



Guia de Orientação para Atendimento à LAI

Este guia, elaborado pela Ouvidoria do Ministério das Cidades em parceria com a Assessoria Especial de Controle Interno, no âmbito do Programa de Integridade – Prospera, tem como objetivo orientar os servidores do MCID nas respostas aos pedidos de acesso à informação, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011.

Versão 1.0/dezembro de 2025

Princípios da LAI na Prática

Publicidade é a Regra

Toda informação pública deve ser acessível, exceto nas hipóteses legais de sigilo.

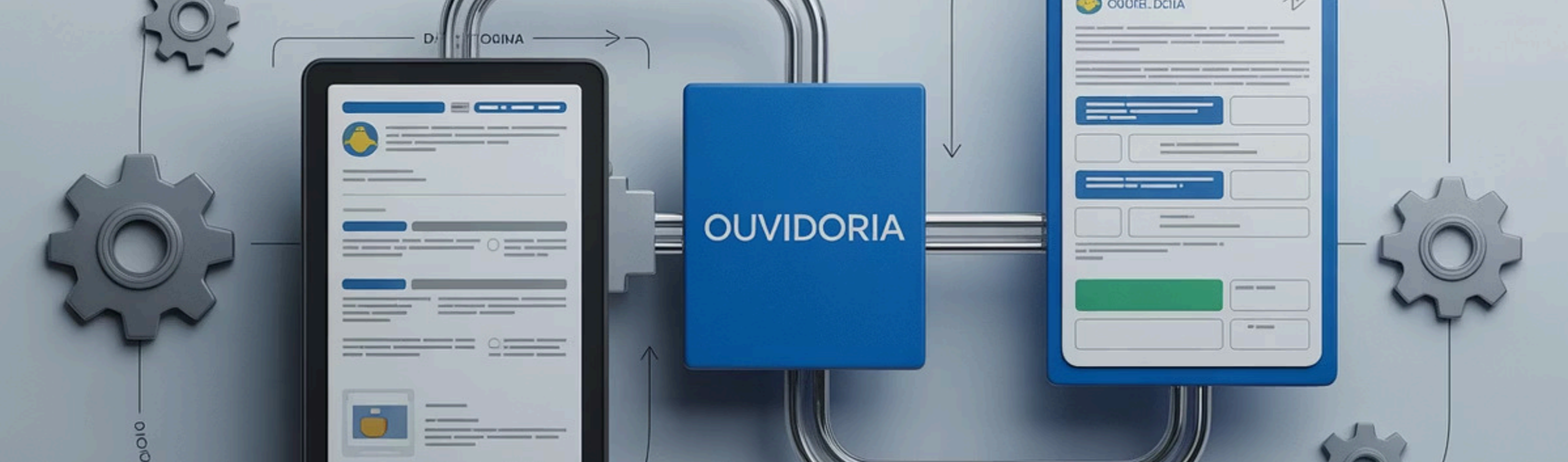
Sigilo é Exceção

Restrições devem ser fundamentadas e aplicadas pelo menor tempo necessário.

Máxima Divulgação

Sempre que possível, forneça informações de forma integral e proativa.

 **Lembre-se:** Sua atuação fortalece a democracia e o controle social.



Serviço de Informação ao Cidadão

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Ministério das Cidades integra a Ouvidoria, assegurando o acesso à informação.

Suas funções essenciais incluem:

01

Orienta o público

Fornece orientações claras sobre os procedimentos para acesso à informação.

02

Recebe e registra

Recebe e registra todos os pedidos de informação direcionados ao Ministério.

03

Responde a sociedade

Trabalha em conjunto com as Unidades do Ministério para fornecer respostas tempestivas aos solicitantes.

Pontos Focais das Unidades Internas do MCID

Os Pontos Focais são **servidores designados em cada Unidade** para apoiar e facilitar o fluxo de comunicação e o fornecimento de informações entre a Ouvidoria e a respectiva área.

Quando a Ouvidoria não detém a informação de imediato, os Pontos Focais são responsáveis por **gerenciar e organizar o conteúdo** necessário para a elaboração da resposta.

