



Rede SIC-PR

Boletim nº 25 - Outubro de 2024

Nesta 25ª edição do Boletim Rede SIC-PR da Ouvidoria-Geral da Secretaria de Controle Interno, elaborado pela Coordenação-Geral de Acesso à Informação da Ouvidoria-Geral, daremos destaque às alterações promovidas na Plataforma Fala.BR.

Vamos falar sobre a LAI?

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal – o Fala.BR, é uma plataforma *online* que tem por fim dar celeridade e eficiência na Administração Pública. Dessa forma, a LAI destaca em seu art. 10 que o recebimento e o tratamento da demanda do cidadão é dever dos órgãos públicos.

Art. 10. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

§ 1º Para o acesso a informações de interesse público, a identificação do requerente não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação.

§ 2º **Os órgãos e entidades do poder público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na internet.**

§ 3º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público. (grifos nossos)

Informações importantes

A Controladoria-Geral da União (CGU) divulgou que desde o dia 4 de outubro entrou em curso uma importante inovação para o Fala.BR. Agora o acesso ao Fala.BR, tanto pelo cidadão quanto por servidores habilitados, será feito unicamente com o uso do SOUGOV.



No cadastro, os campos de gênero, cor e raça agora passam a ser obrigatórios. O objetivo é melhorar a qualificação dos registros a fim de propiciar a geração de estatísticas mais assertivas e assim possibilitar o direcionamento de políticas públicas.



Destaca-se que o fluxo operacional para o registro de manifestações não sofreu alterações.

(fonte: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/assuntos/noticias/2024/de-olho-no-fala-br-outubro2024>).

De olho na qualidade de serviço

A obrigatoriedade de registro de gênero e raça irá melhorar a qualidade dos dados e informações que servem de subsídio para tomada de decisões na gestão pública. É fundamental conhecer os usuários para que possamos oferecer serviço público relevante, de qualidade e que atenda às expectativas da sociedade.

Conceitos importantes:

Atendimento: diz respeito a satisfazer as demandas de informação, produtos ou serviços apresentadas pelo cidadão.

Tratamento: diz respeito à forma como o usuário é recebido e atendido.

Bom atendimento: é um atendimento de qualidade, o que inclui dar um bom tratamento ao cidadão e satisfazer, COM TEMPESTIVIDADE E SUFICIÊNCIA, as demandas de informação, produtos ou serviços por ele apresentadas.

Tempestividade: atender no prazo é muito importante hoje. As pessoas estão sempre com pressa, pois somos todos escravos do tempo. No passado, tempestividade não era valor no atendimento.

Suficiência: o atendimento para ser bom deve ser completo. Não pode ficar faltando informação ou alguma etapa do serviço. Preste atenção: suficiência não significa ir além, mas sim fazer tudo e apenas o que é necessário para atender a demanda do cidadão.

Você está certo, portanto, se pensar **atendimento e tratamento** de forma integrada. São duas ações que se complementam para compor o atendimento de excelência. (fonte: https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/1685/1/M%C3%B3dulo_1.pdf)

Acesse!



A CGU preparou uma *live* para comentar as novas atualizações. Acompanhe e fique por dentro de todas as atualizações!

O evento contou com a participação de Ariana Frances (Ouvidora-Geral da União - OGU), Ana Túlia de Machado (Secretária Nacional de Acesso à Informação - SNAI) e Davi Edson (Chefe da Divisão de Sistemas e Dados - DSIS/DOUV/OGU).

Canal da CGU no Youtube [Clique aqui!](#)
Slides: Material apresentado na Live [Clique aqui!](#)

*fonte: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/assuntos/noticias/2024/de-olho-no-fala-br-outubro2024>

DÚVIDAS, SUGESTÕES OU BOAS PRÁTICAS?

Entre em contato com a Coordenação-Geral de Acesso à Informação cgai@presidencia.gov.br

