

# Guia de procedimentos para atendimento à Lei de Acesso à Informação e utilização do Fala.BR

Este Guia tem por objetivo orientar os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal sobre os procedimentos para atender pedidos feitos com base na Lei de Acesso à Informação - LAI.

Publicado em 17/05/2017 15h47 Atualizado em 05/04/2025 15h00

Compartilhe: [f](#) [in](#) [📧](#) [🔗](#)

## Introdução: o que é este Guia

### 1. Registro de pedidos no Fala.BR

#### 1.1. O que é o Fala.BR?

#### 1.2. É obrigatório inserir todos os pedidos de acesso à informação no Fala.BR?

#### 1.3. Como inserir pedidos recebidos por outros canais (e-mail, carta, telefone, etc...) no Fala.BR?

#### 1.4. O que fazer caso o solicitante tenha feito o pedido por e-mail ou outro canal e não tenha enviado todos os dados necessários para cadastro da demanda no Fala.BR?

### 2. Primeiro tratamento do pedido

#### 2.1. Verificar se a demanda se trata de um pedido de informação

#### 2.2. Observar se a informação solicitada é de competência do órgão/entidade

#### 2.3. Checar se o pedido é duplicado

#### 2.4. O que fazer caso os documentos do solicitante não sejam válidos?

#### 2.5. Posso aceitar pedidos de informação quando a identidade do requerente estiver preservada?

### 3. Respondendo o pedido de informação

#### 3.1. Verificar se a informação solicitada está em transparência ativa

#### 3.2. Fazer a tramitação interna para a área que irá atender o pedido

#### 3.3. Caso necessário, prorrogar prazo de atendimento

#### 3.4. Revisar a resposta do pedido

#### 3.5. O que fazer quando o pedido envolve cobrança de custo?

#### 3.6. Quais são os procedimentos para marcação de local e hora para consulta quando a informação tiver que ser entregue pessoalmente?

#### 3.7. É possível cancelar um pedido?

#### 3.8. O que fazer em casos de pedidos que envolvem entrega de informações pessoais?

### 4. Inserindo a resposta de pedidos no Fala.BR

#### 4.1. Qual o tamanho, quantos anexos e quais extensões são permitidas no Fala.BR?

#### 4.2. Como proceder nos casos em que o anexo da resposta supera os 30 MB permitidos pelo Sistema Fala.BR?

#### 4.3. Como marcar o campo "Tipo de resposta"?

#### 4.4. Como preencher o campo "Responsável pela Resposta"?

#### 4.5. Como preencher o campo "Destinatário do recurso"?

#### 4.6. Como preencher o campo "Sobre o pedido"?

#### 4.7. Como preencher o campo sobre restrição de conteúdo?

### 5. Inserindo a resposta de recursos no Fala.BR

#### 5.1. Quais são os tipos de resposta de recurso existentes e o que significam?

#### 5.2. Como preencher o campo "Responsável

5.3. Como preencher o campo "Destinatário do recurso"?

## 6. Outros procedimentos

6.1. Nomeação de autoridade de monitoramento

6.2. Quem deve ser designado como autoridade de monitoramento?

6.3. Como inserir a portaria de designação da AMLAI no Fala.BR?

6.4. Elaboração de relatório anual sobre cumprimento da LAI (Art. 67, II, do Decreto 7.724)

## 7. Omissões: orientações para órgãos e entidades com solicitações (pedidos/recursos) em tramitação fora do prazo legal de resposta

7.1. O que devo fazer para saber se meu órgão/entidade possui solicitações pendentes e como vejo a lista de pedidos e recursos que estão fora do prazo?

7.2. Como responder a uma solicitação (pedido/recurso) fora do prazo?

7.3. Como funciona o monitoramento de omissões (pedidos e recursos fora do prazo) feito pela Controladoria-Geral da União (CGU)?

7.4. Não recebi as comunicações da CGU alertando sobre as solicitações fora do prazo. O que devo fazer?

7.5. As demandas haviam sido respondidas, mas o SIC não havia dado baixa no Sistema. O que fazer nesses casos?

7.6. A demanda pendente é muito antiga e talvez o solicitante não tenha mais interesse na informação solicitada. O que posso fazer?

7.7. O que fazer quando as demandas pendentes estão paradas nas áreas técnicas do órgão/entidade e o SIC, apesar de fazer cobranças, não consegue obter as respostas?

7.8. Que tipos de resposta a solicitações (pedidos/recursos) em atraso são considerados inapropriados?

7.9 - O que significa um recurso com status "Não respondido"? Qual é a diferença de "Em tramitação"?

## 8. Materiais de apoio

## 9. Contatos

### Introdução: o que é este Guia

Este Guia tem por objetivo orientar os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal sobre os procedimentos para atender pedidos feitos com base na Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011).

As orientações apresentadas aqui devem ser seguidas pelos órgãos e entidades para garantir a qualidade do atendimento às solicitações de informação e a correta utilização do Fala.BR. O objetivo é aprimorar o serviço de acesso à informação pública.



O Guia foi elaborado pela Controladoria Geral da União (CGU), que possui a competência de monitorar a aplicação da LAI e orientar os órgãos do Governo Federal sobre a LAI.

Desejamos uma boa leitura!

[volta ao topo](#)

## 1. Registro de pedidos no Fala.BR

### 1.1. O que é o Fala.BR?

A **Plataforma Integrada de Acesso à Informação e Ouvidoria - Fala.BR** foi desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) e permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria em um único local, a partir de um único cadastro.

O Fala.BR unificou, em 31 de agosto de 2020, as funcionalidades do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-OUV), assim como os procedimentos para tratamento dos pedidos de simplificação.

A união dos dois Sistemas abre caminho para melhorias e novas funcionalidades que facilitarão a vida dos cidadãos e dos gestores em todos os níveis de governo, como: cadastro único, tratamento de pedidos e manifestações, controle de prazos e interface amigável.

O Fala.BR está disponível no endereço <https://falabr.cgu.gov.br/>

Conheça!

[volta ao topo](#)

### 1.2 É obrigatório inserir todos os pedidos de acesso à informação no Fala.BR?

Todos os pedidos feitos com base na Lei de Acesso à Informação devem ser inseridos no Fala.BR, que é a porta de entrada única para as solicitações do Poder Executivo Federal. Tal obrigação está expressa no art. 11-A, §2º, do Decreto 7.724/2012.

Isso significa que, independentemente do meio pelo qual o órgão recebeu o requerimento (balcão, carta, telefone, e-mail, ouvidoria, etc.), ele deve ser necessariamente registrado no Sistema, na data do seu recebimento.

Por isso, caso seu órgão receba um pedido com base na Lei de Acesso à Informação por outro meio que não o Fala.BR, cadastre-o no Sistema!

**Importante:** os órgãos e entidades deverão cumprir os procedimentos e prazos previstos na LAI e em seu Decreto regulamentador, quando o solicitante, utilizando canal diverso do Fala.BR, registrar que a informação é pedida com base na LAI.

[volta ao topo](#)

## 1.3. Como inserir pedidos recebidos por outros canais (e-mail, carta, telefone, etc...) no Fala.BR?

Os pedidos de acesso à informação recebidos por outros canais devem ser registrados na Plataforma Fala.BR, obrigatoriamente, na data de seu recebimento.

Para isso, na tela de início do Fala.BR, o órgão ou a entidade deverá clicar no item "Registrar manifestação para o cidadão" e depois no item "Acesso à Informação".



# > Tipo > Descrição > Revisão > Conclusão

## O que você quer fazer?

AJUDA ?



## Cenário 1 - o usuário já possui cadastro no Fala.BR

Nesse caso, o cadastro de um pedido de acesso à informação em nome do(a) interessado(a) deve ser feito conforme os seguintes passos:

a) O órgão ou a entidade selecionará o usuário para que possa registrar o pedido de informação em seu nome. A pesquisa do usuário pode ser feita a partir do nome, e-mail ou número do documento - campos disponíveis em "Usuário existente".

b) Selecionado o usuário, aparecerá a tela de "Alteração de cadastro". Nela, é possível fazer a alteração nos campos nome, pais e documento, se necessário. Feita a alteração ou caso ela não seja necessária, deve-se clicar em "Avançar".

c) A tela seguinte é a de "Registro de acesso à informação para o cidadão". Nela, o SIC deverá manter a opção selecionada por padrão no campo "Modo de resposta": "pelo sistema (com avisos por e-mail)". Dessa forma, o próprio cidadão poderá acompanhar depois o andamento do pedido de informação e, se for o caso, apresentar recurso diretamente no sistema, sem a intermediação do SIC.

**Faça seu pedido de acesso à informação**  
Escolha esta opção para obter informações produzidas ou custodiadas pela Administração Pública.

