

# Encontros Fala.BR

## Módulo Acesso à Informação

04/08/2020



# NOVIDADES DO FALA.BR



## UM SISTEMA, CADASTRO ÚNICO

Maior facilidade para os cidadãos registrarem suas Manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação.



## INTEGRAÇÃO E-SIC E E-OUV

Maior integração entre e-SIC e e-OUV, entre Pedidos de Acesso à Informação e Manifestações de Ouvidoria.



## NOVO CAMPO: OBSERVAÇÃO

Campo para o SIC inserir suas observações relativas ao Pedido de Acesso à Informação (sem que o solicitante possa visualizar).



## NOVA INTERFACE

Interface mais moderna e amigável.



## FÁCIL ADESÃO

Possibilidade de entes subnacionais aderirem ao sistema.

# AVISOS IMPORTANTES

- O tratamento aos Pedidos de Acesso à Informação continua sendo guiado pela LAI (Lei 12.527).  
**Os prazos e as possibilidades de recurso continuam os mesmos.**
- Disponibilizamos um ambiente de treinamento do **FaLa.BR** para os servidores que desejam conhecer e treinar no sistema.

Enviar os seguintes dados:

- Nome;
  - CPF;
  - E-mail; e
  - Telefone.
- Disponibilizamos o Manual do **FaLa.BR** – Módulo Acesso à Informação – Guia para SICs e outros materiais.



# PERFIL DE USUÁRIO

- **CADASTRADOR**

Permite cadastrar SICs e servidores de seu Ente Federado/Serviço Social Autônomo. E atualizar esses cadastros.

- **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 deve manter pelo menos um Gestor cadastrado, mas é possível cadastrar mais de Gestor em cada órgão.**

- **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”.

- **OBSERVADOR:**

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

- **ATENDENTE:**

Permite cadastrar e visualizar manifestações no sistema.

# CADASTRO DE SICs



Para cadastrar um novo SIC, siga as instruções abaixo:

1. Clique em “Configurações”, botão disponível no centro da tela e no menu superior do sistema.
2. Apertar em “Clique aqui para gerenciar órgãos do sistema” abaixo de “Órgãos”.
3. Clique em “Cadastrar”.
4. Em “Configurações do Sistema”, preencha os campos:
  - Esfera;
  - Poder;
  - Segmento;
  - Nome do Órgão (não precisa adicionar o nome do município nesse campo);
  - UF e Município;
  - Data de Adesão ao Acesso à Informação.

Em “Informações Gerais” preencha os campos sobre o telefone e sobre o SIC:

- DDD e Telefone (clique em adicionar);
- Nome da Autoridade de Monitoramento e E-mail da Autoridade de Monitoramento: campos de preenchimento obrigatório no sistema, mas não são obrigatórios para Estados e Municípios. Sugerimos que orientem a preencher esses campos com --.

Observação: tornaremos esses campos facultativos em breve.



# CADASTRO DE SICs

Campos sobre instâncias Recursais:

- Recursos de 1ª instância:

São julgados pelo próprio órgão que respondeu o pedido inicial – devem ser julgados pela Autoridade Hierarquicamente superior àquela que produziu a resposta.

- Recursos de 2ª instância:

É possível destinar os recursos de segunda instância para um órgão distinto do que respondeu o pedido. Para isso, basta selecionar o órgão destinatário dessa instância recursal no campo “Segunda Instância”.

Caso o órgão destinatário do pedido seja o responsável por responder o recurso de 2ª instância, deve-se marcar o check box “Próprio órgão”.

Instâncias recursais

---

**Primeira instância**

Os recursos de 1ª instância devem ser julgados pela autoridade hierarquicamente superior àquela que produziu a resposta.

**Segunda instância**

Selecione...

Próprio órgão

Por padrão a segunda instância é o próprio órgão. Instância não obrigatória para órgãos não federais

# CADASTRO DE SICs

Campos sobre instâncias Recursais:

- Recursos de 3ª instância:

Cada ente poderá marcar apenas um órgão como destinatário de recursos de 3ª instância. Para isso, basta marcar o checkbox no cadastro do órgão que terá essa atribuição.

- Recursos de 4ª instância:

Cada ente poderá marcar apenas um órgão como destinatário de recursos de 3ª instância. Para isso, basta marcar o checkbox no cadastro do órgão que terá essa atribuição.

## Terceira instância

O órgão é terceira instância do município Rio das Pedras/SP

Instância não obrigatória para órgãos não federais

## Quarta instância

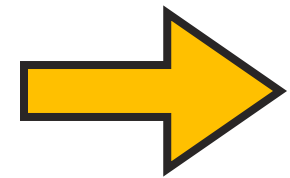
O órgão é quarta instância do município Rio das Pedras/SP

Instância não obrigatória para órgãos não federais

## Observações:

- O sistema permite que o ente possua no mínimo duas e no máximo 4 instâncias recursais.
- Ao cadastrar, verifique se o órgão já possui cadastro no sistema. Se o órgão já tiver cadastro de sua Ouvidoria, basta acrescentar a informação “Data de adesão ao Acesso à Informação” em “Configurações do sistema”.

# ATUALIZAR OS DADOS DO SIC



**SICs são responsáveis por manter seus dados atualizados no sistema.**

Para isso, usuários com perfil “Gestor” ou “Cadastrador” devem seguir os passos descritos a seguir:

- Clique em “Configurações”, disponível no menu superior do sistema e no ícone localizado no centro da tela inicial.
- Em seguida, selecione o SIC e aperte em “Configurar”.
- Clique em “Informações gerais” e atualize os dados do SIC (ao final da página).



