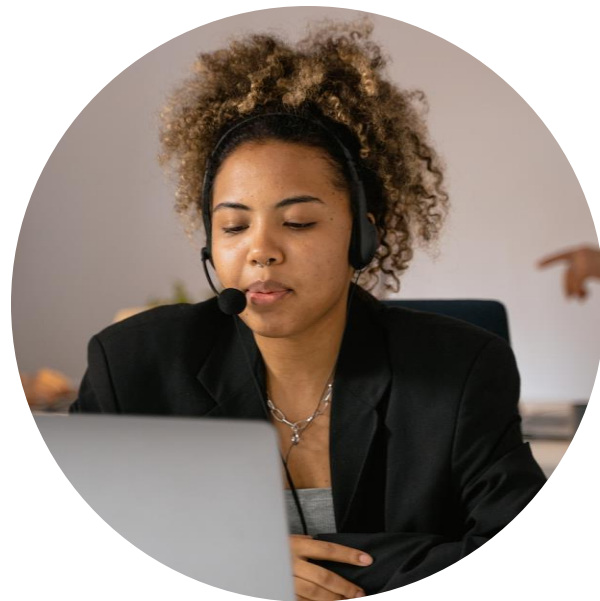


SIC

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



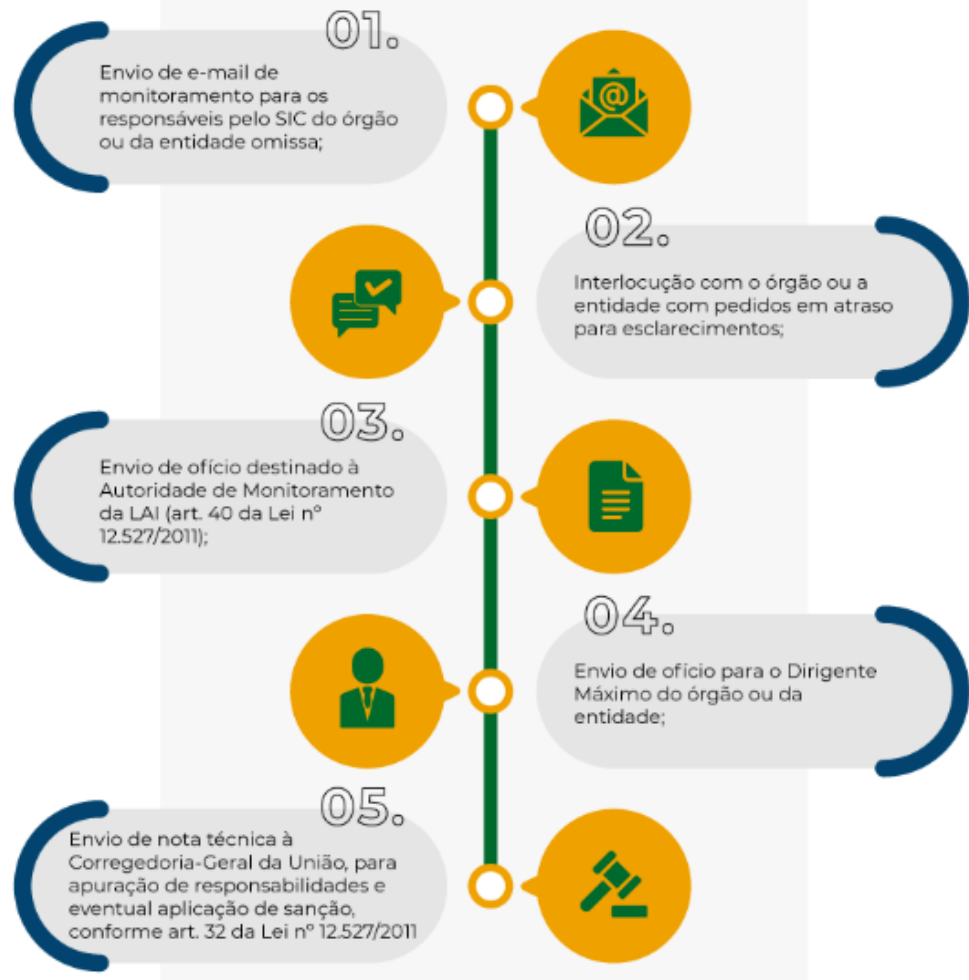
PRAZO DE RESPOSTA

Responder aos pedidos e recursos dentro do prazo legal estabelecido



MONITORAMENTO DE OMISSÕES

Verificamos semanalmente os órgãos com pedidos e recursos em atraso



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

+ Marcar corretamente a decisão *em sede de recurso*

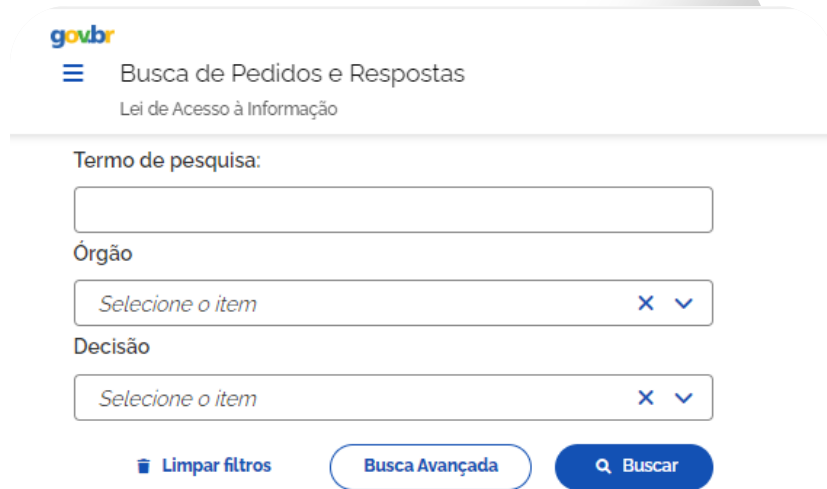
- . Deferido
- . Parcialmente deferido
- . Indeferido
- . Não conhecimento
- . Perda de objeto
- . Perda de objeto parcial



REGISTRO DA RESPOSTA NO FALA.BR

+ Atentar para a marcação da restrição de conteúdo

Pedidos respondidos são disponibilizados para consulta aberta, em transparência ativa



The screenshot shows the search interface on gov.br. At the top, the gov.br logo is on the left, and the text 'Busca de Pedidos e Respostas' and 'Lei de Acesso à Informação' is on the right. Below this is a search bar labeled 'Termo de pesquisa:' with an empty input field. Underneath are two filter dropdowns: 'Órgão' and 'Decisão', both with the placeholder text 'Selecione o item' and a close icon (X) and a dropdown arrow (v). At the bottom, there are three buttons: 'Limpar filtros' with a trash icon, 'Busca Avançada' in a rounded rectangle, and 'Buscar' in a rounded rectangle with a magnifying glass icon.



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

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 É A AVALIAÇÃO?

1

Avaliação dos órgãos (inicialmente feita com 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



PRINCIPAIS ITENS DE AVALIAÇÃO

QUALILAI: ITENS DE AVALIAÇÃO

- + Indicação da área responsável pela resposta**
- + Indicação das autoridades às quais são direcionados os recursos**
- + Marcação adequada da decisão final do órgão (tanto para pedidos, quanto para recursos)**
- + Indicação de informações complementares para a negativa devido à informação classificada**

QUALILAI: ITENS DE AVALIAÇÃO

- + Fornecimento da resposta no campo próprio do sistema, evitando o uso de anexos, quando possível.**
- + Fornecimento de resposta clara e inteligível**
- + Indicação de resposta a perguntas duplicadas**
- + Marcação apropriada da restrição de conteúdo**
- + Uso indevido da “alteração de tipo”**



ESTATÍSTICAS DA PETROBRÁS

CATEGORIA DO ÓRGÃO: SOCIEDADE DE ECONOMIA MISTA

VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

28.918

RANKING [?]

12° / 321

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA [?]

