



PUBLICA OES  
CGU

# MANUAL DO FALA.BR

M DULO ACESSO   INFORMA O  
Guia para SICs

**Fala.BR**

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO – CGU**  
Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra I, Bloco A,  
Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905  
[cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

**WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO**  
Ministro da Controladoria-Geral da União

**JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO**  
Secretário-Executivo

**ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL**  
Secretário Federal de Controle Interno

**CLÁUDIA TAYA**  
Secretária de Transparência e Prevenção da Corrupção

**GILBERTO WALLER JÚNIOR**  
Corregedor-Geral da União

**VALMIR GOMES DIAS**  
Ouvidor-Geral da União

**JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO**  
Secretário de Combate à Corrupção

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social - Ascom / CGU

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet ([a inserir](#)) no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

# CONTEÚDO

---

1. O QUE É FALA.BR? .....	4
2. PRIMEIRO ACESSO .....	5
3. COMO RECUPERAR MINHA SENHA .....	6
4. ORIENTAÇÕES PARA ENTES FEDERADOS E SERVIÇOS SOCIAIS AUTÔNOMOS .....	7
5. COMO CADASTRAR UM SIC. ....	9
6. COMO CADASTRAR NOVOS USUÁRIOS NO FALA.BR .....	11
7. PERFIS DE USUÁRIO .....	14
8. COMO ATUALIZAR OS DADOS DO SIC .....	15
9. ALTERAÇÃO DE DADOS DE USUÁRIOS.....	17
10. REGISTRO DE PEDIDOS NO SISTEMA.....	20
11. COMO UTILIZAR O PAINEL INICIAL DOS SICs .....	22
12. RECEBIMENTO E LOCALIZAÇÃO DE PEDIDOS .....	22
13. COMO VER DETALHES DE UM PEDIDO.....	23
14. COMO RESPONDER A UM PEDIDO.....	24
15. COMO EDITAR A MARCAÇÃO “RESTRIÇÃO DE CONTEÚDO” .....	26
16. COMO PRORROGAR O PRAZO DE UM PEDIDO.....	27
17. COMO REENCAMINHAR UM PEDIDO .....	28
18. COMO ALTERAR O TIPO DE MANIFESTAÇÃO .....	30
19. COMO LOCALIZAR E RESPONDER A UM RECURSO .....	32
20. COMO COMPROVAR O CUMPRIMENTO DE DECISÃO .....	36
21. COMO GERAR DOCUMENTOS DE PEDIDO/RECURSO.....	37
22. RELATÓRIOS .....	38
23. TRANSPARÊNCIA ATIVA (PARA ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO FEDERAL) .....	40
24. CONTAGEM DE PRAZOS .....	42
25. SUPORTE DO FALA.BR – ACESSO À INFORMAÇÃO.....	44

## I. O QUE É FALA.BR?

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público.

O canal reúne funcionalidades do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv) e do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic), assim como os procedimentos para tratamento dos pedidos de simplificação.

O Fala.BR contempla sete tipos de manifestação:

- a) Pedido de Acesso à Informação;
- b) Denúncia;
- c) Elogio;
- d) Reclamação;
- e) Simplifique;
- f) Solicitação; e
- g) Sugestão.

O Fala.BR está disponível no site [www.falabr.cgu.gov.br](http://www.falabr.cgu.gov.br) e centralizará todos os pedidos de informação amparados pela Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação – que forem dirigidos ao Poder Executivo Federal, suas entidades vinculadas e empresas estatais.

Os entes federados e os Serviços Sociais Autônomos também poderão aderir ao módulo Acesso à Informação no Fala.BR.

Quais as vantagens de aderir?

- Ferramenta única para gerenciar o recebimento de pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, sugestões, solicitações, simplifique e elogios;
- Não há custos para aquisição ou manutenção do sistema;
- Facilitação para o encaminhamento de manifestações entre SICs e Ouvidorias;
- Controles de prazos automatizados;
- Recursos para elaboração de relatórios;
- Sistema funciona inteiramente em ambiente online e não é preciso instalá-lo em máquinas;
- Desenvolvido para ser integrado a outros sistemas que o SIC/Ouvidoria utilize;
- Funciona em ambiente web e apresenta design responsivo (flexibilidade na exibição das informações em telas de tamanhos diferentes e aparelhos móveis);
- O sistema fica hospedado em servidor seguro, mantido pela CGU, garantindo a acessibilidade, confidencialidade, disponibilidade e integridade dos dados;
- Sistema já é utilizado pelas ouvidorias federais, e por diversas ouvidorias estaduais e municipais. E, em breve, será utilizado pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

O sistema permite aos servidores dos SICs:

- Cadastrar a Autoridade de Monitoramento (artigo 40 da LAI) do órgão ou entidade;
- Cadastrar a equipe do SIC autorizada a utilizar o sistema;
- Acessar e responder os pedidos de acesso à informação e recursos recebidos;
- Acompanhar os prazos para respostas;
- Prorrogar os prazos dos pedidos;
- Reencaminhar pedidos a outros órgãos;
- Obter estatísticas de atendimentos;
- Atualizar os dados cadastrais do órgão ou entidade.

### Fluxo interno

**O sistema funciona somente para a entrada e saída dos pedidos de acesso à informação e não abrange o fluxo interno de documentos de cada órgão/entidade.**

**O SIC deve tomar as providências para responder a um pedido de acesso de acordo com o seu próprio fluxo interno e, em seguida, deve disponibilizar a resposta para o cidadão via Fala.BR.**

## 2. PRIMEIRO ACESSO

Para acessar o Fala.BR, é preciso ser cadastrado anteriormente.

Após ser cadastrado, o servidor receberá um e-mail com uma senha provisória.

Para acessar o Fala.BR pela primeira vez, ele deve usar seu próprio CPF como nome de usuário e a senha provisória fornecida no e-mail. No primeiro acesso, o sistema solicitará que ele crie uma senha pessoal, em substituição à senha provisória.

Veja os passos para o primeiro acesso, após o cadastro:

1. Acesse o site [www.falabr.cgu.gov.br](http://www.falabr.cgu.gov.br)

2. Clique em “Entrar” no canto direito superior da tela inicial.



3. Insira o número de seu CPF no campo “Login” e a senha provisória fornecida por e-mail. Também é possível acessar o Fala.BR por meio do cadastro no Portal Brasil Cidadão.

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

Senha

[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**

4. O Sistema solicitará que você crie uma nova senha. Preencha os campos e clique em “Confirmar”.

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

Senha

[Esqueci a senha](#)

**Entrar**

**É necessário cadastrar uma nova senha**

Cadastre e confirme sua nova senha.

Nova senha

Confirmar senha

**Confirmar**

### 3. COMO RECUPERAR MINHA SENHA

Caso tenha esquecido sua senha, clique em “Esqueci a senha” na página inicial do sistema.

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**

  
**Senha**  
  
[Esqueci a senha](#)

### 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.

Informe seu login e clique em “Continuar”.

Lembrando que o login de acesso é o número do CPF.

### Recuperar Senha

**1. Obter Dados para Nova Senha >** 2. Conclusão

Informe no campo abaixo o seu login cadastrado no sistema.

Uma mensagem será encaminhada para o seu e-mail com as orientações para geração de uma nova senha.

**Login:**

- Para usuário do tipo cidadão, o login é o e-mail cadastrado.
- Para usuário do tipo servidor, o login é o CPF (sem formatação).
- Para usuário do tipo sistema, o login é o o nome do usuário previamente cadastrado.

Os dados serão encaminhados para o e-mail cadastrado.

## 4. ORIENTAÇÕES PARA ENTES FEDERADOS E SERVIÇOS SOCIAIS AUTÔNOMOS

Os Entes Federados e os Serviços Sociais Autônomos que aderirem ao módulo Acesso à Informação no sistema Fala.BR devem se ater às seguintes orientações:

a) Para obter informações sobre como aderir ao módulo Acesso à Informação no sistema Fala. BR, acesse a página <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/transparencia-publica/time-brasil/ade-sao-ao-modulo-de-acesso-a-informacao-do-sistema-fala.br>

b) Servidor com o perfil “Cadastrador” deve cadastrar os SICs e servidores de seu ente/serviço social autônomo.

As instruções de como cadastrar um SIC estão no Capítulo 5.

As instruções de como cadastrar novos usuários estão no Capítulo 6.

c) Ao cadastrar um SIC, preste atenção ao preencher os campos sobre as instâncias recursais.

Os Estados e Municípios devem preencher esses campos de acordo com a regulamentação da LAI no âmbito estadual/municipal.

Exemplo:

Prefeitura Municipal X:

- Recursos de segunda instância devem ser respondidos pelo SIC que respondeu o pedido inicial;
- SIC responsável pelos recursos de 3ª instância: Secretaria Municipal de Planejamento;
- SIC responsável pelos recursos de 4ª instância: Comissão de Avaliação de Informações.

Preenchimento dos campos sobre instâncias recursais no caso da Prefeitura X:

Em todos os órgãos da Prefeitura Municipal X, o check box “Próprio órgão” em “Segunda Instância” deve estar marcado:

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

Apenas no cadastro do órgão “Secretaria Municipal de Planejamento” deve ser marcada a opção “O órgão é terceira instância do município”.

**Terceira instância**

O órgão é terceira instância do município  
Instância não obrigatória para órgãos não federais

Apenas no cadastro do órgão “Comissão de Avaliação de Informações” deve ser marcada a opção “O órgão é quarta instância do município”.

**Quarta instância**

O órgão é quarta instância do município  
Instância não obrigatória para órgãos não federais

### Observação:

Caso o ente possua um órgão destinado apenas a responder os recursos de 3ª ou 4ª instância (e que não deve receber pedidos de acesso à informação), deve-se marcar a opção “Inativar registro de manifestações LAI” na tela “Informações Gerais”.