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

Confirma-se ter a minha identidade preservada neste pedido, em atendimento ao princípio constitucional da imparcialidade e, ainda, conforme o disposto no art. 10, § 7º da Lei nº 12.465/2012.

**Identificação**

Nome  E-mail

Cidade/UF

Modo de Resposta  
 Pelo sistema (com avisos por email)  Outros  
Obrigatório:

**Destinatário**

Filtre por esfera (Federal, estadual ou municipal)

Esfera

Orgão para o qual você quer enviar seu pedido de acesso à informação  
Comece a digitar o nome ou a sigla do órgão para selecionar na lista que será exibida

Orgão obrigatório:

**Descrição**

Sobre qual assunto você quer falar?

Resumo

Resumo obrigatório:

Fale aqui  
Registre seu relato. É importante que seja claro e objetivo, mas completo com informações que facilitem a análise: indique o órgão e o agente responsável, o tema, o serviço.

d) Preenchidos os demais campos (órgão destinatário, descrição do pedido e canal de entrada), basta clicar em "Avançar".

e) Será aberta a tela "Revisão e conclusão de acesso à informação para o cidadão", na qual conferidos os itens, deve-se clicar em "Concluir".

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

AJUDA

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

**Resumo da sua manifestação**

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

**Resumo**  
Esclarecimento de dúvida  
**Fale aqui**  
Boa tarde. Gostaria de saber se a CGU possui material orientativo sobre direito de acesso à informação.  
Atenciosamente.

**Anexos Originais**  
Não foram encontrados registros.

Usuário



f) Finalizado o registro, o órgão/entidade deve informar ao cidadão que o pedido foi cadastrado no Fala.BR, conforme estabelece o art. 11-A do [Decreto nº 7.724/2012](#), e indicar o Número Único de Protocolo (NUP). Cabe ao órgão ou à entidade, ainda, comunicar ao solicitante que o Sistema enviará mensagem automática para o e-mail cadastrado na plataforma e que, a partir de então, será possível acompanhar o andamento do pedido pelo Sistema.

» Tipo > Descrição > Revisão > **Conclusão**

**Pedido de acesso à informação foi registrado com sucesso** AJUDA

**Agradecemos a sua participação!**  
Para acompanhar o andamento do seu pedido de acesso à informação, anote e guarde o número de protocolo e o código de acesso a seguir:

SEU NÚMERO DE PROTOCOLO:	CÓDIGO DE ACESSO AO PROTOCOLO:	E-MAIL UTILIZADO:
55557 ..... 88	..... 485	....._mail.com
DATA DE CADASTRO:	PRAZO INICIAL DE ATENDIMENTO:	
25/07/2023	25/07/2023	

**PARA CONSULTAR SUA MANIFESTAÇÃO:**  
**Cidadão sem cadastro no sistema:**  
Informe o número do protocolo e o código de acesso informado acima.

**Cidadão cadastrado:**  
Acesse o sistema com seu usuário e senha e consulte todas as manifestações que você cadastrou no sistema.

g) O SIC deve permanecer à disposição para atender demandas subsequentes sobre o pedido, por exemplo, informar sobre a resposta fornecida, sobre a possibilidade e prazos para recurso, bem como registrar recursos ou reclamações, se o requerente assim solicitar.

Cenário 2 - O cidadão não possui cadastro no Fala.BR:

Nesse caso, antes de registrar o pedido em si, é necessário cadastrar o usuário na Plataforma Fala.BR, conforme os seguintes passos:

a) Para que o SIC possa cadastrá-lo como novo usuário, são necessários os seguintes dados: nome completo do requerente, documento de identificação válido e endereço físico ou eletrônico.

**Atenção:** Para cadastro do usuário, o SIC deve solicitar ao requerente que lhe envie cópia de um documento de identidade válido, a fim de comprovar a autenticidade do seu titular.

b) O cadastro pode ser realizado na tela que aparece após os procedimentos indicados no "Cenário 1, a)", acima. Ao clicar na opção "Cadastrar novo usuário", bastará preencher os campos com os respectivos dados e clicar no botão "Avançar".

c) Imediatamente após a conclusão do cadastro, o cidadão receberá, em seu e-mail, uma mensagem de confirmação do cadastro, com a solicitação para que o conclua. Independentemente de o cidadão concluir seu cadastro, o órgão ou entidade prosseguirá para a tela "Registro de acesso à informação para o cidadão", na qual realizará os procedimentos apresentados itens "c" a "g" do cenário 1.

**Boa prática:** Oriente o cidadão para que, em seu primeiro acesso, clique na opção "esqueci minha senha" para cadastrá-la.

**Atenção:** O órgão ou a entidade não pode exigir que o cidadão cadastre diretamente o pedido no Sistema, de forma a garantir o direito de o cidadão apresentar seu pedido por outros meios, como previsto no art. 10 da Lei nº 12.527/2012.

Destaca-se que não é necessário exigir autorização expressa do solicitante para o cadastro do pedido de acesso à informação no Fala.BR, mediante aceite do Termo de Uso e Aviso de Privacidade do Fala.BR. Isso porque o tratamento dos dados pessoais para o cadastro de usuários e/ou registro dos pedidos de acesso à informação decorre do cumprimento da própria LAI, o que constitui obrigação legal respaldada pelo art. 7º, II, Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

[volta ao topo](#)

#### 1.4 O que fazer caso o solicitante tenha feito o pedido por e-mail ou outro canal e não tenha enviado todos os dados necessários para o cadastro da demanda no Fala.BR?

Como explicitado no item anterior, o nome completo, um número de documento de identificação válido e o endereço físico ou eletrônico são requisitos obrigatórios para o pedido de acesso à informação, conforme determina o art. 12 do Decreto nº 7.724/2012.

Portanto, caso o solicitante não tenha enviado os dados necessários para o registro do pedido, será preciso entrar em contato com ele para que complemente seus dados.

Reforça-se que quando o SIC estiver cadastrando um novo usuário, ele deve solicitar ao requerente o envio de cópia de um documento de identidade válido, a fim de comprovar a autenticidade do seu titular.

O órgão deve, ainda, informar ao cidadão que ele tem a opção de cadastrar o pedido diretamente na plataforma, caso ele deseje.

[volta ao topo](#)

## 2. Primeiro tratamento do pedido

### 2.1. Verificar se a demanda se trata de um pedido de informação

Ao receber uma demanda embasada na LAI, o SIC deve verificar se o requerimento se trata de um pedido de informação. Considera-se solicitação de informação qualquer pedido de acesso a informações produzidas ou acumuladas pela administração pública (seja uma informação pública ou privada) bem como as informações relacionadas a parcela dos recursos públicos recebidos pelas entidades privadas sem fins lucrativos e à sua destinação (Art. 2º LAI e art. 63 do Decreto nº 7.724/2012).

Caso o órgão ou a entidade receba solicitações de providências administrativas, análise de casos concretos, consultas, reclamações, dúvidas e sugestões, dentre outros tipos de demandas que não se enquadram na LAI, ele deve informar ao cidadão que a demanda não se trata de solicitação de informação e indicar o **canal adequado** para seu atendimento. Vale lembrar que os órgãos ou entidades que utilizam o Fala.BR podem alterar o tipo de manifestação registrada no Sistema.

**Mas atenção: a alteração de tipo de "Pedido de Acesso à Informação" para "Manifestação de Ouvidoria" deve ser feita com muito zelo!**

É comum que pedidos de informação contenham, além da especificação da informação solicitada, elementos de denúncia e/ou de reclamação. Nesse caso, o órgão **não deve fazer a alteração de tipo no Sistema, a demanda precisa ser tratada como "Pedido de Acesso à Informação"**, devendo o SIC responder ao pedido de informação e explicar ao cidadão qual o canal adequado para o atendimento das demais demandas.

A alteração de tipo equivocada prejudica o cidadão, pois inviabiliza que este tenha acesso as instâncias recursais previstas na legislação, já que o único tipo de manifestação que permite a interposição de recursos, no âmbito da plataforma Fala.BR, é o tipo "Pedido de Acesso à Informação".

#### Alterando o tipo de manifestação:

Ao receber uma manifestação cadastrada como pedido de acesso à informação, o Gestor terá os primeiros 05 (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.

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

#### Como alterar o tipo de manifestação?

É possível alterar o tipo de manifestação seguindo os seguintes passos:

1. Acesse a manifestação no Fala.BR e clique em "Analisar".
2. Na tela "Analisar Manifestação", clique na seta apontada para baixo na lateral do botão "Encaminhar", localizado no canto inferior direito, para expandir as opções e clique, então, no botão "Alterar tipo".
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 pelo órgão ou entidade. Caso não concorde com a operação, o requerente poderá apresentar um **pedido de revisão** à CGU, em até 10 (dez) dias, a contar da notificação.