**IMPORTANTE**



**Sempre atualizar o e-mail institucional, pois todos os avisos do sistema serão enviados para este endereço eletrônico. Após atualizar os dados, clique em “Salvar”.**



1. Clique em “Configurações”, disponível no menu superior do sistema e no ícone localizado no centro da tela inicial.

The screenshot shows the Fala.BR dashboard interface. At the top, there is a blue header with the text "CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO" and "Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação". Below the header is a navigation menu with items: "Início", "Tratar Manifestações", "Tratar Recursos LAI", "Usuários", "Configurações", "Relatórios", and "Transparência Ativa". A red arrow points from the "Configurações" menu item to a light blue notification box that says "Existem 41 itens não preenchidos na área de Transparência Ativa". Below this, there is a grid of nine dashboard tiles. A second red arrow points from the "Configurações" tile in the grid to the "Configurações" menu item in the navigation bar. The grid tiles are: "Registrar Manifestação para o Cidadão", "Tratar Manifestações", "Tratar Recursos LAI", "Usuários", "Configurações", "Meu Usuário", "Encaminhamentos de Manifestações", "Resposta às Pesquisas de Satisfação", and "Suporte Técnico do Sistema". On the right side, there is a sidebar with a blue background and white text, displaying statistics for "CGU - Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União".

Existem 41 itens não preenchidos na área de Transparência Ativa

CGU – Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

✘ Fora do Prazo

- Manifestações LAI: 244
- Recursos LAI: 63
- Manifestações de Ouvidoria: 3566
- Denúncias: 302
- Simplifique: 419

🕒 Expira Hoje

- Manifestações LAI: 0
- Recursos LAI: 0
- Manifestações de Ouvidoria: 0
- Denúncias: 2
- Simplifique: 0

✅ No prazo

- Manifestações LAI: 4
- Recursos LAI: 1
- Manifestações de Ouvidoria: 7
- Denúncias: 3
- Comunicações: 858
- Simplifique: 0

2. Clique em “Clique aqui para gerenciar os órgãos do sistema” abaixo de órgãos.



Administração do Sistema Fala.BR

---

Órgãos

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

---

Informes

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

---

Migração de Manifestações

[Clique aqui para migrar manifestações.](#)

### 3. Clique em “Informações gerais”.

Alterar Meu Órgão

CGU – Ministério da Transparência e 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**

6

**E-mail para recebimento de alertas**

marsilmon@gmail.com

- Recebe alerta de cadastro ou encaminhamento de manifestação?
- Recebe alerta de complemento de manifestação?
- Recebe alerta de resposta a pedido de consentimento?
- Recebe alerta de vencimento de prazo 5 dias antes?

**Canais de Manifestação**

TESTE COM USUARIO x OUVIDORIA N xN NN

### 4. Preencha os campos sobre o SIC.

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\***

sistacesso@gmail.com

**Nome da autoridade de monitoramento \***

eu

**E-mail da autoridade de monitoramento \***

sistacesso@gmail.com

**Portaria de nomeação**

ui-icons\_454545\_256x240.png

**Portaria de nomeação**

[Incluir Anexos](#)

**Instâncias recursais**

**Primeira instância**

Os recursos de 1ª instância devem ser julgados pela autoridade hierarquicamente superior àquela que produziu a resposta.

**Segunda instância**

Selecione..

Próprio órgão

Por padrão a segunda instância é o próprio órgão. Instância não obrigatória para órgãos não federais

**Terceira instância**

CGU/OGU - Ouvidoria-Geral da União

Instância não obrigatória para órgãos não federais

**Quarta instância**

CMRI - Comissão Mista de Reavaliação de Informações

Instância não obrigatória para órgãos não federais

# CADASTRO DE NOVOS USUÁRIOS

O próprio SIC é responsável por cadastrar seus servidores no sistema.

Passo a passo:

- Clique em “Usuários”, disponível no menu superior do sistema e no ícone localizado no centro da tela inicial.
- Na ferramenta de pesquisa, clique no botão “Cadastrar” disponível no canto inferior da tela.
- Preencha o formulário de cadastro do novo usuário.

Para cadastrar servidor com perfil “Gestor”, selecione “Administrador” no campo “Tipo”.

Em seguida, selecione “Gestor” no campo “Perfil”.

Caso deseje cadastrar o servidor com outro perfil selecione “Servidor” no campo “Tipo”.

No campo “Perfil” selecione o perfil desejado (Atendente, Observador ou Respondente).



**ATENÇÃO**

É possível cadastrar mais de um formulário para cada servidor. Se o órgão estiver cadastrado para receber outros tipos de demandas pelo sistema **Fala.BR**, é possível permitir que o servidor acesse outros tipos de manifestações, para isso selecione o tipo de formulário desejado no campo “Limitado ao Formulário”.

# 1. Clique em “Usuários”, disponível no menu superior do sistema e no ícone localizado no centro da tela inicial

The image shows the Fala.BR dashboard interface. At the top, there is a blue header with the text "CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO" and "Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação". Below the header is a navigation menu with items: "Inicio", "Tratar Manifestações", "Tratar Recursos LAI", "Usuários", "Configurações", "Relatórios", and "Transparência Ativa". A red arrow points from the "Usuários" menu item to the "Usuários" tile in the dashboard grid. The dashboard grid contains nine tiles: "Registrar Manifestação para o Cidadão", "Tratar Manifestações", "Tratar Recursos LAI", "Usuários", "Configurações", "Meu Usuário", "Encaminhamentos de Manifestações", "Resposta às Pesquisas de Satisfação", and "Suporte Técnico do Sistema". A second red arrow points from the "Usuários" tile to the "Usuários" menu item. On the right side of the dashboard, there is a sidebar with a blue background and white text, displaying statistics for "CGU - Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União". The sidebar is divided into three sections: "Fora do Prazo", "Expira Hoje", and "No prazo", each with a list of statistics for Manifestações LAI, Recursos LAI, Manifestações de Ouvidoria, Denúncias, and Simplifique.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO  
**Fala.BR** - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Inicio Tratar Manifestações Tratar Recursos LAI **Usuários** Configurações Relatórios Transparência Ativa

