

MANUAL DO CIDADÃO:

LAI X OUVIDORIA
NA PLATAFORMA FALA.BR



**INSTITUTO
FEDERAL**
Catarinense

Sumário:

02

Olá, Cidadão!

03

Qual canal utilizar:
LAI ou **Ouvidoria**?

05

Orientações sobre
**Pedido de Acesso
à Informação (LAI)**

09

Orientações sobre
Manifestação de Ouvidoria

15

Acompanhando suas
solicitações ou **manifestações**

17

Contato para
informações
complementares?



Olá, Cidadão!

Este manual é uma iniciativa do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e da Ouvidoria do Instituto Federal Catarinense (IFC) e foi criado para ajudar você a entender a diferença entre a Lei de Acesso à Informação (LAI) e a Ouvidoria e como utilizar corretamente cada um desses canais na Fala.BR.

Qual canal utilizar: LAI ou Ouvidoria?

A escolha do canal correto é o primeiro passo para que sua demanda seja atendida de forma rápida e eficiente.

Pense no seu objetivo:

Você quer solicitar dados e informações públicas que não estão disponíveis nos sites oficiais?

Exemplos: cópias de contratos, atas de reuniões, dados sobre despesas, informações sobre processos seletivos finalizados, ou outros de natureza semelhante.

Se a resposta for **sim**, o seu caminho é a **Lei de Acesso à Informação (LAI)**.

Você quer fazer uma reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitar um serviço?

Exemplos: reclamar da qualidade do atendimento, denunciar uma irregularidade, sugerir uma melhoria nos serviços, elogiar um servidor, ou outros de natureza semelhante.

Neste caso, o canal correto é a **Ouvidoria**.

Por que essa distinção é importante?

Além de tratarem de assuntos diferentes, no Instituto Federal Catarinense (IFC), cada tipo de solicitação é direcionado a um setor específico, com servidores distintos para cuidar de cada área:

Pedidos via **LAI** são de responsabilidade do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do IFC.

Manifestações de **Ouvidoria** (reclamações, denúncias, etc.) são tratadas pela Ouvidoria do IFC.

Ao escolher o canal correto, você garante que sua solicitação chegue diretamente à equipe responsável, evitando atrasos e garantindo um atendimento mais ágil e preciso.



Orientações sobre Pedido de Acesso à Informação (LAI):

Além de tratarem de assuntos diferentes, no Instituto Federal Catarinense (IFC), cada tipo de solicitação é direcionado a um setor específico, com servidores distintos para cuidar de cada área:

Como e quando solicitar?

Utilize este canal para solicitar informações e dados públicos produzidos ou custodiados pelo IFC, conforme a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Quando usar:

Para ter acesso
a informações
sobre a gestão
pública.

