



# SIC - Excelência no Atendimento

## **1. Visão geral da LAI**

*Principais aspectos e abrangência*

## **2. Atendendo a um Pedido de Acesso à Informação**

*O que é um pedido de acesso, boas práticas para atendimento e marcações no Fala.BR*

## **3. Negando uma Informação adequadamente**

*Restrições de acesso, hipóteses de não atendimento e solicitantes frequentes*

## **4. Registrando pedidos no Fala.BR - LAI**

*Canais para recebimento de pedidos e cadastro do solicitante*

## **5. Fala.BR – LAI na prática**

*Perfis de usuários e como inserir a resposta no Fala.BR*

## **6. Serviços e Material de Apoio**

## **7. Perguntas e Respostas**



# 1. VISÃO GERAL DA LAI



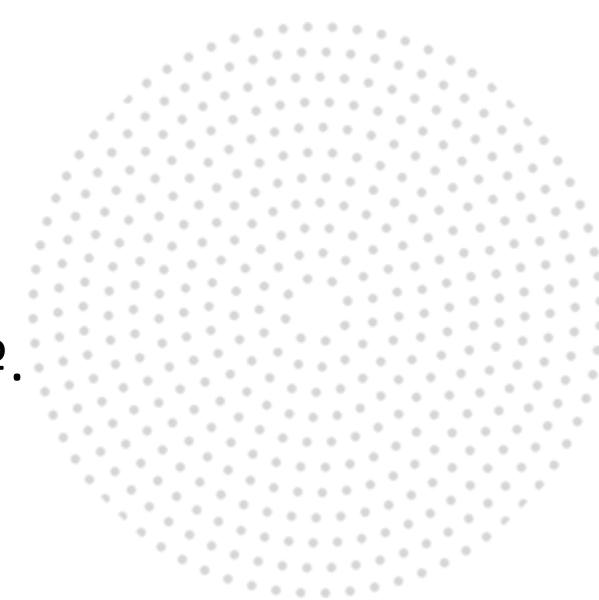
# POR QUÊ?



# DIREITO FUNDAMENTAL

*“... todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”* CF/88 art. 5º, XXXIII

CF/88 art. 37, §3º, II; e art. 216, §2º.



# EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO: POR QUÊ?



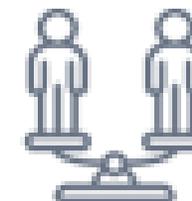
Fundamento democrático, princípio constitucional...



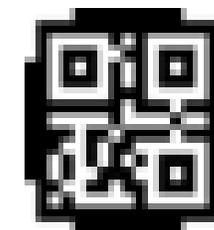
Controle Social, melhoria da gestão...



Acesso a serviços públicos e outros direitos...



Simetria de informações entre estado e sociedade...



Fomento aos negócios, geração de inovações...

# PRINCIPAIS ASPECTOS DA LAI



## ACESSO É A REGRA

Sigilo é exceção!

(art. 3º, I – LAI)



## MOTIVAÇÃO

É vedada a  
exigência de motivação

(art. 10, § 3º, LAI)



## GRATUIDADE

Serviço de informação

é gratuito

(art. 12, LAI)

# ABRANGÊNCIA SUBJETIVA

- **Poderes**

art. 1º, parágrafo único, II ,  
LAI

- **Executivo**
- **Legislativo** (+ *Cortes de Contas*)
- **Judiciário** (+ *MP*)

- **Esferas**

art. 1º, caput , LAI

- **Federal**
- **Estadual/Distrital**
- **Municipal**

- **Administração Pública:**

art. 1º, parágrafo único, II ,  
LAI

- **Direta** - *órgãos públicos*
- **Indireta** - *autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista*
- Demais **entidades controladas** direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e/ou Município

- **Entidades privadas sem fins lucrativos** - Aquelas que **receberam recursos públicos** para realização de ações de interesse público, diretamente do orçamento ou mediante subvenção social, contrato de gestão, termo de parceria, convênio, acordo, ajuste. Neste caso, a publicidade a que estão submetidas refere-se à parcela dos recursos recebidos e à sua destinação. (Art. 2º LAI e art. 63 Decreto nº 7.724/2012).

# O QUE PODE SER SOLICITADO?

Toda informação produzida, guardada, organizada e gerenciada pelo Estado **é um bem público**. O acesso deve ser restringido apenas em casos previstos em lei.

## INFORMAÇÕES PRODUZIDAS OU CUSTODIADAS PELO ESTADO

### Acesso Restrito

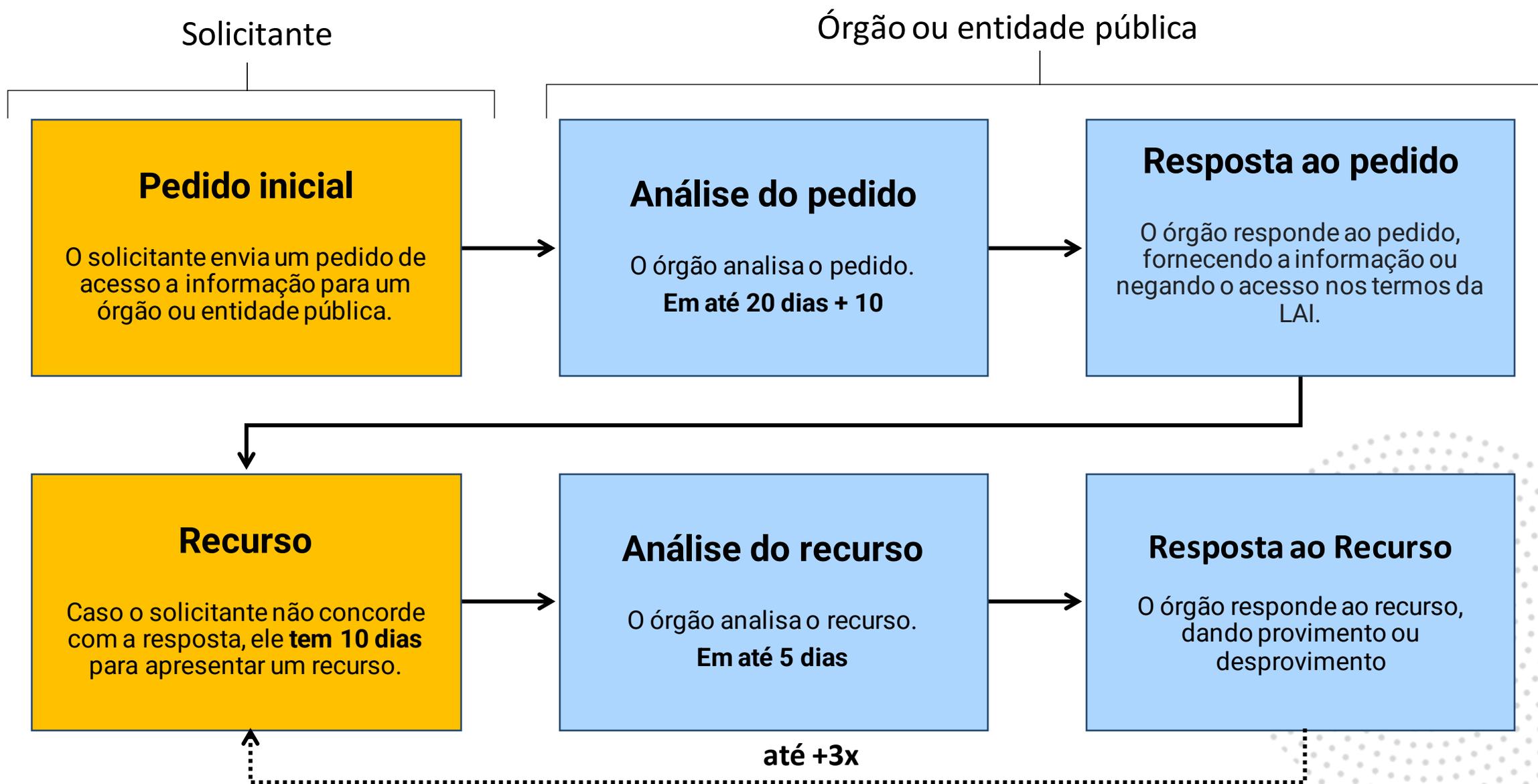
PESSOAL  
art. 31

SIGILOSA  
art. 22

CLASSIFICADA  
art. 23

DOC. PREPARATÓRIO  
art. 7º, § 3º

# CICLO DO PEDIDO E DO RECURSO



# TRANSPARÊNCIA PASSIVA

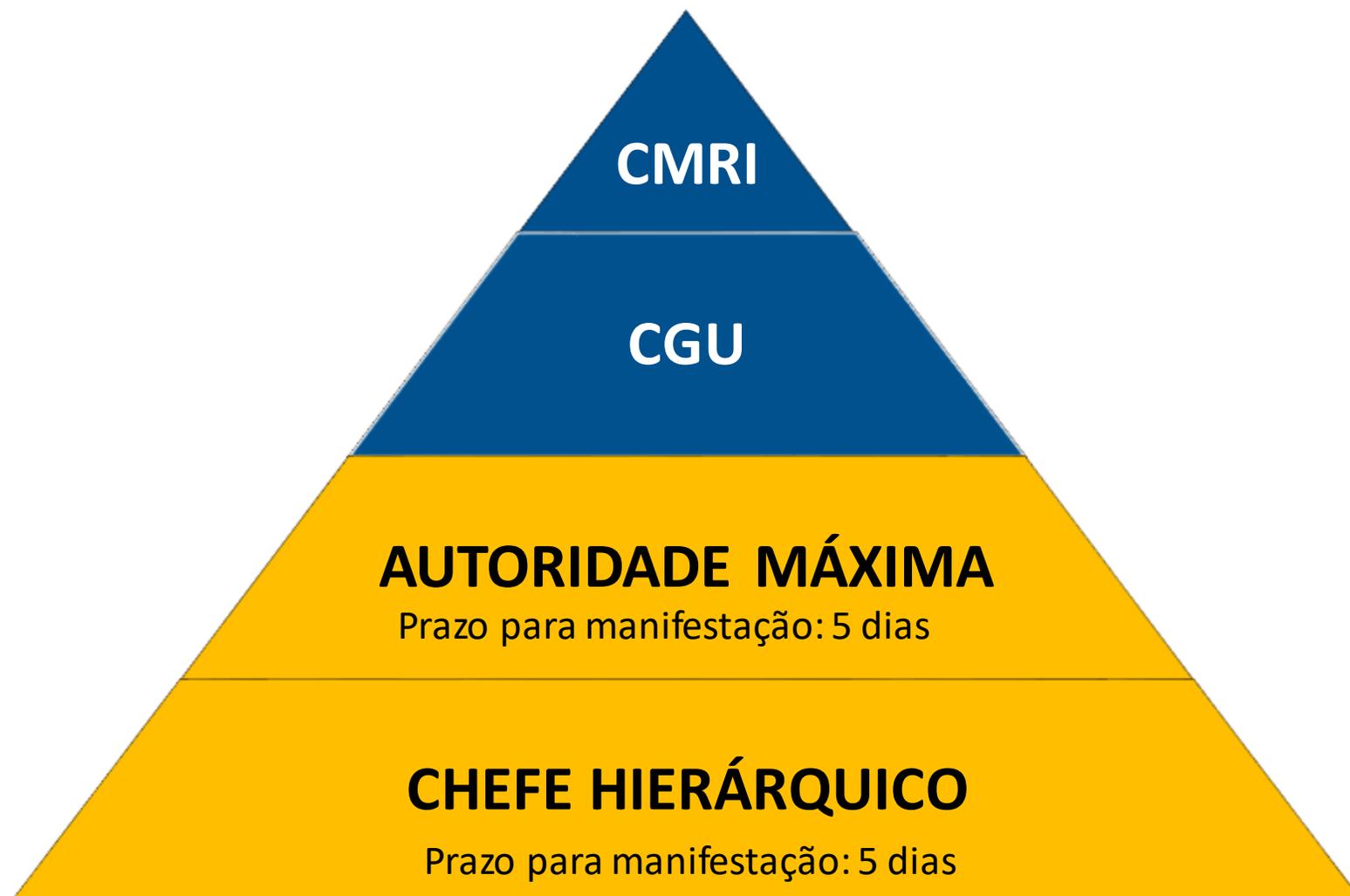
## PRAZOS E INSTÂNCIAS RECURSAIS NO PEF

### Pedido inicial

Órgão/entidade deve responder  
em até 20 dias + 10

### Recurso

Caso o solicitante não concorde  
com a resposta, ele **tem 10 dias**  
para apresentar um recurso