#### 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

## 5. COMO CADASTRAR UM SIC.

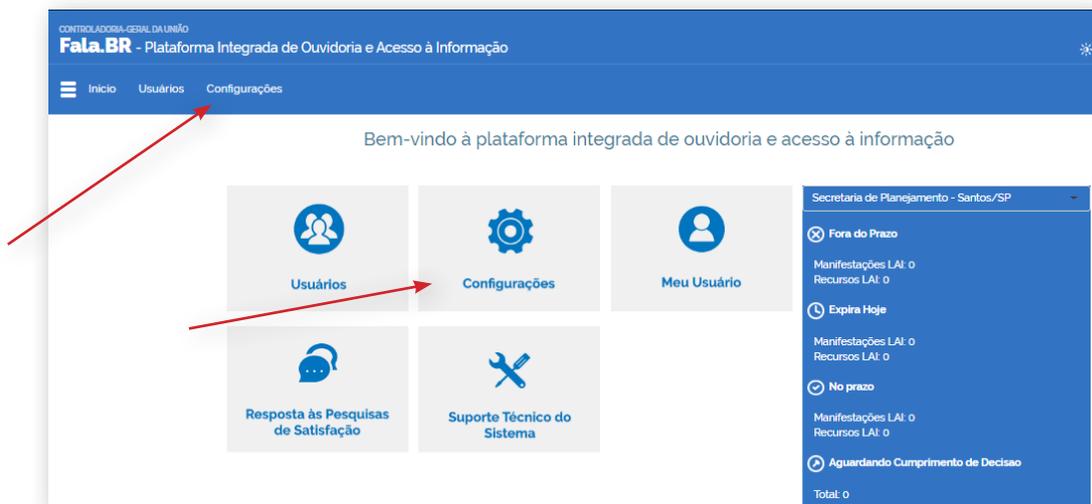
O próprio Ente Federado/Serviço Social Autônomo é responsável por cadastrar os Serviços de Informação ao Cidadão (SICs) de seus órgãos e entidades.

### Observação:

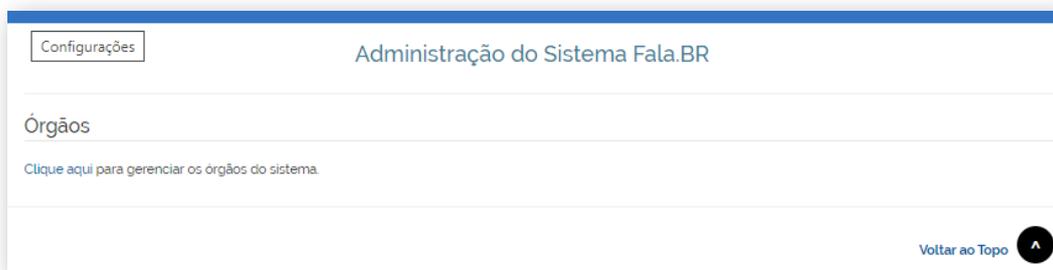
Essa ação só pode ser realizada por servidor cadastrado com o perfil “Cadastrador”.  
Esse servidor deverá ser cadastrado no sistema pela equipe da CGU, após adesão ao módulo Acesso à Informação no sistema Fala.BR.

Veja, passo a passo, como cadastrar um SIC:

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



2. Em seguida, aperte em “Clique aqui”.



### 3. Clique em “Cadastrar”.

**Gerenciar Órgãos**

Busca ^

**Esfera**  
Selecione..

**Sigla órgão**  **Nome órgão**

**Segmento**  
Selecione..

**A ouvidoria utiliza sistema informatizado?**  **O Órgão/ Entidade tem ouvidoria?**

**Órgão/entidade aderiu**

**O órgão está ativo?**  
Selecione..

**UF**  **Município**

Filtros selecionados: Nenhum filtro selecionado.  
Total de registros: 1

Ações	Nome	Email Ouvidoria	DescEsfera	Órgão Ativo	URL Ouvidoria
Detalhar Alterar Excluir	Secretaria de Planejamento - Santos/SP	zecagb@hotmail.com	Municipal	Sim	

### 4. Preencher os campos da tela “Configurações do Sistema” e “Informações Gerais”.

**Cadastrar Órgão**

**Configurações do sistema**

Administradores podem alterar as configurações do sistema para este órgão. Também é alterável pelos Cadastradores deste órgão ou desta localidade. É possível solicitar alteração destes dados por meio do suporte técnico Fala BR.

**Esfera\***  **Poder**  **Segmento**

**SIORG**  **Nome do órgão \***

**UF\***  **Município\***

**Faixa de Protocolos\***  
Prefixo para geração de NUPs. 5 dígitos para o formato 00000.000000/AAAA-DV ou 7 dígitos para 0000000.0000000/AAAA-DV. Se não preenchido, herdá o prefixo do órgão SIORG topo. O prefixo para geração de número das manifestações sem SIORG, incluindo os órgãos municipais e estaduais, será formado pelo identificador do órgão no Fala BR. Exemplo: 000-AAAA.000000-DV.

**Data de adesão ao Padrão (elogio, reclamação, solicitação e sugestão)**  **Data de adesão ao Acesso à informação**

**Data de adesão ao simplifique**  **Data de adesão ao Fala.BR denúncia**  **Data de inativação**

Após preencher os campos da tela “Configurações do Sistema”, clique em “Informações Gerais” e preencha os demais campos necessários.

### Atenção:

**Cuidado ao preencher os campos sobre Instâncias Recursais, disponíveis ao final da tela “Informações Gerais”.**

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**  
 O órgão é terceira instância do município.  
Instância não obrigatória para órgãos não federais

**Quarta instância**  
 O órgão é quarta instância do município.  
Instância não obrigatória para órgãos não federais

[← Voltar ao gerenciamento](#) [Cadastrar →](#)

### Importante:

**Cada ente poderá marcar apenas um órgão como destinatário de recursos de 3ª e 4ª Instâncias. Para isso, basta marcar o checkbox.**

**É possível destinar os recursos de segunda instância para um órgão distinto do que respondeu o pedido de acesso à informação. 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

Após preencher os campos, clique em “Cadastrar”.

## 6. COMO CADASTRAR NOVOS USUÁRIOS NO FALA.BR

O próprio órgão é responsável por cadastrar seus servidores no Sistema.

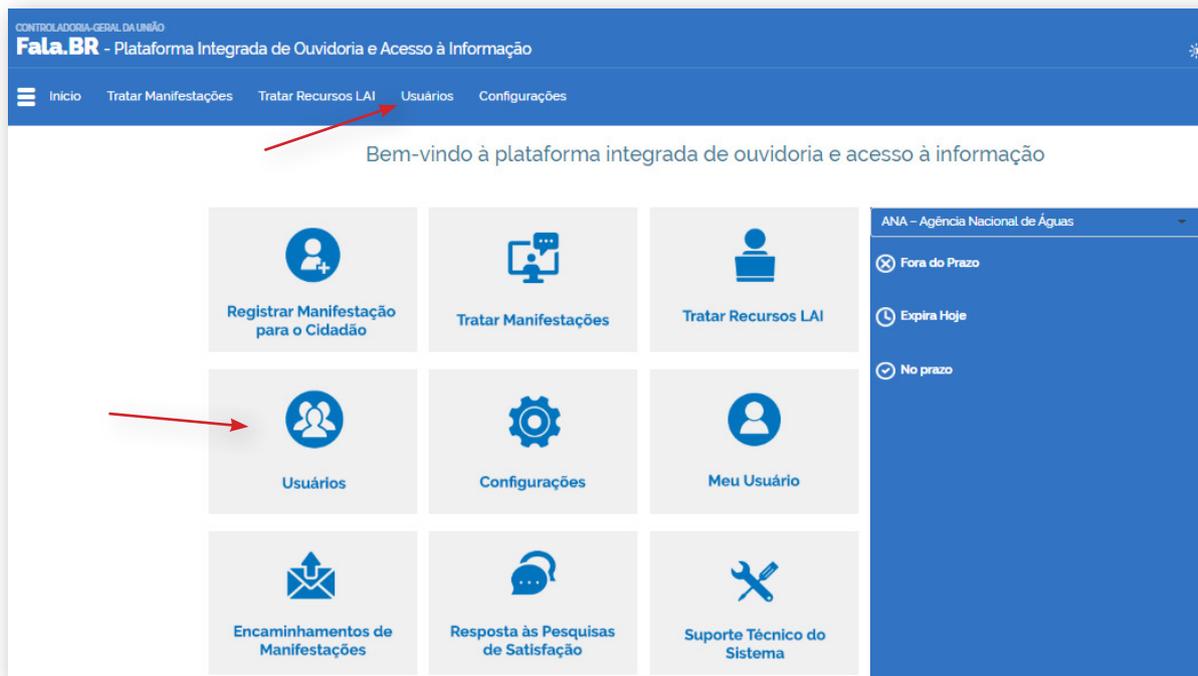
SICs de estados e municípios: servidor com o perfil “Cadastrador” deve cadastrar os servidores de cada SIC de seu Ente Federado/ Serviço Social Autônomo.

Posteriormente, os servidores com perfil “Gestor” poderão cadastrar os demais servidores do SIC.