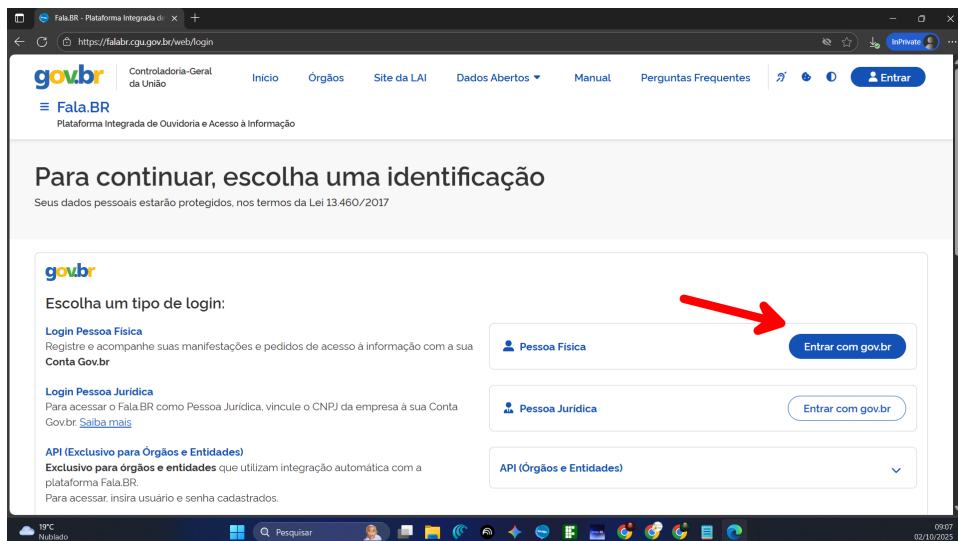
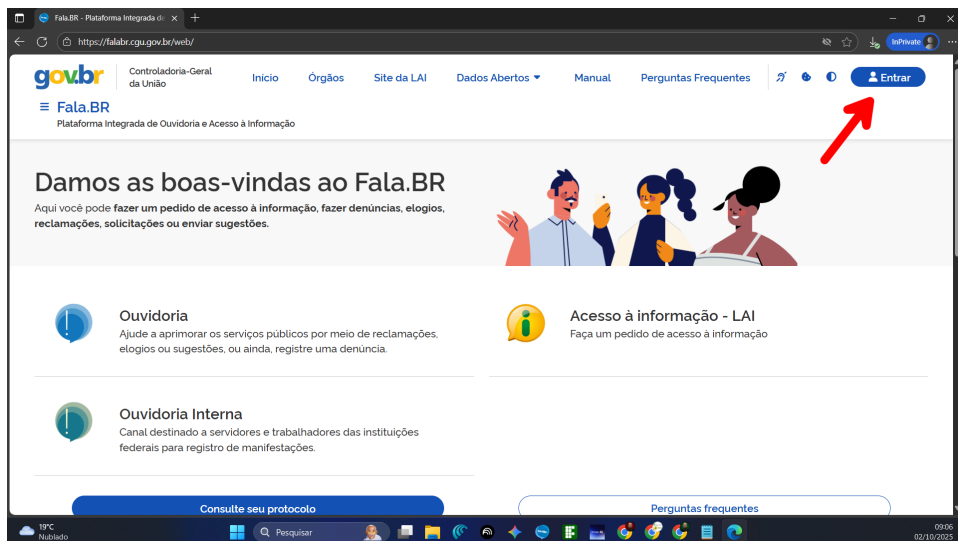
Para solicitar
dados sobre a
execução
orçamentária e
financeira.

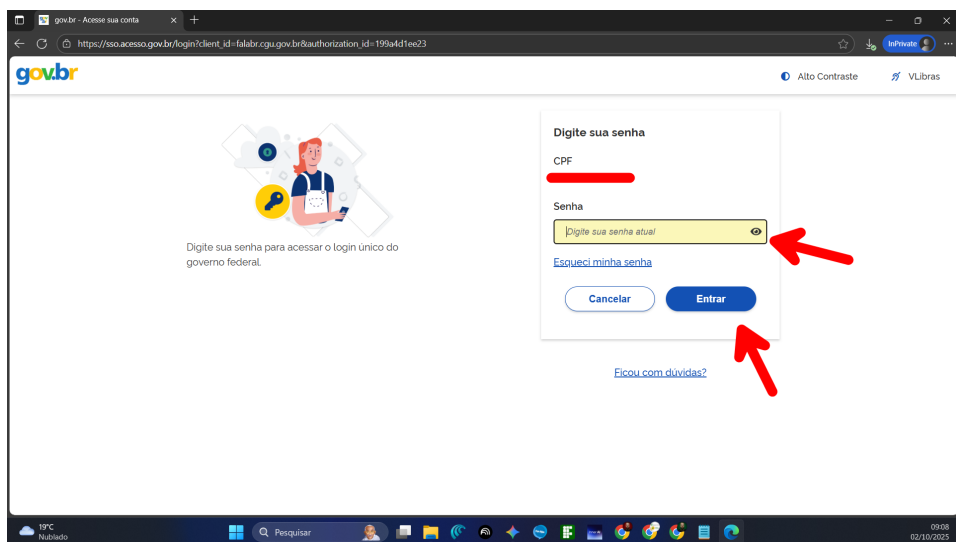
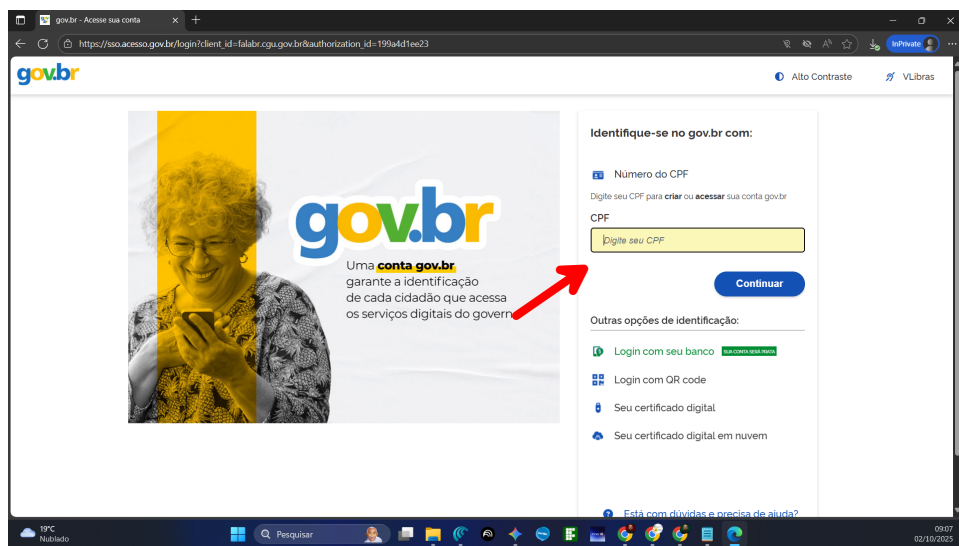
Para pedir cópias
de documentos
públicos*.