Bem-vindo à plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação

Alertas:  
• Existem 41 itens não preenchidos na área de Transparência Ativa

Registrar Manifestação para o Cidadão

Tratar Manifestações

Tratar Recursos LAI

Usuários

Configurações

Meu Usuário

Encaminhamentos de Manifestações

Resposta às Pesquisas de Satisfação

Suporte Técnico do Sistema

CGU - Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

Fora do Prazo

Manifestações LAI: 244  
Recursos LAI: 63  
Manifestações de Ouvidoria: 3566  
Denúncias: 302  
Simplifique: 419

Expira Hoje

Manifestações LAI: 0  
Recursos LAI: 0  
Manifestações de Ouvidoria: 0  
Denúncias: 2  
Simplifique: 0

No prazo

Manifestações LAI: 4  
Recursos LAI: 1  
Manifestações de Ouvidoria: 7  
Denúncias: 3  
Comunicações: 858  
Simplifique: 0

## 2. Clique no botão “Cadastrar” disponível no canto inferior da tela.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO  
**Fala.BR** - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Início Tratar Manifestações Tratar Recursos LAI Usuários Configurações Relatórios Transparência Ativa ▾

### Gerenciar Usuários


Busca

<b>Tipo de pessoa</b> Pessoa Física ▾	<b>Tipo de formulário</b> Selecione... ▾
<b>Tipo</b> Selecione... ▾	<b>Perfil</b> Selecione... ▾
<b>Nome</b> <input type="text"/>	<b>E-mail</b> <input type="text"/>
<b>CPF</b> <input type="text"/>	<b>Login</b> <input type="text"/>
<b>Órgão</b> Digite ou selecione um órgão... ▾	

Buscar Limpar

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

**Cadastrar**





### 3. Preencha o formulário de cadastro do novo usuário e clique em “Salvar”.

Cadastrar Novo Usuário

Principal Histórico

**Usuário**

Tipo\* Seleccione... 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**

Perfil\*

Órgão

Limitado ao formulário Seleccione...

Adicionar

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) Seleccione... Número   
O documento cadastrado do usuário servidor é o CPF, o que será inserido no login

Gênero:  Masculino  Feminino  Outro

Cor/raça Seleccione... Data de nascimento

Escolaridade Seleccione... Profissão Seleccione...

CEP

UF Seleccione... Município Seleccione...

Logradouro  Número


Complemento  Bairro

Para cadastrar servidor com perfil “Gestor”, selecione “Administrador” no campo “Tipo”. Em seguida, selecione “Gestor” no campo “Perfil”.

Caso deseje cadastrar o servidor com outro perfil selecione “Servidor” no campo “Tipo”. No campo “Perfil” selecione o perfil desejado (Atendente, Observador ou Respondente).

# Atualização do cadastro de usuário

Passo a passo:

- Clique em “Usuários”, disponível no menu superior do sistema e no ícone no centro da tela inicial.
  - Utilize a ferramenta de busca para localizar o usuário.
  - Caso você não preencha nenhum filtro e clique em “Buscar”, todos os usuários que você gerencia serão listados. Os resultados serão gerados logo abaixo. Ao localizar o usuário, clique no nome.
  - Consulte os dados do usuário selecionado e, se preciso, atualize-os.
  - Para inativar o servidor, impossibilitando o seu acesso ao sistema, clique no botão “Inativar” no canto inferior da tela.
  - Também é possível alterar o perfil do servidor e permitir que ele acesse outros tipos de solicitações.
  - Para isso, preencha os campos “Tipo”, “Perfil”, “Órgão” e “Limitado ao Formulário”.
- 

# Painel dos SICs

 **OBJETIVO DO PAINEL:** Facilitar a localização dos pedidos e recursos ainda não respondidos e evitar as omissões.

## SITUAÇÕES DOS PEDIDOS:

**CADASTRADA**  **PEDIDO EM TRAMITAÇÃO**

**PRORROGADA**  **PEDIDO PRORROGADO E EM TRAMITAÇÃO**

**ENCAMINHADA**  **PEDIDO ENCAMINHADO E EM TRAMITAÇÃO**

**CONCLUÍDA**  **PEDIDO RESPONDIDO**

Secretaria de Educação - Rio das Pedras/SP

 **Fora do Prazo**

Manifestações LAI: 0  
Recursos LAI: 0

 **Expira Hoje**

Manifestações LAI: 0  
Recursos LAI: 0

 **No prazo**


Manifestações LAI: 0  
Recursos LAI: 0

 **Aguardando Cumprimento de Decisão**

Total: 0

# REGISTRAR PEDIDOS RECEBIDOS POR OUTROS CANAIS

Passo a passo:

- Clique em “Registrar Manifestação para o cidadão”, disponível no painel de navegação do sistema.
  - Escolha o tipo de manifestação que deseja cadastrar pelo solicitante.
  - Selecione um usuário existente ou cadastre um novo.
  - Preencha os campos da manifestação e clique em “Avançar”. Na página seguinte, confira os dados da manifestação e, se eles estiverem corretos, clique em “Concluir”.
- 

1. Clique em “Registrar Manifestação para o Cidadão”, disponível no ícone localizado no centro da tela inicial.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

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

Início Tratar Manifestações Tratar Recursos LAI Usuários Configurações Relatórios Transparência Ativa

