client_id *1053 (usuário da aplicação)*
 - client_secret *xxxxxxxx (senha da aplicação)*
 - username *AppOrgaoX (usuário do sistema web)*
 - password *xxxxxxxx (senha do sistema web)*
 - (4) *Send*



Salve o valor referenciado na variável `access_token` disponível na resposta da requisição. O `token` é válido por ao menos um ano ou até que uma nova senha da aplicação (`client_secret`) seja gerada.

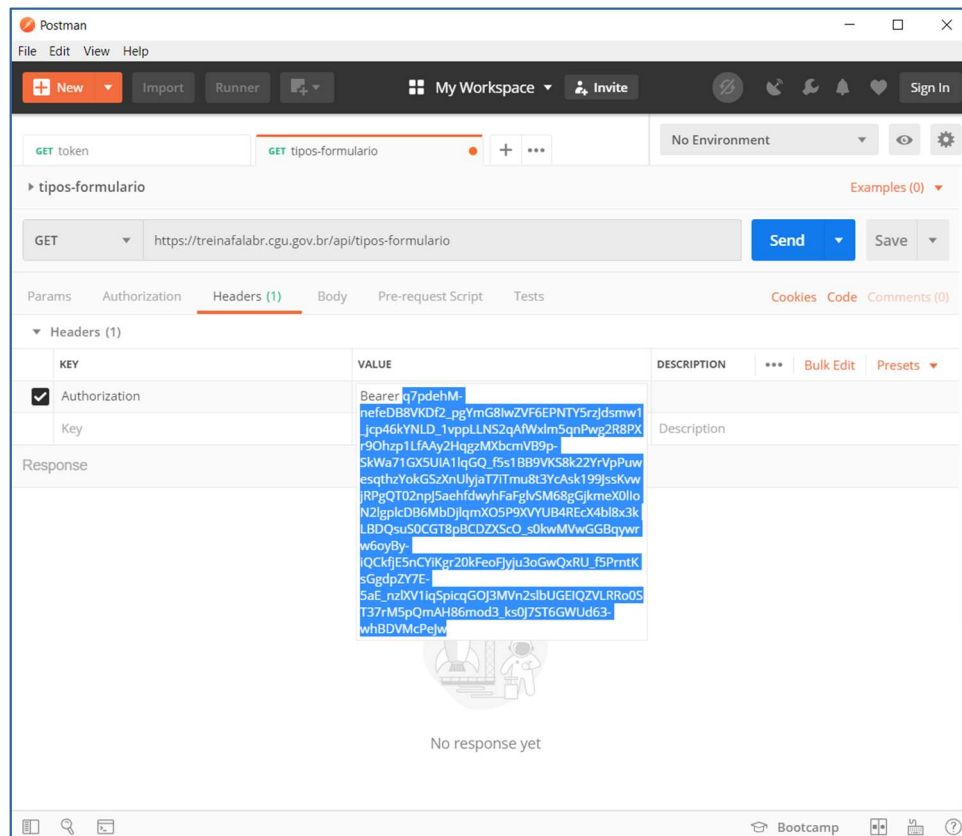
1.3. Consultando um Dado de Domínio

Para listar os tipos de formulário, faça uma requisição à coleção de tipos de formulário: [GET api/tipos-formulario](#). Instruções no *Postman*:

- Crie uma nova requisição:
 - Acesse *New > Request* e preencha:
 - Request name: *tipos-formulario*
 - Collection: *FalaBR-demo*
 - + Create Collection FalaBR-demo
 - Save to FalaBR-demo
- Preencha os dados na requisição "token" criada:
 - Manter o método GET já selecionado
 - Enter request URL: <https://treinaFalaBR.cgu.gov.br/api/tipos-formulario>
 - Na aba Authorization