**Que não contenham
informações pessoais
ou sigilosas.*

Passo a passo para registrar um Pedido de Acesso à Informação:

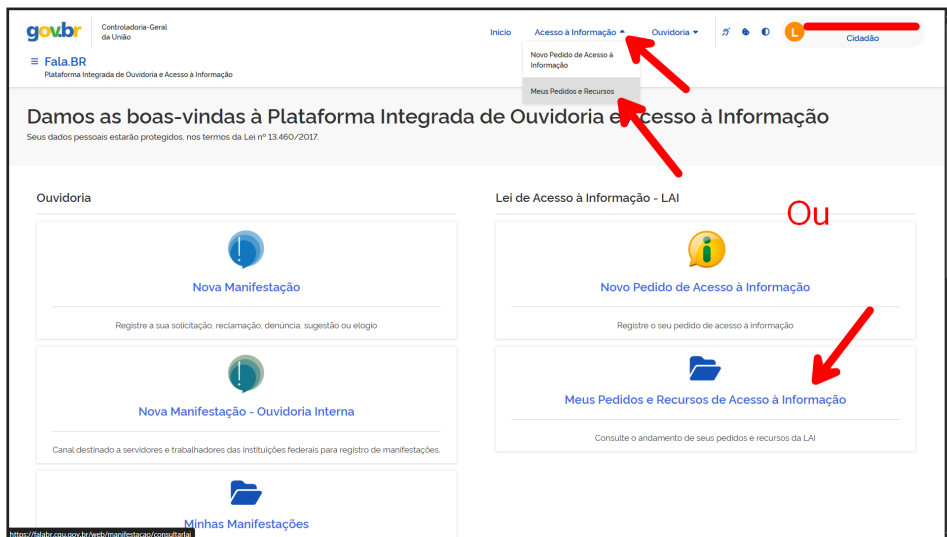
1. Acesse a **Plataforma Fala.BR** e faça o login com sua conta **gov.br**.





2. Identifique a área de "**Acesso à Informação**". Você pode encontrá-la no menu superior ou na área central da página.

3. No menu superior, clique em "**Acesso à Informação**" e, em seguida, em "**Novo Pedido de Acesso à Informação**".



4. Preencha o formulário do pedido. Seja claro e objetivo na sua solicitação. Descreva detalhadamente a informação que você deseja, para que o **SIC** possa localizar e fornecer os dados corretamente.

The screenshot shows the 'Faça seu pedido de acesso à informação' form. The form has several sections: 'Destinatário' (with a dropdown menu), 'Descrição' (with a text area), and 'Enviar' (with a button). Red arrows point to the 'Destinatário' field, the 'Descrição' field, and the 'Enviar' button. The form also includes a 'Fale conosco' section with a text area and a 'Enviar' button. The form is titled 'Faça seu pedido de acesso à informação' and has a subtitle 'Escolha essa opção para obter informações produzidas ou custodiadas pela Administração Pública'.

5. Envie sua solicitação. Após o envio, você receberá um número de protocolo para acompanhar o andamento do seu pedido. O **prazo legal** para resposta é de **20 dias, prorrogável por mais 10 dias**.

Orientações sobre Manifestação de Ouvidoria:

Além de tratarem de assuntos diferentes, no Instituto Federal Catarinense (IFC), cada tipo de solicitação é direcionado a um setor específico, com servidores distintos para cuidar de cada área:

Como e quando registrar uma manifestação?

A **Ouvidoria** é o seu canal de participação e controle social. Use este espaço para:

Expressar sua opinião sobre os serviços prestados;

Ajudar a aprimorar a gestão;

Garantir seus direitos.