Bem-vindo à plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação

**Alertas:**

- Existem 41 itens não preenchidos na área de Transparência Ativa

**Registrar Manifestação para o Cidadão**

**Tratar Manifestações**

**Tratar Recursos LAI**

**Usuários**

**Configurações**

**Meu Usuário**

**Encaminhamentos de Manifestações**

**Resposta às Pesquisas de Satisfação**

**Suporte Técnico do Sistema**

CGU - Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

**Fora do Prazo**

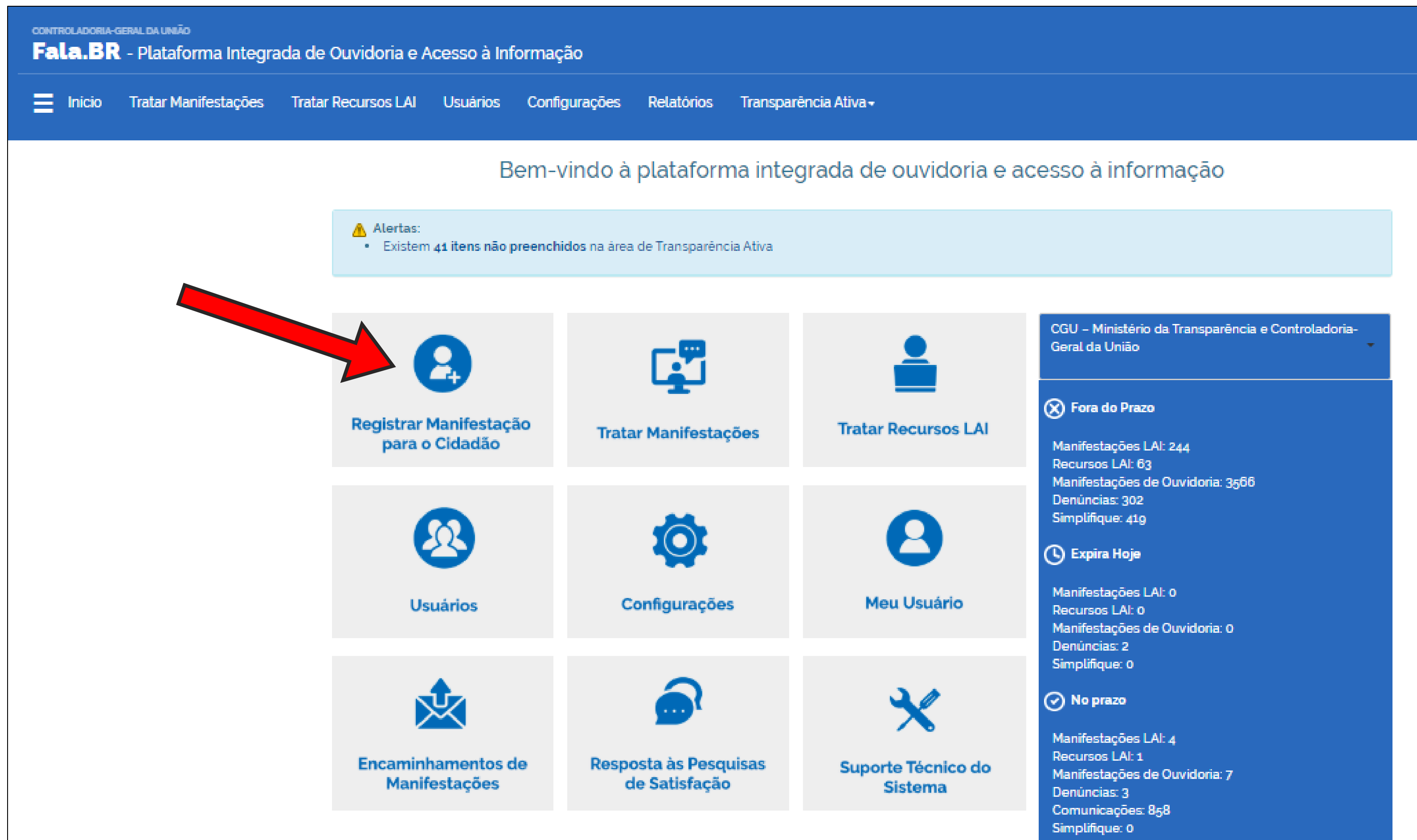
- Manifestações LAI: 244
- Recursos LAI: 63
- Manifestações de Ouvidoria: 3566
- Denúncias: 302
- Simplifique: 419

**Expira Hoje**

- Manifestações LAI: 0
- Recursos LAI: 0
- Manifestações de Ouvidoria: 0
- Denúncias: 2
- Simplifique: 0

**No prazo**

- Manifestações LAI: 4
- Recursos LAI: 1
- Manifestações de Ouvidoria: 7
- Denúncias: 3
- Comunicações: 858
- Simplifique: 0





## 2. Selecione o tipo de manifestação que você deseja cadastrar pelo solicitante

O que você quer fazer?

AJUDA 

Atenção: você está fazendo um registro para outro usuário

**Acesso à Informação**



Solicite acesso a informações públicas

**Denúncia**



Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública

**Elogio**



Expresse se você está satisfeito com um atendimento público

**Reclamação**



Manifeste sua insatisfação com um serviço público

**Simplifique**



Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público

**Solicitação**



Peça um atendimento ou uma prestação de serviço

**Sugestão**



Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos

[Consulte sua manifestação](#) [Perguntas frequentes](#)



### 3. Selecione um usuário existente ou cadastre um novo.

## 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

Nome

E-mail

Documento

Número

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

Voltar

#### 4. Preencha os campos da manifestação e clique em “Avançar”.

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

### Identificação

Nome \*  E-mail \*

Documento\*  Número\*  Modo de resposta\*

Gostaria de ter a minha identidade preservada neste pedido, em atendimento ao princípio constitucional da Impessoalidade e, ainda, conforme o disposto no art. 10, § 7º da Lei nº 13.460/2017.