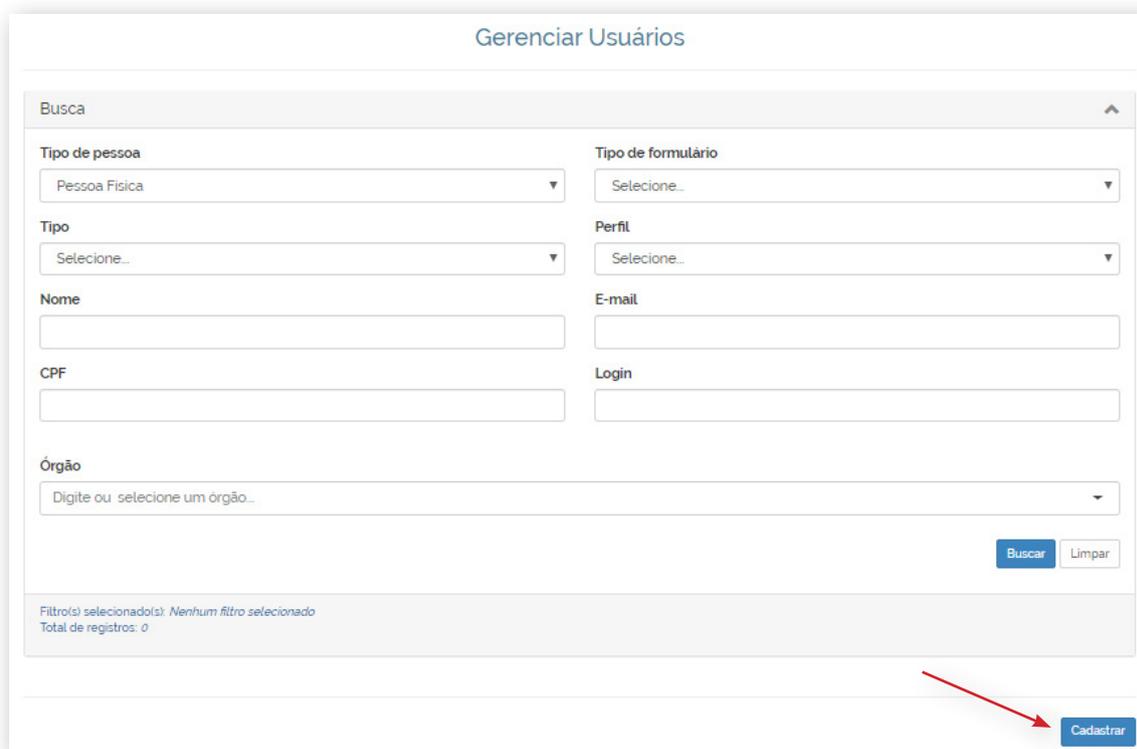
SICs dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal: os servidores com perfil “Gestor” devem cadastrar os demais servidores.

Veja, passo a passo, como cadastrar um usuário no sistema.

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



2. Na ferramenta de pesquisa, clique no botão “Cadastrar” disponível no canto inferior da tela.



### 3. 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).

Após selecionar o perfil, preencha os campos “Órgão” e “Limitado ao Formulário”.

**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”.**

**O sistema possibilita acesso aos seguintes formulários (tipos de manifestação):**

- Acesso à Informação;
- Denúncia;
- Padrão (elogio, reclamação, solicitação, sugestão);
- Simplifique.

Após preencher esses campos, clique em “Adicionar”.

Após preencher os demais campos, clique em “Concluir”.

O novo usuário foi cadastrado. Ele receberá sua senha provisória por e-mail.

## 7. PERFIS DE USUÁRIO

Confira abaixo os perfis de usuário existentes:

**Cadastrador:** esse perfil possibilita que o servidor cadastre os SICs e os servidores de seu Ente Federado/Serviço Social Autônomo.

**Gestor:** Com esse perfil, o servidor pode consultar e preencher o formulário do Sistema de Transparência Ativa, 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 um servidor com esse perfil.

**Respondente:** pode 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:** pode cadastrar e visualizar manifestações no sistema.

	CADASTRADOR	GESTOR	RESPONDENTE	OBSERVADOR	ATENDENTE
INSERIR / INATIVAR CADASTRADOR	SIM				
CADASTRAR SIC	SIM				
INSERIR / INATIVAR RESPONDENTE	SIM	SIM			
INSERIR / INATIVAR OBSERVADOR	SIM	SIM			
ATUALIZAR DADOS DO SIC	SIM	SIM			
CADASTRAR SOLICITANTES		SIM	SIM		
REGISTRAR PEDIDOS		SIM	SIM		SIM
CONSULTAR PEDIDOS E RECURSOS		SIM	SIM	SIM	SIM
RESPONDER PEDIDOS E RECURSOS		SIM	SIM		
GERAR RELATÓRIOS		SIM	SIM	SIM	

### Autoridade de Monitoramento

A Lei 12.527/2011 estabeleceu que os órgãos e entidades da administração pública federal devem indicar um dirigente para verificar o seu cumprimento na instituição, esse dirigente é conhecido como “autoridade de monitoramento da LAI”. Essa autoridade deve ser diretamente subordinada ao dirigente máximo do órgão ou entidade, e deverá exercer as seguintes atribuições (Art. 40 da LAI):

- a) assegurar o cumprimento eficiente e adequado das normas de acesso à informação;
- b) avaliar e monitorar a implementação da LAI e apresentar relatório anual sobre o seu cumprimento, encaminhando-o à CGU;

c) recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários para o cumprimento da LAI;

d) orientar unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na LAI e seus regulamentos;

e) manifestar-se sobre a reclamação apresentada em caso de omissão de resposta ao solicitante.

**Não existe perfil específico para Autoridade de Monitoramento no Fala.BR. É necessário, no entanto, que seus dados sejam atualizados.**

**Importante:**

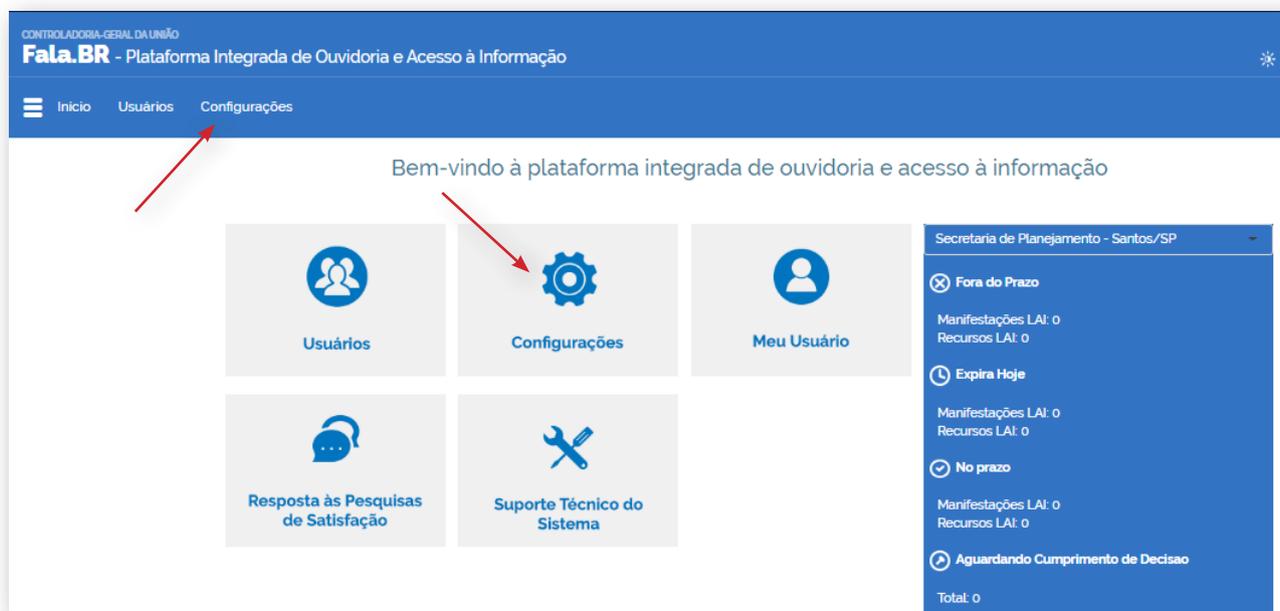
Órgãos e entidades dos Estados e Municípios e os serviços autônomos que compõe o Sistema “S” não estão submetidos a essa obrigação. Para esses órgãos, o cadastro da Autoridade de Monitoramento no sistema é facultativo.

## 8. COMO ATUALIZAR OS DADOS DO SIC

Os 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:

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



2. Em seguida, aperte em “Clique aqui”.

Configurações

## Administração do Sistema Fala.BR

---

### Órgãos

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

[Voltar ao Topo](#) 

3. Localize o SIC desejado, preenchendo os filtros disponíveis, e clique em “Alterar”.

Ações	Nome	Email Ouvidoria	DescEsfera	Órgão Ativo	URL Ouvidoria
<a href="#">Detalhar</a> <a href="#">Alterar</a> <a href="#">Excluir</a>	Secretaria de Planejamento - Santos/SP	zecagb@hotmail.com	Municipal	Sim	
<a href="#">Detalhar</a> <a href="#">Alterar</a> <a href="#">Excluir</a>	Secretaria de Educação - Santos/SP	zecagb@hotmail.com	Municipal	Sim	

4. Clique em “Informações gerais” e atualize os dados do SIC (ao final da página).

### Cadastrar Órgão

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

---

#### Configurações do sistema

Administradores podem alterar as configurações do sistema para este órgão. Também é alterável pelos Cadastradores deste órgão ou desta localidade. É possível solicitar alteração destes dados por meio do suporte técnico Fala.BR.

**Esfera\*** 
**Poder** 
**Segmento**

**SIORG** 
**Nome do órgão \***

**UF\*** 
**Município\***

**Faixa de Protocolos\***  
 Prefixo para geração de NUPs. 5 dígitos para o formato `00000.000000/AAAA-DV` ou 7 dígitos para `0000000.00000000/AAAA-DV`. Se não preenchido, herda o prefixo do órgão SIORG topo. O prefixo para geração de número das manifestações sem SIORG, incluído os órgãos municipais e estaduais, será formado pelo identificador do órgão no Fala.BR. Exemplo: `zidj.aaaa.0000000-DV`.