## 2. ATENDENDO A UM PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO



**Pedido de Acesso à Informação é uma demanda que tenha por objeto um dado ou informação que esteja sob a guarda do Estado**

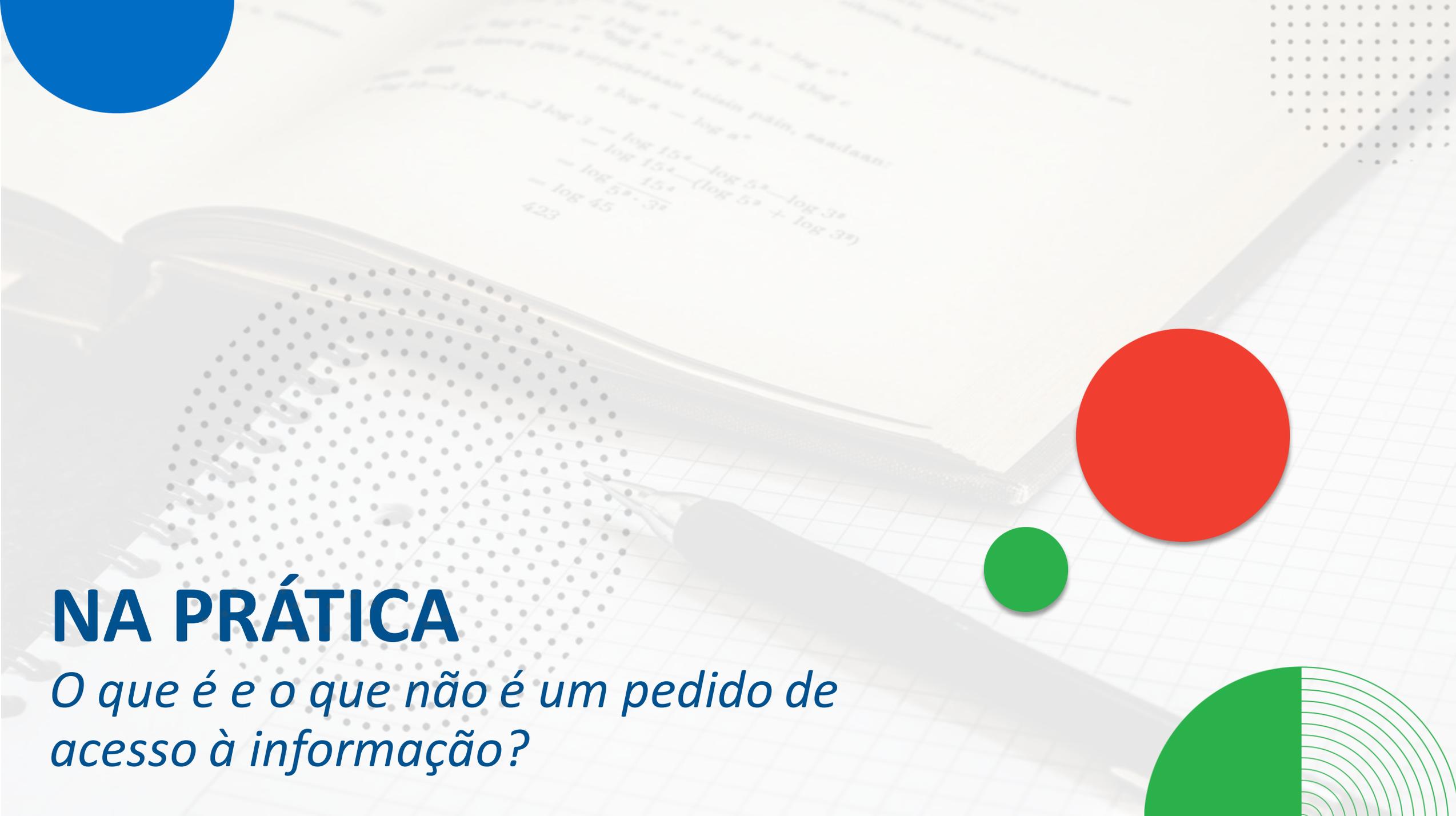


**É possível pedir informações como:**

- Cópia integral de processo de licitação e contratos administrativos
- Resultado de programas, projetos e ações do governo
- Agenda do Ministro, ainda que de gestões anteriores
- Viagens dos servidores do Ministério, quando, por que, prestação de contas
- Como o dinheiro público foi utilizado (Quanto? Onde? Com o quê? Quem se beneficiou?)

# NÃO É PEDIDO DE INFORMAÇÃO

- **Desabafos, reclamações, elogios:** este tipo de manifestação deve ser feito para a Ouvidoria do órgão
- **Denúncias:** comunicação de ilegalidades que demandam atuação do Poder Público
- **Consultas sobre a aplicação de legislação,** salvo se o órgão tiver documento sobre o caso específico
- **Pedidos de opinião**



The background features a notebook with mathematical formulas, a pen, and a calculator. The formulas include logarithmic identities such as  $\log a^x = x \log a$ ,  $\log \frac{a}{b} = \log a - \log b$ , and  $\log \frac{a^x \cdot b^y}{c^z} = x \log a + y \log b - z \log c$ . The page number 423 is visible at the bottom of the page. The notebook is placed on a grid background. There are several decorative elements: a blue circle in the top left, a red circle and a green circle on the right side, and a green semi-circle with concentric lines in the bottom right corner.

# NA PRÁTICA

*O que é e o que não é um pedido de acesso à informação?*

# VAMOS PRATICAR!!!

1

*Gostaria de saber se uma informação obtida por meio do Fala.BR pode ser compartilhada com outra pessoa?*

**CONSULTA**

2

*No dia 01/05/2023 fiz um pedido de acesso à informação via Fala.BR, com número de protocolo xxxxx.xxxxxx/2023-92, ao órgão XYZ. Todavia, desde essa data, um órgão encaminha o meu pedido para outro órgão, sem que eu obtenha minha resposta. Ademais, toda vez que é feito o encaminhamento, o prazo reinicia e a resposta fica cada vez mais longe de ser fornecida.*

**RECLAMAÇÃO**

3

*Gostaria de saber como o MDHC se posiciona em relação ao processo de escolha dos membros dos Conselhos Tutelares, há algum material informativo sobre o tema?*

**PEDIDO DE  
INFORMAÇÃO**

# ALTERAÇÃO DE TIPO



*O cidadão registrou um pedido de LAI em vez de uma manifestação de ouvidoria, e agora?*

*Recebi um pedido de LAI que tem elementos de reclamação, e agora?*

- A Plataforma Fala.BR permite ao órgão alterar o tipo de manifestação registrada no Sistema;
- Deve-se ter muita cautela para realizar a Alteração de tipo, pois uma alteração equivocada prejudica o cidadão;
- O requerente pode apresentar um pedido de revisão (até 10 dias, a contar da notificação). Esse pedido será julgado pela CGU (em até 5 dias).

# ALTERAÇÃO DE TIPO



*O cidadão registrou um pedido de LAI, mas o SIC mudou o tipo para reclamação no Fala.BR...*

*O solicitante registrou um pedido de revisão o qual foi deferido pela CGU. Como fica o prazo para responder esse pedido de acesso?*

- Nesse caso, a demanda seguirá o fluxo de um pedido de acesso à informação, ou seja, haverá a possibilidade de quatro instâncias recursais (caso o cidadão julgue necessário);
- O prazo de atendimento ao pedido de LAI deve ser o mesmo atribuído originalmente (antes da realização da alteração de tipo).

# BOAS PRÁTICAS PARA ATENDIMENTO

- Sempre que possível, conceder **imediatamente** a informação disponível
- **Transparência ativa:** indicar o link específico e, preferencialmente, com um passo a passo para localizá-la
- Tem **perguntas frequentes**? Colocar em transparência ativa
- É **PROIBIDO** exigir a **motivação** da solicitação
- Ater-se ao objeto da informação solicitada

# BOAS PRÁTICAS PARA ATENDIMENTO

- **Fluxos internos bem definidos:** interlocutores definidos, prazos, responsabilidades
- Verificar se todas as informações solicitadas estão sendo respondidas
- Redigir as respostas em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões, tecnicismos e estrangeirismos
- Transparência por desenho: reavalie os fluxos de gestão da informação, identifique as informações que requerem proteção e faça o tratamento.

# CANAL ESPECÍFICO

- Canal Específico - Súmula nº 01/2015 CMRI – Existindo canais específicos, o órgão pode orientar o interessado a buscar a informação por intermédio desse canal ou procedimento. No entanto, o canal precisa ter prazos e procedimentos pré-determinados e deve ser efetivo.

# MARCAÇÕES NO SISTEMA (DECISÃO)



# MARCAÇÕES NO SISTEMA

## Analisar Manifestação

**Teor**

**Resumo**  
Fale aqui  
1234568

**Anexos Originais**  
Não foram encontrados registros.

**Envolvidos**

Nome	Função	Órgão/Empresa
PAULA LUIZA SANTOS DE MENDONÇA	Analista	Cgu

**Campos adicionais**  
Campos específicos deste órgão

Campo	Valor
teste campo adicional	21092023
Teste - Vinicius	teste - paula

**Manifestação**

**Tipo de manifestação** Acesso à Informação  
**Número** 5555.000617/2023-45  
**Esfera** Federal  
**Órgão destinatário** CGU - Controladoria-Geral da União  
**Órgão de interesse** -

**Serviço**

**Assunto**  Alterar

**Subassunto**  Alterar

**Tags**  Alterar

**Data de cadastro** 22/09/2023  
**Prazo de atendimento** 16/10/2023  
**Situação** Cadastrada  
**Registrado por** Paula Luiza Santos de Mendonça  
**Modo de resposta** Pelo sistema (com avisos por email)  
**Canal de entrada** Telefone  
**Responsável pela análise** Paula Luiza Santos de Mendonça

Observação do órgão

**Responder**

**Importante:** na resposta ao pedido de acesso à informação, considere os Enunciados da Controladoria-Geral da União sobre a aplicação da Lei de Acesso à Informação no Poder Executivo federal. [Acesse aqui.](#)

**Tipo da Resposta \***  
Resposta Conclusiva

**Decisão \***  
Acesso Negado

**Especificação da decisão \***  
Selecione...  
Especificar decisão caso for acesso concedido, parcialmente concedido ou negado.