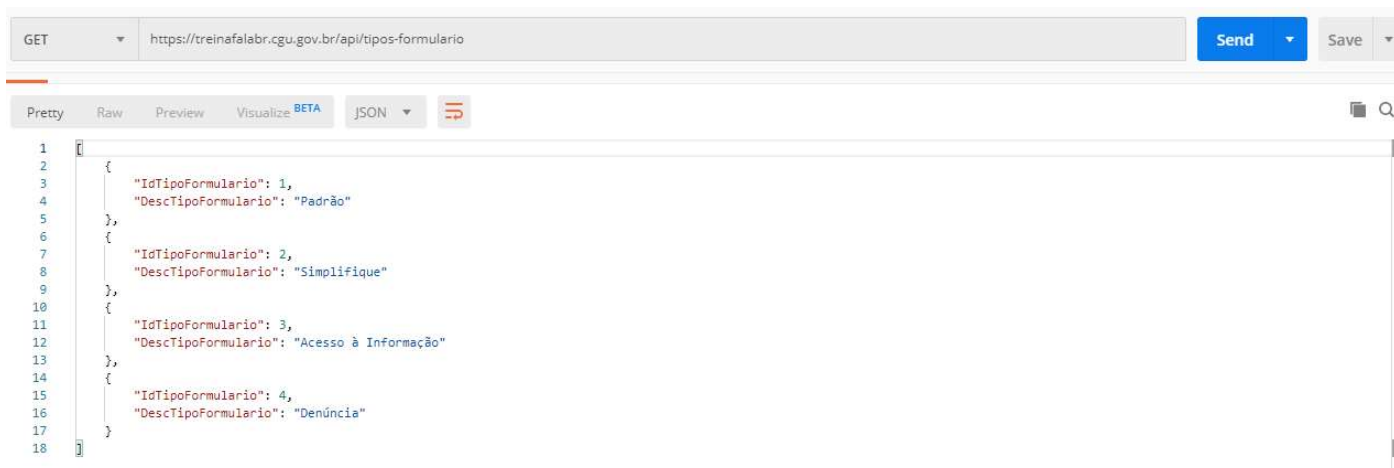
- Type: *No Auth*
- iii) Na aba Headers
- (1) Entre com o par key value :
 - (a) Key: *Authorization*
 - (b) Value: *Bearer <token-obtido-no-passo-acima*>*

* Obs: importante colocar a palavra *“Bearer”* seguida de espaço antes do valor do token. Não acrescentar os símbolos < e >.



c) *Send*

A resposta da requisição será um JSON com a lista de tipos de formulários:



```
GET https://treinafalabr.cgu.gov.br/api/tipos-formulario Send Save

Pretty Raw Preview Visualize BETA JSON

1 {
2   "IdTipoFormulario": 1,
3   "DescTipoFormulario": "Padrão"
4 },
5 {
6   "IdTipoFormulario": 2,
7   "DescTipoFormulario": "Simplifique"
8 },
9 {
10  "IdTipoFormulario": 3,
11  "DescTipoFormulario": "Acesso à Informação"
12 },
13 {
14  "IdTipoFormulario": 4,
15  "DescTipoFormulario": "Denúncia"
16 }
17
18 }
```

1.4. Registrando uma Manifestação

Para registrar uma nova manifestação, faça uma requisição à coleção de manifestações: [POST api/manifestacoes](#). Instruções no *Postman*:

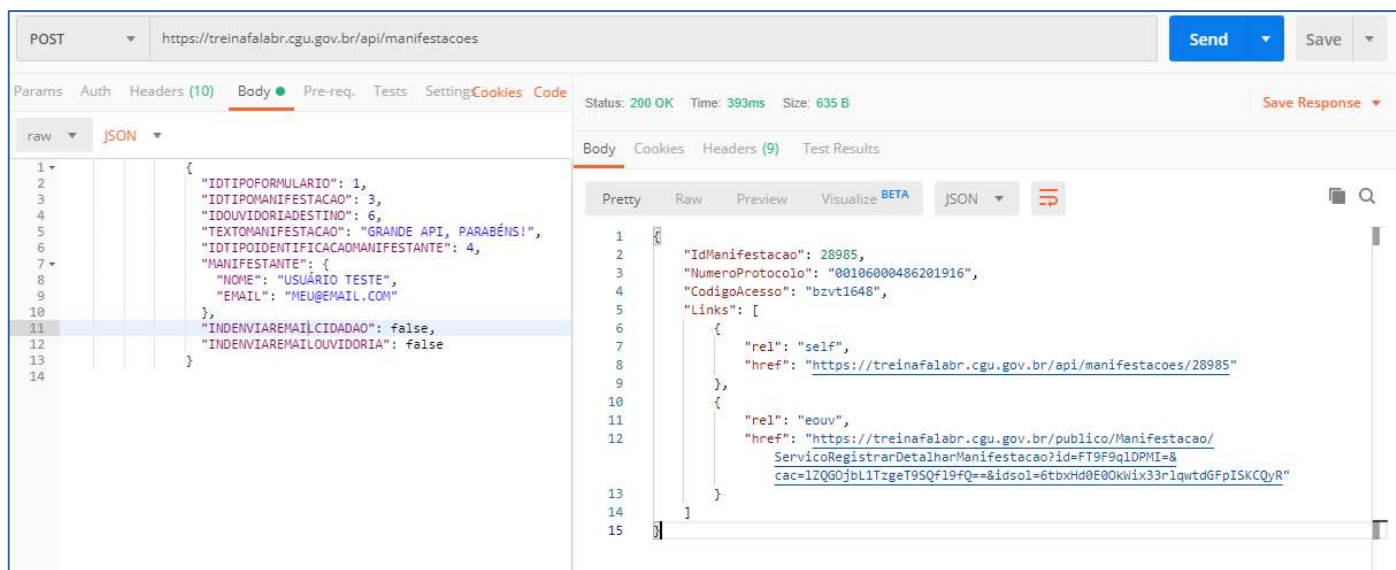
- a) Crie uma nova requisição:
 - ii. Acesse *New > Request* e preencha:
 - Request name: *elogio*
 - Collection: *FalaBR-demo*
 - + Create Collection FalaBR-demo
 - Save to FalaBR-demo
- b) Preencha os dados na requisição "token" criada:
 - i) Alterar o método para POST
 - Enter request URL:
<https://treinaFalaBR.cgu.gov.br/api/manifestacoes>
 - ii) Na aba Authorization
 - Type: *No Auth*
 - iii) Na aba Headers
 - (1) Entre com o par key value :
 - (c) Key: *Authorization*
 - (d) Value: *Bearer <token-obtido-no-passo-acima*>*
 - iv) Na aba Body
 - (1) Selecionar o radio "raw"
 - (2) Selecionar em *Text*, a opção JSON
 - (3) No editor de texto digitar:

1.4.1. Registrando uma nova manifestação com poucos campos

No exemplo abaixo é registrado um elogio destinado a CGU por uma manifestante identificado sem restrição:

```
{
  "IdTipoFormulario": 1,
```

```
"IdTipoManifestacao": 3,
"IdOuvidoriaDestino": 6,
"TextoManifestacao": "Teste de registro de manifestação informando poucos campos",
"IdTipoidentificacaoManifestante": 4,
"Manifestante": {
  "Nome": "Usuário teste",
  "Email": "meu@email.com"
},
"IndEnviarEmailCidadao": false,
"IndEnviarEmailOuvidoria": false
}
```