### Destinatário

Esfers  Estado  Município

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação\*

### Descrição

Sobre qual assunto você quer falar

Resumo\*

Fale aqui\* Descreva abaixo o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo. Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que sejam essenciais para a caracterização da manifestação.

[Incluir Anexos](#)

Canal de entrada\*

#### 5. Confira os dados da manifestação e, se eles estiverem corretos, clique em “Concluir”.

Tipo > Descrição > **Revisão** > Conclusão AJUDA

### Revisão e conclusão de acesso à informação para o cidadão

**Atenção: você está fazendo um registro para outro usuário**

#### Resumo da sua manifestação

Tipo de manifestação	Acesso à Informação
Órgão destinatário	CGU - Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União
Assunto	Acesso à Informação
Modo de resposta	Pelo sistema (com avisos por email)
Canal de entrada	E-mail

#### Resumo

Dados do Portal da Transparência

Fale aqui

Desejo a base de dados do Portal da Transparência relativos ao Auxílio Emergencial.

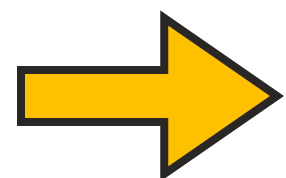
#### Anexos Originais

Não foram encontrados registros.

# Como LOCALIZAR UM PEDIDO

Para localizar um pedido no sistema, siga os passos descritos abaixo:

- Clique em “Tratar Manifestações”, disponível no painel de navegação e no menu superior.
- Use os campos de consulta para localizar o pedido que deseja responder.
- Após localizar o pedido, clique no seu número.



**Caso deseje localizar os pedidos e recursos em tramitação ou os pedidos que aguardam cumprimento de decisão, recomendamos utilizar o Painel do SIC.**

# 1. Clique em “Tratar Manifestações”, disponível no painel de navegação e no menu superior.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO  
**Fala.BR** - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

☰ Início Tratar Manifestações Tratar Recursos LAI Usuários Configurações Relatórios Transparência Ativa ▾

Bem-vindo à plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação

⚠ Alertas:  
• Existem 41 manifestações não preenchidas na área de Transparência Ativa

CGU – Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

- ⊗ **Fora do Prazo**  
Manifestações LAI: 244  
Recursos LAI: 63  
Manifestações de Ouvidoria: 3566  
Denúncias: 302  
Simplifique: 419
- 🕒 **Expira Hoje**  
Manifestações LAI: 0  
Recursos LAI: 0  
Manifestações de Ouvidoria: 0  
Denúncias: 2  
Simplifique: 0
- ✅ **No prazo**  
Manifestações LAI: 4  
Recursos LAI: 1  
Manifestações de Ouvidoria: 7  
Denúncias: 3  
Comunicações: 858  
Simplifique: 0

Dashboard tiles:

- Registrar Manifestação para o Cidadão
- Tratar Manifestações**
- Tratar Recursos LAI
- Usuários
- Configurações
- Meu Usuário
- Encaminhamentos de Manifestações
- Resposta às Pesquisas de Satisfação
- Suporte Técnico do Sistema

## 2. Use os campos de consulta para localizar o pedido que deseja responder.

### Tratar Manifestações

**Busca** ▲

Esfera  Órgão Destinatário

Número  Tipo  Formulário

Situações

Decisão  Especificação da Decisão

Restrição do conteúdo

Texto da manifestação

Texto da resposta

Nome do usuário


**Busca Avançada** ▲

# Como VER DETALHES DE UM PEDIDO

Consultar Manifestação

Teor	▼
Manifestação	▼
Recurso	▼
Cumprimento de Decisão	▼
Observação do órgão	▲
Respostas e históricos de ações	▼
Usuário	▼



- **Teor:** são disponibilizados o texto e os anexos de seu pedido.
  - **Manifestação:** são disponibilizadas informações sobre a manifestação, tais como: tipo de manifestação, número, órgão destinatário e assunto. Nesta aba também é possível acessar os dados do solicitante que realizou o pedido.
  - **Recurso:** nesta aba ficam disponíveis informações sobre os recursos/reclamação referentes ao pedido. Para acessar mais informações sobre um recurso, clique em “Detalhar”, na coluna “Ações”.
  - **Cumprimento de Decisão:** possibilita que o órgão/entidade comprove formalmente o cumprimento das decisões proferidas pelas instâncias recursais. As informações devem ser disponibilizadas dentro do prazo fixado na respectiva decisão.
  - **Observação do Órgão:** o sistema **Fala.BR** disponibiliza um campo para o órgão destinatário do pedido anotar suas observações. Essas observações estão disponíveis nesta aba.
  - **Respostas e históricos de ações:** apresenta informações sobre o trâmite do pedido: cadastro, registro de resposta, registro de recursos, etc.
  - **Usuário:** apresenta informações sobre o cidadão que registrou o pedido.
- 

# Responder a um pedido

Para responder a um pedido, siga os seguintes passos:

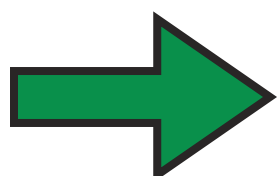
- Localize e acesse o pedido.
- Clique em “Analisar”.
- Preencha os campos da resposta e clique no botão “Responder”.