Quando usar:

Reclamação:

Para comunicar sua insatisfação com um serviço público

Denúncia:

Para informar a prática de um ato ilícito ou irregularidade

Elogio:

Para demonstrar seu reconhecimento por um bom serviço prestado.

Sugestão:

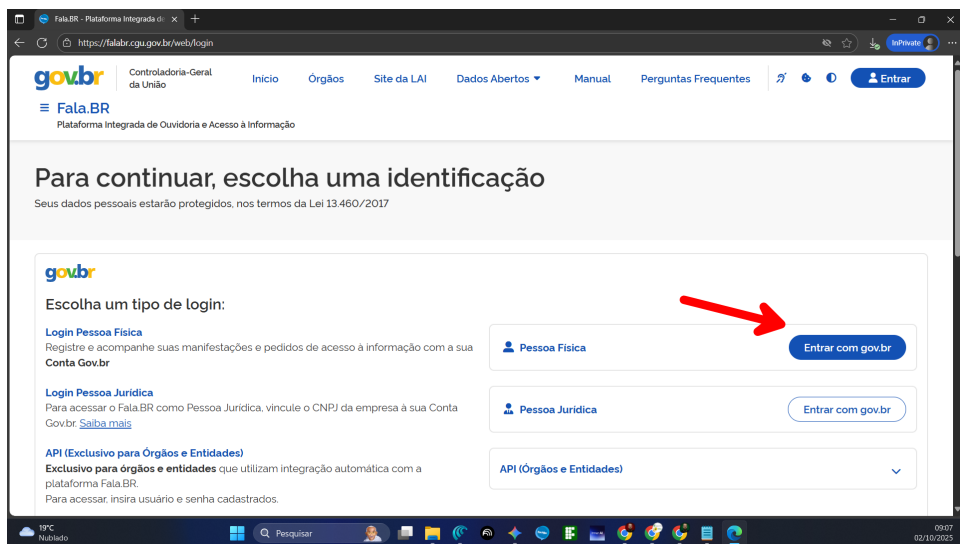
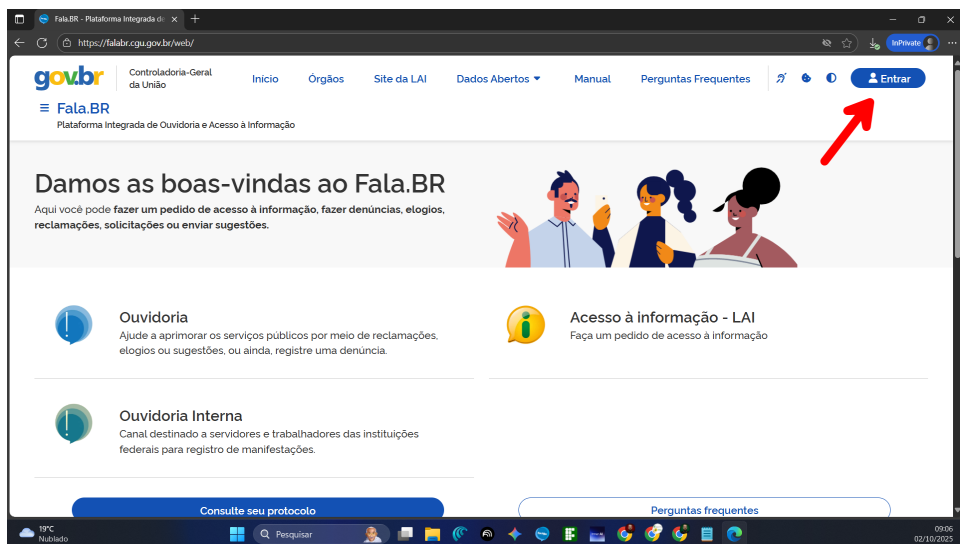
Para propor ideias de melhorias nos serviços públicos.