**Data de adesão ao Padrão (elogio, reclamação, solicitação e sugestão)** 
**Data de adesão ao Acesso à informação**

**Data de adesão ao simplifique** 
**Data de adesão ao Fala.BR denúncia** 
**Data de inativação**

Data de adesão do órgão ao formulário padrão. Deixe em branco caso não ocorreu adesão
Data de adesão do órgão ao Acesso à informação. Deixe em branco caso não ocorreu adesão

Data de adesão do órgão ao simplifique. Deixe em branco caso não ocorreu adesão
Data de adesão do órgão ao formulário de denúncia. Deixe em branco caso não ocorreu adesão
Data de inativação do órgão no Fala.BR. Deixe em branco caso ativa

É 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”.

## 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 a Informação.  
\* Obrigatório apenas se o órgão aderiu ao formulário de acesso a Informação

Inativar registro de manifestações LAI

E-mail do SIC\*

zecagb@hotmail.com

Nome da autoridade de monitoramento \*

Fulano

E-mail da autoridade de monitoramento \*

Fulano

Portaria de nomeação

Não existe arquivo

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**

O órgão é terceira instância do município Santos/SP

Instância não obrigatória para órgãos não federais

**Quarta Instância**

O órgão é quarta instância do município Santos/SP

Instância não obrigatória para órgãos não federais

[← Voltar ao gerenciamento](#)

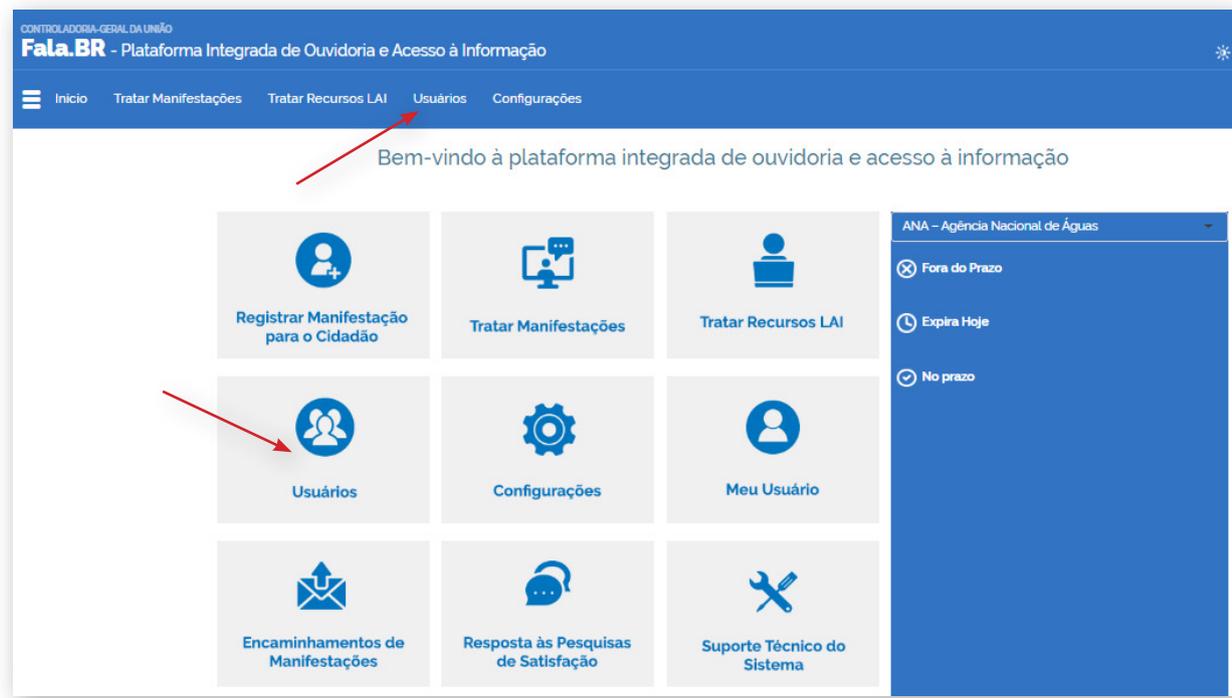
[Salvar →](#)

## 9. ALTERAÇÃO DE DADOS DE USUÁRIOS

O Fala.BR permite que o perfil de um servidor seja alterado ou inativado - impossibilitando o acesso ao sistema. Apenas usuários com perfil “Gestor” ou “Cadastrador” podem alterar dados de usuários.

Veja, passo a passo, como alterar os dados de usuário no sistema.

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



2. 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

**Gerenciar Usuários**

**Busca**

<b>Tipo de pessoa</b> <input type="text" value="Pessoa Física"/>	<b>Tipo de formulário</b> <input type="text" value="Selecione..."/>
<b>Tipo</b> <input type="text" value="Selecione..."/>	<b>Perfil</b> <input type="text" value="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> <input type="text" value="Digite ou selecione um órgão..."/>	

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

Nome	Tipo de Pessoa	Login	Perfis	Ativo?
Fulano 43	Pessoa Física	19846465084	Gestor - ANA - Agência Nacional de Águas - Acesso à Informação	Sim
Fulano 44	Pessoa Física	87154152010	Gestor - ANA - Agência Nacional de Águas - Acesso à Informação	Sim

### 3. Consulte os dados do usuário selecionado e, se preciso, atualize-os.

**Alterar Usuário**

Principal Histórico

#### Usuário

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

Data de Inativação

Preencha a data de inativação para inativar um usuário. Deixe em branco ao cadastrar um novo

Origem do cadastro	E-Ouv
Data de cadastro	31/03/2020
Confirmada ativação?	Sim
Senha trocada?	Sim
Brasil Cidadão	Não
Limitado ao formulário	

#### Perfis

Perfil\*

Órgão

Limitado ao formulário

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

Perfil	Ouvidoria	Formulário
Remover	Gestor ANA - Agência Nacional de Águas	Acesso à Informação

#### Pessoa

Tipo de pessoa\*  País

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

E-mail\*  Confirmação de e-mail\*

DDD  Telefone

Doc. de identificação (tipo)  Número   
O documento cadastrado do usuário servidor é o CPF, o que será inserido no login

Gênero:  Masculino  Feminino  Outro

Cor/raça  Data de nascimento

Escolaridade  Profissão

CEP

UF  Município

Logradouro  Número

Complemento  Bairro

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”.

## 10. REGISTRO DE PEDIDOS NO SISTEMA

Quando um cidadão procurar um posto de atendimento do SIC para fazer um pedido pessoalmente (ou quando o SIC receber um pedido de acesso à informação por meio de carta, telefone ou e-mail), o requerimento deve ser registrado no sistema.

Para isso, siga os seguintes passos:

1. Clique em “Registrar Manifestação para o cidadão”, disponível no painel de navegação do sistema.



2. Escolha o tipo de manifestação que deseja cadastrar pelo solicitante.



### 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**

Pessoa Física

**Nome**

**E-mail**

**Documento**

**Número**

##### 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.

### 4. 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”.

#### Registro de acesso à informação para o cidadão

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

AJUDA

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

**Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação \***

Selecionar outro órgão federal, estadual ou municipal.

##### 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.

**Canal de entrada \***

## II. COMO UTILIZAR O PAINEL INICIAL DOS SICs

Com o objetivo de facilitar o uso do sistema e reduzir a quantidade de omissões (solicitações pendentes e com prazos de resposta expirados), foi adicionado um painel inicial que informa ao órgão ou entidade a quantidade de pedidos e recursos nas seguintes situações:

- Em tramitação fora prazo;
- Expirando hoje;
- Em tramitação no prazo; e
- Aguardando cumprimento de decisão.



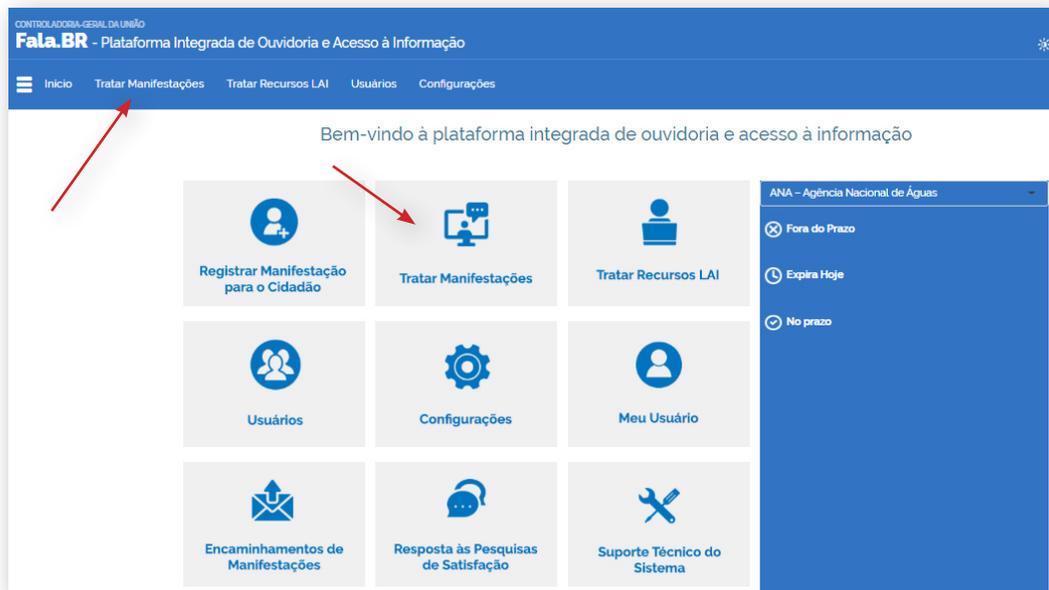
Ao clicar nos números apresentados no painel, o sistema apresentará a busca com os pedidos ou recursos na situação descrita no painel. Por exemplo, ao clicar na quantidade de pedidos “fora do prazo”, será disponibilizado o resultado da busca com os pedidos do órgão ou entidade cujos prazos de resposta já expiraram.