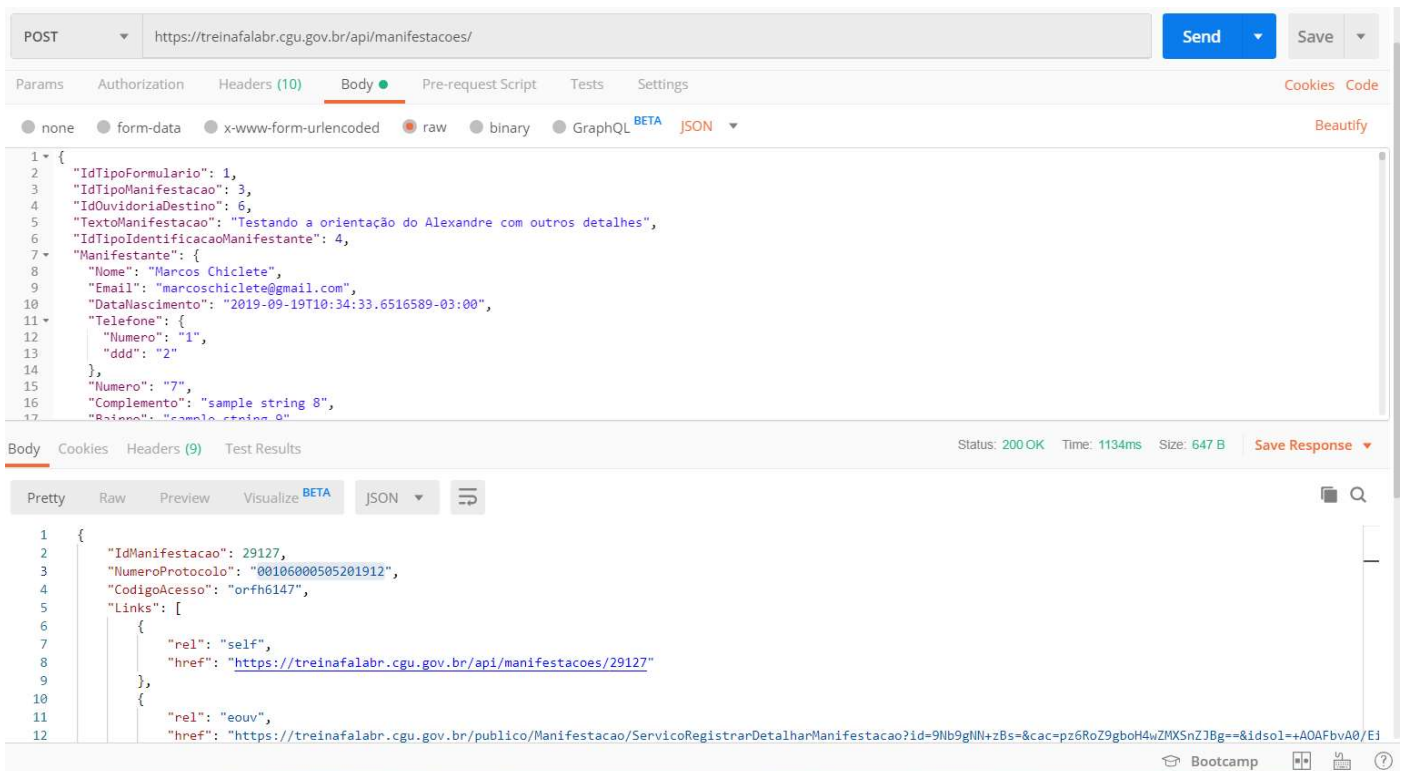
1.4.2. Registrando uma nova manifestação com muitos campos