**Texto da Resposta \***

**Exibir Previsão FalaBR-IA**

**Anexos já incluídos** Não há anexos.  
**Incluir Anexos**

**Responsável pela resposta \***

**Destinatário do recurso de primeira instância \***

**Restrição de conteúdo \***  
As manifestações e respostas serão disponibilizadas para consulta aberta com o objetivo de ampliar a publicação proativa de informações públicas, desde que não contenham informações pessoais ou protegidas por outras hipóteses de sigilo. Este pedido de acesso ou sua respectiva resposta contém informações sujeitas à restrição de acesso, conforme previsto na Lei 12.527/2011?  
 Sim  Não

**Decisão \***

Acesso Concedido

Selecione...

Acesso Concedido

Acesso Negado

Acesso Parcialmente Concedido

Informação Inexistente

Órgão não tem competência para responder sobre o assunto

Pergunta Duplicada/Repetida

Não se trata de solicitação de informação

**Especificação da decisão \***

Selecione...

Resposta solicitada inserida no Fala Br

Informações enviadas por e-mail

Informações enviadas pelo correio

Data, hora e local para consulta agendados

Concedido acesso a sistema corporativo para consulta da informação

Orientação sobre como encontrar a informação solicitada na Internet ou em publicações existentes

Comunicada necessidade de pagamento de custos de postagem e/ou reprodução

# MARCAÇÕES NO SISTEMA (DECISÃO)

- **Acesso concedido - TODAS as informações solicitadas foram franqueadas ao requerente**
- **Acesso parcialmente concedido - Apenas parte da informação solicitada foi disponibilizada**
- **Acesso negado - O órgão nega o acesso à informação devido a motivos previstos em lei**

# MARCAÇÕES NO SISTEMA (DECISÃO)

- Não se trata de pedido de informação
- Informação inexistente
- Órgão não tem competência para responder
- Pergunta duplicada

# MARCAÇÕES NO SISTEMA

## ACESSO CONCEDIDO

- Resposta solicitada inserida no Fala BR
- Informações enviadas por e-mail
- Informações enviadas pelo correio
- Data, hora e local para consulta agendados
- Concedido acesso a sistema corporativo para consulta da informação
- Orientação sobre como encontrar a informação solicitada na Internet ou em publicações existentes

## ACESSO NEGADO

- Informações sigilosa classificada conforme a Lei 12.527/2011
- Dados pessoais
- Informação sigilosa de acordo com legislação específica
- Pedido genérico
- Pedido incompreensível
- Pedido exige tratamento adicional de dados
- Processo decisório em curso
- Pedido desproporcional ou desarrazoado

## ACESSO PARCIALMENTE CONCEDIDO

- Parte da informação é sigilosa de acordo com legislação específica
- Parte da informação contém dados pessoais
- Parte da informação inexistente
- Parte da informação é sigilosa conforme a Lei 12.527/2011
- Parte da informação demandará mais tempo para produção
- Parte da informação é de competência de outro órgão/entidade
- Parte do pedido é genérico
- Parte do pedido é incompreensível
- Parte do pedido é desproporcional ou desarrazoado

**INFORMAÇÃO INEXISTENTE**

**ORGÃO NÃO TEM COMPETÊNCIA PARA RESPONDER SOBRE O ASSUNTO**

**PERGUNTA DUPLICADA/REPETIDA**

**NÃO SE TRATA DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO**

# PROCEDIMENTOS E BOAS PRÁTICAS

- **ACESSO PARCIALMENTE CONCEDIDO E ACESSO NEGADO:** sempre que um órgão negar o acesso a uma informação, deve indicar as razões da negativa, total ou parcial, especificando o **embasamento legal** que a fundamenta (art. 21 e seguintes da LAI). Além da citação legal, é importante que se **explique por qual motivo** ela se enquadra no pedido em questão
- **NÃO SE TRATA DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO:** possibilidade de alterar o tipo de manifestação

# PROCEDIMENTOS E BOAS PRÁTICAS

- **PERGUNTA DUPLICADA:** orientamos que o primeiro pedido seja respondido. Nos demais pedidos, o SIC deve informar que a solicitação já foi tratada e indicar o Número Único de Protocolo (NUP) respondido.
- **ENCAMINHAMENTO DE PEDIDO:** antes de encaminhar o pedido, entrar em contato com o SIC do órgão ou entidade para confirmar se o assunto é mesmo de sua competência. Caso o assunto não seja da alçada do Poder Executivo Federal ou não se saiba de quem é a competência, deve-se explicar a situação no campo de resposta. Ademais, na medida do possível, deve-se orientar o solicitante sobre como obter a informação. Destaca-se que o **prazo é reiniciado** após um encaminhamento.

# ENCAMINHAMENTO

Esfera \*

Federal

- Federal
- Estadual
- Municipal
- Serviços autônomos

Órgão destinatário \*

Digite o nome do Órgão

- AEB - Agência Espacial Brasileira
- AGU - Advocacia-Geral da União
- AMAZUL - Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S.A.
- AmE - Amazonas Distribuidora de Energia S.A.
- AN - Arquivo Nacional
- ANA - Agência Nacional de Águas
- ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil
- ANAC-OUTRO NOME (ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil)

Encaminhar

AJUDA

Esfera \*

Federal

Órgão destinatário \*

Digite o nome do Órgão

Texto de notificação ao órgão destinatário \*

Texto de notificação ao usuário \*

Encaminhar

# VAMOS PRATICAR!!!!



*Recebi um pedido de LAI que contém duas perguntas. Apenas uma delas é da competência do meu órgão, e agora?*

- O órgão demandado deve responder a parte do pedido que está no âmbito de sua competência e orientar o cidadão a fazer um novo pedido de informação.
- Deve-se informar ao solicitante qual é o órgão competente, sempre que isso for possível.

# VAMOS PRATICAR!!!



*Recebi um pedido de LAI, solicitando a ata de uma reunião realizada pela Unidade de Gestão de Integridade no dia 10/08/2023.*

*Mas não houve reunião nesta data.  
Devo caracterizar esse pedido como Negativa de acesso?*

**Você só pode conceder ou negar uma informação existente!** Portanto, você deve declarar informação inexistente.



# 3. NEGANDO UMA INFORMAÇÃO ADEQUADAMENTE



# RESTRIÇÃO DE ACESSO

Sempre que o órgão negar o acesso a uma informação ele **deve indicar as razões da negativa**, total ou parcial, do acesso e apresentar o embasamento legal que fundamenta a negativa.



# RESTRIÇÃO DE ACESSO

Sigilo com base  
em legislação  
específica  
art. 22

Documento  
preparatório  
(art. 7 - § 3º)

Informação  
classificada  
(art. 23 e 24)

Informações  
pessoais  
que se referem à  
intimidade, à vida  
privada, à honra e à  
imagem  
(art. 31)

**LEMBRE-SE!** Se parte da informação é de acesso restrito, deve-se assegurar o acesso à parte não sigilosa por meio de **tratamento** da parte sob sigilo.

# HIPÓTESES DE NÃO ATENDIMENTO

Restrição em virtude da limitação operacional do Estado

Pedido  
genérico

Pedido  
desproporcional/  
desarrazoado

Pedido que  
exija trabalhos  
adicionais

# SIGILO COM BASE EM LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA

- Indicação do dispositivo legal que impõe o sigilo

Ex: Sigilo bancário - previsto no art. 1º LC nº 105/2001

- Mostrar a relação direta entre a informação solicitada e o sigilo exigido na Legislação específica

Ex: A informação solicitada se refere à operação ativa e passiva, bem como a serviço prestado pela instituição financeira, não podendo ser fornecida

- Norma deve possuir hierarquia igual ou superior à da LAI

Não se pode impor sigilo por decreto, portaria, circular...

# DOCUMENTO PREPARATÓRIO

- Restrição **temporária** até posição final sobre o assunto que é objeto do DOCUMENTO ou do PROCESSO
- A restrição visa evitar que a divulgação antecipada prejudique o ato ou decisão a ser tomada e/ou que se crie insegurança jurídica por frustrar expectativas
- A restrição ao documento preparatório é **FACULTATIVA!** O órgão deve analisar se a publicidade do documento causará prejuízos ao ato/decisão final
- Editado o ato ou tomada a decisão, o documento se torna público, salvo se incidirem outras hipóteses de sigilo

# INFORMAÇÃO CLASSIFICADA

- Enquadramento da situação em uma das 8 hipóteses taxativas do art. 23, LAI
- Apresentação do Termo de Classificação de Informação (TCI) - documento público, com exceção das razões da classificação
- O órgão deve explicar ao solicitante que qualquer interessado pode pedir a desclassificação de uma informação e informar:
  - Fluxo diferente do pedido de LAI
  - Solicitação via formulário próprio
  - Endereçado ao SIC do órgão classificador
  - Análise é feita pela autoridade classificadora ou autoridade hierarquicamente superior

# INFORMAÇÃO PESSOAL



O fundamento “*informações pessoais*” não pode ser utilizado de forma geral e abstrata para se negar pedidos de acesso a **documentos ou processos que contenham dados pessoais**, já que eles podem ser tratados (tarjados, descaracterizados, ocultados) e então concedidos.

# PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO

- Informações pessoais sobre o próprio solicitante
  - ✓ Condicionada à comprovação da identidade do solicitante – art. 60 Decreto nº 7.724/12
  - ✓ Fala.BR possui funcionalidades para validação da identificação do solicitante quando o acesso é realizado por meio do login gov.br (identidades digitais: Bronze, Prata e Ouro). Identidades digitais Prata e Ouro já garantem a identidade do solicitante
- Entrega de informações pessoais a terceiros
  - ✓ Condicionada à comprovação da identidade do solicitante
  - ✓ Condicionada ao consentimento expresso da pessoa a que se referirem (procuração). Caso a procuração seja encaminhada pelo Fala.BR e o órgão tenha como garantir sua autenticidade, esta poderá ser aceita e a informação concedida
  - ✓ Condicionada à assinatura de Termo de Responsabilidade (art. 61 Decreto 7.724/2012)
  - ✓ Caso o titular esteja morto, o consentimento caberá ao cônjuge/companheiro, descendente ou ascendente (art. 55, parágrafo único da LAI).

# PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO

- Entrega de informações pessoais a terceiros
  - ✓ Consentimento expresso do titular das informações não será exigido quando o acesso à informação pessoal for necessário:
    - à prevenção e diagnóstico médico, quando a pessoa estiver física ou legalmente incapaz, e para utilização exclusivamente para o tratamento médico;
    - à realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público ou geral, previstos em lei, vedada a identificação da pessoa a que a informação se referir;
    - ao cumprimento de decisão judicial;
    - à defesa de direitos humanos de terceiros; ou
    - à proteção do interesse público geral e preponderante

# PEDIDO GENÉRICO

Aquele que não tem dados importantes para a sua delimitação e atendimento, tornando-se vago ou impreciso.

## ***OBS:***

- 1) Não exigir que o pedido contenha todos os elementos de especificação, mas somente os dados suficientes para sua compreensão;
- 2) Buscar contato com o solicitante para tentar delimitar o pedido, apontando os dados faltantes ou não adequadamente apresentados .

# PEDIDO DESPROPORCIONAL

Demanda, que, por sua dimensão, inviabiliza o trabalho de toda uma unidade do órgão ou da entidade pública por um período considerável.

## ***OBS:***

1. Informar sobre o impacto do atendimento do pedido na rotina da unidade responsável pela produção da resposta;
2. Evidenciar o nexo entre a dimensão do pedido e sua inviabilidade operacional;
3. Investir e promover uma boa gestão documental (transparência por desenho).