A versão 2.26 do Fala.BR trouxe uma modificação na regra quando a alteração é do tipo "Acesso à Informação" para outros tipos de manifestação de Ouvidoria. Anteriormente, ao realizar a conversão de "pedido de acesso à informação" para outra tipologia, o servidor responsável pela análise não poderia tratar a manifestação enquanto estivesse aberto o prazo para o cidadão apresentar um **pedido de revisão** (10 dias) à CGU, caso ele não concordasse com a alteração realizada. Com a modificação na regra, o servidor pode iniciar a análise imediatamente, agilizando o proce: [CONTEÚDO](#) **1** [PÁGINA INICIAL](#) **2** [NAVEGAÇÃO](#) **3** [BUSCA](#) **4** [MAPA DO SITE](#) **5** de revisão à CGU.

Caso o pedido de revisão seja deferido pela CGU (ou seja, caso a demanda seja mantida como pedido de acesso à informação), o prazo de atendimento ao pedido será o mesmo atribuído originalmente quando do registro do pedido. Vale registrar que eventuais manifestações do órgão ou da entidade enquanto o pedido de revisão estava sendo decidido precisarão ser revistas e adequadas aos procedimentos da LAI.

[volta ao topo](#)

## 2.2. Observar se a informação solicitada é de competência do órgão/entidade

Caso o órgão/entidade verifique que não tem competência para responder à solicitação, ele deverá identificar quem é o responsável por atendê-la. É essencial que essa conferência seja feita assim que a solicitação for recebida para garantir o cumprimento dos prazos da LAI e não prejudicar o cidadão. Além disso, se houver alguma dúvida em relação à identificação do órgão/entidade competente, é importante contatar o SIC da unidade para confirmar se o assunto realmente é de sua competência.

Conferida a competência de órgão/entidade do Poder Executivo Federal ou de outro que tenha aderido ao formulário Acesso à Informação no Fala.BR, o pedido poderá ser encaminhado para o órgão competente diretamente via Sistema.

Pode acontecer que apenas parte de uma solicitação seja de competência do órgão/entidade que recebeu a solicitação e outra parte não seja. Nesse caso, o SIC deve responder a parte que lhe compete e indicar para o cidadão, caso tenha conhecimento, os responsáveis pelas demais informações.

Caso o assunto não seja da alçada do Poder Executivo Federal ou caso o SIC não saiba de quem seja 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.

[volta ao topo](#)

## 2.3. Checar se o pedido é duplicado

Nos casos em que o mesmo solicitante cadastre um pedido com conteúdo idêntico a um outro anterior, o SIC pode responder a apenas um dos pedidos. Nesse caso, orientamos que o primeiro pedido seja respondido. Nos demais pedidos, o SIC deve informar que a solicitação já foi tratada e indicar o Número Único de Protocolo (NUP) respondido.

**Boa Prática:** Anexe nos pedidos duplicados a resposta dada anteriormente.

[volta ao topo](#)

## 2.4. O que fazer caso os documentos do solicitante não sejam válidos?

Segundo o princípio da presunção de boa-fé, cabe ao órgão o ônus de provar o erro. Caso não seja possível efetuar essa verificação, a boa-fé deve ser presumida e o pedido deverá seguir o seu trâmite normalmente. No entanto, caso o órgão demonstre que o número de documento informado não é válido ou não condiz com o nome informado pelo solicitante, é **facultado** ao órgão não atender o pedido em razão do não cumprimento dos critérios de admissibilidade. Se esse for o caso o órgão pode proceder da seguinte forma:

a) informar ao solicitante, no campo de resposta, que foram identificados problemas no cadastro e informar que o Decreto nº 7.724/2012 determina que o pedido deve conter os seguintes dados: I - nome do requerente; II - número de documento de identificação válido; III - especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e IV - endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

b) inserir na resposta a comprovação de que aquele documento não é válido

c) marcar no tipo de resposta do Fala.BR a opção "Não se trata de solicitação de informação", já que faltam dados do solicitante para que a demanda se constitua como um pedido de acesso.

Não existe, no entanto, óbice a uma atuação proativa do órgão, ou seja, a quando a instituição responde voluntariamente ao pedido, apesar de desobrigada, para promover a cultura da transparência e do acesso à informação pública.

**Boa Prática:** Conceda ao solicitante a oportunidade de confirmar seus dados pessoais antes de não atender ao pedido, atuando de forma proativa e promovendo a cultura do celer e desburocratizado acesso à informação.

[volta ao topo](#)

## 2.5 Posso aceitar pedidos de informação quando a identidade do requerente estiver preservada?

Sim. É facultado ao requerente de acesso à informação, devidamente identificado no Sistema Fala.BR, optar pela preservação de sua identidade perante os órgãos ou as entidades demandados. Tal prática está prevista no parágrafo único do artigo 12, do Decreto nº 7.724/2012, recentemente acrescentado pelo Decreto nº 11.527/2023.

Nessa situação, o solicitante cumpre a obrigação legal de comprovação de identidade no Sistema, porém sua identificação no pedido fica registrada apenas por um número identificador (ID), sem possibilitar o acesso dos seus dados cadastrais aos gestores nos órgãos e entidades federais respondentes. Esse formato permite ao órgão reconhecer, por exemplo, duplicidade de pedidos por um mesmo usuário.

Deve-se atentar para o fato de que, optando por preservar a identidade em um pedido de acesso à informação, o cidadão abre mão, nessa solicitação, de pedir informações pessoais e de ser contatado para esclarecimentos.

[volta ao topo](#)

## 3. Respondendo o pedido de informação

Após se identificar que a demanda recebida é realmente um pedido de informação e é de competência do órgão/entidade, o SIC deve adotar os procedimentos necessários para responder o pedido.

[volta ao topo](#)

### 3.1. Verificar se a informação solicitada está em transparência ativa

Sempre que uma informação solicitada estiver em transparência ativa, ou seja, já estiver publicada na internet, o órgão/entidade deve indicar, de imediato, o link no qual essa informação se encontra e, caso necessário, um pa: CONTEÚDO 1 PÁGINA INICIAL 2 NAVEGAÇÃO 3 BUSCA 4 MAPA DO SITE 5 itrá-la. Essa prática evita novas solicitações

sobre o mesmo assunto e torna mais ágeis os procedimentos para atendimento a pedidos.

**Atenção:** Respostas vagas como "a informação se encontra no Diário Oficial da União" ou "no site do órgão" não devem ser adotadas, pois podem dificultar o acesso à informação. Na maioria das vezes o cidadão comum não consegue encontrá-la por conta própria.

[volta ao topo](#)

### 3.2. Fazer a tramitação interna para a área que irá atender o pedido

O Fala.BR funciona somente para a entrada e saída dos pedidos de acesso no órgão, não abrangendo o fluxo interno para tratamento do pedido. Portanto, cabe ao SIC adotar as providências para responder a um requerimento de informação de acordo com o seu próprio fluxo interno, no prazo estabelecido na Lei, e, em seguida, disponibilizar a resposta para o cidadão via Fala.BR.

**Boa Prática:** O órgão deve estabelecer fluxo interno, preferencialmente via portaria, com definição de competências, procedimentos e prazos.

[volta ao topo](#)

### 3.3. Caso necessário, prorrogar prazo de atendimento

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

Dessa forma, ao pedir a prorrogação do prazo de resposta, o órgão ou entidade deve apresentar, no campo adequado do Fala.BR, a fundamentação legal e a justificativa para prorrogação no caso concreto. Os motivos apresentados devem corresponder à razão real que justifique a necessidade de prorrogação, por exemplo, necessidade de mais tempo para consolidação dos dados, tratamento, complexidade.

**Importante:** não basta informar o artigo da LAI para fazer a prorrogação do pedido. O órgão precisa dizer o porquê!

[volta ao topo](#)


### 3.4. Revisar a resposta do pedido

Ao receber a resposta da área técnica, o SIC deve fazer sua revisão. Seguem alguns pontos que devem ser observados:

**Linguagem** - A linguagem utilizada na resposta deve ser clara, objetiva e adequada ao perfil do solicitante de forma a facilitar a comunicação. É importante evitar o uso de siglas, jargões e linguagem técnica e de difícil compreensão. Somente a disseminação clara e acessível de informações torna efetivo o direito ao acesso à informação pública.

**Conteúdo** - o SIC deve verificar se todas as perguntas foram respondidas. Em caso negativo, deve entrar em contato com área técnica para complementar a resposta.

**Atenção:** Quando a resposta competir a várias áreas, será necessário que ela seja consolidada por alguma área do órgão/entidade antes do seu fornecimento ao solicitante. Cabe ao órgão/entidade estabelecer em seu fluxo interno a definição de que área será responsável por essa consolidação para entrega da informação no prazo previsto na Lei.