No exemplo abaixo é registrado um elogio destinado a CGU por uma manifestante identificado sem restrição, com várias informações pessoais, além de anexar um arquivo:

```
{
  "IdTipoFormulario": 1,
  "IdTipoManifestacao": 3,
  "IdOuvidoriaDestino": 6,
  "TextoManifestacao": "Testando a orientação do Alexandre com outros detalhes",
  "IdTipoidentificacaoManifestante": 4,
  "Manifestante": {
    "Nome": "Marcos Chiclete",
    "Email": "marcoschiclete@gmail.com",
    "DataNascimento": "2019-09-19T10:34:33.6516589-03:00",
    "Telefone": {
      "Numero": "1",
      "ddd": "2"
    },
    "Numero": "7",
    "Complemento": "sample string 8",
    "Bairro": "sample string 9",
  },
}
```

```
"IdRacaCor": 1,
"IdProfissao": 1,
"IdEscolaridade": 1,
"RazaoSocial": "sample string 11",
"IdTipoInstituicao": 1,
"IdAreaAtuacao": 1,
"NomeRepresentante": "sample string 12",
"CargoRepresentante": "sample string 13",
"EmailRepresentante": "sample string 14"
},
"IndEnviarEmailCidadao": false,
"IndEnviarEmailOuvidoria": false
"Anexos": [{
    "NomeArquivo": "retângulo.jpeg",
    "ConteudoZipadoEBase64":
"H4sIAAAAAAAAAEAOlWe1QTVxq/kwcJIRKCKAu2RkErVixbxReujthK1K4K0ooWayq+dSmHykNdZHhYpLE2BZUubj
UCuui6muOD0tqWISIFpRQhKC9rHgaLyCM8HcLk3r3psbt7as+Rtp6zf5Rv5nfOzNy533y/+b7fdy+qRwbgsjRoS
RAGCAK8jQ+AmsArgEMQ9vOxcflcuznweFy+wEEgsEPo6OQoFIqEAoFohEjkJMYmcHSWjBA726/tTuzT7bPwKRYK
hOJfbKgYSIWghijlEl6AIyW4UgJdAzIACD7xg4HHRnC4PL4DDknkhF8ocMHhc7kcHCyfx8Oje/E44En5ruNfDnQ
YGbJe4BXtNi05I0fovFCCdtTKasuE6RHvpjiKRrv/wcNz4guTfCa/6D9j5qzZcwJeeXVRkHzzxkqWhr7+xKmz1mj
c3bNy0ecvWbdt3xsTGxe/avSdl33tp+9PfV2YeOnwk6+O/ZR/NzTt56h/5p8/88+KlywWfFn72+ZWrrJddKvy4rv
36jRld763ZdfUOj0XTP3Hz/+5YHrV3dPb19/Y+YAaudFwG4xI/2s7ykmBch54AnsPMiOPH2F6Q8/viXHVwDQwTr