# PEDIDO DESARRAZOADO

Aquele que se opõe aos interesses da sociedade, de sua segurança ou à integridade e soberania do Estado, estando em desconformidade com o interesse público.

***OBS:***

Não se deve avaliar a motivação do solicitante, mas se está de acordo com os objetivos da LAI, da Constituição.

O pedido deve ser tratado objetivamente, ignorando-se eventuais ofensas.

# PEDIDO QUE EXIJA TRABALHOS ADICIONAIS

- Exige trabalhos de cruzamento, análise, consolidação ou interpretações de informações;
- Exige produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

- OBS:**
- 1) Avaliar se o pedido pode ser encaminhado a outro órgão que já tenha tratado a informação;
  - 2) Indicar o local onde se encontram as informações demandadas, de maneira que o cidadão possa, ele próprio, realizar o trabalho de análise, interpretação e consolidação dos dados, atentando-se à existência de informações restritas, que devem ser tratadas previamente.

# VAMOS PRATICAR!

1

Gostaria de obter, da UNB, o relatório da empresa que fez a manutenção do sistema antifurto dos *campi* da universidade.

**DESARRAZOADO**

2

Estou desenvolvendo uma dissertação de mestrado e vi que vocês publicam as metas dos programas e os gastos com saúde, mas não há cruzamento dos dados. Assim peço uma análise estatística correlacional entre os investimentos realizados e os resultados obtidos.

**TRABALHO  
ADICIONAL**

3

Gostaria de ter acesso a todos os PADs concluídos nesse órgão de 2003 a 2010.

**DESPROPORCIONAL  
OU CONCEDIDO**

4

Demandante solicita “Horas trabalhadas (folha de ponto) mês a mês de todos os servidores que trabalharam no Pronatec em 2021 até o presente momento, IFPR – Campus Paranaguá.”

**CONCEDIDO**

- Quem, reiteradamente, realiza pedidos idênticos ou muito semelhantes
- Quem, reiteradamente, realiza pedidos diversos, em um mesmo período

**Para negar é preciso configurar abuso de direito!**

*Requisitos obrigatórios:*

1. Desvio de finalidade
2. Potencial dano a terceiros
3. Má-fé do agente

# COMO TRATAR AS SOLICITAÇÕES FREQUENTES



- Tratar cada solicitação **objetivamente**, atendendo às finalidades da LAI, sem quaisquer **discriminação motivada** pelos reiterados pedidos de um mesmo cidadão.
- Instruir o cidadão sobre o **escopo da LAI** e sobre os canais específicos para o atendimento de **demandas de natureza diversa**
- O órgão deve recorrer às boas práticas de acesso à informação, como, por exemplo, **maximizar as informações em transparência ativa**

É importante estabelecer acordos entre as partes, como alternativa para solucionar as situações de conflito

# 4. REGISTRANDO PEDIDOS NO FALA.BR - LAI



# CANAIS PARA RECEBIMENTO DE PEDIDO DE LAI

Como posso  
fazer um pedido  
de acesso à  
informação?

FALA.BR  
Módulo LAI

Outros  
Meios  
(telefone, carta,  
e-mail, etc)

SIC FÍSICO

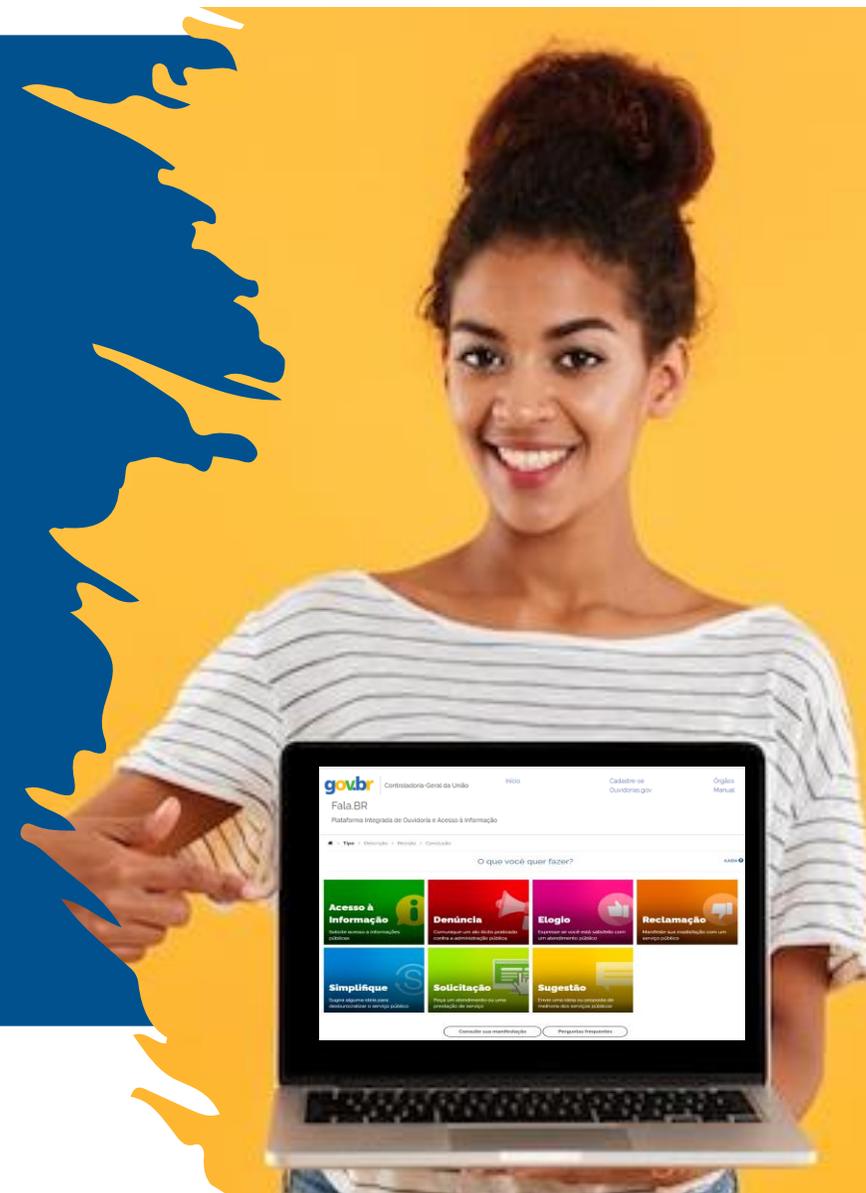


Uso obrigatório no Governo Federal – art. 11-A do Decreto nº 7.724/2012

Canal de registro de pedidos de LAI, apresentação de respostas e recursos

Ferramenta de *gestão* e acompanhamento da implementação da LAI

A autorização do solicitante não é necessária para o cadastro do pedido



 <p><b>Registrar Manifestação para o Cidadão</b></p>	 <p><b>Tratar Manifestações</b></p>	 <p><b>Tratar Recursos LAI</b></p>
 <p><b>Configurações</b></p>	 <p><b>Usuários</b></p>	 <p><b>Meu Usuário</b></p>
 <p><b>Encaminhamentos de Manifestações</b></p>	 <p><b>Resposta às Pesquisas de Satisfação</b></p>	 <p><b>Suporte Técnico do Sistema</b></p>

**Fala.BR**  
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Escolha um usuário existente ou cadastre um novo

Atenção: você está fazendo um registro para outro usuário

**Usuário existente**

Usuários existentes são aqueles que já registraram manifestação no Fala.Br ou nos sistemas e-SIC e e-OUV. Busque por usuários existentes ativos e selecione um para a manifestação em registro.

**Tipo de pessoa**

Pessoa Física ▼

Nome	E-mail	Documento	Número
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Selecione ▼	<input type="text"/>

Buscar    Limpar

**Novo usuário**

Cadastre um novo usuário caso seja a primeira vez que ele esteja registrando no Fala.Br ou nos sistemas e-OUV e e-SIC.

O usuário receberá um e-mail para ativar a conta criada. Ele não precisa ativá-la se não quiser.

Cadastrar novo usuário

## Registro de acesso à informação para o cidadão

AJUDA

Atenção: você está fazendo um registro para outro usuário

Os campos sinalizados com asterisco \* são de preenchimento obrigatório

 Manifestação registrada sem autorização para uso do cadastro do cidadão ⓘ

## Identificação

Nome \*

Cidadão Teste

E-mail \*

Documento \*

CPF

Número \*

0000000000

Modo de resposta \*

Pelo sistema (com avises por email)

 Gostaria de ter a minha identidade preservada neste pedido, em atendimento ao princípio constitucional da impessoalidade e, ainda, conforme o disposto no art. 30, § 1º da Lei nº 12.526/2012

Destinatário

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação \*

Digite ou selecione um órgão...

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal)

## Descrição

Resumo \*

Fale aqui \*

O conteúdo e o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo. Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser usadas e não se que sejam usadas para a caracterização da manifestação.



# DOCUMENTOS INVÁLIDOS DO SOLICITANTE

Estranho! Já vi esse número de identidade... Claro, é da minha mãe!!

O que eu faço?

- Em razão da **presunção de boa-fé**, caberá ao órgão **provar o erro**
- Na impossibilidade de comprovação, a boa-fé é presumida e o pedido segue o trâmite normalmente
- Provada a invalidade, é **facultado** ao órgão **não atender o pedido** em razão do não cumprimento dos critérios de admissibilidade; devendo:



# DOCUMENTOS INVÁLIDOS DO SOLICITANTE

- 1) Informar no campo da resposta que foram identificados problemas no cadastro e que o pedido não preencheu os requisitos do art. 12 do Decreto nº 7.724/2012
- 2) Inserir a comprovação de que o documento não é válido
- 3) Marcar no tipo de resposta a opção "Não se trata de solicitação de informação", já que faltam dados para que a demanda se constitua como um pedido de acesso

**Boa Prática:** conceda ao solicitante a oportunidade de confirmar/corriger seus dados pessoais

**Apesar de desobrigada, a instituição pode responder voluntariamente o pedido!**

# PRESERVAÇÃO DE IDENTIDADE

*Quero fazer um pedido de informação, mas não quero que minha identidade fique exposta para o órgão. Posso?*

**Sim, mas o senhor mesmo terá de registrar o pedido no Fala.BR. Além disso, o senhor abrirá mão de pedir informações pessoais e de ser contatado para eventuais esclarecimentos.**