## 12. RECEBIMENTO E LOCALIZAÇÃO DE PEDIDOS

Quando um pedido de acesso à informação é registrado no Fala.BR, o SIC do órgão destinatário recebe um aviso por e-mail (no endereço institucional cadastrado) e o pedido fica disponível no sistema. Esse aviso, no entanto, é um suporte adicional e não substitui a verificação periódica do sistema.

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

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



## 2. A tela de consulta de pedidos oferece vários filtros.

- A busca pelo Número de Protocolo é a mais direta, pois sempre apresentará um único resultado.
- Utilizando o filtro “Prazo de Resposta”, é possível listar os pedidos que estão prestes a vencer.

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

## 13. COMO VER DETALHES DE UM PEDIDO

Após localizar e abrir o pedido, é possível ter acesso aos seus dados, que estão divididos em abas, bastando clicar nas setas para expandir ou minimizar as janelas.



1. **Teor:** são disponibilizados o texto e os anexos de seu pedido.

2. **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.

3. **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”.

4. **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.

5. **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.

5. **Respostas e históricos de ações:** apresenta informações sobre o trâmite do pedido: cadastro, registro de resposta, registro de recursos, etc.

6. **Usuário:** apresenta informações sobre o cidadão que registrou o pedido.

## 14. COMO RESPONDER A UM PEDIDO

Para responder a um pedido, siga os seguintes passos:

1. Localize e acesse o pedido.
2. Clique em “Analisar”.



3. Preencha os campos da resposta e clique no botão “Responder”.

Responder
AJUDA

**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.

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 \***   Sim  Não

Salvar rascunho

Responder

### Atenção:

No campo “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 existam). Essa classificação determinará se tal requerimento poderá ou não ser disponibilizado na “Busca de Pedidos e Respostas”, disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/assuntos/busca-de-pedidos-e-respostas>.

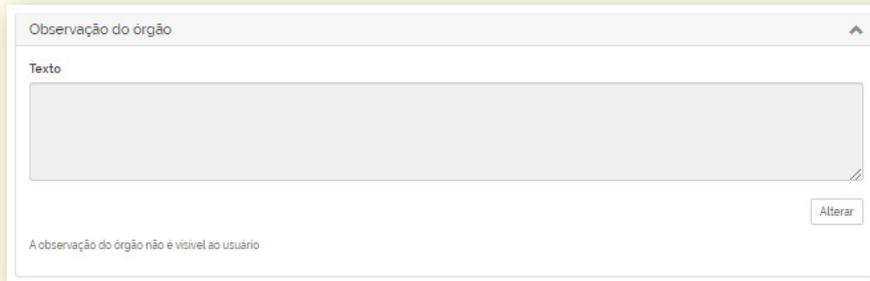
Cada órgão ou entidade é responsável pela avaliação atenta do conteúdo de seus pedidos e respostas, para definição de quais devem ou não ser colocados em transparência ativa. Isso porque é dever de cada órgão ou entidade proteger a informação sigilosa e a pessoal (art. 6º, III - Lei nº 12.527/2011).

**Para mais informações sobre como preencher os campos de resposta, consulte o “Guia de procedimentos para atendimentos à Lei de Acesso à Informação e utilização do e-SIC”, disponível em:**

**<https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/guias-e-orientacoes/guia-de-procedimentos-para-atendimento-a-lei-de-acesso-a-informacao-e-utilizacao-do-e-sic>**

## Novidade do Fala.BR!

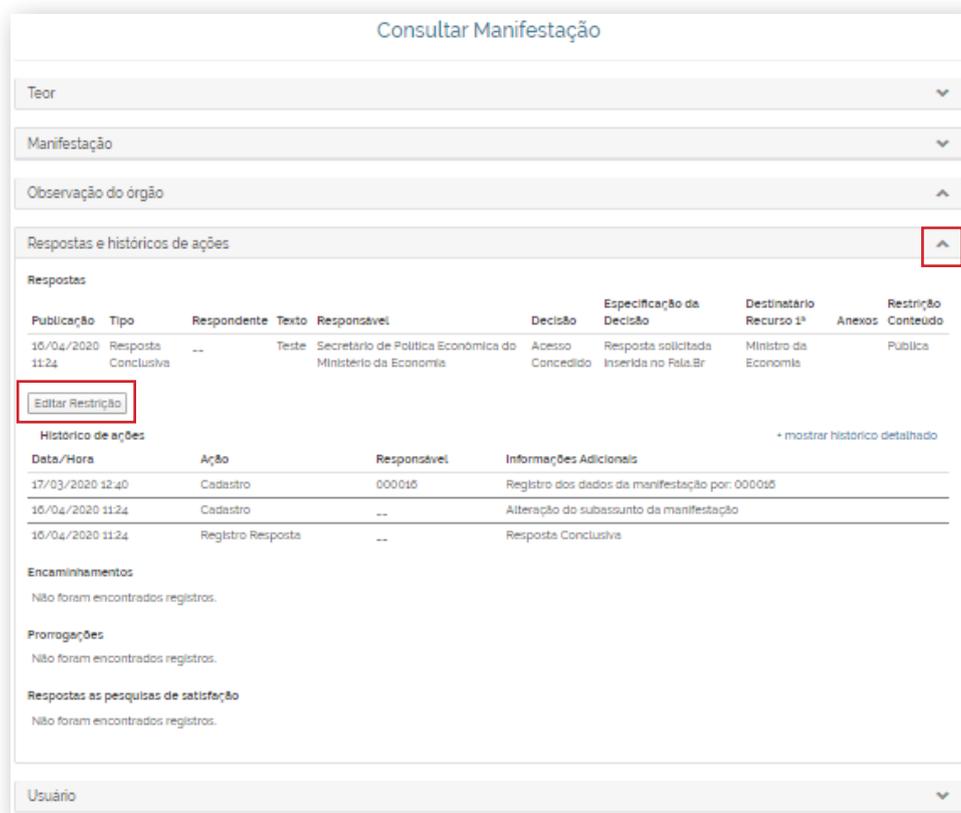
O sistema Fala.BR adicionou o campo “Observação do órgão” em que o servidor poderá anotar suas observações que ficarão visíveis apenas para os demais servidores do órgão.



## 15. COMO EDITAR A MARCAÇÃO “RESTRICÇÃO DE CONTEÚDO”

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

1. Localize e acesse o pedido.
2. Acesse o pedido, abra o item “Respostas e histórico de ações” e clique no botão “Editar Restrição”.



Publicação	Tipo	Respondente	Texto	Responsável	Decisão	Especificação da Decisão	Destinatário Recurso 1º	Anexos	Restrição Conteúdo
10/04/2020 11:24	Resposta Conclusiva	--	Teste	Secretário de Política Econômica do Ministério da Economia	Acesso Concedido	Resposta solicitada inserida no Fala.Br	Ministro da Economia		Pública

Data/Hora	Ação	Responsável	Informações Adicionais
17/03/2020 12:40	Cadastro	000016	Registro dos dados da manifestação por: 000016
10/04/2020 11:24	Cadastro	--	Alteração do subassunto da manifestação
10/04/2020 11:24	Registro Resposta	--	Resposta Conclusiva

3. Altere a marcação e clique em “Salvar”.

Restrição de conteúdo \*  Sim  Não [Salvar](#) [Cancelar](#)

## 16. COMO PRORROGAR O PRAZO DE UM PEDIDO

Os órgãos ou entidades devem responder os pedidos de informação no prazo de 20 dias, **sendo permitida uma única prorrogação de prazo por dez dias, mediante justificativa.**

Ao prorrogar o prazo de resposta, o órgão ou entidade deve apresentar, no campo adequado do Fala.BR, **a fundamentação legal e a justificativa para prorrogação.** Os motivos apresentados devem corresponder à realidade e serem detalhados, por exemplo, necessidade de mais tempo para consolidação dos dados, tratamento da informação solicitada, ou complexidade do pedido.

Veja o passo a passo para prorrogar o prazo de resposta de um pedido de acesso à informação:

1. Localize e acesse o pedido.
2. Clique em “Analisar”.

Consultar Manifestação

Teor ▼

Manifestação ▼

Observação do órgão ▲

Respostas e históricos de ações ▼

Usuário ▼

[Voltar à Página Inicial](#) [Voltar à pesquisa](#) **Analisar** [Reclamar](#) [Imprimir](#) [Exportar PDF](#)

3. Clique no botão “Prorrogar” localizado no canto inferior direito da tela.

Responder AJUDA

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

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 \*  Sim  Não

Salvar rascunho Responder

Voltar Encaminhar **Prorrogar**

4. Após clicar no botão “Prorrogar”, o sistema abrirá a tela abaixo em que o SIC deverá informar o motivo e a justificativa.

Prorrogar AJUDA

Motivo \*  
Selecione...

Justificativa \*

Prazo Original	Novo Prazo
06/05/2020	18/05/2020

Prorrogar

## 17. COMO REENCAMINHAR UM PEDIDO

Caso o órgão ou entidade não tenha competência para responder à solicitação, ele deverá indicar, conforme o seu conhecimento, o responsável por atendê-la. O pedido deverá ser **reencaminhado para o órgão ou entidade competente via Fala.BR**.

Confira o passo a passo para encaminhar um pedido de acesso à informação no sistema:

- I. Localize e acesse o pedido.

## 2. Clique em “Analisar”.

A interface 'Consultar Manifestação' apresenta uma barra de navegação superior com o título centralizado. Abaixo, há uma série de abas de filtro: 'Teor', 'Manifestação', 'Observação do órgão', 'Respostas e históricos de ações' e 'Usuário'. Na base da interface, uma barra de ferramentas contém os seguintes botões: 'Voltar à Página Inicial', 'Voltar à pesquisa', 'Analisar' (destacado com um retângulo vermelho), 'Reclamar', 'Imprimir' e 'Exportar PDF'.