**Razão para negativa** - Sempre que o órgão negar o acesso a uma informação, deve indicar as razões da negativa, total ou parcial, especificando o embasamento legal que fundamenta. Além da citação legal, é importante que se explique por qual motivo ela se enquadra no pedido em questão. 

Exemplo: para caracterização da "desproporcionalidade do pedido" é fundamental que o órgão, ao responder o pedido inicial, indique ao cidadão de forma clara e objetiva de que forma o pedido inviabilizaria a rotina da unidade responsável pela produção da resposta. Essa exigência é necessária já que nos pedidos desproporcionais, geralmente, o conteúdo a ser fornecido é de caráter público e, normalmente, deveria ser entregue ao cidadão.

**Dica:** Para saber mais sobre negativas de acesso e quando elas podem ser utilizadas, sugere-se a leitura do guia "[Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal](#)"

[volta ao topo](#)

### 3.5. O que fazer quando o pedido envolve cobrança de custo?

O serviço de busca e fornecimento da informação é **gratuito**, ressalvada a cobrança do valor referente ao custo dos serviços e dos materiais utilizados, tais como reprodução de documentos, mídias digitais e postagem (art. 12, Lei nº 12.527/2011). Tal cobrança, no entanto, não pode ser feita de forma arbitrária. É importante que o órgão sempre explique ao solicitante o motivo dos custos e que, além disso, tenha um normativo (p.e., Portaria) com regras claras sobre os procedimentos de cobrança, definição de escopo e valores.

Adicionalmente, é importante que o órgão sempre explique ao solicitante o que gerou a despesa e por que delas estarem sendo cobradas.

Vale destacar que o cidadão que declare, nos termos da Lei nº 7.115/1983, situação econômica que não lhe permita arcar com os custos, estará isento desse pagamento.

#### PASSO A PASSO PARA REALIZAÇÃO DA COBRANÇA

1. Esclarecer ao requerente que o fornecimento da informação implicará em custo para postagem ou reprodução de documentos, conforme previsão legal, e explicar o motivo da cobrança.
2. Informar o valor que deverá ser pago.
3. Disponibilizar ao requerente Guia de Recolhimento da União – GRU.
4. Informar prazo e procedimento para comprovação do pagamento da GRU.
5. Comunicar que a informação será entregue em até dez dias, contados da comprovação do pagamento pelo requerente.
6. Marcar no campo Decisão do Fala.BR: "acesso concedido ou parcialmente concedido" -> "comunicada a necessidade de pagamento de custos de postagem e/ou reprodução".

**Importante:** Após recebimento da comprovação, o SIC tem 10 dias para realizar a entrega da informação. Ao fazê-lo, o SIC deve informar ao solicitante sobre a possibilidade de interposição de recurso. Caso seja de interesse do cidadão entrar com o recurso, este não poderá ser feito mais via Fala.BR. Assim, cabe ao SIC informar qual procedimento a ser tomado pelo cidadão e registrar o recurso manualmente no Sistema. Além disso, o órgão deve garantir que isso seja feito em até 10 dias da entrega da informação. Por isso é importante que o SIC tenha mecanismo de controle do prazo do recebimento (Aviso de recebimento).

[volta ao topo](#)

### 3.6. Quais são os procedimentos para marcação de local e hora para consulta quando a informação tiver que ser entregue pessoalmente?

Sempre que possível, o órgão ou entidade deve entregar a informação por meio do Fala.BR. Nos casos em que isso não for possível, deve comunicar ao cidadão a data, local e modo para que ele realize a consulta, efetue a reprodução de documentos ou obtenha a certidão na qual conste a informação solicitada. É importante que o órgão explique ao solicitante por que a informação não pode ser enviada pelo Sistema.

O órgão deve oferecer meios para que o próprio cidadão possa realizar a pesquisa que necessitar, sem, contudo, descuidar-se da informação. Isso significa que, caso o cidadão solicite diversas informações que estão dispersas em uma série de documentos, cabe à Administração disponibilizar os documentos, zelando pela sua integridade.

[volta ao topo](#)

### 3.7. É possível cancelar um pedido?

Um pedido de acesso à informação só pode ser cancelado caso haja solicitação do próprio requerente. Conforme previsto no art. 51 da Lei nº 9.784/1999, o interessado pode desistir de um pedido formulado ou renunciar a um direito disponível.

Nesses casos, o órgão deve adotar os seguintes procedimentos:

1. Informar na resposta que o pedido está sendo cancelado a pedido do requerente.
2. Anexar comprovante de pedido de cancelamento do solicitante (p.e., e-mail com solicitação de cancelamento)
3. Marcar como "Tipo de resposta" a opção "Não se trata de solicitação de informação", para pedidos, e "Não conhecimento" para recursos.

[volta ao topo](#)

### 3.8. O que fazer em casos de pedidos que envolvem entrega de informações pessoais?

a) Informações pessoais sobre o próprio solicitante:

Não há nenhum problema em solicitar informações pessoais através da Lei de Acesso à Informação. No entanto, o artigo 31 da LAI, ao regulamentar o acesso às informações pessoais, impôs deveres de salvaguarda à Administração quando as informações pessoais se referirem à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem.

Além disso, o Decreto nº 7.724/2012 estabelece que o pedido de acesso a informações pessoais está condicionado à comprovação da identidade do requerente (art. 60). Caso o órgão tenha como garantir a autenticidade do documento apresentado por meio do Sistema Fala.BR, é possível que a informação seja entregue também pelo Sistema. Cabe ao órgão definir que procedimentos adotar para a verificação dos documentos.

**Importante:** Caso o órgão opte por entregar a informação pessoal por meio do Fala.BR, é fundamental que, ao finalizar a resposta do pedido de informação, o SIC indique, no campo "sobre o pedido", que existe informação restrita no conteúdo da resposta. A marcação correta tem por objetivo proteger os direitos do cidadão.

**Boa Prática:** A identidade do solicitante pode ser comprovada pelo órgão/entidade por meio da plataforma Fala.BR, que possui funcionalidades para validação da identificação do manifestante quando o acesso é realizado por meio do login "GovBR" (que estabelece três tipos de identidades digitais "Bronze", "Prata" e "Ouro").

A identidade digital bronze é obtida por meio de cadastro pela internet, mediante autodeclaração validada em bases de dados governamentais, conforme o inciso I do art. 5º do Decreto nº 10.543, de 2020. A identidade digital prata é obtida por meio de cadastro com garantia de identidade a partir de validador de acesso digital, conforme o inciso II do art. 5º do Decreto nº 10.543, de 2020. Já a identidade digital ouro: obtida por meio de cadastro validado em base de dados biométrica individualizada, de abrangência nacional (art. 1º, §1º, da Portaria SEDGME Nº 2.154/2021).



Para mais informações sobre os níveis da conta gov.br, acesse este link: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/conta-gov-br/saiba-mais-sobre-os-niveis-da-conta-govbr>.

Dessa forma, verifica-se que **as identidades digitais prata e ouro já garantem a identidade do solicitante**. Caso se esteja diante de uma identidade digital bronze, o recomendável é oportunizar ao solicitante prazo para que ele comprove sua identidade e, após isso, atender o seu pedido.

b) Entrega de informações pessoais a terceiros:

O acesso a informações pessoais, por terceiros, poderá ser franqueado mediante consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem. A comprovação do consentimento (art. 55, caput, II do Decreto nº 7.724/2012) deve ser feita por meio de procuração (art. 60, parágrafo único, Decreto nº 7.724/2012). Caso a procuração seja encaminhada pelo Fala.BR e o órgão tenha como garantir sua autenticidade, esta poderá ser aceita.

O consentimento expresso do titular das informações não será exigido quando o acesso à informação pessoal for necessário (artigo 57, Decreto nº 7.724/2012):

- à prevenção e diagnóstico médico, quando a pessoa estiver física ou legalmente incapaz, e para utilização exclusivamente para o tratamento médico;
- à realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público ou geral, previstos em lei, vedada a identificação da pessoa a que a informação se referir;
- ao cumprimento de decisão judicial;
- à defesa de direitos humanos de terceiros; ou
- à proteção do interesse público geral e preponderante

A entrega de informação pessoal para terceiro é condicionada a assinatura de um termo de responsabilidade, que disporá sobre a finalidade e a destinação que fundamentaram sua autorização, sobre as obrigações a que se submeterá o requerente (art. 61, Decreto nº 7.724/2012). É importante frisar que o demandante está vinculado à finalidade e à destinação concernente ao termo de responsabilidade sobre a informação, podendo ser responsabilizado por seu uso indevido.

[volta ao topo](#)

## 4. Inserindo a resposta de pedidos no Fala.BR

Para responder a um pedido de informação, o órgão deverá clicar no botão "Analisar", preencher corretamente todos os campos do Sistema antes de clicar em "Responder".