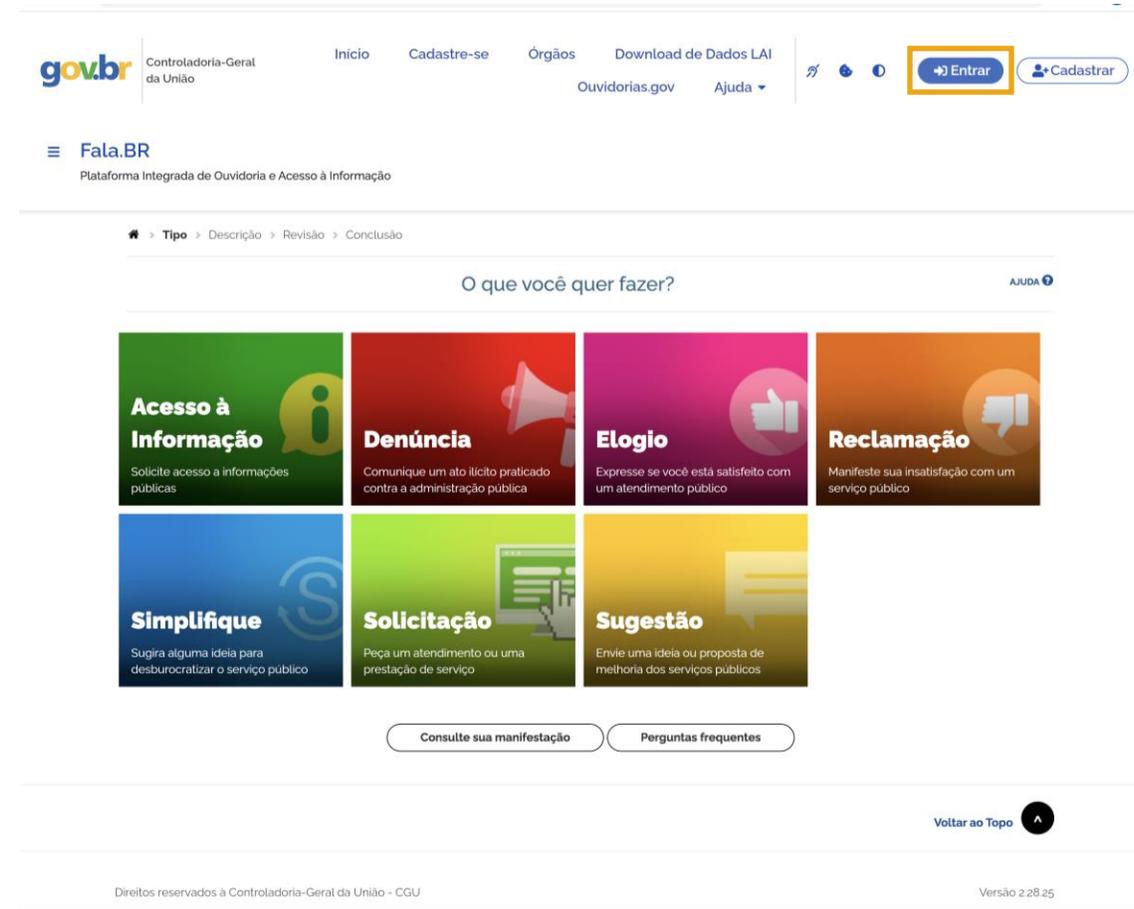


# Fala.BR - LAI NA PRÁTICA



# O QUE É O FALA.BR?

- A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) reúne funcionalidades do antigo Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv) e do antigo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e permite a qualquer cidadão encaminhar, de forma ágil e com interface amigável, pedidos de informações públicas e manifestações de Ouvidoria, em um único ambiente.



# Fala.BR - LOGIN – LOGIN - FALA.BR E LOGIN GOV.BR



→ ↻ falabr.cgu.gov.br/Login/Identificacao/Identificacao.aspx



Controladoria-Geral da União

Início

Cadastre-se

Órgãos

Download de Dados LAI

Ouvidorias.gov

Ajuda ▾



➔ Entrar

+Cadastrar

☰ Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Para continuar, escolha uma identificação

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

## Login Fala.Br

Identificação com restrição de acesso.  
Insira seus dados de login e senha para continuar.

Login

61809047315

Senha

.....

Não possui usuário? [Criar Conta](#)

[Esqueci a senha](#)

Entrar

## 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

## Login Fala.BR

A forma tradicional de entrada no sistema ocorre por meio do **Login Fala.BR**, sendo necessário, no caso de usuário servidor informar o CPF.

## Login Gov.BR

Outra forma de se acessar o Fala.BR é por meio do Login Gov.BR. Para tal, basta clicar no botão **Entrar com gov.br**.

# FALA.BR - PERFIS DE USUÁRIOS - MÓDULO ACESSO À INFORMAÇÃO

## **GESTOR:**

- Permite atualizar os dados do SIC, consultar os pedidos, encaminhá-los, prorrogá-los, exportá-los para diferentes formatos e respondê-los. Também pode cadastrar usuários no sistema com os seguintes perfis: Gestor, Respondente, Observador ou Atendente.
- **Cada órgão/entidade deve manter, no mínimo, um Gestor cadastrado, mas é possível e desejável cadastrar mais servidores com esse perfil em cada órgão.**

# FALA.BR - PERFIS DE USUÁRIOS - MÓDULO ACESSO À INFORMAÇÃO

## **RESPONDENTE:**

- Permite cadastrar solicitantes e gerenciar pedidos no sistema: consultá-los, encaminhá-los, prorrogá-los, exportá-los para diferentes formatos e respondê-los. O “Respondente” deverá ser cadastrado no sistema por um “Gestor”.

## **ATENDENTE:**

- Permite cadastrar e visualizar pedidos de acesso à informação no sistema.

## **OBSERVADOR:**

- Visualiza os pedidos e recursos destinados ao SIC, mas não realiza nenhuma ação no sistema.

# Fala.BR - COMO CADASTRAR NOVOS USUÁRIOS

Bem-vindo à plataforma integrada de ouvidoria e ac

 **Informes:**

- **Você conhece o manual do Fala.BR?**
- **Transparência Ativa – Atualização Anual das Informações Classificadas e Desclassificadas**



Registrar Manifestação  
para o Cidadão



Tratar Manifestações



Tratar Recursos LAI



Configurações



Usuários



Meu Usuário



Encaminhamentos de  
Manifestações



Resposta às Pesquisas  
de Satisfação



Suporte Técnico do  
Sistema

Servidores com perfil “Gestor” devem cadastrar os servidores do órgão/ entidade.

Clicar no card “Usuários”, localizado no centro da tela Inicial.

# Fala.BR - COMO CADASTRAR NOVOS USUÁRIOS

## Gerenciar Usuários

Busca

**Tipo de pessoa**  
Pessoa Física

**Tipo de formulário**  
Selecione...

**Tipo**  
Selecione...

**Perfil**  
Selecione...

**Nome**

**E-mail**

**CPF**

**Login**

**Órgão**  
Digite ou selecione um órgão...

**Ativo**  
Sim

Buscar Limpar

Filtro(s) selecionado(s): Nenhum filtro selecionado  
Total de registros: 0

- Na ferramenta de pesquisa, realizar uma busca para se certificar que o usuário realmente não tenha cadastro anterior na Plataforma.

- Clicar, então, no botão “Cadastrar”, disponível no canto inferior da tela.

Cadastrar

# Fala.BR - COMO CADASTRAR NOVOS USUÁRIOS

Cadastrar Novo Usuário

Meus dados      Histórico      Segurança

**Usuário**

**Login\***

O login do cidadão é o seu e-mail e o do servidor é o seu CPF

Na criação do usuário uma senha automática é gerada e enviada ao e-mail informado. Após o usuário ativar sua conta, apenas ele mesmo pode alterar sua senha

**Perfis**

**Tipo**

Selecione...

**Perfil\***

**Órgão**

Digite ou selecione um órgão...

**Limitado ao formulário**

Selecione...

Após adicionar ou remover perfis é necessário salvar para confirmar a alteração

Não foram encontrados registros.

**Pessoa**

**Tipo de pessoa \***

Pessoa Física

**País**

Brasil

**Nome\***

Para usuário do tipo sistema, corresponde ao nome do sistema

**E-mail\***      **Confirmação de e-mail\***

**DDD**      **Telefone**

**Doc. de identificação (tipo)**      **Número**

Selecione...     

O documento cadastrado do usuário servidor é o CPF, o que será inserido no login

**Gênero:**  Masculino  Feminino  Outro

**Cor/raça**      **Data de nascimento**

Selecione...     

**Escolaridade**      **Profissão**

Selecione...     

**CEP**

**UF**      **Município**

Selecione...     

**Logradouro**      **Número**

**Complemento**      **Bairro**

- Preencher os dados do novo usuário, iniciando **necessariamente pelo título denominado "Perfis"**.

- Para cadastrar servidor com perfil "Gestor", no campo "Tipo" (em "Perfis"), do lado esquerdo da tela, selecionar a opção "Servidor".

- Em perfil, selecionar a opção "Gestor"; Obs: Caso deseje cadastrar o servidor com outro perfil selecione o perfil desejado (Respondente, Atendente ou Observador).

# Fala.BR - COMO CADASTRAR NOVOS USUÁRIOS

Meus dados    Histórico    Segurança

**Usuário**

**Login\***  
14634462761  
O login do cidadão é o seu e-mail e o do servidor é o seu CPF

Na criação do usuário uma senha automática é gerada e enviada ao e-mail informado. Após o usuário ativar sua conta, apenas ele mesmo pode alterar sua senha

**Perfis**

**Tipo**  
Servidor

**Perfil\***

**Órgão**  
Digite ou selecione um órgão...

**Limitado ao formulário**  
Selecione...

Adicionar

Após adicionar ou remover perfis é necessário salvar para confirmar a alteração

Perfil	Ouvidoria	Formulário	Permissões especiais
Gestor	Teste [CGU – Controladoria-Geral da União]	Acesso à Informação	

**Pessoa**

**Tipo de pessoa\***  
Pessoa Física

**País**  
Brasil

**Nome\***  
Maria Gabriela Teste  
Para usuário do tipo sistema, corresponde ao nome do sistema

**E-mail\***  
maria.gabrielateste@cgu.gov.br

**Confirmação de e-mail\***  
maria.gabrielateste@cgu.gov.br

**DDD**  
61

**Telefone**  
20200000

**Doc. de identificação (tipo)**  
CPF

**Número**  
14634462761  
Somente números

O documento cadastrado do usuário servidor é o CPF, o que será inserido no login

**Gênero:**  Masculino  Feminino  Outro

**Cor/raça**  
Parda

**Data de nascimento**  
18/09/1977

**Escolaridade**  
Ensino Superior

**Profissão**  
Servidor público federal

**CEP**  
[Campo de texto] [Buscar] [Limpar]

**UF**  
Selecione...

**Município**  
Selecione...

**Logradouro**  
[Campo de texto]

**Número**  
[Campo de texto]

**Complemento**  
[Campo de texto]

**Bairro**  
[Campo de texto]

Voltar    Unidades

Usuário criado com sucesso. ✕

- No campo “Limitado ao formulário”, indicar a qual(is) formulário(s) o servidor terá acesso ou quando for o caso de não ter limitação de formulário (acessar tanto LAI quanto Ouvidoria), deixar esse campo em branco.

- Clicar no botão "Adicionar".

# Fala.BR - ALTERAR PERFIS DE USUÁRIOS

- Realizar a busca pelo CPF do servidor
- Abrir o cadastro do servidor
- Verificar o novo perfil a ser inserido
- Remover o perfil anterior, se aplicável.

Gerenciar Usuários

**Busca**

**Tipo de pessoa**  
Pessoa Física

**Tipo**  
Selecione...

**Nome**

**CPF**  
14634462761

**Órgão**  
Digite ou selecione um órgão...

**Ativo**  
Sim

**Tipo de formulário**  
Selecione...

**Perfil**  
Selecione...

**E-mail**

**Login**

[Buscar](#) [Limpar](#)

Filtros(s) selecionados: Nenhum filtro selecionado.  
Total de registros: 0

Nome	Tipo de Pessoa	Login	Perfis	Unidades	Ativo?
<a href="#">Maria Gabriela Teste</a>	Pessoa Física	14634462761	Respondente - CGU - Controladoria-Gerat da União - Acesso à Informação		Sim

[Cadastrar](#)

# Fala.BR - ALTERAR PERFIS DE USUÁRIOS

Alterar Us

Meus dados Histórico

Usuário

Login\*  
14634462761  
O login do cidadão é o seu e-mail e o do servidor é o seu CPF

Data de inativação

Origem do cadastro Fala BR  
Data de cadastro 05/10/2023  
Confirmada ativação? Sim  
Senha trocada? Sim  
Login gov.br Não

Perfis

Tipo  
Servidor

Perfil\*  
Gestor

Órgão  
CGU - Controladoria-Geral da União

Limitado ao formulário

Selecione...