14,87

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

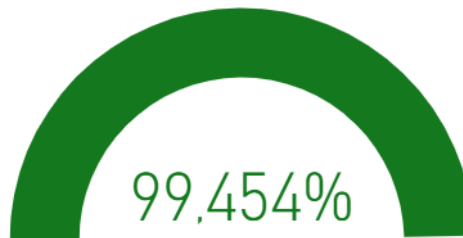
RANKING [?]

Selecione um órgão para para ver o posicionamento dele.

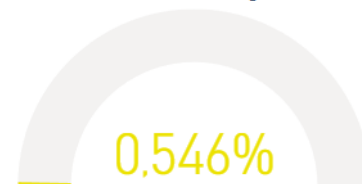
158° / 321

STATUS DOS PEDIDOS [?]

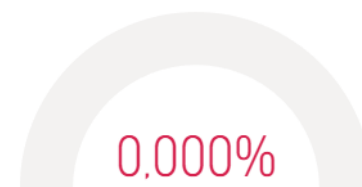
RESPONDIDO



EM TRAMITAÇÃO



OMISSÕES



RECURSOS

TOTAL DE RECURSOS ?

2.741

RANKING ?

15° / 321

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA ?

ÓRGÃO

5,94
dias

CGU

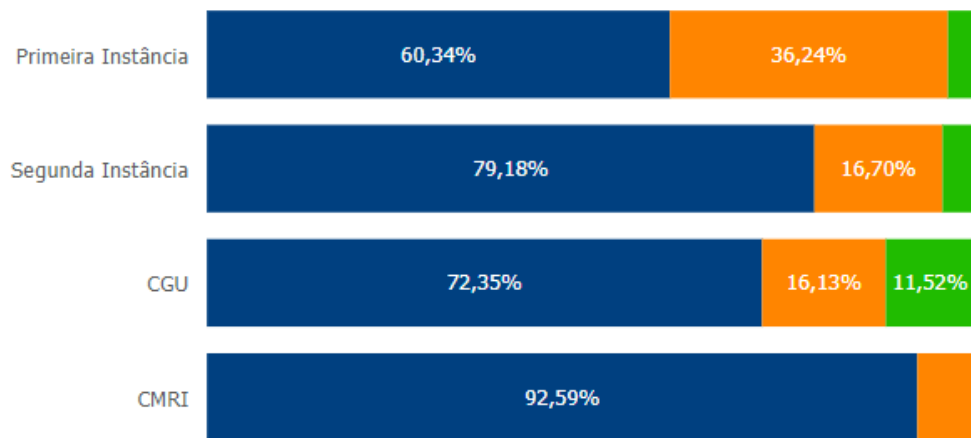
65,16
dias

CMRI

141,48
dias

RECURSOS POR PEDIDO ?

MANUTENÇÃO POR INSTÂNCIA ?

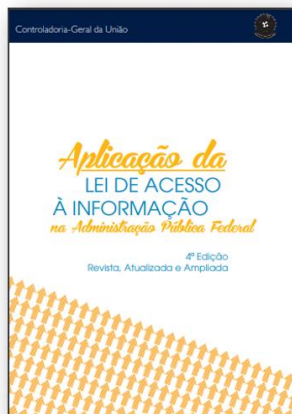


● % Mantidas ● % Reformadas ● % Parcialmente Reformadas

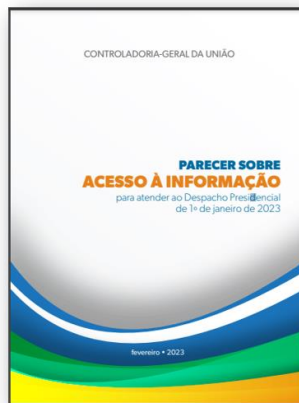
MATERIAL DE APOIO E ORIENTAÇÃO

<http://lai.gov.br>

Manual de
Aplicação da LAI



Parecer
Referencial



Guia de Procedimentos
para atendimento à LAI



OBRIGADA!

Cibelle Brasil

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

LAI PARA
TODOS