**ATENÇÃO**



**Cuidado ao preencher o campo “Restrição de Conteúdo”.**



**Novidade: O FaLa.BR incluiu um campo para o SIC inserir suas observações. Esse campo não é visível para o solicitante.**

1. Após localizar e acessar o pedido, clique em “Analisar”.

### Consultar Manifestação

---

Teor ▼

Manifestação ▼

Observação do órgão ▲

Respostas e históricos de ações ▼

Usuário ▼

---

[🏠 Voltar à Página Inicial](#) [« Voltar à pesquisa](#) [Analisar](#) [Imprimir 🖨](#) [Exportar PDF](#)



## 2. Preencha os campos da resposta e clique em “Responder”.

### Analisar Manifestação

#### Teor

**Fale aqui**  
Desejo a base de dados do Portal da Transparência relativos ao Auxílio Emergencial.

**Anexos Originais**  
Não foram encontrados registros.

#### Manifestação

**Tipo de manifestação** Acesso à Informação  
**Número** 00905.001724/2020-39  
**Esfera** Federal  
**Órgão destinatário** CGU - Ministério da Transparência e Controlador-Geral da União  
**Órgão de interesse** -

**Serviço**

**Assunto** Acesso à Informação

**Subassunto**

**Tags**

**Data de cadastro** 13/07/2020  
**Prazo de atendimento** 03/08/2020  
**Situação** Cadastrada  
**Registrado por** Usuário Teste  
**Modo de resposta** Pelo sistema (respostas por e-mail)  
**Canal de entrada** E-mail  
**Responsável pela análise** Usuário

#### Observação do órgão

**Texto**

A observação do órgão não é visível ao usuário

#### Responder

**Tipo da Resposta \***  
Resposta Conclusiva

**Decisão \***  
Selecione..

**Especificação da decisão \***  
Selecione..

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

**Texto da Resposta \***

**Anexos já incluídos** Não há anexos.  
Anexos não cadastrados.

**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 \*** OSim ONão

# PRORROGAR O PRAZO DE UM PEDIDO

Veja o passo a passo para prorrogar o prazo de resposta:

- Localize e acesse o pedido.
- Clique em “Analisar”.
- Clique no botão “Prorrogar” localizado no canto inferior direito da tela.
- Após clicar no botão “Prorrogar”, o sistema abrirá uma tela em que o SIC deverá informar o motivo e a justificativa.



**ATENÇÃO**



**Ao prorrogar o prazo de resposta, deve-se apresentar a fundamentação legal e a justificativa para a prorrogação.**

# 1. Clique em “Prorrogar”.

### Analisar Manifestação

#### Teor

Fale aqui  
Desejo a base de dados do Portal da Transparência relativos ao Auxílio Emergencial.

Anexos Originais  
Não foram encontrados registros.

#### Manifestação

Tipo de manifestação	Acesso à Informação
Número	00905.001724/2020-39
Esfera	Federal
Órgão destinatário	CGU - Ministério da Transparência e Controlador-Geral da União
Órgão de interesse	-

Serviço

Assunto  Alterar

Subassunto  Alterar

Tags  Alterar

Data de cadastro	13/07/2020
Prazo de atendimento	03/08/2020
Situação	Cadastrada
Registrado por	Usuário Teste
Modo de resposta	Pelo sistema (com avisos por email)
Canal de entrada	E-mail
Responsável pela análise	Usuário Teste

#### Observação do órgão

Texto

Alterar

A observação do órgão não é visível ao usuário

#### Responder

AJUDA

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.  
Anexos não cadastrados.

Incluir Anexos

Responsável pela resposta \*


Destinatário do recurso de primeira instância \*

Restrição de conteúdo \* OSim ONão



Manifestações Salvar rascunho Responder

Voltar Encaminhar Prorrogar Alterar tipo

## 2. Preencha os campos e clique em “Prorrogar”.

Prorrogar AJUDA 


Motivo\*

Selecione...  

Justificativa \*

Fraza Original: 03/08/2020

Novo Prazo: 13/08/2020

 **Prorrogar**

Voltar Encaminhar Responder Alterar tipo

# Reencaminhar um pedido

Passo a passo para encaminhar um pedido de acesso à Informação:

- Localize e acesse o pedido.
- Clique em “Analisar”.
- Clique no botão “Encaminhar” localizado no canto inferior direito da tela.
- Preencha os campos e clique no botão “Encaminhar”.



## **NOVIDADE DO Fala.BR**



**É possível encaminhar o pedido de acesso à informação à qualquer outro SIC cadastrado no sistema, mesmo que não seja da mesma esfera.**

**Exemplo: o SIC de uma Secretaria de Educação poderá encaminhar o pedido para o SIC do Ministério da Educação e vice e versa.**



# 1. Clique em “Encaminhar”.

### Analisar Manifestação

#### Teor

Fale aqui  
Desejo a base de dados do Portal da Transparência relativos ao Auxílio Emergencial.

Anexos Originais  
Não foram encontrados registros.

#### Manifestação

Tipo de manifestação	Acesso à Informação
Número	00905.001724/2020-39
Esfera	Federal
Órgão destinatário	CGU - Ministério da Transparência e Controlador-Geral da União
Órgão de interesse	-

Serviço

Assunto  Alterar

Subassunto  Alterar

Tags  Alterar

Data de cadastro	13/07/2020
Prazo de atendimento	03/08/2020
Situação	Cadastrada
Registrado por	Usuário Teste
Modo de resposta	Pelo sistema (com avisos por email)
Canal de entrada	E-mail
Responsável pela análise	Usuário Teste

#### Observação do órgão

Texto

Alterar

A observação do órgão não é visível ao usuário

#### Responder

AJUDA

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.  
Anexos não cadastrados.