- Padrão
- Simplifique
- Acesso à Informação
- Denúncia

Remover Respondente Teste [CGU - Controladoria-Geral da União] Acesso à Informação

Alterar Usu

Meus dados Histórico

Usuário

Login\*  
14634462761  
O login do cidadão é o seu e-mail e o do servidor é o seu CPF

Data de inativação

Origem do cadastro Fala BR  
Data de cadastro 05/10/2023  
Confirmada ativação? Sim  
Senha trocada? Sim  
Login gov.br Não

Perfis

Tipo  
Servidor

Perfil\*

Órgão  
Digite ou selecione um órgão...

Limitado ao formulário  
Selecione...

Adicionar

Após adicionar ou remover perfis é necessário salvar para confirmar a alteração

Perfil	Ouvidoria	Formulário	Permissões especiais
Remover	Respondente	Teste [CGU - Controladoria-Geral da União]	Acesso à Informação
Remover	Gestor	Teste [CGU - Controladoria-Geral da União]	Acesso à Informação

Alterar Usuário

Meus dados Histórico Segurança

Usuário

Login\*  
14634462761  
O login do cidadão é o seu e-mail e o do servidor é o seu CPF

Data de inativação

Origem do cadastro Fala BR  
Data de cadastro 05/10/2023  
Confirmada ativação? Sim  
Senha trocada? Sim  
Login gov.br Não

Perfis

Tipo  
Servidor

Perfil\*

Órgão  
Digite ou selecione um órgão...

Limitado ao formulário  
Selecione...

Adicionar

Após adicionar ou remover perfis é necessário salvar para confirmar a alteração

Perfil	Ouvidoria	Formulário	Permissões especiais
Remover	Gestor	Teste [CGU - Controladoria-Geral da União]	Acesso à Informação

Pessoa

Tipo de pessoa\* Pessoa Física País Brasil

Nome\*  
Maria Gabriela Teste  
Para usuário do tipo sistema, corresponde ao nome do sistema

E-mail\*  
maria.gabrielateste@cgu.gov.br

Confirmação de e-mail\*  
maria.gabrielateste@cgu.gov.br

DDD 61 Telefone 20200000

Doc. de identificação (tipo) CPF Número 14634462761  
Somente números

O documento cadastrado do usuário servidor é o CPF, o que será inserido no login

Gênero:  Masculino  Feminino  Outro

Cor/raça Parda Data de nascimento 18/09/1977

Escolaridade Ensino Superior Profissão Servidor público federal

CEP

UF Seleccione... Município Seleccione...

Logradouro Número

Complemento Bairro

Voltar Inativar Excluir Salvar Unidades

Usuário alterado com sucesso.

# Fala.BR - COMO INSERIR A PORTARIA DE DESIGNAÇÃO DA A.M. LAI

Para atualização dos dados no Fala.BR e inserção da Portaria da A.M. LAI, servidor do órgão com perfil Gestor deve realizar os seguintes passos:

- Acessar a Plataforma Fala.BR como Gestor do órgão.
- Clicar no card "Configurações".
- Na guia "Configurar meus Órgãos", selecionar seu órgão e clicar na opção configurar.

## Configurar meus Órgãos

Selecione um órgão da lista e acione configurar para detalhá-lo

### Órgãos em que sou administrador local

CGU – Controladoria-Geral da União

✓ Configurar

✓ Unidades do órgão

✓ Selecionar assuntos

## Subassuntos

[Clique aqui para gerenciar os subassuntos do sistema.](#)

## Informes

[Clique aqui para gerenciar os informes do sistema.](#)

# Fala.BR - COMO INSERIR A PORTARIA DE DESIGNAÇÃO DA A.M. LAI

- Clicar na aba “Informações gerais”, descer a barra de rolagem até a seção “SIC” e efetuar as atualizações.

## Alterar Meu Órgão

---

CGU – Controladoria-Geral da União  
 Identificador 6  
 O Gestor pode alterar apenas as [informações gerais](#) de seu órgão.

[Configurações do sistema](#)
[Informações gerais](#)
[Histórico de alterações](#)

---

CGU – Controladoria-Geral da União  
 Identificador 6  
 O Gestor pode alterar apenas as [informações gerais](#) de seu órgão.

[Configurações do sistema](#)
**[Informações gerais](#)**
[Histórico de alterações](#)

---

### Informações gerais

Usuários com perfil gestor neste órgão podem alterar as informações gerais. Também é alterável pelos Cadastradores deste órgão ou desta localidade.

**ID do órgão**

**Canais de Manifestação**

**CEP**






**Logradouro** **Número**



**Complemento** **Bairro**

# Fala.BR - COMO INSERIR A PORTARIA DE DESIGNAÇÃO DA A.M. LAI

- Clicar na aba “Informações gerais”, descer a barra de rolagem até a seção “SIC” e efetuar as atualizações.
- Clicar na opção "Incluir/Alterar portaria de designação da A.M. LAI".
- Clicar no botão “Salvar”, ao final da tela.

Importante: **Todos** os campos do título "SIC" são de preenchimento obrigatório, a fim de permitir salvar as atualizações.

SIC - Serviço de Informação ao Cidadão

Os Gestores e Cadastradores podem alterar os dados do SIC se não estiverem limitados a nenhum tipo de formulário ou se limitado ao formulário de acesso à informação.  
\* Obrigatórios apenas se o órgão aderiu ao formulário de acesso à informação

Inativar registro de manifestações LAI

**E-mail do SIC\***

**E-mail para recebimento de alertas**

Recebe alerta de cadastro ou encaminhamento de manifestação?

Recebe alerta de vencimento de prazo 5 dias antes?

Recebe alerta sobre o preenchimento do campo aberto "comentário", das Pesquisas de Satisfação?

---

**Autoridade de Monitoramento da LAI**

**Nome da Autoridade de Monitoramento da LAI\***

**Cargo/Função da Autoridade de Monitoramento da LAI\***

**E-mail da Autoridade de Monitoramento da LAI\***

**Telefone da Autoridade de Monitoramento da LAI\***

**Data de designação da Autoridade de Monitoramento da LAI\***

Declaro que a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação é diretamente subordinada à autoridade máxima deste órgão/entidade, conforme determinado no caput do artigo 4º da Lei nº 12.527/2011.

**Portaria de designação da Autoridade de Monitoramento da LAI**

[Incluir/ Alterar portaria de designação da Autoridade de Monitoramento da LAI](#)

# Fala.BR - INSERINDO A RESPOSTA AO PEDIDO

Ao responder um pedido, o SIC deve selecionar o assunto do pedido, o qual é de preenchimento obrigatório.

## BOAS PRÁTICAS:

**Não insira números de identificação pessoal.** Sugere-se que o órgão/entidade, ao responder um pedido, não coloque na resposta o nome completo do cidadão, CPF, RG e outros números de identificação.

Anexo(s)

Analisar Manifestação

**Teor** ▾

**Resumo**  
Relatórios de Auditoria  
**Fale aqui**  
Solicito os relatórios de auditoria da CGU no órgão Embrapa, no período de 2021 a 2022.  
**Proposta de melhoria**  
-

**Anexos Originais**  
Não foram encontrados registros.

**Manifestação** ▾

<b>Tipo de manifestação</b>	Acesso à Informação
<b>Número</b>	55555.000681/2023-26
<b>Esfera</b>	Federal
<b>Órgão destinatário</b>	CGU - Controladoria-Geral da União
<b>Órgão de interesse</b>	-
<b>Serviço</b>	<input type="text"/>
<b>Assunto</b>	<input type="text" value="Auditoria"/> Alterar
<b>Subassunto</b>	<input type="text"/> Alterar
<b>Tags</b>	<input type="text"/> Alterar

**Data de cadastro** 06/10/2023  
**Prazo de atendimento** 30/10/2023  
**Situação** Cadastrada  
**Registrado por** Maria Gabriela - Teste  
**Modo de resposta** Pelo sistema (com avisos por email)  
**Canal de entrada** Internet  
**Responsável pela análise** Maria Gabriela - Teste

**Observação do órgão** ▲

**Texto**

**Responder** AJUDA ?

**Importante:** na resposta ao pedido de acesso à informação, considere os Enunciados da Controladoria-Geral da União sobre a aplicação da Lei de Acesso à Informação no Poder Executivo federal. [Acesse aqui](#).

**Tipo da Resposta \***

**Decisão \***

**Especificação da decisão \***

Especificar decisão caso for acesso concedido, parcialmente concedido ou negado.

**Texto da Resposta \***

**Anexos já incluídos** Não há anexos.

**Responsável pela resposta \*** ?

**Destinatário do recurso de primeira instância \*** ?

**Restrição de conteúdo \***  
As manifestações e respostas serão disponibilizadas para consulta aberta com o objetivo de ampliar a publicação proativa de informações públicas, desde que não contenham informações pessoais ou protegidas por outras hipóteses de sigilo. Este pedido de acesso ou sua respectiva resposta contém informações sujeitas à restrição de acesso, conforme previsto na Lei 12.527/2011?  
 Sim  Não

▾

# Fala.BR - INSERINDO A RESPOSTA AO PEDIDO

Caso seja pertinente, é possível a o SIC do órgão alterar o assunto do pedido.

Clicar no botão "Alterar", no campo Assunto; abrir as opções em "Mais assuntos"; selecionar o novo assunto e clicar no botão "Gravar".

The image displays two screenshots of the Fala.BR interface, illustrating the steps to change the subject of a request.

**Top Screenshot:** Shows the 'Assunto' field with the value 'Auditoria'. The 'Alterar' button is highlighted with a yellow box. Below it, the 'Subassunto' and 'Tags' fields are visible, each with an 'Alterar' button.

**Bottom Screenshot:** Shows the 'Assunto' field with a dropdown menu open, displaying 'Auditoria' and 'Mais assuntos'. The 'Mais assuntos' option is highlighted with a yellow box. The 'Gravar' button is also highlighted with a yellow box. The 'Subassunto' and 'Tags' fields are visible below, each with an 'Alterar' button.

# FALA.BR - COMO PREENCHER O CAMPO RESPONSÁVEL PELA RESPOSTA

O objetivo do campo “Responsável pela Resposta” é permitir ao cidadão verificar qual foi a área que respondeu ao pedido e se o recurso de 1ª instância, caso seja interposto, será encaminhado a uma autoridade hierarquicamente superior.

Assim, ao responder a um pedido, o órgão deve indicar no campo “Responsável pela Resposta” qual foi a **área técnica produtora** da resposta.