**Importante:** Sempre que possível, o conteúdo da resposta deve ser incluído no campo de texto do Sistema. Evite colocá-lo no anexo, pois esta prática facilita o acesso por parte do cidadão. Além disso, esse procedimento contribui para melhoria da base de dados da [Busca de Pedidos e Respostas](#), já que os textos incluídos no campo de resposta são disponibilizados em dados abertos, enquanto os anexos, não.

Para facilitar que o cidadão entenda a resposta, sugerimos não anexar informações e/ou documentos que se referem às tramitações internas do órgão (Ex. despachos internos). **Na resposta, atenha-se ao que foi solicitado.**

[CONTEÚDO](#) 1 [PÁGINA INICIAL](#) 2 [NAVEGAÇÃO](#) 3 [BUSCA](#) 4 [MAPA DO SITE](#) 5

[volta ao topo](#)

#### 4.1. Qual o tamanho, quantos anexos e quais extensões são permitidas no Fala.BR?

Sobre as informações de anexos, o limite total é de 30 megabytes para qualquer funcionalidade. Para o número de arquivos, no registro e resposta de manifestações, na parte de recursos e cumprimento de decisão são permitidos 10 (dez) arquivos.

As extensões permitidas pelo sistema são: bmp, csv, doc, docx, gif, jpg, jpeg, pdf, png, ppt, pptx, rtf, odt, ods, odp, sxw, tif, txt, xlm, xls, xlsx, zip.

[volta ao topo](#)

#### 4.2. Como proceder nos casos em que o anexo da resposta supera os 30 MB permitidos pelo Sistema Fala.BR?

Compete ao órgão ou entidade estabelecer fluxo interno, com a definição do procedimento para entrega da informação, nas hipóteses em que o tamanho do anexo exceder a 30 MB.

Recomendamos que essa limitação técnica do Sistema seja comunicada ao solicitante e que lhe seja oferecida uma alternativa para a concessão do acesso. A alternativa pode consistir na disponibilização da informação em nuvem, acompanhada de um passo a passo sobre como acessá-la, na liberação de acesso a sistema corporativo para consulta da informação, bem como na entrega da informação na sede física do SIC do órgão ou entidade, por exemplo; sem prejuízo da adoção de outras providências pelo órgão ou entidade.

A situação é distinta quando o solicitante opta pela preservação da sua identidade, ocasião em que abre mão de ser contactado pelo SIC para futuros esclarecimentos. Assim, como o órgão ou entidade não tem acesso aos dados do solicitante, eles podem se valer da disponibilização da informação em nuvem, acompanhada de um passo a passo sobre como acessá-la, da concessão de acesso a sistema corporativo para consulta da informação, salvo quando tais alternativas não forem viáveis (porque exigem algum tipo de identificação do solicitante, como e-mail, por exemplo). Nesses casos, recomendamos que o órgão ou entidade, **no menor tempo possível**, esclareça a situação ao solicitante e lhe ofereça a possibilidade de retirada da documentação na sede física do SIC, agendando data e hora. Cabe, ainda, ao órgão ou entidade esclarecer ao cidadão que ele pode registrar novo pedido de informação, sem ter a identidade preservada, caso ele prefira, contudo, não pode exigir que ele se identifique, em razão da faculdade prevista no art. 12, parágrafo único, do Decreto nº 7724/2012.

Reiteramos que ao optar pela preservação da sua identidade em um pedido de acesso à informação, o cidadão abre mão, nessa solicitação, de pedir informações pessoais.

[volta ao topo](#)

#### 4.3. Como marcar o campo "Tipo de resposta"?

Para responder a uma solicitação o órgão ou entidade deve efetuar a marcação adequada do campo "Decisão" seguindo as diretrizes do quadro abaixo:

A marcação correta desse campo é muito importante, pois gera dados estatísticos sobre a Lei de Acesso à Informação. É essencial que os dados reflitam o máximo possível a realidade, já que são utilizados no monitoramento e avaliação da LAI.

TIPO DE RESPOSTA	QUANDO MARCAR?
<b>Acesso Concedido</b>	<p>TODAS as informações solicitadas foram franqueadas ao <b>requerente</b></p> <p>Subclassificações do "Acesso Concedido":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Comunicada necessidade de pagamento de custos de postagem e/ou reprodução</li> <li>b) Concedido acesso a Sistema corporativo para consulta da informação</li> <li>c) Data, hora e local para consulta agendados</li> <li>d) Informações enviadas pelo correio</li> <li>e) Informações enviadas por e-mail (apenas casos em que o tamanho do documento não é aceito pelo Fala.BR. A resposta também precisa observar os prazos legais)</li> <li>f) Orientação sobre como encontrar a informação solicitada na internet ou em publicações existentes</li> <li>g) Resposta solicitada inserida no Fala.BR</li> </ul>
<b>Acesso Negado</b>	<p>O órgão nega o acesso à informação devido a motivos previstos em lei.</p> <p>Subclassificações de "Acesso Negado":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Dados pessoais</li> <li>b) Informação sigilosa classificada conforme a Lei nº 12.527/2011 (<i>Nesse caso, o órgão deve sempre enviar ao cidadão as seguintes informações: a) Fundamento legal da classificação; b) Autoridade que classificou a informação; c) Código de indexação do documento classificado; d) Informações sobre a possibilidade de fazer um pedido de desclassificação, indicando onde estão disponíveis os formulários para isso e que procedimentos o cidadão deve realizar</i>)</li> <li>c) Informação sigilosa de acordo com legislação específica</li> <li>d) Pedido desproporcional ou desarrazoado</li> <li>e) Pedido exige tratamento adicional de dados</li> <li>f) Pedido genérico</li> <li>g) Pedido incompreensível</li> <li>h) Processo decisório em curso</li> </ul>
<b>Acesso Parcialmente Concedido</b>	<p>Apenas parte da informação solicitada foi disponibilizada. Não é considerado "Acesso parcialmente concedido" quando o solicitante pede determinada informação e o órgão concede outra.</p> <p><i>Exemplos:</i></p>

*Caso o solicitante peça acesso à folha de frequência de um servidor e o órgão envie a informação sobre quantas horas o mesmo trabalhou em um determinado mês, isso não é considerado "Acesso Parcialmente Concedido", já que a informação solicitada é diferente da fornecida.*

*Também não é considerado acesso parcialmente concedido informar que o órgão não tem competência para responder o requerimento ou que o pedido não se trata de uma solicitação de informação, ainda que o órgão informe qual o canal adequado.*

O sistema possui as seguintes subclassificações para "Acesso parcialmente concedido":

- a) Parte da informação contém dados pessoais.
- b) Parte da informação demandará mais tempo para produção.
- c) Parte da informação é sigilosa e classificada conforme a Lei nº 12.527/2011.
- d) Parte da informação é sigilosa de acordo com legislação específica.
- e) Parte do pedido é desproporcional ou desarrazoado.
- f) Parte do pedido é genérica.
- g) Parte do pedido é incompreensível.
- h) Parte do pedido exige tratamento adicional de dados.
- i) Processo decisório em curso.
- j) Parte da informação é inexistente.
- k) Parte da informação é de competência de outro órgão/entidade.

<b>Não se trata de solicitação de informação</b>	O órgão entende que não se trata de um pedido de informação, mas de outro tipo de demanda, como, por exemplo, denúncia, sugestão, consulta.
<b>Informação inexistente</b>	O órgão diz que a informação solicitada não existe.
<b>Órgão não tem competência para responder sobre o assunto</b>	O órgão informa ao solicitante que não possui competência para responder sobre o assunto acerca do qual foi feita a solicitação. Nesse caso, sempre que órgão souber o órgão responsável pela resposta, ele pode fazer o encaminhamento do pedido por meio do Fala.BR.
<b>Pergunta duplicada/repetida</b>	O solicitante faz o mesmo pedido várias vezes. Nesse caso, o órgão deve responder ao primeiro pedido recebido e nos outros marcar a opção "Pergunta duplicada/repetida", informando o NUP do pedido ao qual foi enviada a resposta.

[volta ao topo](#)

#### 4.4. Como preencher o campo "Responsável pela Resposta"

O objetivo do campo "Responsável pela Resposta" é permitir que o cidadão verifique qual foi a área que o respondeu e se o recurso de 1ª instância, caso seja interposto, encaminhado a uma autoridade hierarquicamente superior.

Assim, ao responder a uma solicitação, o órgão deve indicar no campo "Responsável pela Resposta" qual foi a **área técnica produtora** da resposta - e **não** o nome da área que a inseriu no Sistema.

**Não é necessário informar os nomes dos servidores** que produziram a resposta ou do respondente. É recomendável, no entanto, informar o cargo do servidor e a área na qual está lotado ou apenas o nome da área técnica que produziu a resposta (Ex: Servidor da Coordenação Geral de Governo Aberto e Transparência ou Diretoria de Transparência e Controle Social).