Incluir Anexos

Responsável pela resposta \*




Destinatário do recurso de primeira instância \*

Restrição de conteúdo \* OSim ONão

## 2. Preencha os campos e clique em “Encaminhar”.

Encaminhar AJUDA 

**Esfera \*** **Órgão destinatário \***

Federal  Digite o nome do Órgão  

**Texto de notificação ao órgão destinatário \***


**Texto de notificação ao usuário \***

**Encaminhar**

Voltar Promover Responder Alterar tipo

# ALTERAR O TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Os órgãos ou entidades que também aderiram aos formulários “Padrão” e “Simplifique” podem alterar o tipo de manifestação no sistema **Fala.BR**. Ao receber uma manifestação cadastrada como pedido de acesso à informação, o Gestor terá os primeiros 5 (cinco) dias do prazo para verificar se realmente se trata de um pedido de acesso à informação. Caso se constate que se trata de uma Manifestação de Ouvidoria, é possível alterar o tipo de Manifestação seguindo os seguintes passos:

- Clique em “Analisar”.
  - Na tela “Analisar Manifestação” clique no botão “Alterar tipo” localizado no canto inferior direito.
  - Preencha os campos e clique em “Alterar Tipo”.
- 

# 1. Clique em “Alterar tipo”.

### Analisar Manifestação

#### Teor

Fale aqui  
Desejo a base de dados do Portal da Transparência relativos ao Auxílio Emergencial.

Anexos Originais  
Não foram encontrados registros.

#### Manifestação

Tipo de manifestação	Acesso à Informação
Número	00905.001724/2020-39
Esfera	Federal
Órgão destinatário	CGU – Ministério da Transparência e Controlador-Geral da União
Órgão de interesse	-

Serviço

Assunto  Alterar

Subassunto  Alterar

Tags  Alterar

Data de cadastro	13/07/2020
Prazo de atendimento	03/08/2020
Situação	Cadastrada
Registrado por	Usuário Teste
Modo de resposta	Pelo sistema (com avisos por email)
Canal de entrada	E-mail
Responsável pela análise	Usuário Teste

#### Observação do órgão

Texto

Alterar

A observação do órgão não é visível ao usuário

#### Responder

AJUDA

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.  
Anexos não cadastrados.

Incluir Anexos

Responsável pela resposta \*

Destinatário do recurso de primeira instância \*

Restrição de conteúdo \* OSim ONão

Manifestações similares  Responder

Voltar Encaminhar Prazo Alterar tipo

## 2. Selecione o tipo de manifestação e clique em “Alterar tipo”.



Alterar Tipo AJUDA

Tipo \*

Selecione um novo tipo de manifestação...

A alteração do tipo implica em tratar a manifestação sobre suas normas específicas. Só é possível alterar para os tipos configurados para o órgão desta manifestação desde que a manifestação não tenha sido concluída ou arquivada. Para acesso à informação, a alteração deve ser solicitada nos 5 dias após recebida pelo órgão. Não é possível alterar para simplifique.

**Alterar tipo**

[Voltar](#) [Encaminhar](#) [Promover](#) [Responder](#)

### O que é uma manifestação de ouvidoria?

- **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração.
- **Elogio:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- **Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público.
- **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- **Simplifique:** sugestão de ideia para desburocratizar algum serviço prestado pela Administração.

# EDITAR a marcação “Restrição de conteúdo”

Caso deseje editar a marcação sobre restrição de conteúdo, siga os seguintes passos:

- Localize e acesse o pedido.
- Acesse o pedido e abra a aba “Respostas e histórico de ações”.
- Clique no botão “Editar Restrição”.



# 1. Abra a aba “Respostas e históricos de ações” e clique no botão “Editar Restrição”.

Consultar Manifestação

Teor

Manifestação

Recurso

Observação do órgão

Respostas e históricos de ações


Respostas

Publicação	Tipo	Respondente	Responsável	Decisão	Especificação da Decisão	Destinatário Recurso 1º	Prazo para recorrer	Restrição Conteúdo
23/01/2020 16:06	Resposta Conclusiva	Respondente CGU	Ouvidoria-Geral do Brasil	Acesso Parcialmente Concedido	Parte da informação inexistente	CGU	03/02/2020	Pública

Texto não tem

Anexos

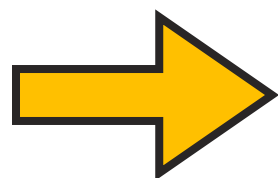
Editar Restrição





# Localizar e responder um recurso

Para localizar um recurso no sistema, acesse a seção “Tratar Recursos LAI” disponível no painel de navegação, a tela de consulta de recursos oferece vários filtros.



**DICA: Utilize o Painel do SIC para localizar os recursos que ainda não foram respondidos!**

Para responder o recurso, siga os seguintes passos:

1. Acesse o pedido e abra a aba “Recurso”, clicando na seta localizada no canto direito. Logo em seguida, clique em “Detalhar” na coluna “Ações”.
2. Clique em “Responder Recurso”.
3. Preencha os campos com os dados da resposta e clique em “Responder”.

1. Abra a aba “Recurso” clique em “Detalhar” e, logo em seguida, pressione o botão “Responder Recurso”.

Consultar Manifestação

Teor

Manifestação

Recurso

Ações	Rec	Tipo	Data Entrada	Prazo de Atendimento	Situação
	Primeira Instância	Outros	10/01/2020 09:26	17/01/2020 23:59	Não respondido
	Segunda Instância	Informação incompleta	23/01/2020 16:58	28/01/2020 23:59	Em Tramitação

Dados do Recurso - Segunda Instância

Órgão Destinatário: CGU – Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

Origem da Solicitação: Balcão SIC

Data de Abertura: 23/01/2020

Prazo de Atendimento: 28/01/2020

Tipo de Recurso: Informação incompleta

Justificativa: teste

Anexos: Não existem anexos.

Responder Recurso

Observação do órgão

Respostas e históricos de ações

Usuário

2. Preencha os campos da resposta e pressione o botão “Responder”.

Responder Recurso de 2ª Instância

Teor

Fale aqui  
teste LAI - 2

Anexos Originais  
Não foram encontrados registros.