## 3. Clique no botão “Encaminhar” localizado no canto inferior direito da tela.

O formulário 'Responder' contém campos para 'Tipo da Resposta' (com 'Resposta Conclusiva' selecionada), 'Decisão' e 'Especificação da decisão', ambos com menus suspensos. Há um campo de texto para 'Texto da Resposta' e uma seção para 'Anexos' com o botão 'Incluir Anexos'. Campos para 'Responsável pela resposta' e 'Destinatário do recurso de primeira instância' também estão presentes. No canto inferior direito, há botões 'Salvar rascunho' e 'Responder'. Na barra de navegação inferior, o botão 'Encaminhar' está destacado com um retângulo vermelho.

## 4. Preencha os campos e clique no botão “Encaminhar”.

O formulário 'Encaminhar' possui campos para 'Esfera' (com 'Estadual' selecionado) e 'Órgão destinatário' (com o texto 'Digite o nome do Órgão'). Há dois campos de texto para 'Texto de notificação ao órgão destinatário' e 'Texto de notificação ao usuário'. No canto inferior direito, o botão 'Encaminhar' está destacado com um retângulo vermelho.

### 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.

#### Atenção:

Boa Prática: Antes de reencaminhar o pedido, contatar o SIC do órgão ou entidade para confirmar se o assunto é mesmo de sua competência. Caso não se saiba de quem é a competência, deve-se explicar a situação no campo de resposta e, na medida do possível, passar alguma indicação ao solicitante sobre como obter a informação.

## 18. COMO 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:

1. Clique em “Analisar”.



2. Na tela “Analisar Manifestação” clique no botão “Alterar tipo” localizado no canto inferior direito.

### 3. Preencha os campos e clique em “Alterar Tipo”.

O solicitante receberá uma notificação por e-mail alertando-o sobre a alteração do tipo de manifestação. Caso não concorde com a operação, ele poderá apresentar um pedido de reconsideração, em até 10 dias, a contar da notificação. O pedido será julgado em até 5 dias.

- Se for julgado improcedente: o tipo de manifestação será definitivamente alterado no sistema e iniciará o prazo de 30 dias que o órgão ou entidade possui para respondê-la.
- Se julgado procedente: a manifestação permanecerá sendo um pedido de acesso à informação e se tornará um recurso de 1ª Instância, devendo ser respondido em 5 dias e seguindo os mesmos trâmites recursais dos demais pedidos de acesso à informação.

Do mesmo modo, esses órgãos e entidades também poderão alterar o tipo de uma manifestação de Ouvidoria para pedido de acesso à informação. Após a alteração, a manifestação (pedido de acesso à informação) seguirá as regras da LAI (os prazos e as possibilidades de recorrer).

### Atenção!

#### O que é uma manifestação de ouvidoria?

**Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal.

**Elogio:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

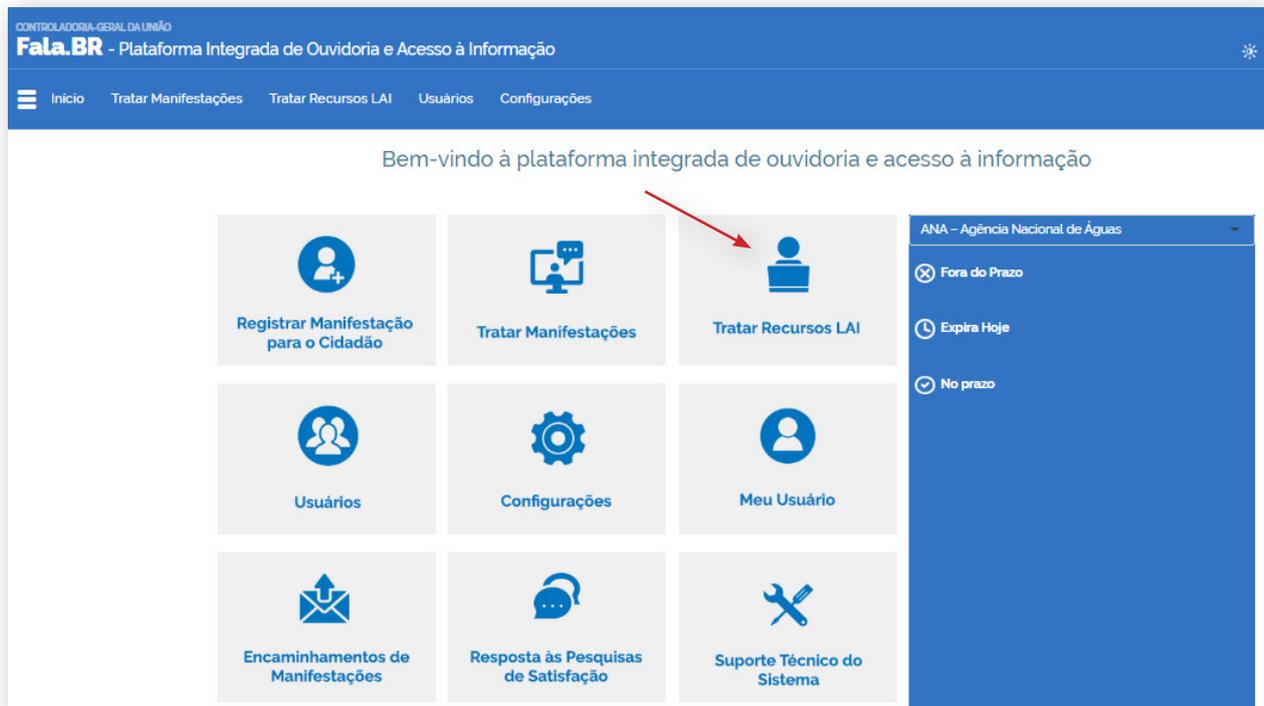
**Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

**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.

## 19. COMO LOCALIZAR E RESPONDER A UM RECURSO

Para localizar um recurso no sistema, acesse a seção “Tratar Recursos LAI” disponível no painel de navegação, conforme imagem abaixo:



A tela de consulta de recursos oferece vários filtros:

- A busca pelo “Número de Protocolo” é a mais direta, pois apresentará um único resultado.
- Em “Busca Avançada”, use o filtro “Prazo de Resposta” para listar os recursos que estão prestes a vencer.

- Também é possível utilizar o filtro “Situação” e escolher a opção “Em tramitação”. Assim, serão apresentados apenas os recursos que estão em aberto.

Caso deseje localizar os recursos em tramitação, recomendamos utilizar o painel inicial. Basta clicar no número indicado no painel e o sistema apresentará os recursos na situação descrita.

Situação	Manifestações LAI	Recursos LAI	Manifestações de Ouvidoria	Denúncias	Simplifique
Fora do Prazo	85	81	3332	248	419
Expira Hoje	0	0	36	0	0
No prazo	1	1	191	11	0

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”.

### Consultar Manifestação

Teor

Manifestação

Recurso

Ações	Recurso	Tipo	Data Entrada	Prazo de Atendimento	Situação
	Primeira Instância	Informação incompleta	18/03/2020 12:29	23/03/2020 23:59	Em Tramitação

Observação do órgão

Respostas e históricos de ações

Usuário

2. Clique em “Responder Recurso”.

Recurso

Ações	Recurso	Tipo	Data Entrada	Prazo de Atendimento	Situação
	Primeira Instância	Informação incompleta	18/03/2020 12:29	23/03/2020 23:59	Em Tramitação

Dados do Recurso - Primeira Instância

**Órgão Destinatário** Secretaria de Esporte - Rio das Pedras/SP

**Origem da Solicitação** Internet

**Data de Abertura** 18/03/2020

**Prazo de Atendimento** 23/03/2020

**Tipo de Recurso** Informação incompleta

**Justificativa**

**Anexos** Não existem anexos.

[Responder Recurso](#)

3. Preencha os campos com os dados da resposta e clique em “Responder”.

Responder Recurso de 1ª Instância

Teor ▼

Manifestação ▼

Recurso ▼

Respostas e históricos de ações ▼

Usuário ▼

Dados da Resposta

Data da Resposta  
06/05/2020 11:40

Tipo de Resposta \*  
Selecione ▼

Resposta \*

Adicionar anexos  
Anexos não cadastrados.

Incluir Anexos

\* Responsável pela resposta:  
\_\_\_\_\_

\* Destinatário do recurso de 2ª instância:  
\_\_\_\_\_

\* 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

Responder

**Atenção:**  
Ao responder um recurso de 2ª, 3ª ou 4ª instância cujo pedido tenha sido destinado a outro SIC e deferi-lo ou deferi-lo parcialmente, é necessário informar o prazo para este SIC disponibilizar a informação solicitada.

Dados da Resposta

Data da Resposta  
06/05/2020 12:04

Tipo de Resposta \*  
Deferido ▼

Prazo para disponibilizar informação \*  
\_\_\_\_\_

## 20. COMO COMPROVAR O CUMPRIMENTO DE DECISÃO

Quando um recurso de 2ª, 3ª ou 4ª instância é julgado e deferido ou parcialmente deferido por um órgão ou entidade distinto do órgão responsável pela resposta ao pedido inicial, o sistema disponibilizará a aba “Cumprimento de Decisão” para o órgão que respondeu o pedido comprovar formalmente o cumprimento das decisões proferidas.

### 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 contados, respectivamente, da omissão ou inserção das informações erradas no sistema.**

Para comprovar o cumprimento da decisão, o servidor deve seguir os seguintes passos:

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



The screenshot shows a web interface titled "Consultar Manifestação". It features several tabs: "Teor", "Manifestação", "Recurso", and "Cumprimento de Decisão". The "Cumprimento de Decisão" tab is selected and has a red box around its upward-pointing arrow. Below the tabs is a table with the following columns: "Ações", "Origem da Decisão", "Data da Decisão", "Prazo de Atendimento", and "Situação". The table contains one row of data with a red box around the "Ações" cell, which contains a magnifying glass icon and the word "Detalhar".