De forma a facilitar o entendimento pelo cidadão, sugerimos que não sejam utilizadas as siglas das áreas, e sim seus nomes completos.

Exemplo de forma adequada de identificação da área produtora da resposta:

- **Responsável pela resposta:** Diretoria de Transparência e Controle Social - DTC
- **Responsável pela resposta:** Coordenação de Recursos Humanos

[volta ao topo](#)

#### 4.5. Como preencher o campo "Destinatário do recurso de primeira instância"?

No preenchimento do campo "Destinatário do recurso de primeira instância" deve ser informado o **cargo da autoridade** que apreciará o recurso (Ex: Secretária de Transparência e Prevenção da Corrupção). Não é obrigatório colocar o nome da autoridade. No entanto, não se deve colocar apenas a área (sigla da área) ou o órgão superior.

Exemplo de forma adequada de preencher o campo "Destinatário do recurso":

- **Destinatário do recurso:** Secretária de Transparência e Prevenção da Corrupção

[volta ao topo](#)

#### 4.6. Como preencher o campo "Sobre o pedido"?

Ao responder um pedido de acesso à informação, o SIC deve selecionar o assunto do pedido.

Nesse campo é necessário, também, que o SIC indique no campo "Palavras-chave (TAG)", as palavras que permitem identificar o assunto do pedido, separando-as por vírgulas, caso haja mais de uma.

[volta ao topo](#)

#### 4.7. Como preencher o campo sobre restrição de conteúdo?

Ao finalizar a resposta de um requerimento, o SIC deve, ainda, no campo "restrição de conteúdo", contido na aba "Responder", 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 pedido de acesso à informação 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 é responsável pela avaliação do conteúdo de seus pedidos e respostas, para definição de quais devem ou não ser disponibilizados em transparência ativa. Isso porque é responsabilidade de cada órgão/entidade proteger a informação sigilosa e a pessoal (art. 6º, III - Lei nº 12.527/2011). Caso o solicitante encontre alguma informação pessoal sua disponibilizada, a responsabilidade de retirar o pedido da Busca é do SIC do órgão ao qual ele fez o pedido.

O órgão pode rever a marcação sobre restrição de conteúdo a qualquer momento por meio do botão "Editar Restrição", disponível na aba "Respostas e históricos de ações" do pedido no Fala.BR.

**Importante:** Nem toda informação pessoal está sujeita à restrição de acesso. O órgão deve verificar se ela se trata de informação pessoal "sensível" que requer proteção. O artigo 31 da LAI, ao regulamentar o acesso às informações pessoais, impôs deveres de salvaguarda à Administração apenas quando se refiram à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem.

#### Boas Práticas:

\* **Não insira números de identificação pessoal.** Sugere-se que o órgão/entidade, ao responder um pedido de informação, não coloque na resposta o nome completo do cidadão, CPF, RG e outros números de identificação.

\* Quando possível, é importante que as respostas (incluindo os anexos) **não contenham os nomes dos solicitantes.** Isso pode prevenir eventuais constrangimentos, já que os pedidos serão disponibilizados na internet.

[volta ao topo](#)

## 5. Inserindo a resposta de recursos no Fala.BR

No âmbito do Poder Executivo Federal, o Decreto nº 7.724/2012 assegurou o direito de todo solicitante apresentar até dois recursos, sucessivamente, junto aos órgãos ou entidades requeridas, caso não estejam satisfeitos com as respostas iniciais apresentadas. O prazo para apresentação de cada um desses recursos será sempre de 10 dias após o recebimento da resposta.

Por ser um direito de todo solicitante, é importante que todas as respostas prestadas pelo SIC contenham texto alertando a "possibilidade e prazo de recurso, com indicação da autoridade que o apreciará", conforme previsão constante do art. 19, II, Decreto nº 7.724/2012.

O primeiro recurso deverá ser dirigido à autoridade hierarquicamente superior ao responsável pela elaboração da resposta inicial e deve ser analisado no prazo de 5 dias. Cabe aos órgãos e entidades garantir que a autoridade competente esteja avaliando o recurso.

Passados 5 dias, caso não haja resposta do órgão, o cidadão já poderá apresentar recurso para a próxima instância. O prazo para interposição do novo recurso também é de 10 dias, a partir da resposta ou do vencimento do prazo para decisão.

O recurso de segunda instância é dirigido à autoridade máxima do órgão/entidade que tem 5 dias para decidir. Não existe previsão legal para delegação dessa competência. Portanto, cabe a cada órgão ou entidade garantir que a autoridade máxima seja responsável por essa decisão.

Após análise, a CGU, por meio da **Secretaria Nacional de Acesso à Informação**, profere decisão em relação ao recurso de 3ª instância. No caso de a decisão ser pelo provimento do recurso, ou seja, acolhendo o pedido do recorrente, a CGU determinará a entrega da informação solicitada (na sua íntegra ou parcialmente). No momento em que a decisão da CGU é inserida no Fala.BR, inicia-se a contagem do prazo para o seu cumprimento. O órgão ou entidade deve, portanto, dentro do prazo definido na decisão, inserir na aba "Cumprimento da Decisão" a informação solicitada.

Uma vez inserida a informação no Fala.BR ou transcorrido o prazo estabelecido pela CGU sem que a resposta tenha sido prestada, o recorrente tem 30 dias para denunciar o descumprimento da decisão. Neste caso, o recorrente pode alegar a ausência da informação, indicar que a informação inserida na aba "Cumprimento da Decisão" não corresponde àquela solicitada, que está incompleta ou diverge totalmente da decisão da CGU.

Finalmente, a Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI é a última instância recursal administrativa, nos casos de pedido de acesso à informação. Em face da negativa de acesso mantida pela CGU, pode o solicitante, via Fala.BR, encaminhar recurso à CMRI no prazo de 10 dias. Nesse caso, a Comissão decidirá até a terceira reunião ordinária subsequente à interposição do recurso.

## FLUXO DE RECURSOS

Os **recursos de 1ª instância** devem ser julgados pela autoridade hierarquicamente superior àquela responsável pela resposta. A definição de quem será essa autoridade depende da realidade de cada órgão. No caso da CGU, por exemplo, estabeleceu-se que as respostas são emitidas pelas Diretorias e, portanto, quem julga os recursos são as autoridades com cargo de Secretário.

É importante ressaltar que não é a autoridade superior ao SIC ou a autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação quem deve responder os recursos, mas sim a autoridade hierarquicamente superior àquela da área que produziu o conteúdo da resposta.

Os **recursos de 2ª instância** precisam ser decididos necessariamente pela autoridade máxima do órgão ou entidade.

[volta ao topo](#)

### 5.1. Quais são os tipos de resposta de recurso existentes e o que significam?

Tipo de resposta	Conceito
Deferido	A autoridade competente entende que os argumentos apresentados pelo recorrente devem ser acatados e decide pela entrega da informação solicitada.

Parcialmente deferido	A autoridade competente entende que os argumentos apresentados pelo recorrente devem ser acatados parcialmente e decide pela entrega de apenas parte da informação solicitada. A autoridade deverá motivar expressamente as razões pela manutenção da negativa de acesso em relação à parte restante.
Indeferido	Autoridade competente não acata os argumentos apresentados pelo recorrente e decide pela manutenção da decisão de negativa de acesso à informação solicitada.
Não conhecimento	O recurso sequer é conhecido por não tratar de pedido de acesso à informação (denúncia, reclamação ou consulta, por exemplo) ou por não atender a alguma exigência básica que possibilite a análise pela autoridade competente, como ter sido apresentado fora do prazo ou por não se enquadrar no fundamento legal do art. 15 da LAI, a saber: não houve indeferimento de acesso à informação ou não houve indeferimento de acesso às razões da negativa do acesso.
Perda de objeto	São os casos em que a informação é fornecida pelo próprio órgão ou entidade antes de a autoridade competente decidir o recurso. Ou seja, entre a negativa do pedido e a decisão do recurso, o órgão voluntariamente reviu seu entendimento e encaminhou a informação requerida. A autoridade deverá verificar sempre se a informação prestada atende ao pedido solicitado pelo requerente.
Perda de objeto parcial	São os casos em que o órgão decidiu por fornecer voluntariamente a informação antes de decidir o recurso, mas apenas de forma parcial. A autoridade competente deverá motivar expressamente as razões pela manutenção da negativa de acesso em relação à parte restante.

## 5.2. Como preencher o campo "Responsável pela Resposta"

No caso dos recursos, o objetivo do campo "Responsável pela Resposta" é indicar qual foi a **autoridade** que proferiu a decisão. **É obrigatório inserir o cargo da autoridade que julgou o recurso. O nome é opcional.**

A regra de preenchimento do campo "Responsável pela resposta" para os recursos é diferente da dos pedidos. No caso dos pedidos, é permitido inserir apenas o nome da área que produziu a resposta. Já no caso dos recursos é obrigatório informar qual foi a autoridade que proferiu a decisão.