Importante: A consolidação e a validação final das informações para a resposta são de **responsabilidade da Unidade Respondente.**

Recursos via Lei de Acesso à Informação

A [Lei nº 12.527/2011](#) assegura ao cidadão o direito de recorrer em caso de negativa ou resposta insatisfatória, com um prazo de 10 dias. Este processo é dividido em quatro instâncias, cada uma com seus prazos de resposta específicos.

1ª Instância

Recurso enviado à autoridade hierarquicamente superior pela resposta inicial.

Prazo de resposta: 5 dias

2ª Instância

Recurso direcionado à autoridade máxima do órgão – no Ministério das Cidades, ao [Ministro](#).

Prazo de resposta: 5 dias

3ª Instância

Recurso analisado pela [Controladoria-Geral da União](#).

Prazo de resposta: 5 dias (prorrogáveis em caso de necessidade de esclarecimentos)

4ª Instância

Recurso examinado pela [Comissão Mista de Reavaliação de Informações](#).

Prazo de resposta: variável



CHECKLIST PARA A ÁREA TÉCNICA

Etapa 1: Recebimento do Pedido

Analise o Pedido

Identifique com precisão o teor da solicitação do cidadão.

Confirme a Competência

Verifique se sua Unidade detém a competência para tratar o assunto.

Não é da sua área?

Devolva Imediatamente

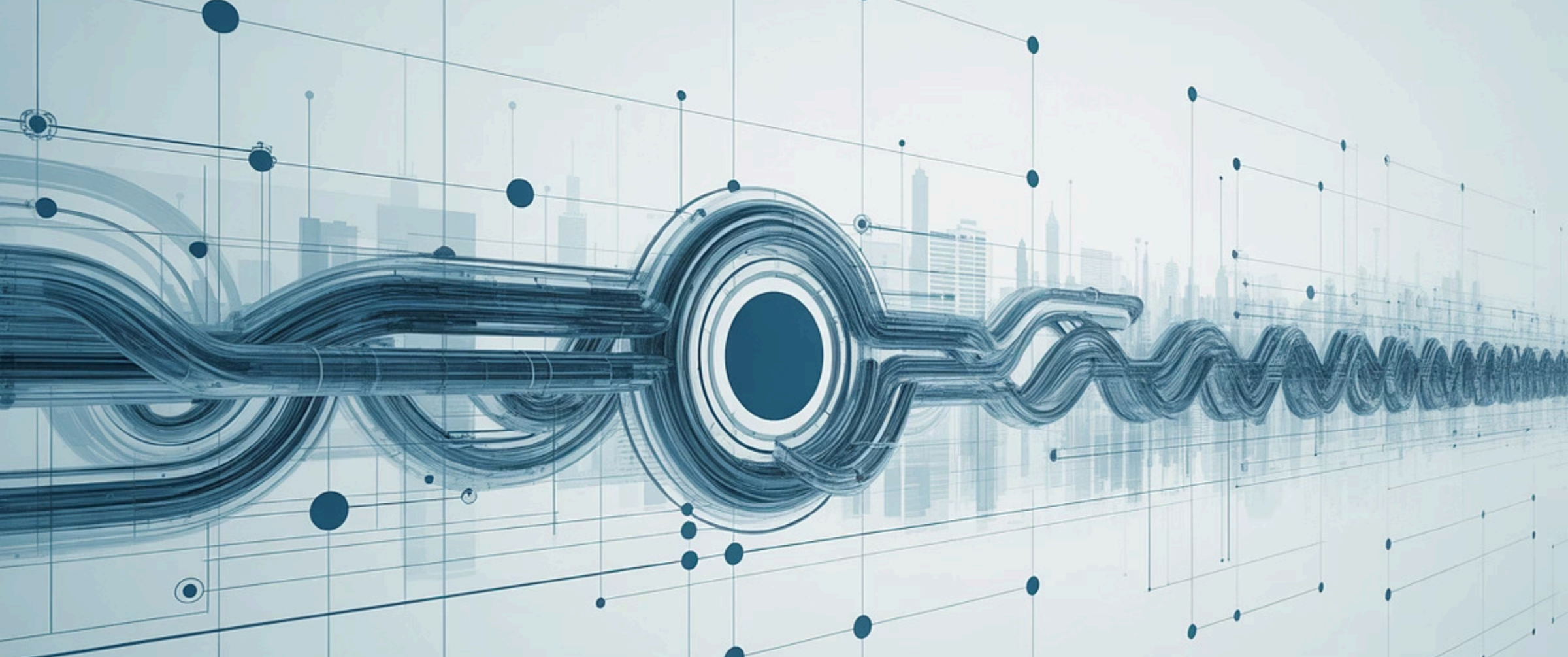
Retorne o processo à Ouvidoria sem demora, pois o prazo total de 20 dias corridos é crucial.

