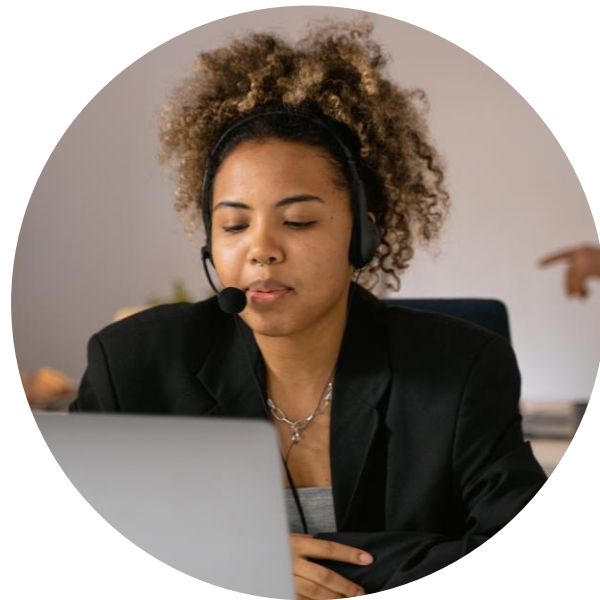


SIC

QUALIDADE DO SERVIÇO

Secretaria Nacional de Acesso à Informação
Controladoria-Geral da União



LAI PARA
TODOS

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO É RESPONSABILIDADE DE TODOS



AUTORIDADES



**COLABORADORES
DO SIC**



**SERVIDORES E
EMPREGADOS PÚBLICOS**

É essencial disseminar a **cultura da transparência**,
sensibilizar a alta gestão e **orientar** servidores e
empregados públicos

ATENDIMENTO COM QUALIDADE

Cumprimento
de prazos



Fornecimento
adequado da
informação



Satisfação
do usuário



PRAZO DE RESPOSTA

Responder aos pedidos e recursos dentro do prazo legal estabelecido



MÁXIMA TRANSPARÊNCIA

O acesso é a regra, o sigilo a exceção!

- Informações produzidas e custodiadas pela administração pública são, via de regra, públicas
- Negativas requerem o apropriado embasamento legal
- Não importa quem pede, nem para quê

HIPÓTESES DE NEGATIVA DE INFORMAÇÃO


- Informação pessoal
- Informação sigilosa classificada conforme a Lei nº 12.527/2011
- Informação sigilosa de acordo com legislação específica
- Processo decisório em curso
- Pedido genérico
- Pedido desproporcional ou desarrazoado
- Pedido exige tratamento adicional de dados
- Pedido incompreensível





ADEQUAÇÃO DA HIPÓTESE DE NEGATIVA

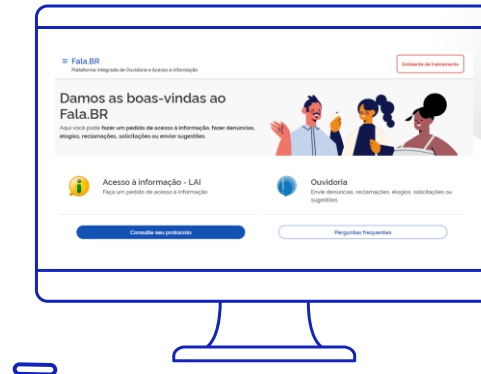
É necessário **demonstrar a adequação** do embasamento legal indicado como justificativa para a negativa



REGISTRO DA RESPOSTA NO FALA.BR

+ Marcar corretamente a decisão do órgão

- . Acesso Concedido
- . Acesso Negado
- . Acesso Parcialmente Concedido
- . Não se trata de solicitação de informação
- . Informação inexistente
- . Órgão não tem competência para responder sobre o assunto
- . Pergunta duplicada/repetida

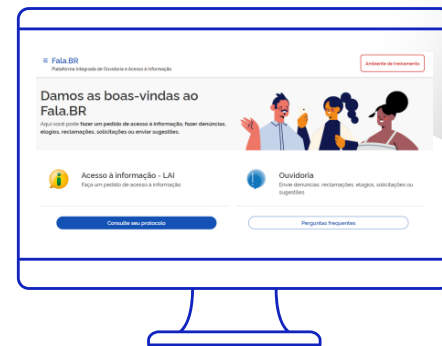


REGISTRO DA RESPOSTA NO FALA.BR

+ Inserir a resposta no campo próprio disponível no sistema

+ Evitar anexos em **imagem**
PDF

+ Atentar para a marcação da restrição de conteúdo



Pedidos respondidos
são disponibilizados
para consulta aberta,
em transparência ativa

The image shows a screenshot of the gov.br search interface. At the top left is the gov.br logo. Below it is a hamburger menu icon followed by the text 'Busca de Pedidos e Respostas' and 'Lei de Acesso à Informação'. The main search area contains a 'Termo de pesquisa:' label above a text input field. Below this are two dropdown menus: 'Órgão' and 'Decisão', both with the placeholder text 'Selecione o item' and a close/clear icon (X) and a dropdown arrow (v). At the bottom of the search area are three buttons: 'Limpar filtros' with a trash icon, 'Busca Avançada' in a rounded rectangle, and 'Buscar' with a magnifying glass icon. Below the search interface is a dark blue banner with the gov.br logo on the left and an information icon (i) with the text 'Acesso à Informação' on the right. Below that is a grey banner with the gov.br logo on the left and an information icon (i) with the text 'informação acesso' on the right.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO





PESQUISA DE **SATISFAÇÃO**

**A DEMANDA FOI
ATENDIDA?**

**A RESPOSTA FOI
COMPREENSÍVEL?**

**ESTÁ SATISFEITO COM
O ATENDIMENTO?**

- ✓ A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?
- ◐ A justificativa para a entrega parcial da informação foi satisfatória?
- ✗ A justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória?