Manifestação

Tipo de manifestação: Acesso à Informação  
Número: 00905.001815/2019-31  
Esfera: Federal  
Órgão destinatário: CGU – Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União  
Serviço: -  
Órgão de Interesse: -  
Assunto: Administração  
Subassunto: teste desativar subassunto administracao  
Tag: -  
Data de cadastro: 26/12/2019  
Prazo de atendimento: 15/01/2020  
Situação: Concluída  
Registrado por: Oscar  
Modo de resposta: Pelo sistema (com avisos por email)  
Canal de entrada: Internet  
Responsável pela análise: Oscar

Recurso

Respostas e históricos de ações

Usuário

Dados da Resposta

Data da Resposta: 13/07/2020 19:44

Tipo de Resposta \*  
Selecione

Resposta \*

Adicionar anexos  
Anexos não cadastrados.

Incluir Anexos

\* Responsável pela resposta:

\* Destinatário do recurso CMRI:  
CMRI

\* Classificação do Conteúdo  
Os pedidos, recurso e respectivas respostas registradas no e-SIC 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?

OSim ONão

Responder

# COMPROVAR O CUMPRIMENTO DE DECISÃO



## ATENÇÃO

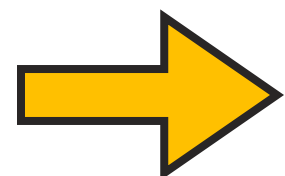


As informações devem ser disponibilizadas dentro do prazo fixado na respectiva decisão.

Caso as informações não sejam prestadas até a data limite ou na hipótese de estas não corresponderem à decisão proferida, o solicitante poderá apresentar denúncia no prazo de 30 dias.

Para comprovar o cumprimento da decisão, siga os seguintes passos:

- Acesse o pedido e abra a aba “Cumprimento de Decisão”, clicando na seta localizada no canto direito. Logo em seguida, clique em “Detalhar”.
- Clique no botão “Cumprir Decisão”.



**DICA: Utilize o Painel do SIC para localizar os recursos que estão aguardando cumprimento de decisão.**

1. Abra a aba “Cumprimento de Decisão”, clique em “Detalhar” e pressione o botão “Cumprir Decisão”.


Consultar Manifestação

Teor

Manifestação

Recurso

Cumprimento de Decisão

Ações	Origem da Decisão	Data da Decisão	Prazo de Atendimento	Situação
 <a href="#">Detalhar</a>	CGU - Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União	23/05/2020 22:41	24/05/2020	Em Tramitação

A aba “Cumprimento de Decisão” possibilita que o órgão/entidade pública recorrida comprove formalmente o cumprimento das decisões proferidas pelo Controladoria-Geral da União (CGU) e pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI). As informações devem ser disponibilizadas dentro do prazo fixado na respectiva decisão.

Caso as informações não sejam prestadas até a data limite ou na hipótese das informações disponibilizadas não corresponderem à decisão proferida, será possível apresentar denúncia no prazo de 30 dias contados, respectivamente, da omissão em inserir ou da efetiva inserção das informações neste sistema.




Frisamos que o objetivo da denúncia é garantir o cumprimento das decisões da CGU e da CMRI que constam na aba “Reclamação/Recursos”, nos exatos termos em que ela foi publicada. Alertamos que, por meio de uma denúncia, não é possível alterar essas decisões. Acrescentamos que, ao denunciar o descumprimento de uma decisão, V. Sa. estará acusando a entidade pública da realização de uma conduta irregular; por isso, somente deverá apresentar uma denúncia quando estiver certo de que seu direito foi desrespeitado.

[Denunciar](#) [Cumprir Decisão](#)

Observação do órgão

Respostas e históricos de ações

Usuário



## 2. Preencha os campos da resposta e clique no botão “Concluir”.

Os campos marcados com \* são obrigatórios

Dados da resposta SIC após recurso CMRI

Data de Abertura

13/07/2020 19:55

Justificativa \*

Anexos não cadastrados.

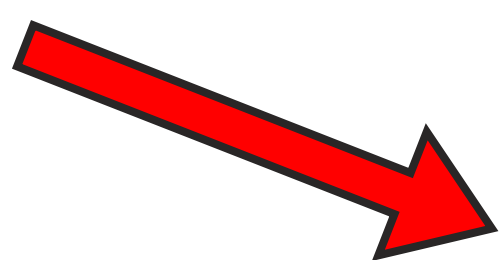
Incluir Anexos

\* Classificação do Conteúdo

Os pedidos, recurso e respectivas respostas registradas no e-SIC 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



# RELATÓRIOS

- Relatórios detalhados.
- Encaminhamentos de Manifestações.
- Respostas às Pesquisas de Satisfação.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO  
**Fala.BR** - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Menu: Início | Tratar Manifestações | Tratar Recursos LAI | Usuários | Configurações | **Relatórios** | Transparência Ativa

Bem-vindo à plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação

**Alertas:**  
• Existem 41 itens não preenchidos na área de Transparência Ativa

Grid de Botões:

- Registrar Manifestação para o Cidadão
- Tratar Manifestações
- Tratar Recursos LAI
- Usuários
- Configurações
- Meu Usuário
- Encaminhamentos de Manifestações
- Resposta às Pesquisas de Satisfação
- Suporte Técnico do Sistema

CGU – Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

**Fora do Prazo**  
Manifestações LAI: 244  
Recursos LAI: 63  
Manifestações de Ouvidoria: 3566  
Denúncias: 302  
Simplifique: 419

**Expira Hoje**  
Manifestações LAI: 0  
Recursos LAI: 0  
Manifestações de Ouvidoria: 0  
Denúncias: 2  
Simplifique: 0

**No prazo**  
Manifestações LAI: 4  
Recursos LAI: 1  
Manifestações de Ouvidoria: 7  
Denúncias: 3  
Comunicações: 858  
Simplifique: 0

# Contato

Coordenação-Geral de Governo Aberto  
e Transparência (CGAT)

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

[suporte.esic@cgu.gov.br](mailto:suporte.esic@cgu.gov.br)





**OBRIGADO!**