### Exemplos corretos:

- a) Secretário de Finanças
- b) Fulano de tal - Secretário de Finanças

[volta ao topo](#)

## 5.3. Como preencher o campo "Destinatário do recurso"?

O objetivo desse campo é indicar a qual autoridade será destinado o recurso. É obrigatório inserir o cargo da autoridade. O nome é opcional.



Para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, o destinatário do recurso de 2ª instância deve ser a autoridade máxima do órgão e o de 3ª instância é a Controladoria-Geral da União (CGU).

[volta ao topo](#)

## 6. Outros procedimentos

### 6.1. Nomeação de autoridade de monitoramento

De acordo com a Lei de Acesso à Informação, o dirigente máximo de cada órgão ou entidade da Administração Pública Federal deve designar uma autoridade, que lhe seja diretamente subordinada, para exercer as seguintes atribuições (art. 40 da Lei nº 12.527/2011 c/c art. 67, Decreto nº 7.724/2012):

- I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da [Lei nº 12.527, de 2011](#) - Lei de Acesso à Informação.
- II - avaliar e monitorar a implementação do Decreto nº 7.724/2012 e apresentar ao dirigente máximo de cada órgão ou entidade relatório anual sobre o seu cumprimento, encaminhando-o ao Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.
- III - recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à implementação do Decreto nº 7.724/2012.
- IV - orientar as unidades no que se refere ao cumprimento do Decreto nº 7.724/2012.
- V - manifestar-se sobre reclamação apresentada contra omissão de autoridade competente.

[volta ao topo](#)

### 6.2. Quem deve ser designado como autoridade de monitoramento?

#### Na Administração Direta Federal que tenha AECI:

O artigo 5º, §4º, do Decreto nº 11.529/2023 já atribui a função de Autoridade de Monitoramento da LAI aos titulares das Assessorias Especiais de Controle Interno (AECI).

**Em razão dessa atribuição direta de competência, não será necessário editar novo ato que designe tal autoridade.**

Os responsáveis pelos SIC dos órgãos deverão atualizar seus cadastros na Plataforma fala.BR para a nova AMLAI e **anexar a Portaria de Designação dos seus respectivos Assessores Especiais de Controle Interno.**

Para os órgãos da Administração Direta Federal que não têm AECI, caberá ao dirigente máximo designar a AMLAI que lhe seja diretamente subordinada.

#### Nas Autarquias e Fundações:

Em relação a essas entidades, o Decreto nº 11.529/2023 não promoveu mudanças. A AMLAI continua sendo designada pelo dirigente máximo da entidade, a quem deve estar diretamente subordinada. A LAI não define cargos específicos para a autoridade.

A publicação da nomeação da AMLAI pode ocorrer tanto em um boletim interno do órgão como no Diário Oficial. Após, deverá ser inserida na Plataforma Fala.BR.

Para as demais entidades da Administração Indireta Federal, também caberá ao dirigente máximo designar a AMLAI que lhe seja diretamente subordinada

[volta ao topo](#)

### 6.3. Como inserir a portaria de designação da AMLAI no Fala.BR?

A inserção da referida portaria precisa ser feita por usuários com perfil "Gestor", que deverão adotar o seguinte fluxo:

1. Clicar em "Configurações", disponível no menu superior do Sistema e no ícone localizado no centro da tela inicial. 2. Em seguida, apertar "Clique aqui". 3. Localizar o SIC desejado, preenchendo os filtros disponíveis, e clicar em "Alterar". 4. Clicar em "Informações gerais" e atualizar os dados da Autoridade de Monitoramento e a Portaria de Designação.

\* A substituição da autoridade de monitoramento pode ser realizada pelo substituto do cargo ocupado pela autoridade, não havendo obrigação de designação nesse caso.

Quando ocorrer troca de autoridades, deve-se adotar o procedimento mencionado no item 1 e inserir os dados da nova autoridade no Fala.BR, incluindo a portaria de designação. Não é necessário informar a CGU sobre as mudanças.

[volta ao topo](#)

### 6.4. Elaboração de relatório anual sobre cumprimento da LAI (art. 67, II, do Decreto nº 7.724/2012)

Deve ser disponibilizado relatório anual sobre o cumprimento das obrigações previstas na Lei de Acesso à Informação apresentado ao dirigente máximo do órgão ou da entidade, nos termos do art. 67, inciso II, do Decreto nº 7.724/2012.

A disponibilização do relatório em transparência ativa equivale ao seu envio para a CGU, uma vez que, em seu trabalho de monitoramento da Transparência, a CGU analisará os relatórios das Autoridades de Monitoramento, selecionados por avaliação de risco.

O relatório deverá ser elaborado conforme modelo disponível [no ANEXO III – Relatório Anual AMLAI \(informações mínimas\)](#), do Guia de Transparência Ativa.

Observação: recomenda-se ainda divulgação de link para o [Painel LAI](#), que contém dados e indicadores sobre a Lei de Acesso à Informação no âmbito do Poder Executivo Federal.

[volta ao topo](#)

## 7. Omissões: orientações para órgãos e entidades com solicitações (pedidos/recursos) em tramitação fora do prazo legal de resposta

### 7.1. O que devo fazer para saber se meu órgão/entidade possui solicitações pendentes e como vejo a lista de pedidos e recursos que estão fora do prazo?

A quantidade de pedidos e recursos fora do prazo aparece na página inicial do Fala.BR, logo após ao fazer login no Sistema. Para obter os detalhes de cada um, basta clicar no número correspondente. Além disso, esses dados estão disponíveis para acesso público no [Painel LAI](#), na aba "Omissões".



**Recursos com status "Não respondido":** Se o órgão não tiver respondido a um recurso dentro do prazo e o solicitante entrar com recurso à próxima instância, o recurso pendente ficará com status "Não respondido" e o órgão não poderá mais respondê-lo.

[volta ao topo](#)

### 7.2. Como responder a uma solicitação (pedido/recurso) fora do prazo?

Todas as solicitações devem ser respondidas dentro do prazo legal. No entanto, caso o órgão/entidade possua pendências fora do prazo na sua carga, deve responder a todas, independentemente do tempo em que estejam atrasadas.

Além disso, caso o pedido/recurso tenha sido respondido por outro canal (e-mail, por exemplo), é obrigatório que o órgão/entidade insira a resposta enviada no Fala.BR, para que a demanda conste como respondida no Sistema. Se isso não for feito, a solicitação é considerada pendente.

**Recursos com status "Não respondido":** Se o órgão/entidade não tiver respondido a um recurso dentro do prazo legal e o solicitante entrar com recurso à próxima instância, o recurso pendente ficará com status "Não respondido" e o órgão/entidade não poderá mais respondê-lo.

[volta ao topo](#)

### 7.3. Como funciona o monitoramento de omissões (pedidos e recursos fora do prazo) feito pela Controladoria-Geral da União (CGU)?

A Controladoria-Geral da União (CGU) verifica semanalmente a quantidade de solicitações (recursos e pedidos) fora do prazo nos órgãos/entidades do Poder Executivo Federal, a partir dos dados extraídos do Fala.BR, e adota diferentes medidas conforme o estágio de cada uma. Para saber mais sobre o monitoramento de omissões, [clique aqui](#).

[volta ao topo](#)

### 7.4. Não recebi as comunicações da CGU alertando sobre as solicitações fora do prazo. O que devo fazer?

É responsabilidade do órgão/entidade manter os dados cadastrais de seus servidores atualizados no Fala.BR. Para saber como fazer essas atualizações, confira as páginas 15, 16 e 17 do [Manual do Fala.BR - Guia dos SICs](#).

Assim, caso as autoridades responsáveis pela LAI no seu órgão/entidade não tenham recebido as comunicações enviadas pela CGU, verifique se os dados de contato estão atualizados no Fala.BR. Além disso, no caso de e-mails, devem ser sempre conferidas as caixas de spam.

[volta ao topo](#)

### 7.5. As demandas haviam sido respondidas, mas o SIC não havia dado baixa no Sistema. O que fazer nesses casos?

Caso o pedido/recurso tenha sido respondido por outro canal (e-mail, por exemplo), é obrigatório que o órgão/entidade insira imediatamente a resposta enviada no Sistema, para que a demanda conste como resp

Vale lembrar que todos os pedidos feitos com base na Lei de Acesso à Informação devem ser inseridos no Fala.BR, que é o Sistema oficial para as solicitações de informação no Poder Executivo Federal.