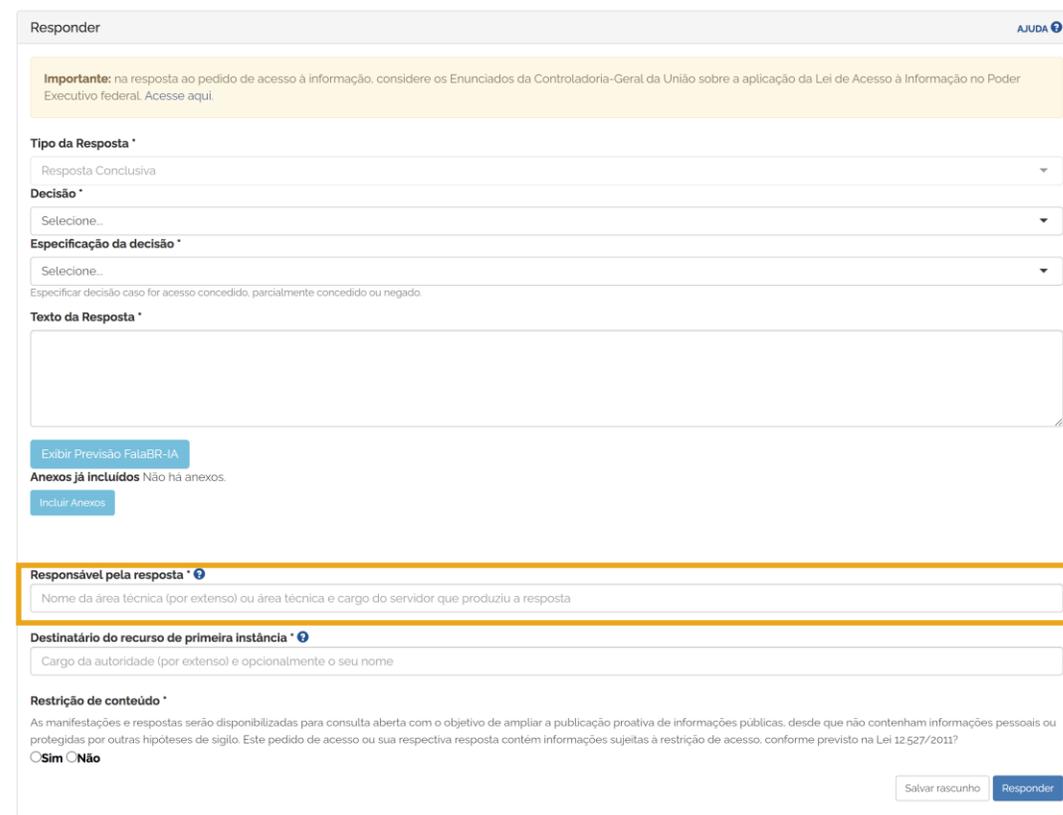
## Exemplo:

- **Responsável pela resposta:** Diretoria de Articulação, Supervisão e Monitoramento de Acesso à Informação

## BOAS PRÁTICAS:

É recomendável informar o cargo do servidor e a área na qual está lotado ou apenas o nome da área técnica que produziu a resposta (Ex: Servidor da Diretoria de Articulação, Supervisão e Monitoramento de Acesso à Informação ).

Não utilizar siglas das áreas e sim seus nomes completos.



Responder AJUDA

**Importante:** na resposta ao pedido de acesso à informação, considere os Enunciados da Controladoria-Geral da União sobre a aplicação da Lei de Acesso à Informação no Poder Executivo Federal. [Acesse aqui.](#)

**Tipo da Resposta \***  
Resposta Conclusiva

**Decisão \***  
Selecione...

**Especificação da decisão \***  
Selecione...  
Especificar decisão caso for acesso concedido, parcialmente concedido ou negado.

**Texto da Resposta \***

[Exibir Previsão FalaBR-IA](#)

**Anexos já incluídos** Não há anexos.  
[Incluir Anexos](#)

**Responsável pela resposta \***  
Nome da área técnica (por extenso) ou área técnica e cargo do servidor que produziu a resposta

**Destinatário do recurso de primeira instância \***  
Cargo da autoridade (por extenso) e opcionalmente o seu nome

**Restrição de conteúdo \***  
As manifestações e respostas serão disponibilizadas para consulta aberta com o objetivo de ampliar a publicação proativa de informações públicas, desde que não contenham informações pessoais ou protegidas por outras hipóteses de sigilo. Este pedido de acesso ou sua respectiva resposta contém informações sujeitas à restrição de acesso, conforme previsto na Lei 12.527/2011?  
 Sim  Não

[Salvar rascunho](#) [Responder](#)

# Fala.BR - INSERINDO A RESPOSTA - DESTINATÁRIO DO RECURSO DE PRIMEIRA INSTÂNCIA

No preenchimento do campo “**Destinatário do recurso de primeira instância**” deve ser informado o **cargo da autoridade** que apreciará o recurso.

Não é obrigatório colocar o nome da autoridade. No entanto, não se deve colocar apenas a área ou o órgão superior.

**Exemplo de forma adequada de preencher o campo "Destinatário do recurso":**

•**Destinatário do recurso:** Secretária Nacional de Acesso à Informação

Responsável pela resposta \* 

Diretoria de Articulação, Supervisão e Monitoramento de Acesso à Informação

**Destinatário do recurso de primeira instância \* **

Secretária Nacional de Acesso à Informação

**Restrição de conteúdo \***

As manifestações e respostas serão disponibilizadas para consulta aberta com o objetivo de ampliar a publicação proativa de informações públicas, desde que não contenham informações pessoais ou protegidas por outras hipóteses de sigilo. Este pedido de acesso ou sua respectiva resposta contém informações sujeitas à restrição de acesso, conforme previsto na Lei 12.527/2011?

Sim  Não

Salvar rascunho

Responder

# Fala.BR - COMO PREENCHER O CAMPO SOBRE RESTRIÇÃO DE CONTEÚDO

O SIC deve indicar se existem informações restritas (pessoal, sigilosa ou classificada) no conteúdo do pedido, da resposta ou dos anexos (caso existentes).

Essa classificação determinará se tal pedido de acesso à informação poderá ou não ser disponibilizado na “Busca de Pedidos e Respostas”.

Cada órgão é responsável pela avaliação do conteúdo de seus pedidos e respostas, para definição de quais devem ou não ser disponibilizados em transparência ativa. Isso porque é responsabilidade de cada órgão/entidade proteger a informação sigilosa e a pessoal (art. 6º, III - Lei nº 12.527/2011).

Responsável pela resposta \* ?

Nome da área técnica (por extenso) ou área técnica e cargo do servidor que pr

Destinatário do recurso de primeira instância \* ?

Cargo da autoridade (por extenso) e opcionalmente o seu nome

**Restrição de conteúdo \***

As manifestações e respostas serão disponibilizadas para consulta aberta com o objetivo de ampliar a publicação proativa de informações públicas, desde que não contenham informações pessoais ou protegidas por outras hipóteses de sigilo. Este pedido de acesso ou sua respectiva resposta contém informações sujeitas à restrição de acesso, conforme previsto na Lei 12.527/2011?

Sim  Não

Salvar rascunho

Responder

# Fala.BR - COMO PREENCHER O CAMPO SOBRE RESTRIÇÃO DE CONTEÚDO

O órgão pode rever a marcação sobre restrição de conteúdo a qualquer momento por meio do botão “Editar Restrição”, disponível na aba “Respostas” do pedido, no Fala.BR.

Respostas			
<b>06/10/2023 14:12</b>	<b>Tipo</b>	<b>Responsável</b>	<b>Decisão</b>
	Resposta Conclusiva	Diretoria de Articulação, Supervisão e Monitoramento de Acesso	Acesso
	<b>Destinatário Recurso 1ª</b>	<b>Prazo para recorrer</b>	<b>Anexos</b>
	Secretária Nacional de Acesso à Informação	18/10/2023	Não exist
<p>Prezado Cidadão,</p> <p>Em atenção ao pedido de acesso à informação NUP.....</p> <p>Atenciosamente,</p>			
	<b>Respondente</b>	<b>Restrição Conteúdo</b>	
	Maria Gabriela - Teste	Pública	
	<div style="border: 2px solid orange; padding: 5px;"> <p>Editar Restrição</p> <p>Restrição de conteúdo * <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não <a href="#">Salvar</a> <a href="#">Cancelar</a></p> </div>		

# Fala.BR - INSERINDO A RESPOSTA DE RECURSOS

## FLUXO DE RECURSOS

Os recursos de 1ª instância devem ser julgados pela autoridade hierarquicamente superior àquela responsável pela resposta. A definição de quem será essa autoridade depende da realidade de cada órgão. No caso da CGU, por exemplo, estabeleceu-se que as respostas são emitidas pelas Diretorias e, portanto, quem julga os recursos são as autoridades com cargo de Secretário(a).

É importante ressaltar que não é a autoridade superior ao SIC ou a A.M. LAI quem deve responder aos recursos, mas sim a autoridade hierarquicamente superior àquela da área que produziu o conteúdo da resposta.

Os recursos de 2ª instância precisam ser decididos necessariamente pela autoridade máxima do órgão/entidade.

### IMPORTANTE:

Por ser um direito de todo solicitante, é importante que todas as respostas prestadas pelo SIC contenham texto alertando a “possibilidade e prazo de recurso, com indicação da autoridade que o apreciará”, conforme previsão constante do art. 19, II, Decreto nº 7.724/2012.

### Responder Recurso de 1ª Instância

<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Respostas <span style="float: right;">▼</span></p> <p>06/10/2023 14:12</p> <p><b>Tipo</b> Resposta Conclusiva</p> <p><b>Destinatário Recurso 1ª</b> Secretária Nacional de Acesso à Informação</p> <p>Prezado Cidadão,</p> <p>Em atenção ao pedido de acesso à info NUP.....</p> <p>Atenciosamente,</p> <p><b>Respondente</b> Maria Gabriela - Teste</p> <p style="text-align: right;"><a href="#">Editar Restrição</a></p> </div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p><b>Dados da Resposta</b></p> <p>06/10/2023 17:08</p> <p><b>Tipo de Resposta *</b> <span style="float: right;">ⓘ</span> Parcialmente deferido <span style="float: right;">▼</span></p> <p>Prezado(a) Cidadão(ã),</p> <p>Em atenção ao recurso de primeira instância, comunicamos que...</p> <p>Atenciosamente,</p> <p><b>Anexos</b> <a href="#">Incluir Anexos</a></p> <p><b>* Responsável pela resposta:</b> <span style="float: right;">ⓘ</span> Secretária Nacional de Acesso à Informação</p> <p><b>* Destinatário do recurso de 2ª instância:</b> <span style="float: right;">ⓘ</span> Ministro da Controladoria-Geral da União</p> <p><b>* Classificação do Conteúdo</b> Os pedidos, recurso e respectivas respostas registradas na Plataforma Fala.BR serão disponibilizados para consulta aberta com o objetivo de ampliar a publicação proativa de informações públicas no Poder Executivo Federal, desde que não contenham informações pessoais ou protegidas por outras hipóteses de sigilo.</p> <p>Este recurso ou sua respectiva resposta contém informações sujeitas à restrição de acesso, conforme previsto na Lei 12.527/2011?</p> <p><input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não</p> <p style="text-align: right;"><a href="#">Responder</a></p> </div>
---	--

Teor ▼

Manifestação ▼

Recurso ▼

Anexos ▼

Históricos de ações ▼

Usuário ▼

# Fala.BR - INSERINDO A RESPOSTA DE RECURSOS – TIPOS DE DECISÃO

Responder
AJUDA ?

**Importante:** na resposta ao pedido de acesso à informação, considere os Enunciados da Controladoria-Geral da União sobre a aplicação da Lei de Acesso à Informação no Poder Executivo federal. [Acesse aqui.](#)

**Tipo da Resposta \***

Resposta Conclusiva

**Decisão \***

Selecione...