ORIENTAÇÕES PARA A RESPOSTA

CLAREZA

Linguagem simples, evitando siglas, jargões técnicos e neologismos

1

2

OBJETIVIDADE

Linguagem direta, sem redundância

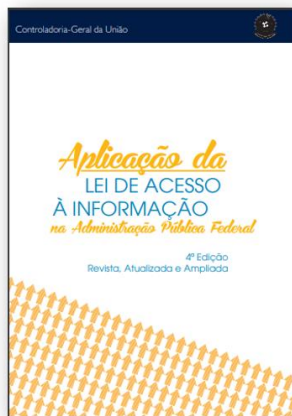
ADEQUAÇÃO

Resposta endereça a informação demandada. Links funcionam.

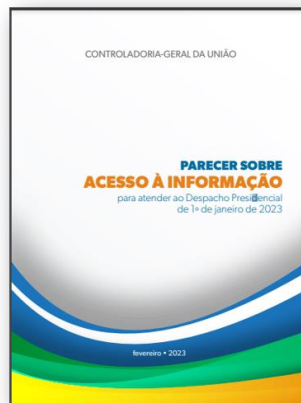
3

MATERIAL DE APOIO E ORIENTAÇÃO

Manual de
Aplicação da LAI



Parecer
Referencial



Guia de Procedimentos
para atendimento à LAI



<http://lai.gov.br>

QualiLAI

Avaliação qualitativa de
respostas a pedidos e recursos



OBJETIVOS

- . Aperfeiçoar o atendimento dos pedidos de acesso à informação.
- . Identificar boas práticas e pontos de melhoria.
- . Promover a multiplicação de boas-práticas e a uniformização do atendimento.

COMO SERÁ A AVALIAÇÃO?

1

Avaliação inicial de todos os ministérios

2

Amostra selecionada de pedidos e recursos

3

Relatórios individuais por órgão, publicados no site da LAI

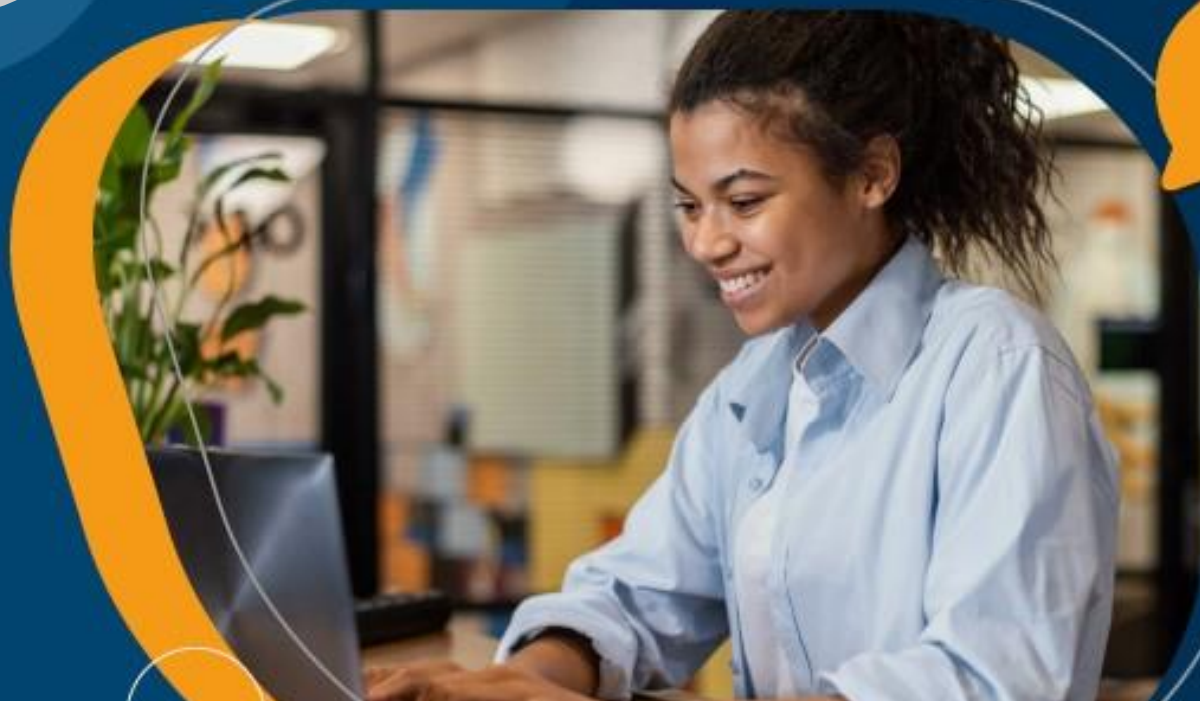
4

Reuniões para apresentação de achados e prestação de orientações

ORIENTAÇÃO E CAPACITAÇÃO

Achados da avaliação orientarão o planejamento de workshops e lives

Após a avaliação, checklist de verificação será publicizado



OBRIGADA!

Cibelle Brasil

Diretora de Articulação, Supervisão e Monitoramento do Acesso à Informação
acesso_informacao@cgu.gov.br

LAI PARA
TODOS