Isso significa que, independentemente do meio pelo qual o órgão/entidade tenha recebido o requerimento (balcão, carta, telefone, e-mail, ouvidoria etc.) ou fornecido a resposta, ele deve necessariamente fazer o registro equivalente no Sistema. Essa determinação se encontra prevista na Portaria Interministerial CGU/MPOG nº 1254/2015, que instituiu a obrigatoriedade do uso do e-SIC, transformado no atual Fala.BR, no âmbito do Poder Executivo Federal.

[volta ao topo](#)

#### 7.6. A demanda pendente é muito antiga e talvez o solicitante não tenha mais interesse na informação solicitada. O que posso fazer?

O órgão/entidade pode entrar em contato com os solicitantes para verificar se eles ainda possuem interesse na demanda.

Caso o solicitante deseje cancelar o pedido, o órgão deve adotar os seguintes procedimentos:

- Informar na resposta que o pedido está sendo cancelado a pedido do requerente.
- Anexar comprovante de pedido de cancelamento do solicitante (p.e., e-mail com solicitação de cancelamento)
- Marcar, como "Tipo de resposta", a opção "Não se trata de solicitação de informação".

Se o órgão não conseguir entrar em contato com o solicitante, a demanda deve ser respondida normalmente.

A quantidade de pedidos e recursos fora do prazo aparece na página inicial do Fala.BR. Para obter os detalhes das demandas, basta clicar no número.

[volta ao topo](#)

#### 7.7. O que fazer quando as demandas pendentes estão paradas nas áreas técnicas do órgão/entidade e o SIC, apesar de fazer cobranças, não consegue obter as respostas?

Relacionamos abaixo alguns dos principais pontos que devem ser considerados:

- Capacitação de servidores

Os servidores das áreas técnicas conhecem a LAI, os prazos e a responsabilização em caso de descumprimento que ela estabelece? Pode ser necessária a realização de ações de capacitação dos servidores, para que eles entendam a importância da Lei de Acesso à Informação, conheçam os procedimentos e possam atender as demandas de forma apropriada.

- Definições de pessoas específicas como responsáveis pelos atendimentos

A existência de pessoas responsáveis pela distribuição das demandas nas áreas técnicas possibilita uma melhor gestão do processo e facilita o controle tanto de cumprimento de prazo quanto de qualidade da resposta.

- Envolvimento da Alta Administração, inclusive da autoridade máxima

O envolvimento das autoridades do órgão/entidade – inclusive da autoridade máxima, caso necessário – demonstra que a Lei de Acesso à Informação está sendo tratada como prioridade pela Instituição e que o seu cumprimento é importante.

- Conversa com a área técnica para entender motivo do atraso e propor soluções

A autoridade de monitoramento ou o SIC deve entrar em contato com a área técnica para entender os motivos que estão ocasionando os atrasos. A área recebe muitos pedidos e possui poucos servidores para atender a demanda? Há um problema de gestão documental? A partir dos problemas identificados, a autoridade de monitoramento deve tomar providências para procurar a melhor solução para o problema.

- Apuração de responsabilidade

A Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), prevê, em seu Capítulo V – Das Responsabilidades –, as condutas e penalidades para o seu descumprimento, tanto por parte do agente público, civil ou militar, quanto por parte da pessoa física ou jurídica que detiver informações em virtude de vínculo de qualquer natureza com o poder público.

No caso do agente público civil, as condutas tipificadas na LAI são consideradas infrações administrativas para fins do disposto na Lei nº 8.112/1990, que deverão ser apenadas, no mínimo, com suspensão (art. 32, § 1º, II).

Quando se trata de agente militar, o descumprimento da LAI constitui transgressão militar média ou grave, segundo os critérios estabelecidos nos regulamentos disciplinares das Forças Armadas, desde que não tipificadas em lei como crime ou contravenção penal (art. 32, § 1º, I).

Além disso, pelas condutas descritas no caput do artigo 32 da LAI, o agente público ou militar poderá responder, também, por improbidade administrativa, conforme o disposto nas Leis nº 1.079/1950 e 8.429/1992.

- Regulamentação interna da Lei de Acesso à Informação

Por meio da regulamentação interna da Lei de Acesso à Informação, o órgão/entidade pode designar responsabilidades, estabelecer prazos menores que os da LAI e fazer outros tipos de definição que ajudem a consolidar o fluxo das demandas de acesso à informação.

[volta ao topo](#)

#### 7.8. Que tipos de resposta a solicitações (pedidos/recursos) em atraso são considerados inapropriados?

Há alguns tipos de resposta que não podem ser utilizadas pelos SICs na hora do tratamento das demandas que estão fora do prazo, por estarem em desacordo com a Lei de Acesso à Informação e o Decreto nº 7.724/2012, que a regulamenta. Veja abaixo alguns exemplos de respostas inapropriadas:

- Consultar se solicitante possui interesse na demanda através do campo de resposta do "Fala.BR":** A instituição pode entrar em contato com os solicitantes para verificar se eles ainda possuem interesse na demanda, mas essa consulta deve ser realizada fora do Fala.BR, por telefone ou e-mail.
- Cancelamento indevido do pedido:** quando a instituição informa ao solicitante que não irá responder a solicitação devido ao atraso no prazo. Em alguns casos, a instituição diz ao solicitante que, se ele ainda tiver in

- c) **Adiamento ilegal do prazo de resposta:** quando a instituição informa no Fala.BR que enviará a resposta em data posterior por meio de outro canal, como e-mail.
- d) **Envio da resposta por canal inadequado:** quando a instituição opta por envio da resposta por outro canal que não o Fala.BR, como o e-mail do solicitante, sem que haja justificativa para isso (limitação devido ao tamanho do arquivo, por exemplo).
- e) **Envio do contato de servidor ou da área para que o solicitante possa obter as informações:** a interlocução com a área técnica para obter os dados para a resposta deve ser feita pelo próprio SIC, o qual é responsável por inserir a resposta no Sistema.
- f) **Resposta inserida como anexo no Sistema:** o conteúdo da resposta à solicitação apresentada deve ser inserido diretamente no próprio Fala.BR. O campo anexo deve ser usado de forma excepcional e, quando isso for realmente necessário, é preciso que na resposta inserida no Sistema escrito o conteúdo do que está em anexo.

[volta ao topo](#)

#### 7.9 - O que significa um recurso com status "Não respondido"? Qual é a diferença de "Em tramitação"?

Um recurso fica com status "Não respondido" quando ele não é concluído dentro do prazo legal e o solicitante entra com recurso na instância superior.

Por exemplo, caso um recurso de 1ª instância não seja respondido no prazo de cinco dias, previsto na Lei, e o solicitante entre com recurso de 2ª instância, à autoridade máxima do órgão/entidade, o recurso de 1ª instância ficará com status "Não respondido".

A partir deste momento, o órgão/entidade não poderá mais responder o recurso anterior que estava pendente. No caso do exemplo acima, o recurso de 1ª instância não estará mais disponível para ser respondido no Sistema.

Se o recurso estiver com status "Em tramitação", significa que ou a análise está dentro do prazo legal ou que o solicitante não entrou com recurso ainda à instância superior. Enquanto estiver com o status "Em tramitação", o recurso pode ser respondido pelo órgão/entidade, ainda que fora do prazo.

[volta ao topo](#)

#### 8. Materiais de apoio

No site eletrônico da Lei de Acesso à Informação e do Fala.BR há materiais adicionais que são úteis no atendimento a pedido de informação.

##### Sites:

LAI - <http://www.gov.br/acessoinformacao/pt-br>

Fala.BR - <https://falabr.cgu.gov.br/>

##### Guias e Orientações:

Relatórios estatísticos e materiais de orientação sobre o tema Acesso à Informação - <http://www.gov.br/acessoinformacao/pt-br/central-de-conteudo/publicacoes>



Manuais do usuário e do SIC - <https://www.gov.br/acessoinformacao/pt-br/lai-para-sic/guias-e-orientacoes>

Guias, manuais e orientações da LAI - <https://www.gov.br/acessoinformacao/pt-br/lai-para-sic/guias-e-orientacoes>

Perguntas frequentes - <http://www.gov.br/acessoinformacao/pt-br/perguntas-frequentes>

[volta ao topo](#)

#### 9. Contatos

##### Suporte técnico do Fala.BR - Acesso à Informação

[falabr.lai@cgu.gov.br](mailto:falabr.lai@cgu.gov.br)

##### Orientação aos SICs sobre a Lei de Acesso à Informação

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

##### Dúvidas sobre monitoramento da Lei de Acesso à Informação

[omissoeslai@cgu.gov.br](mailto:omissoeslai@cgu.gov.br)

##### Dúvidas sobre recursos à CGU

[recursos.lai@cgu.gov.br](mailto:recursos.lai@cgu.gov.br)

[volta ao topo](#)

Compartilhe: [f](#) [in](#) [whatsapp](#) [link](#)