Ações	Origem da Decisão	Data da Decisão	Prazo de Atendimento	Situação
 <b>Detalhar</b>	Secretaria de Saúde - Rio das Pedras/SP	06/05/2020 12:10	12/05/2020	Em Tramitação

Below the table is a light blue informational box with the following text:

A aba "Cumprimento de Decisão" possibilita que o órgão/entidade pública recorrida comprove formalmente o cumprimento das decisões proferidas pelas instâncias recursais. As informações devem ser disponibilizadas dentro do prazo fixado na respectiva decisão.

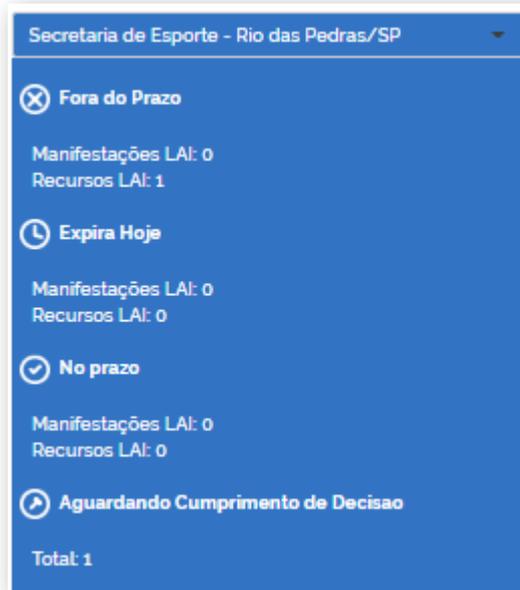
Caso as informações não sejam prestadas até a data limite ou na hipótese das informações disponibilizadas não corresponderem à decisão proferida, será possível apresentar denúncia no prazo de 30 dias contados, respectivamente, da omissão em inserir ou da efetiva inserção das informações neste sistema.

Frisamos que o objetivo da denúncia é garantir o cumprimento das decisões das instâncias recursais que constam na aba "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.

At the bottom of the interface, there are three more tabs: "Observação do órgão", "Respostas e históricos de ações", and "Usuário".

## Importante!

Utilize o Painel inicial do sistema para localizar os recursos que estão aguardando cumprimento de decisão:



Ao clicar no número abaixo de “Aguardando Cumprimento de Decisão” o sistema apresentará os recursos que estão nessa situação.

## 21. COMO GERAR DOCUMENTOS DE PEDIDO/RECURSO

É possível gerar um **documento que consolida todas as informações referentes a um pedido específico** (dados do pedido e da resposta, histórico, recursos e suas respectivas respostas, etc.).

Para isso clique em “Exportar PDF” ao final da página do pedido.



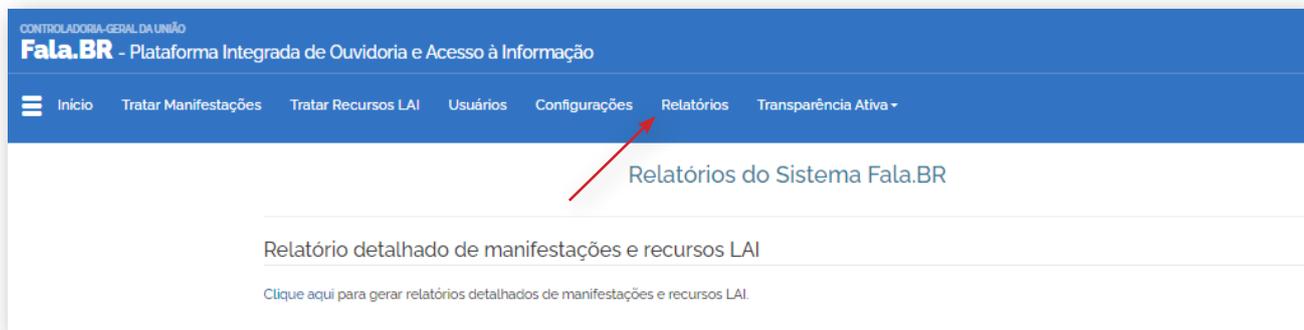
## 22. RELATÓRIOS

Com o objetivo de facilitar o acompanhamento do atendimento aos pedidos de acesso à informação, o Fala.BR disponibiliza diversos relatórios.

Veja os relatórios disponíveis no sistema:

### Relatório detalhado de manifestações e recursos LAI

Para gerá-lo, clique em “Relatório”, disponível no menu superior do sistema.



É possível gerar relatórios sobre os pedidos, recursos, reclamações e pedidos de revisão. São sete tipos diferentes de relatórios que apresentam os seguintes campos:

- Manifestações: Situação do pedido, NUP, data de cadastro, prazo de atendimento, órgão, nome do solicitante, quantidade de anexos, se houve ou não reclamação, dados sobre a resposta (data, tipo, prazo para recurso de 1º instância) e se houve ou não recurso de 1ª instância.
- Pedido de Revisão: situação, NUP, data de abertura, prazo de atendimento, tipo de revisão, data da resposta ao pedido de revisão e tipo de resposta.
- Reclamação: NUP, órgão, data de abertura, prazo de atendimento, situação, data da resposta do pedido e se houve ou não recurso à CGU.
- Recurso de 1ª instância: situação, NUP, data de abertura, prazo para atendimento, tipo, quantidade de anexos, dados sobre a resposta do recurso (data, tipo, responsável pela resposta, destinatário do recurso, prazo do recurso de 2ª instância e anexos) e se houve ou não recurso de 2ª instância.
- Recurso de 2ª instância: situação, NUP, data de abertura, prazo para atendimento, tipo, quantidade de anexos, dados sobre a resposta do recurso (data, tipo, responsável pela resposta, destinatário do recurso, prazo do recurso de 3ª instância e anexos) e se houve ou não recurso de 3ª instância.
- Recurso de 3ª instância: situação, NUP, data de abertura, prazo para atendimento, tipo, quantidade de anexos, dados sobre a resposta do recurso (data, tipo, quantidade de anexos, prazo do recurso de 4ª instância), dados da nova resposta do SIC (data e quantidade de anexos) e se houve ou não recurso de 4ª instância.
- Recurso de 4ª instância: situação, NUP, data de abertura, prazo de atendimento, tipo de recurso, quantidade de anexos, dados da manifestação (data e quantidade de anexos), dados da resposta do recurso (data, tipo de resposta e quantidade de anexos) e dados da nova resposta do SIC (data e quantidade de anexos).

## Relatório de Pedidos Reencaminhados:

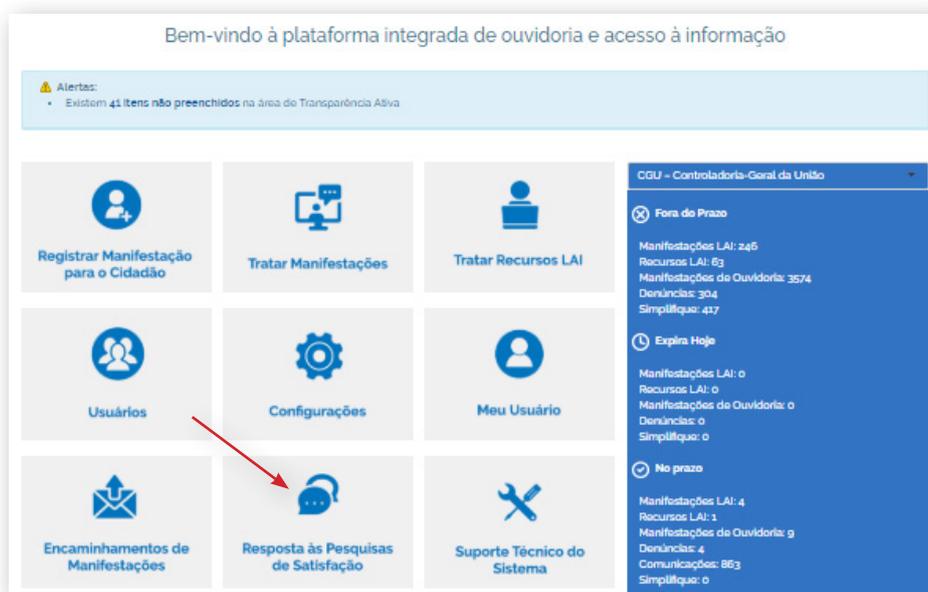
Para acessá-lo o clique em “Encaminhamentos de Manifestações”:



Este relatório apresenta as solicitações reencaminhadas pelo SIC. Exibe as seguintes informações sobre esses pedidos: NUP, Órgão de origem, Órgão Destinatário, Tipo de Manifestação, Data de Cadastro do Pedido, Data de Encaminhamento, Situação.

## Relatório de Pesquisa de Satisfação:

Para gerar esse tipo de relatório clique em “Respostas às Pesquisas de Satisfação”, disponível no centro da tela.



Este relatório apresenta os resultados das pesquisas de satisfação que foram respondidas pelos solicitantes sobre os pedidos de acesso à informação do seu órgão ou entidade. É possível filtrar por “Período de Consulta”, “Órgão”, “Respondido Fora do Prazo” e “Pedido Prorrogado”.

**Atenção! Todos estes relatórios podem ser exportados.**

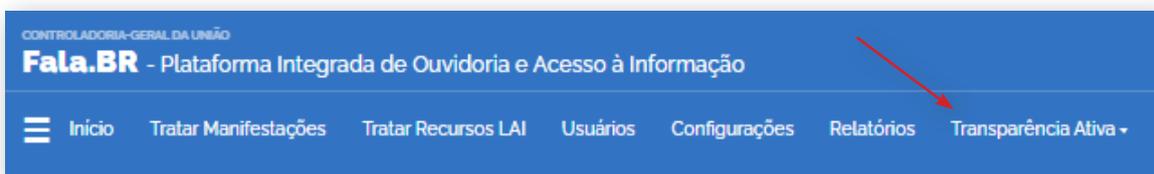
## 23. TRANSPARÊNCIA ATIVA (PARA ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO FEDERAL)

O Sistema de Transparência Ativa (STA) é um módulo do Fala.BR, com perguntas sobre o cumprimento de obrigações de transparência ativa, previstas tanto na Lei de Acesso à Informação e no Decreto nº 7.724/2012, quanto em outras legislações sobre o tema. Trata-se de um formulário, que deve ser preenchido e mantido atualizado por todos os órgãos e entidades cadastrados no sistema.