o0d6TUsWui3MyLmgdfSevtIyKuLdatHoCf7GiVl2aj8wGxqx1F/F7D/E/surEYi5BE4eVwpIYGNzlT7g/4qiBbb
TCBi+Ulyk2t7qalrLbOvyMxWy3utmWvQNCfy+rGeCYg9UXdrd37W2dLDpr0u8Im9Wjkk4H/2FgOfyJwSg10Hbe2
TL5lRztkkCA09I6BZNEmny0deHwgMfwzXHxyFg9nziARiESob7k8l5w86e5myA278WgZS+xOsIfKoqi5QY80tWK
PWWTKbpmnorrNRRRo/bvlBnDq/Y6df5z1Tv9+NKxAd7Zn97R5xJWGGSyCf3mYD8yI8JmAtDNV1V0CCzqh4csfD3
IoCAQE7diIVzELjDRSDENq0InOaofZ4KCY2LsE42sJwurhpUIDBKnqnrG1SUu7Oe9xCYXmd4IBCNge3eFwDprc+
q/LkDHARS8+jmAASEQ6CDQOA0zFaAMD0Clph4Nl9xt20rJvtkuikGEfDJVT4Vg1gRI3Cghx+yYgQ+w3d51mOUoo
BNprTnye5jVLL6kQyBwipU87B/OBtDy0Y7Aqz7WSicMrg6sVFhWSVT6l2hZ8JkBPYd0s6fCMthZS1tfKG6Ddf91
v6ZNbDV1Dn7C83y+lp4vby8nFqTMHkLmvSwPQouC4R/39zK2A4SnuyxkfbrIDQkoZA8/dGfL8878lHJyRJPPhr6
SR/ksNNf75T78zoxUlo+ZUihC/a3hSPAX8+E4vVICVXNBLEjjZp2qn3qa9A1cmxP291El5I945zHeYjhcv8d3T
nfn32CVgMVC+sHH8RNBWSRnfo/ND2d3ozrSqazcSeZybd23u30CBzUTBRwcdL5DV3b+84MDd7avOu7D63nR676s
9sXBnoEbxLU2uFuL8b/qXoPqxvDlc3NEqytzN2gYymuzwL2y4hsFBSshUgfsBjL+VB71W2LKolkLHLO2WeNwJZs
aw2ZIFM18kGnRv0ReBmapd9jLdHjoBvCwLpt+hNaqtLIom/oVqME3CM+uPrwYJenCnp2cQKsnccSyGgHzuBQEUA
aZoR1bAF7pNhyTDeNeTAFsU3o9wI23wErm3XX6yyCumcaov8JNX9rYo5GN6/BoEcaW4KUNirgmvqeviLALViOPC
hb26T2VLOYCgnSvsqvbFTlBBheWN/uj8tZkralRsKbhvSnJiiyt3zPjkescj3wgfX3zFHZhStPGkws4wf0ho9M6
MMBodYpkPMxPrR9hjic0tZAH/t4JyoSyr/AaWrrVPRWBTKnMGn9F095Np5PMFHf21Kz+LAQunjWpbHO/CxZU9
YYsAm5DwChbIqaN18EU1eNlMDVUYxYN0/hd0/iSLFVb/qxp+KKs6MXagu/i+xOY8ed27L1lp9CalkMZ3nrpfis0
hfn51tywuGfK4zZvjnjNdcmeowA+16Jp74HPz7VLsPoyixVYshvLe57M8kCPW8HBfIMAjqnEes1o4TKpuXRhFRP
TaVd3kM6Ct0Mj7mP9lfdSJfkUVutMdZKMiFJXQfkJic1ZCfWkUUFjtjFmRbGEnXUUK9u7GgHnY/ZW0JgIKOOXuM
eMTSLTA6YMJiCwfznEuo4kAWm5u03GquRsQLy9xeRtY/A2Jq0HdwHzHgDHDYf8PyE/WWqxnbbH/9Tvw/r5o91Jl
sLiTs5qJly7ztOct4ns9FMD6g01/ssCnp9/VfdNxqlDFSktV+tiPuyIS86Km5S5DMQMRQTD+O2gUMO/Addkb2I4
EwAA",
    "TamanhoArquivo": 2352
  }]
}
```