- Selecionar...
- Acesso Concedido
- Acesso Negado
- Acesso Parcialmente Concedido
- Informação Inexistente
- Órgão não tem competência para responder sobre o assunto
- Pergunta Duplicada/Repetida
- Não se trata de solicitação de informação

Exibir Previsão FalaBR-IA

**Anexos já incluídos** Não há anexos.

Incluir Anexos

**Responsável pela resposta \*** ?

Nome da área técnica (por extenso) ou área técnica e cargo do servidor que produziu a resposta

**Destinatário do recurso de primeira instância \*** ?

Cargo da autoridade (por extenso) e opcionalmente o seu nome

**Restrição de conteúdo \***

As manifestações e respostas serão disponibilizadas para consulta aberta com o objetivo de ampliar a publicação proativa de informações públicas, desde que não contenham informações pessoais ou protegidas por outras hipóteses de sigilo. Este pedido de acesso ou sua respectiva resposta contém informações sujeitas à restrição de acesso, conforme previsto na Lei 12.527/2011?

Sim  Não

Salvar rascunho Responder

Responder
AJUDA ?

**Importante:** na resposta ao pedido de acesso à informação, considere os Enunciados da Controladoria-Geral da União sobre a aplicação da Lei de Acesso à Informação no Poder Executivo federal. [Acesse aqui.](#)

**Tipo da Resposta \***

Resposta Conclusiva

**Decisão \***

Acesso Concedido

**Especificação da decisão \***

Selecione...

- Selecionar...
- Resposta solicitada inserida no Fala.Br
- Informações enviadas por e-mail
- Informações enviadas pelo correio
- Data, hora e local para consulta agendados
- Concedido acesso a sistema corporativo para consulta da informação
- Orientação sobre como encontrar a informação solicitada na Internet ou em publicações existentes
- Comunicada necessidade de pagamento de custos de postagem e/ou reprodução

**Anexos já incluídos** Não há anexos.

Incluir Anexos

**Responsável pela resposta \*** ?

Nome da área técnica (por extenso) ou área técnica e cargo do servidor que produziu a resposta

**Destinatário do recurso de primeira instância \*** ?

Cargo da autoridade (por extenso) e opcionalmente o seu nome

**Restrição de conteúdo \***

As manifestações e respostas serão disponibilizadas para consulta aberta com o objetivo de ampliar a publicação proativa de informações públicas, desde que não contenham informações pessoais ou protegidas por outras hipóteses de sigilo. Este pedido de acesso ou sua respectiva resposta contém informações sujeitas à restrição de acesso, conforme previsto na Lei 12.527/2011?

Sim  Não

Salvar rascunho Responder

# Fala.BR - INSERINDO A RESPOSTA DE RECURSOS – RESPONSÁVEL PELA RESPOSTA

- No caso dos recursos, o campo “Responsável pela Resposta” deve indicar qual foi a autoridade que proferiu a decisão. É obrigatório inserir o cargo da autoridade que julgou o recurso. O nome é opcional.

## Exemplos:

- a) Secretária Nacional de Acesso à Informação
- b) Ana Túlia de Macedo - Secretária Nacional de Acesso à Informação

### Responder Recurso de 1ª Instância

**Respostas**

06/10/2023 14:12

**Tipo**  
Resposta Conclusiva

**Destinatário Recurso 1ª**  
Secretária Nacional de Acesso à Informaçã

Prezado Cidadão,

Em atenção ao pedido de acesso à info NUP....

Atenciosamente,

**Respondente**  
Maria Gabriela - Teste

[Editar Restrição](#)

**Dados da Resposta**

06/10/2023 17:08

**Tipo de Resposta** ⓘ  
Parcialmente deferido

Prezado(a) Cidadão(a),

Em atenção ao recurso de primeira instância, comunicamos que...

Atenciosamente.

**Anexos**  
[Incluir Anexos](#)

**\* Responsável pela resposta:** ⓘ  
Secretária Nacional de Acesso à Informação

**\* Destinatário do recurso de 2ª Instância:** ⓘ  
Ministro da Controladoria-Geral da União

**\* Classificação do Conteúdo**  
Os pedidos, recurso e respectivas respostas registradas na Plataforma Fala.BR serão disponibilizados para consulta aberta com o objetivo de ampliar a publicação proativa de informações públicas no Poder Executivo Federal, desde que não contenham informações pessoais ou protegidas por outras hipóteses de sigilo.

Este recurso ou sua respectiva resposta contém informações sujeitas à restrição de acesso, conforme previsto na Lei 12.527/2011?  
 Sim  Não

[Responder](#)

Teor

Manifestação

Recurso

Anexos

Históricos de ações

Usuário

# Fala.BR - INSERINDO A RESPOSTA DE RECURSOS – DESTINATÁRIO DO RECURSO

- O objetivo desse campo é indicar a qual autoridade será destinado o recurso. É obrigatório inserir o cargo da autoridade. O nome é opcional.
- Para os órgãos e entidades do Poder Executivo federal, o destinatário do recurso de 2ª instância deve ser a autoridade máxima do órgão.

Responder Recurso de 1ª Instância

**Respostas**

06/10/2023 14:12

**Tipo**  
Resposta Conclusiva

**Destinatário Recurso 1ª**  
Secretária Nacional de Acesso à Informaçã

Prezado Cidadão,

Em atenção ao pedido de acesso à info NUP....

Atenciosamente,

**Respondente**  
Maria Gabriela - Teste

[Editar Restrição](#)

**Dados da Resposta**

06/10/2023 17:08

**Tipo de Resposta** ⓘ  
Parcialmente deferido

Prezado(a) Cidadão(a),

Em atenção ao recurso de primeira instância, comunicamos que...

Atenciosamente.

**Anexos**  
[Incluir Anexos](#)

**\* Responsável pela resposta:** ⓘ  
Secretária Nacional de Acesso à Informação

**\* Destinatário do recurso de 2ª Instância:** ⓘ  
Ministro da Controladoria-Geral da União

**\* Classificação do Conteúdo**  
Os pedidos, recurso e respectivas respostas registradas na Plataforma Fala.BR serão disponibilizados para consulta aberta com o objetivo de ampliar a publicação proativa de informações públicas no Poder Executivo Federal, desde que não contenham informações pessoais ou protegidas por outras hipóteses de sigilo.

Este recurso ou sua respectiva resposta contém informações sujeitas à restrição de acesso, conforme previsto na Lei 12.527/2011?  
 Sim  Não

[Responder](#)

Teor

Manifestação

Recurso

Anexos

Históricos de ações

Usuário

# 6. SERVIÇOS E MATERIAL DE APOIO



# SERVIÇOS DE APOIO – <http://lai.gov.br>



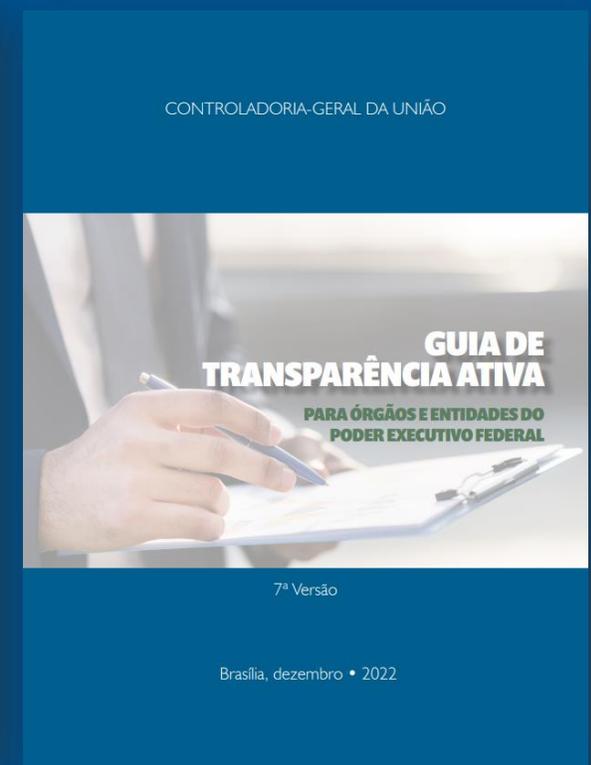
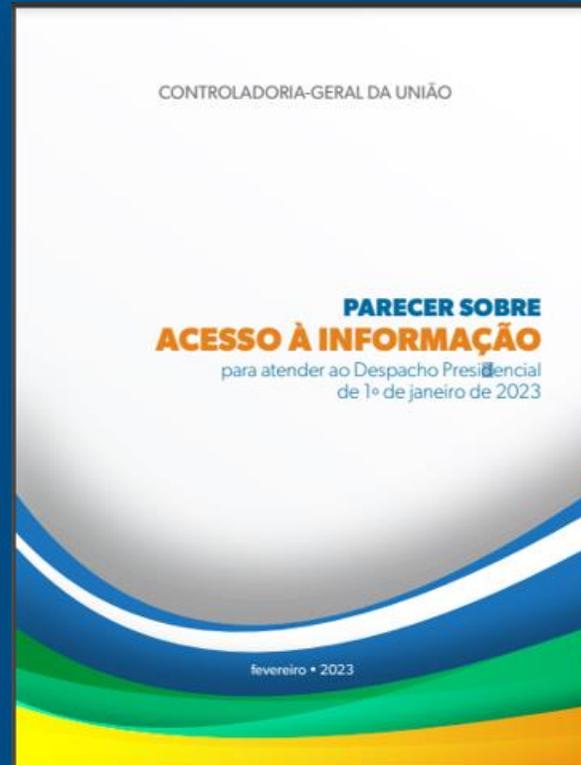
É possível consultar pedidos e respostas no âmbito da LAI, assim como decisões da CGU e da CMRI

# SERVIÇOS DE APOIO – <http://lai.gov.br>



- ✓ Pedidos de Acesso à Informação;
- ✓ Tempo médio de resposta;
- ✓ Status dos pedidos;
- ✓ Satisfação do usuário;
- ✓ Perfil dos solicitantes;
- ✓ Monitoramento de omissões;
- ✓ Recursos;
- ✓ Transparência Ativa.

# MATERIAL DE APOIO – <http://lai.gov.br>



# CANAIS DE ATENDIMENTO

**[acesso\\_informacao@cgu.gov.br](mailto:acesso_informacao@cgu.gov.br)**

Orientações sobre a aplicação da LAI –  
Transparência Passiva

**[cgdat.transparencia@cgu.gov.br](mailto:cgdat.transparencia@cgu.gov.br)**

Orientações sobre Transparência Ativa

**[falabr.lai@cgu.gov.br](mailto:falabr.lai@cgu.gov.br)**

Dúvidas e problemas com o Fala.BR - LAI

**[dadosabertos@cgu.gov.br](mailto:dadosabertos@cgu.gov.br)**

Orientações sobre a Política de  
Dados Abertos

**[recursos.lai@cgu.gov.br](mailto:recursos.lai@cgu.gov.br)**

Atendimento referente a recursos  
de 3ª instância

# 7. PERGUNTAS E RESPOSTAS



# AGRADECEMOS SUA PARTICIPAÇÃO!!!

Coordenação-Geral de Promoção e Monitoramento de Acesso à Informação  
Coordenação-Geral de Soluções para Acesso à Informação  
Diretoria de Articulação, Supervisão e Monitoramento de Acesso à Informação  
Secretaria Nacional de Acesso à Informação

[acesso\\_informacao@cgu.gov.br](mailto:acesso_informacao@cgu.gov.br)