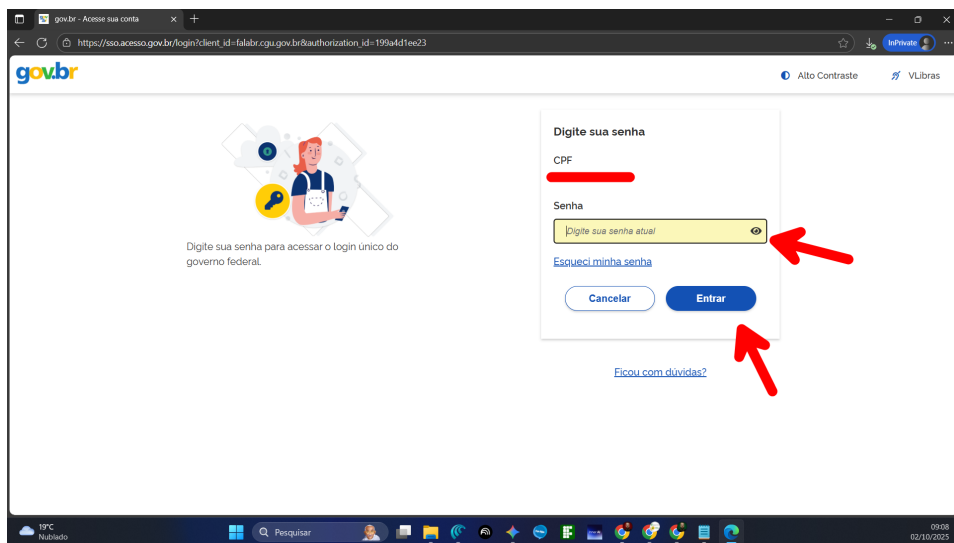
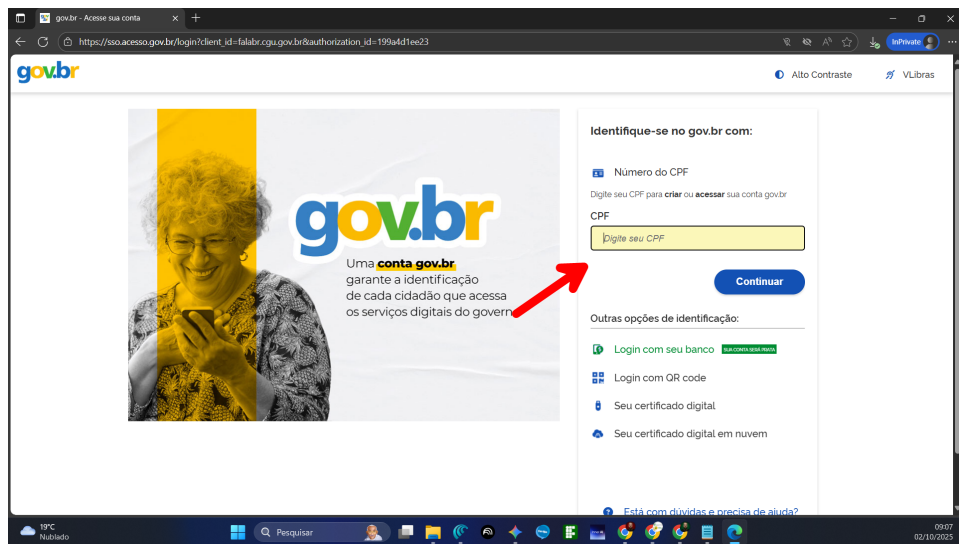
Solicitação:

Para requerer a adoção de providências por parte da administração.

Passo a passo para registrar uma Reclamação na Ouvidoria:

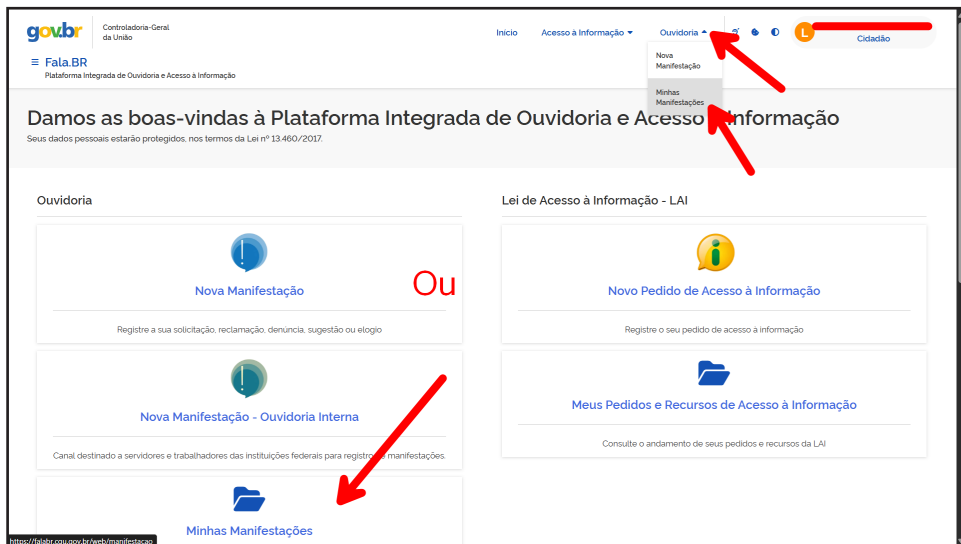
1. Acesse a **Plataforma Fala.BR** e faça o login com sua conta **gov.br**.



