



Rede SIC-PR

Boletim nº 20 – Outubro de 2023

Nesta 20ª edição do Boletim Rede SIC-PR da Secretaria de Controle Interno, elaborado por meio da Coordenação-Geral de Acesso à Informação da Ouvidoria-Geral, daremos destaque às alterações promovidas na Plataforma Fala.Br.

Vamos falar sobre a LAI ?

A Lei de Acesso à Informação preza pela celeridade e eficiência na Administração Pública. Dessa forma, destaca, em seu art. 10, que o recebimento e o tratamento da demanda do cidadão é o fim último a ser considerado e que os órgãos devem “viabilizar” o atendimento do pedido da melhor forma possível.

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)

A viabilização de recebimento e encaminhamentos dos pedidos de acesso à informação no Poder Executivo federal foi atendida com a integração do Sistema dos SICs ao Sistema de Ouvidorias, surgindo, assim, a Plataforma Fala.Br.

Com a Plataforma Fala.Br, o cidadão pode enviar, utilizando um só canal de comunicação, tanto suas manifestações de ouvidoria quanto seus pedidos de acesso à informação.

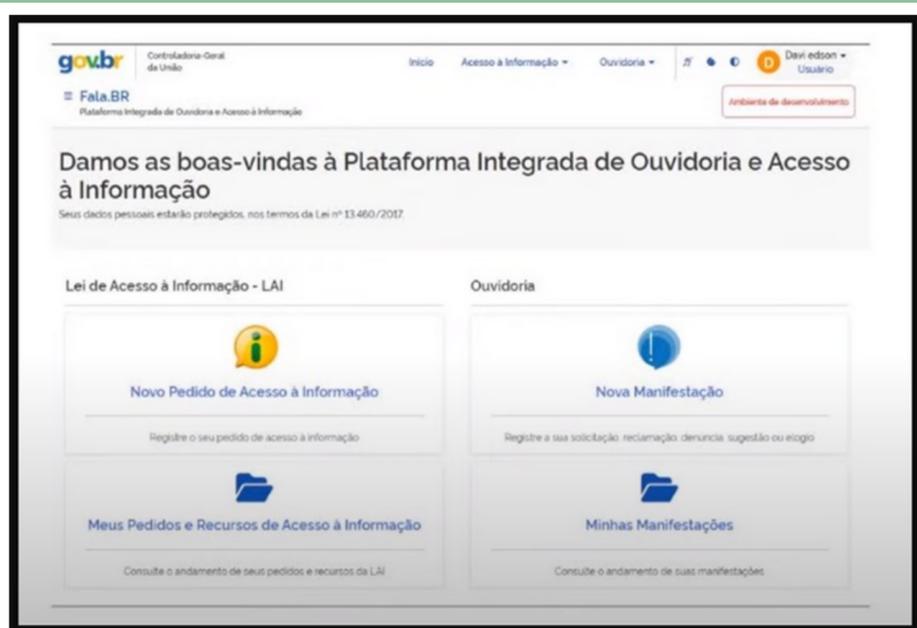
Por meio da Plataforma Fala.Br, é possível fazer solicitações a mais de 310 órgãos e entidades do Poder Executivo federal, além de outras duas mil instâncias de todos os entes e poderes da federação, como estados, municípios e serviços sociais autônomos que aderiram ao Sistema.

Informações importantes!

Controladoria-Geral da União (CGU) divulgou, no dia 24 de outubro, a versão atualizada da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal – o Fala.Br. A versão mais recente introduz novas interfaces que fazem uso de tecnologias mais avançadas, mais modulares e performáticas, que tendem a aperfeiçoar a jornada do usuário e isolar efeitos de eventuais problemas internos.

Além disso, no novo modelo, foram integrados padrões de design do governo digital, implementadas melhorias na acessibilidade e o atendimento às diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Ao acessar o site do Fala.Br, a tela inicial, que anteriormente apresentava diversas opções de manifestações, foi substituída para mostrar somente os dois principais grupos: LAI ou Ouvidoria.



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/2023/nova-versao-do-fala-br-melhora-a-experiencia-dos-usuarios-na-plataforma>