Os SICs devem responder todas as questões do formulário, informando se o órgão ou entidade divulga em seu site institucional a informação pedida no item.

Atenção! Apenas usuários com perfil “Gestor” podem consultar, responder ou editar o questionário.

Para acessá-lo clique em “Transparência Ativa”, disponível no menu superior do sistema.



São duas opções para acessar os itens e respondê-los:

1) Clique em “Consulta por item”, utilize os campos de busca para localizar o item que deseja responder e clique em “Consultar”. Depois clique em “Detalhar” no item que você deseja responder. Em seguida, preencha os campos da resposta e clique em “Salvar”.

Consulta por Item

Órgão  
CGU - Controladoria-Geral da União

Data da última atualização  
 a

Assunto  
70 - SERVIDORES

Item  
Todos

Status  
Todos

Consultar Limpar

Caso queira outra classificação, clique no título da coluna correspondente

Ações	Item	Assunto	Órgão	Data da Última Atualização	Status
<a href="#">Detalhar</a>	O órgão ou entidade divulga informações sobre seus servidores?	SERVIDORES	CGU - Controladoria-Geral da União		Não Informado
<a href="#">Detalhar</a>	O órgão ou entidade divulga as integrais dos editais de concursos públicos realizados?	SERVIDORES	CGU - Controladoria-Geral da União	29/07/2020	Cumprido
<a href="#">Detalhar</a>	O órgão ou entidade divulga a relação completa de empregados terceirizados?	SERVIDORES	CGU - Controladoria-Geral da União		Não Informado

Exportar Resultados

2) Clique em “Formulário”, localize o assunto e o item que deseja responder, preencha os campos e clique em “Salvar”.

Formulário de Verificação - CGU – Controladoria-Geral da União

**INSTITUCIONAL**

1. O órgão ou entidade divulga sua estrutura organizacional [organograma] até o 4º nível hierárquico? ⓘ

Sim  Não  Não Se Aplica  Não informado pelo órgão

URL:

Observação

Status **Não Verificado**  
Data de atualização: 29/07/2020

Item salvo com sucesso.

O órgão ou entidade deve responder o item e caso marque ‘Sim’, é necessário informar o link exato de onde está a informação no seu site. Se o mesmo estiver quebrado ou a informação não estiver no local indicado, a CGU não irá avaliar o item como cumprido.

O sistema também apresenta um texto explicativo que pode ser acessado ao clicar no símbolo “?”.

As respostas do formulário serão validadas pela CGU e a informação poderá ser localizada no campo “Status” de cada item. São cinco situações possíveis:

- Não Verificado: itens que já foram preenchidos e estão aguardando a validação da CGU.
- Cumpre: itens validados pela CGU.
- Cumpre Parcialmente: itens validados com sugestão de melhorias ou recomendações emitidas incluídas nos comentários.
- Não Cumpre: o órgão ou entidade informou que não publica informação obrigatória ou a CGU não localizou a informação no link indicado.

**Exemplo de item avaliado pela CGU:**

2. O órgão ou entidade divulga as integrais dos editais de concursos públicos realizados? ⓘ

Sim  Não  Não Se Aplica  Não informado pelo órgão

URL:

Observação

Data de atualização: 29/07/2020

**Avaliação CGU**  
Status **Cumpre**  
Observação CGU

Data da avaliação: 29/07/2020

É possível atualizar o formulário a qualquer tempo e sempre que um item for alterado, seu status voltará a ser “Não verificado”, até que seja analisado pela CGU. Caso exista uma observação da CGU sobre um item, quando ele for atualizado, ela não aparecerá mais.

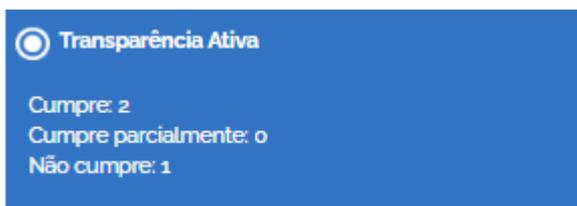
É possível gerar um relatório com as informações registradas no Sistema de Transparência Ativa do Fala.BR. Para isso, siga os seguintes passos:

1. Clique em “Transparência Ativa” no menu superior e, em seguida, clique em “Relatório”.
2. O sistema oferecerá duas opções:
  - Gerar Informações Detalhadas: o sistema gerará uma planilha com as respostas inseridas pelo órgão ou entidade e com a avaliação e observação preenchidas pela CGU.
  - Relatório de Transparência Ativa: o sistema apresentará um relatório sobre o preenchimento do STA e a avaliação da CGU.

### Dica!

Para obter orientações sobre a publicação de informações de transparência ativa, acesse o “Guia de Transparência Ativa (GTA) para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal” no site da Lei de Acesso à Informação: [www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/guias-e-orientacoes](http://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/guias-e-orientacoes)

**Novidade! O Fala.BR apresenta os dados sobre o status dos itens de Transparência Ativa no Painel do SIC. Basta clicar no número e o sistema mostrará os itens na situação descrita.**



## 24. CONTAGEM DE PRAZOS

O Decreto nº 7.724/2012, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação no âmbito do Poder Executivo Federal, determina os prazos seguidos pelo Fala.BR.

### Pedido de Acesso à Informação:

**O prazo para recebimento de resposta é de 20 dias. O órgão ou entidade pode prorrogá-lo por mais 10 dias, caso haja justificativa.**

RECURSOS			
INSTÂNCIA	AUTORIDADE JULGADORA (ÂMBITO FEDERAL)	PRAZO PARA O CIDADÃO RECORRER	PRAZO PARA MANIFESTAÇÃO DO ÓRGÃO OU ENTIDADE
1ª	Autoridade superior àquela que proferiu a decisão	Até 10 dias, contados da ciência da decisão	5 dias, contados do recebimento do recurso
2ª	Autoridade máxima do órgão ou entidade	Até 10 dias, contados da ciência da decisão ou do término do prazo de atendimento	5 dias, contados do recebimento do recurso
3ª	CGU – Controladoria-Geral da União	Até 10 dias, contados da ciência da decisão ou do término do prazo de atendimento	5 dias, contados do recebimento do recurso
4ª	CMRI - Comissão Mista de Reavaliação de Informações	Até 10 dias, contados da ciência da decisão ou do término do prazo de atendimento	Até a 3ª reunião após o recebimento do recurso

*Observação:*  
Os recursos de 2ª, 3ª e 4ª instâncias dos entes federados deverão ser julgados pelo órgão/entidade determinado na Lei que regulamentou a LAI em seu âmbito.

RECLAMAÇÃO			
INSTÂNCIA	AUTORIDADE JULGADORA	PRAZO PARA O CIDADÃO RECLAMAR	PRAZO PARA MANIFESTAÇÃO DO ÓRGÃO OU ENTIDADE
1ª	Autoridade de Monitoramento	Até 10 dias para reclamar, contados a partir do 30º dia da interposição do pedido	5 dias, contado do recebimento da reclamação
2ª	CGU – Controladoria-Geral da União	Até 10 dias para entrar com recurso, contados a partir do término do prazo legal para o órgão responder a reclamação	5 dias, contado do recebimento da reclamação

*Observação:*  
Os recursos de 1ª e 2ª instâncias relativas à reclamação destinada aos entes federados deverão ser julgados pelo órgão/entidade determinado na Lei que regulamentou a LAI em seu âmbito.

## Atenção

### Pedidos realizados após as 19h:

Devido ao horário de funcionamento dos protocolos, os pedidos, recursos e reclamações realizados entre 19h e 23h59 serão considerados como se tivessem sido realizados no dia útil seguinte e a contagem só terá início a partir do primeiro dia útil posterior.

Exemplo: um pedido registrado às 20h de 16/05 será registrado como um pedido de 17/05. Portanto, a contagem do prazo para resposta começará em 18/05, caso este seja um dia útil.

### Prazo final coincidindo com final de semana ou feriado:

Quando o prazo final para responder a solicitação coincidir com final de semana ou feriado nacional previsto em portaria do Ministério da Economia, ele será postergado para o próximo dia útil. Por isso, o prazo para envio da resposta pode não ser exatamente o de 20 dias ou, caso haja prorrogação, 30 dias corridos.

## 25. SUPORTE DO FALA.BR – ACESSO À INFORMAÇÃO

Caso tenha alguma sugestão de melhoria do sistema, identifique problemas técnicos no sistema ou não tenha conseguido tirar suas dúvidas por meio deste manual, entre em contato com o **suporte técnico do Fala.BR – Acesso à Informação** por meio do e-mail [falabr.lai@cgu.gov.br](mailto:falabr.lai@cgu.gov.br)

Por fim, recomenda-se, também, a leitura dos seguintes guias:

- “Guia de procedimentos para atendimento à Lei de Acesso à Informação e utilização do e-SIC”, disponível em <https://www.gov.br/acessoinformacao/pt-br/lai-para-sic/guias-e-orientacoes/guia-de-procedimentos-para-atendimento-a-lei-de-acesso-a-informacao-e-utilizacao-do-e-sic>
- “Guia de publicação ativa nos sítios eletrônicos dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal”, disponível em <http://www.gov.br/acessoinformacao/pt-br/lai-para-sic/guias-e-orientacoes/gta-6a-versao-2019.pdf>