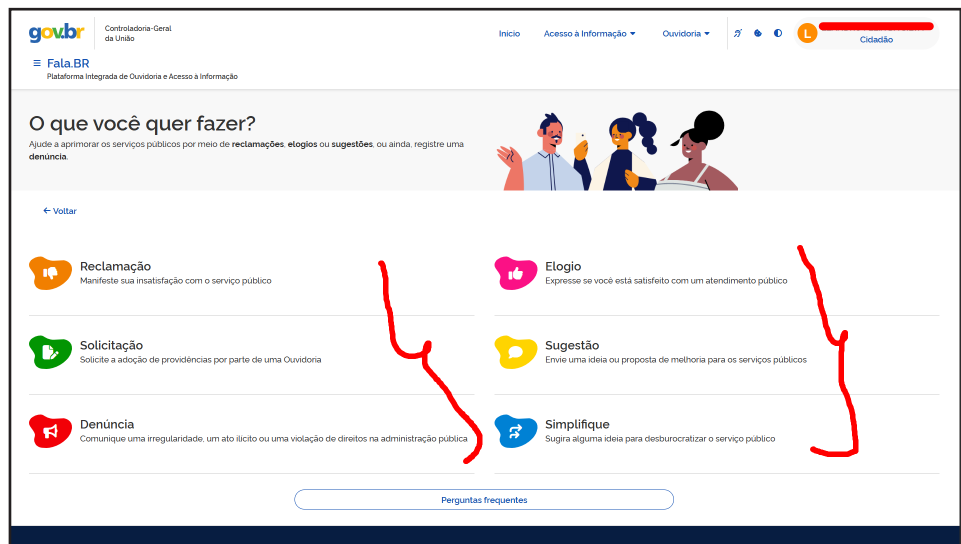


2. Localize a área de "**Ouvidoria**". Assim como a LAI, ela está disponível tanto no menu superior quanto na área central da página inicial.

3. No menu superior, clique em "**Ouvidoria**" e, depois, em "**Nova Manifestação**".



4. Escolha o tipo de manifestação. Para nosso exemplo, clique em **"Reclamação"**.



5. Preencha o formulário. Descreva os fatos de forma clara e completa. Informe a data, o local e, se possível, os nomes dos envolvidos. Quanto mais detalhes você fornecer, melhor será a apuração da sua demanda.

Faça sua reclamação

Escolha essa opção para demonstrar a sua insatisfação com um serviço público. Você pode fazer críticas, relatar ineficiências. Também se aplica em casos de controle na prestação de um serviço público.

Destinatário

Filtre por esfera federal, estadual ou municipal.

Orgão estadual e municipal **não tem obrigação de zelar e fiscalizar**. Caso não encontre o órgão ou município desejado, procure nos sites dos respectivos entes.

Esfera

Orgão para o qual você quer enviar sua manifestação

Considere órgãos e instituições e órgãos de apoio para atividades do no fato que está avaliando.

IFCC - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense

Orgãos

Descrição

Sobre qual assunto você quer falar?

Gestão de Pessoas

Não encontrou? Clique aqui!

Para falar

Registre sua crítica. É importante que seja clara e objetiva, mas complete com informações que facilitem a análise. Indique o órgão e a questão responsável. A brevia, o serviço relacionado, a data, o local, as condições praticadas, o fato, mais que possa ajudar a entender o caso. Você também poderá adicionar documentos, imagens, vídeos.

Descreva o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo. Informe detalhadamente, inclua a identificação dos dados em questão e o fato em que se baseia a manifestação para a caracterização da manifestação.

Limite máximo de 8000 caracteres

Orgãos

Envio de arquivos

Adicionar arquivos

Seu arquivo não pode ter mais de 10 MB. Você pode enviar até 10 arquivos por vez.

Não encontrou? Clique aqui!