A resposta será um JSON com o id da manifestação criada mais um link para ela:

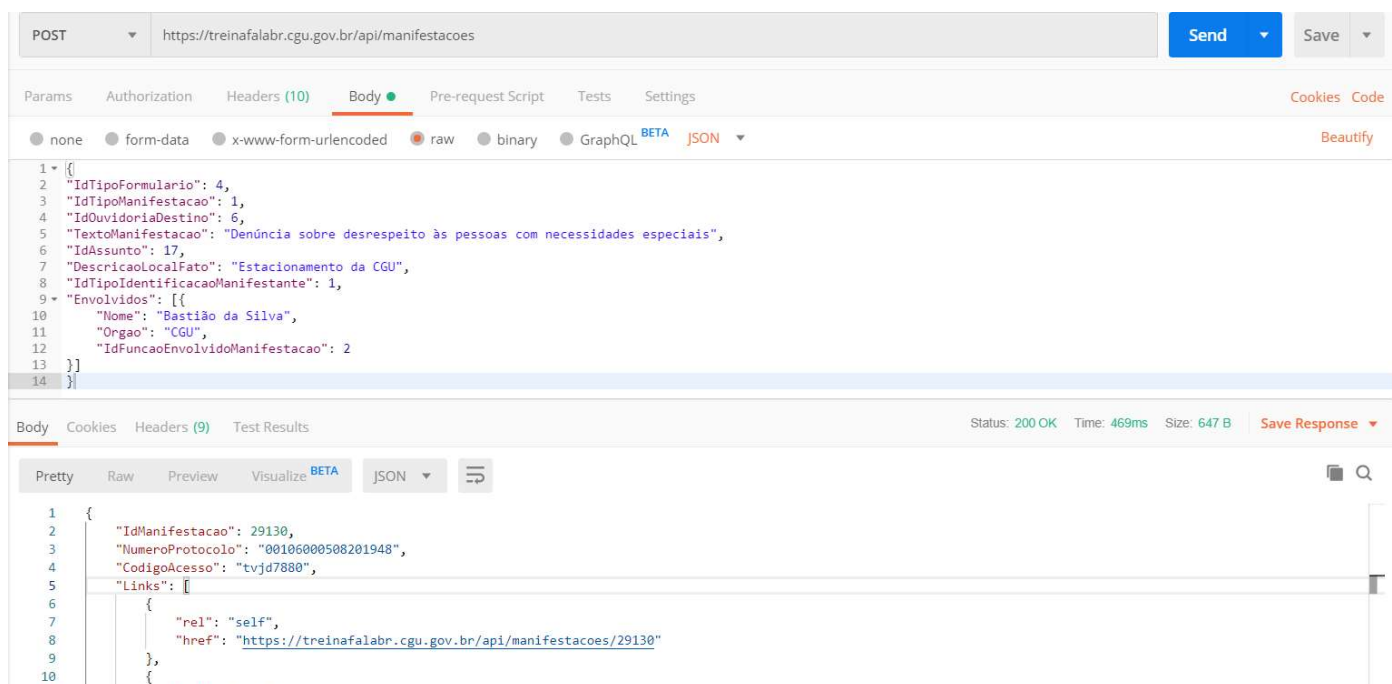


1.4.3. Registrando uma denúncia anônima

Abaixo segue o registro de uma denúncia anônima – que no FalaBR é automaticamente convertida em comunicação anônima – tendo como órgão destinatário a CGU:

```
{
  "IdTipoFormulario": 4,
  "IdTipoManifestacao": 1,
  "IdOuvidoriaDestino": 6,
  "TextoManifestacao": "Denúncia sobre desrespeito às pessoas com necessidades especiais",
  "IdAssunto": 17,
  "DescricaoLocalFato": "Estacionamento da CGU",
  "IdTipoIdentificacaoManifestante": 1,
  "Envolvidos": [{
    "Nome": "Bastião da Silva",
    "Orgao": "CGU",
    "IdFuncaoEnvolvidoManifestacao": 2
  }]
}
```

A resposta será um JSON com o id da manifestação criada mais um link para ela:



2. Reporte de Erros

Com o intuito de facilitar a detecção e correção de erros, segue abaixo orientação para o reporte adequado de erros.

2.1. Erros no uso da API

Para todo o reporte de erro de API deve ser solicitado que a requisição seja realizada pelo próprio usuário na ferramenta [Postman](#), conforme guia disponibilizado.

Se o erro ocorre com a requisição feita pelo usuário no *Postman*, para sua reprodução deve ser informado:

- Ambiente utilizado: treinamento ou produção;
- Login do usuário que realizou a operação;
- Requisição realizada:
 - Método: GET ou POST;
 - Operação: URL utilizada;
 - Parâmetros utilizados (body parameters);
- Resposta da requisição:
 - Status da resposta (erro HTML 500, 400, 401 ou outros);
 - Corpo da resposta;

É possível ainda, exportar pelo *Postman* a requisição que ocorreu o erro: para isto, na coleção que contém a requisição clique com o botão direito ou em “...” e selecione *export*; depois salve o arquivo *JSON* e envie-o junto ao reporte de erro.