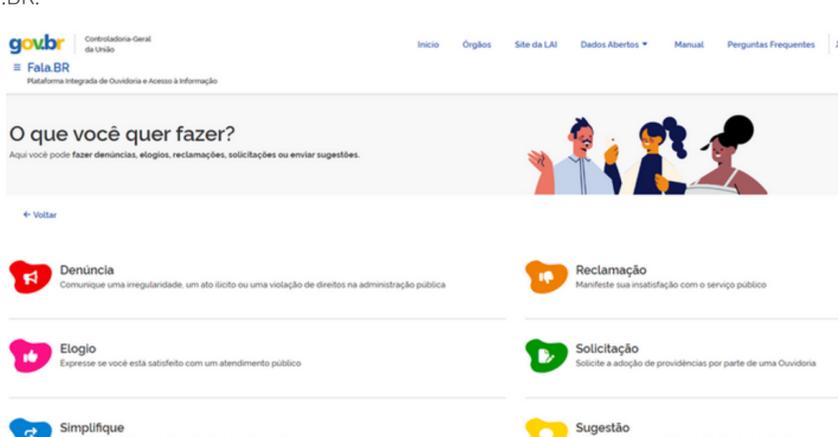
De olho na qualidade de serviço

É bastante comum que o cidadão envie manifestações de ouvidoria por meio do canal reservado à LAI e vice-versa. Também pode ocorrer que em um pedido seja, na verdade, uma manifestação de ouvidoria. Como diferenciar e como tratar esse tipo de demanda?

Por meio do Fala.Br, o SIC-PR consegue encaminhar o pedido à CGU, erroneamente classificado pelo cidadão, para que seja transformado em manifestação e enviado à ouvidoria competente pela demanda. Nesses casos, o cidadão também é informado da solicitação e pode recorrer/não aceitar a transformação. Essa transformação pode ser feita em até 5 dias corridos, após o registro no Fala.Br.

Por essa razão, é importante consultar, diariamente, a caixa de entrada da LAI no sistema, pois o tempo para solicitar a transformação de pedido de acesso à informação em manifestação de ouvidoria é bastante curto.

Para diferenciar um pedido de acesso à informação de uma manifestação de ouvidoria é necessário conhecer melhor os tipos de manifestação possíveis de serem cadastradas no Fala.Br:

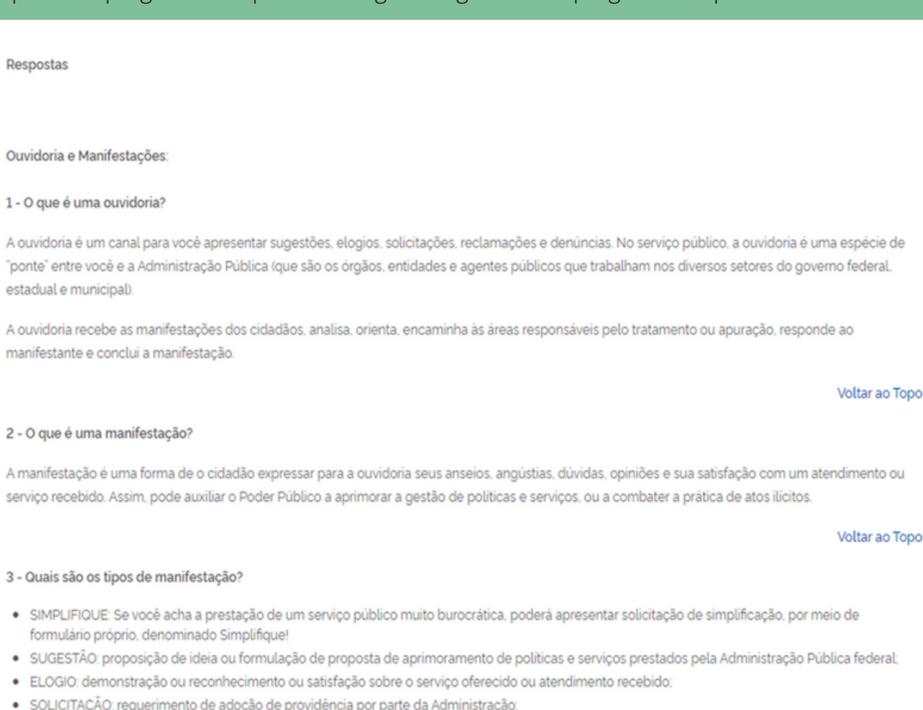


https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.Br_-_Manual#Tipos_de_Manifesta.C3.A7.C3.A3o

Acesse!

Muito importante para todos nós, servidores que trabalham com a Lei de Acesso à Informação, é conhecer o trabalho da Ouvidoria do órgão e os tipos de manifestação e serviços oferecidos para que seja possível otimizar e melhorar o tratamento dos pedidos de acesso à informação, bem como das manifestações encaminhadas.

Consulte as informações disponíveis no link <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br> para conhecer mais sobre o trabalho das Ouvidorias do Poder Executivo federal, e em especial, a parte de perguntas frequentes – seguem algumas das perguntas disponíveis:



<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/perguntas-frequentes-2019>

DÚVIDAS, SUGESTÕES OU BOAS PRÁTICAS?
Entre em contato com a Coordenação-Geral de Acesso à Informação: cgai@presidencia.gov.br

