



## Política de uso da API de acesso ao Fala.BR

### Introdução

A Plataforma Fala.BR é um sistema que resulta da integração entre o e-Ouv e o e-SIC. Por meio da Plataforma é possível receber e tratar, em ambiente único, manifestações de ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios) e pedidos de acesso à informação. Os órgãos e entidades do Poder Executivo federal a utilizam pois estão obrigados ao uso, conforme se depreende do art. 16 do Decreto 9.492/2018. Além destes, órgãos de outras esferas e poderes podem utilizar a Plataforma como instrumento de apoio no registro das manifestações a partir da adesão junto à Rede Nacional de Ouvidorias - RENOUV.

Sob a gestão compartilhada da Ouvidoria-Geral da União (OGU) e da Secretaria Nacional de Acesso à Informação (SNAI), a operação do ambiente de infraestrutura é conduzida pela Diretoria de Tecnologia da Informação (SE/DTI).

A integração via API disponibiliza serviços para que aplicações de terceiros possam cadastrar, consultar e tratar as manifestações.

A Plataforma Fala.BR adota a seguinte "Política de Uso de API", que estabelece as diretrizes relacionadas às atividades de gestão e do uso da API, bem como dos dados obtidos por meio dela.

### Sobre a API

1. API é uma interface, por meio da qual uma aplicação pode se comunicar com outras aplicações.. Em inglês a sigla API significa "*Application Programming Interface*", que significa, em tradução para o português, "Interface de Programação de Aplicativos";
2. Por meio dela é possível expandir e agilizar a capacidade da Plataforma Fala.BR, possibilitando a realização de diversas integrações com outras aplicações, como ações sem acesso à interface web do sistema web, consultas, recuperação e registro de manifestações, consulta de dados de domínio e recuperação recursos LAI, por exemplo.

### Autorização de acesso à API

3. Para o consumo e utilização da API, o órgão não federal deve ter formalizado a adesão à Rede Nacional de Ouvidorias ou ao Acesso à Informação no Fala.BR;
4. A solicitação do Ouvidor do órgão interessado em utilizar a integração via API deverá ser autorizada pelo administrador da Plataforma Fala.BR (OGU/DOUV) – Diretoria de Articulação, Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias;
5. Deverá ser informado nome, CPF e e-mail de colaborador responsável, preferencialmente da área de TI, que estará à frente dos trabalhos de integração;

6. Na solicitação deverá ser indicado qual o perfil desejado dentre os dois a seguir:
  - 6.1. Web service Respondente - 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;
  - 6.2. Web service observador - Consulta e detalha manifestações do órgão vinculado ao perfil.
7. Assim que cadastrado, será enviada mensagem para validação do usuário com senha temporária para acesso, que deverá ser alterada no primeiro logon manual no sistema. Depois de alterada, o usuário já poderá utilizar a Plataforma normalmente. Na mensagem inicial também será enviado o ID da aplicação cliente (ClientID) e Senha (Client Secret) (esta senha também deverá ser trocada na Funcionalidade Meu Usuário, após o usuário se logar);
8. Inicialmente será criado perfil de acesso apenas ao ambiente de treinamento para que sejam realizados testes de integração e familiarização com a funcionalidade;
9. O perfil no ambiente de produção somente será habilitado após o perfeito funcionamento da integração no ambiente de treinamento;
10. A criação do usuário no ambiente de produção repete a etapa anterior para validação do usuário e fornecimento de dados do órgão.

## Uso permitido e Segurança

11. É de responsabilidade do usuário da API observar esta Política de Uso e, caso faça uso da API, se compromete a segui-la, estando sujeito às penalidades previstas nela e em outros normativos relacionados;
12. O uso da API se limitará à integração com a Plataforma Fala.BR dentro dos parâmetros de uso aceitável configurados no sistema e declarados no Manual da Plataforma e na documentação da API;
13. O controle de login de acesso, senhas, realização de comandos via API é de inteira responsabilidade do órgão. Assim como o uso dos dados obtidos via API, que devem obedecer à [legislação pertinente ao tema](#), inclusive as que versam sobre a LGPD (Lei 13.709/2018);
14. Antes de iniciar o uso da integração no ambiente de treinamento, após a criação do usuário, é necessário realizar a autorização do usuário criado via a geração de um token de acesso para autorização das requisições no padrão OAuth2.0, por meio da ferramenta Postman, disponível gratuitamente em <https://www.postman.com/>;
15. O token de acesso no ambiente de produção deverá ser atualizado periodicamente, de acordo com a periodicidade definida pela Controladoria-Geral da União (CGU);
16. Os detalhes técnicos do funcionamento e a descrição dos comandos podem ser acessados em [Como utilizar a API da Plataforma Fala.BR](#) e na [Documentação da API do Fala.BR](#);
17. Idealmente, as transações devem ser realizadas em lotes incrementais, por dia ou por horas, evitando-se a leitura/carga de dados já lidos/carregados. É de responsabilidade do usuário da API realizar o mínimo de consultas de leitura ou escrita ao sistema, de forma a não a utilizar de forma desnecessária;
18. O volume de transações trafegadas pode ser limitado por sessão a fim de evitar sobrecarga de processamento no sistema;

19. Em caso de sobrecarga no sistema, a CGU pode, momentaneamente, reduzir os limites de tráfego e até mesmo suspender o serviço de integração via API a fim de desonerar a carga da Plataforma;
20. O uso da API será monitorado e excessos ou usos indevidos, que possam expor a aplicação a riscos serão notificados. Em caso de reiteração, o acesso pode ser bloqueado;
21. Usuários webservice sem atividade há mais de noventa dias serão automaticamente inativados. Para reativá-lo basta acionar o [suporte](#).

## **Suporte e manutenção**

22. A CGU dará suporte à integração da API e poderá fazer modificações conforme necessário para garantir o funcionamento adequado da integração;
23. A CGU poderá realizar ajustes e/ou modificações no funcionamento da API de acordo com mudanças na Plataforma Fala.BR ou outras solicitações específicas recebidas;
24. Envio de dúvidas, sugestões e relato de erros na integração devem ser direcionados via [formulário de suporte](#);
25. As solicitações de criação de usuários para integração, depois de autorizadas pela OGU/DOUV serão atendidas em até dois dias úteis;
26. As solicitações de suporte por meio do [formulário de suporte](#) serão atendidas em até dois dias úteis.

## **Da modificação da Política de uso da API de acesso ao Fala.BR**

27. A CGU se reserva o direito de modificar estes termos e condições a qualquer tempo, observando a comunicação ampla e prévia desta alteração aos órgãos usuários da Plataforma Fala.BR.