2.2. Erros no uso do FalaBR Web

Para erros durante a utilização do FalaBR via sistema Web é necessário informar:

- i. Ambiente utilizado: treinamento ou produção;
- ii. Login do usuário que realizou a operação;
- iii. Tela com o erro, a que contém código e hora do erro;
- iv. Número da manifestação envolvida, se for o caso;
- v. Print da tela e comando que ocasionou o erro;
- vi. Informação com os dados preenchidos no formulário antes da ação que ocasionou o erro.

2.3. Prazo para Atendimento

Para reporte de erros, tanto para uso do FalaBR Web quanto do Me-Ouv, pode ser utilizado o e-mail suporte.e-ouv@cgu.gov.br. No corpo do e-mail devem ser informados os dados solicitados nos dois itens anteriores.

Inicialmente a demanda será atendida por um servidor da Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias-CGOUV. Dependendo da dificuldade ou peculiaridade do caso, a demanda será repassada à equipe de TI da CGU responsável pelo desenvolvimento e manutenção do sistema FalaBr.

Abaixo segue o Acordo de Nível de Serviço – ANS estipulado pela OGU para atendimento da demandas recebidas na caixa do suporte.e-ouv@cgu.gov.br referente ao FalaBR. Para atendimento das demandas recebidas, foram estipulados três casos de complexidade, bem como seus prazos de atendimento, sendo discriminados abaixo alguns casos exemplificativos:

Nível do Atendimento	Complexidade		
	Baixa (24h)	Média (48h)	Alta (72h)
1º Nível (equipe OGU)	<ul style="list-style-type: none"> criação, inativação ou alteração de usuário criação, inativação ou alteração de ouvidoria geração de nova senha criação de campos no formulário de manifestação da ouvidoria no FalaBR esclarecimento de dúvida na utilização do FalaBR alterações no portal ouvidorias.gov 	<ul style="list-style-type: none"> elaboração de resposta a sugestão ao FalaBR análise de erro de acesso, visualização e encaminhamento de manifestação demandas que exijam a consulta a outros sistemas, como o Painel Resolveu, e-SIC etc problemas com integração de sistemas próprios das ouvidorias com o FalaBR 	<ul style="list-style-type: none"> geração de relatórios no Painel Resolveu depuração de problemas de desempenho no sistema demandas do tipo baixa e média que, pela quantidade solicitada, exigem mais horas de trabalho do técnico responsável
2º Nível (equipe DTI)	<ul style="list-style-type: none"> dúvida na utilização do FalaBR que exigem conhecimento técnico de 	<ul style="list-style-type: none"> correção de erro de acesso, visualização e encaminhamento de 	<ul style="list-style-type: none"> correção de erro envolvendo depuração de problemas de desempenho no sistema*

	<p>programação ou base de dados do FalaBR</p> <ul style="list-style-type: none"> • problemas com integração de sistemas próprios das ouvidorias com o FalaBR utilizando o módulo SEI 	<p>manifestação por meio de programação*</p> <ul style="list-style-type: none"> • demandas que exijam a consulta e alteração de outros sistemas, como o Painel Resolveu, e-SIC etc* 	<ul style="list-style-type: none"> • criação, inativação ou alteração de campos na API** • criação de novas funcionalidades no FalaBR por meio de programação** • demandas do tipo baixa e média que, pela quantidade solicitada, exigem mais horas de trabalho do técnico responsável.
--	---	--	--

* Os erros reportados com grau maior grau complexidade que necessitem de maior esforço por parte equipe da DTI poderão requerer mais que 72h.

** A criação/alteração de campos na API ou a adição de novas funcionalidades no FalaBR que necessitem ser incluídas em uma próxima sprint de sustentação do FalaBR não possuem prazo previsto de atendimento, pois dependem de critérios de priorização a serem definidos pela OGU.

Observa-se que, como o atendimento pode ser escalonado (do primeiro para o segundo nível), o prazo de atendimento total utilizado para atender a demanda é soma dos prazos do primeiro e segundo níveis.