Local do fato

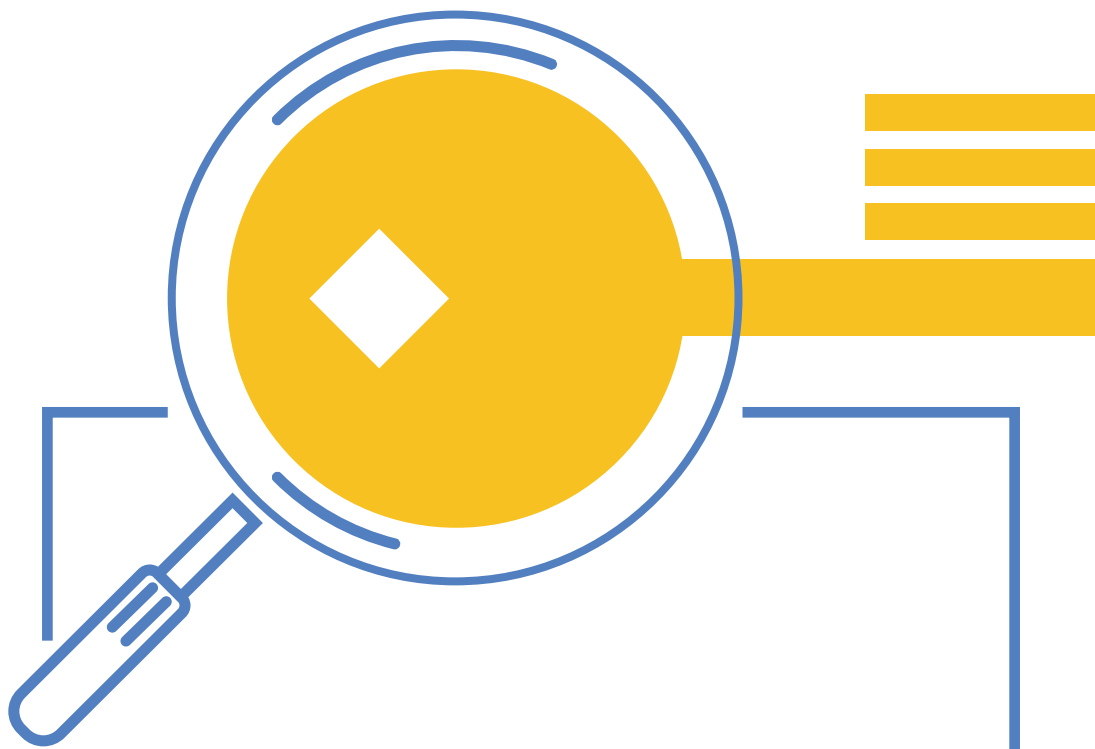
Estado Município Local

Estado Município Local

Qual(is) são os envolvidos no fato?

Nome do Funcionário CPF Órgão/Empresa Função do Funcionário

6. Envie sua manifestação. Você também receberá um número de protocolo para acompanhar o andamento. O **prazo para resposta da Ouvidoria é de 30 dias, prorrogável por mais 30 dias.**



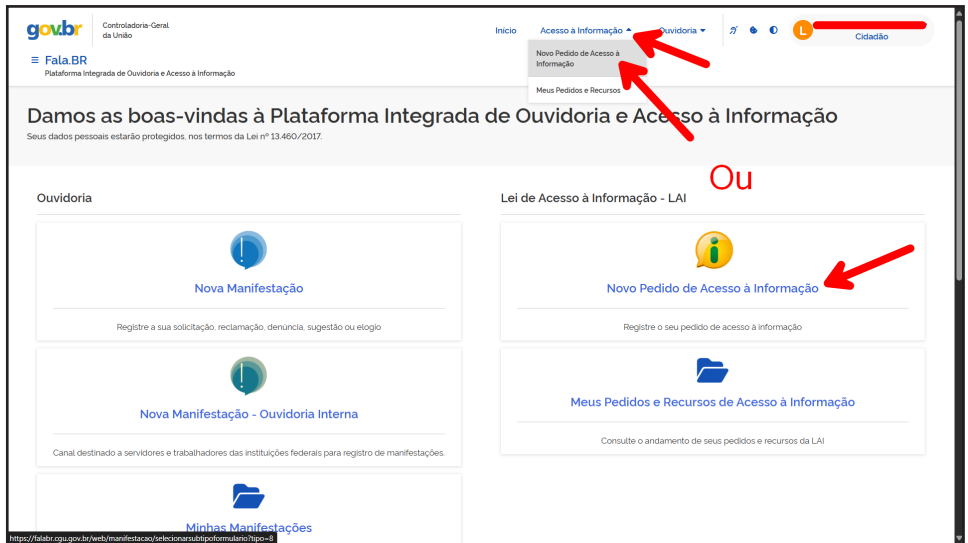
Acompanhando suas solicitações ou manifestações:

Tanto para pedidos LAI quanto para manifestações de Ouvidoria, você pode consultar o andamento diretamente na **Plataforma Fala.BR**:



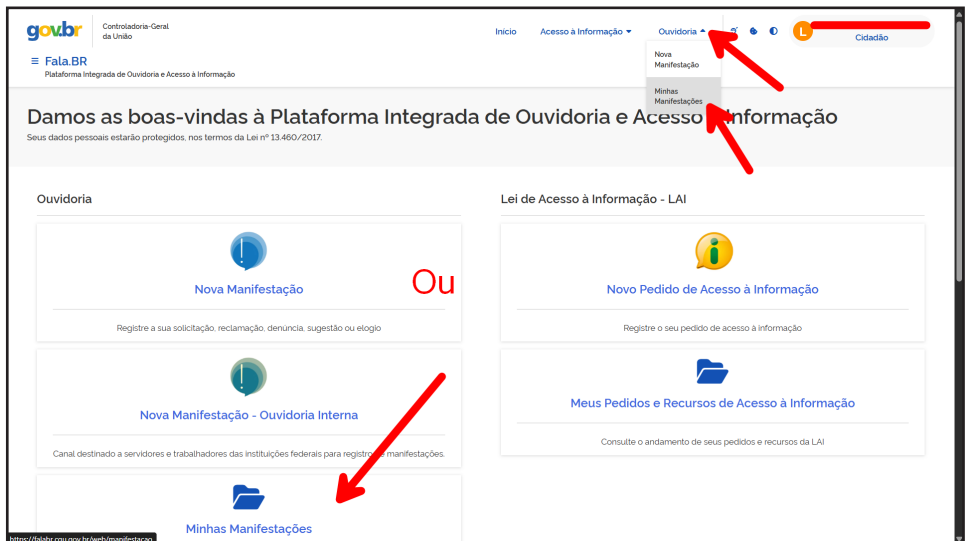
Para LAI:

Acesse "**Acesso à Informação**" > "**Meus Pedidos e Recursos**".



Para Ouvidoria:

Acesse "**Ouvidoria**" > "**Minhas Manifestações**".



Contato para informações complementares?

A Lei de Acesso à Informação e a Ouvidoria são ferramentas poderosas à sua disposição. Por meio delas, você não apenas exerce um direito fundamental, mas também se torna um agente ativo na fiscalização e no aprimoramento do serviço público.

Sua participação é o que nos impulsiona a buscar a excelência e garante que a gestão do Instituto Federal Catarinense seja sempre pautada pela responsabilidade e pelo interesse coletivo. O IFC valoriza essa parceria com a sociedade e se compromete a tratar cada demanda com a seriedade que ela merece.

Para informações complementares, entre em contato conosco:

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do IFC:

sic.ifc.edu.br

laiesic@ifc.edu.br

Ouvidoria do IFC:

ouvidoria.ifc.edu.br

ouvidoria@ifc.edu.br

Referências:

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. (Lei de Acesso à Informação - LAI). Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previstas na Constituição Federal.

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Federal, os procedimentos para a garantia do acesso à informação e para a classificação de informações sob restrição de acesso, observados grau e prazo de sigilo.

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. (Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos). Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, estabelecendo as atribuições das Ouvidorias.

Portaria Normativa IFC nº 9, de 05 de setembro de 2023. Dispõe sobre a instituição e normatização da Lei de Acesso à Informação (LAI) no que tange ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e as atribuições da Autoridade de Monitoramento da LAI, no âmbito do Instituto Federal Catarinense.

Portaria Normativa IFC nº 6, de 24 de abril de 2025. Dispõe sobre a criação de unidades organizacionais e alterações no Organograma da Reitoria do IFC, previsto nas Portarias Normativas ASTEC/REIT Nº 01/2024 e Nº 03/2024.

Controladoria-Geral da União (CGU). Acesso à Informação Pública: Uma introdução à Lei nº 12.527/2011. Brasília, 2011. Manual básico que apresenta os principais conceitos e diretrizes da LAI para o cidadão.

Controladoria-Geral da União (CGU) - Guia de procedimentos para atendimento à Lei de Acesso à Informação e utilização do Fala.BR. 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.

Portaria CGU n. 581/2021 - Tratamento de Manifestações de Ouvidoria.