Justifique com Clareza

Explique a ausência de competência técnica de sua Unidade para responder ao pedido específico.

Indique a Unidade Correta

Sempre que possível, sugira qual área possui a competência para lidar com o tema solicitado.



Etapa 2: Busca e Análise

Pesquisa nas fontes oficiais

Realize a busca em sistemas internos, bases de dados e documentos sob a guarda do órgão.

Confirme a existência e acessibilidade

Verifique se a informação solicitada realmente existe e se está prontamente acessível para resposta.

Classifique a informação

Defina claramente se a informação é pública, parcialmente restrita, inexistente ou sigilosa.

Atenção aos Dados Pessoais



LAI x LGPD

[A Lei de Acesso à Informação \(LAI\)](#) e [a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais \(LGPD\)](#) são compatíveis.

Elas harmonizam o direito de acesso à informação com a proteção de dados pessoais e o direito à intimidade, sem conflitos entre suas disposições.

Em caso de dúvida: consulte a Ouvidoria antes de responder.

Etapa 3: Elaboração da Resposta



Utilize linguagem simples

Evite jargões técnicos. Garanta que o cidadão compreenda sua resposta com facilidade.



Fundamente com fontes

Cite documentos, sistemas e datas para sustentar a informação fornecida.



Organize os anexos

Nomeie os arquivos de forma descritiva e confirme que estão legíveis.



Seja completo e objetivo

Responda exatamente ao que foi perguntado, sem incluir informações desnecessárias.



Quando a informação não existe

Justifique a ausência

"A informação solicitada não consta nas bases de dados do órgão porque não é produzida ou armazenada por este Ministério."

Detalhe a busca realizada

"Realizamos busca nos sistemas X, Y e Z, e não localizamos registros relacionados ao período informado."

Oriente o solicitante

"Sugerimos que o pedido seja direcionado ao órgão [nome], que detém competência sobre o tema."

Fundamente a Negativa de Acesso

Lembre-se: o sigilo é uma exceção. Ao negar o acesso à informação, fundamente sua decisão com base na legislação aplicável:

[Art. 23 da LAI](#)

Informações Classificadas como Sigilosas: Proteção da segurança do Estado, relações internacionais e projetos de pesquisa científica.

[Art. 31 da LAI](#)

Proteção Pessoal: Informações referentes à intimidade, vida privada, honra e imagem de indivíduos.

[Art. 5º do Decreto 7.724/2012](#)

Atividade Empresarial: Informação sobre atividade empresarial de pessoas jurídicas.

[Art. 20 do Decreto 7.724/2012](#)

Documento preparatório: Documentos preparatórios ainda não concluídos ou em fase de estudo.



Para mais informações sobre Informações Classificadas como Sigilosas acesse o [Guia de Classificação de Informação em Grau de Sigilo do Ministério das Cidades](#).



Etapa 4: Validação e Envio



Revise completamente

Leia a resposta sob a perspectiva do cidadão, garantindo que todas as perguntas sejam respondidas.



Verifique anexos

Confirme que todos os documentos mencionados estão incluídos, nomeados corretamente e acessíveis.



Encaminhe no prazo

Envie a resposta final à Ouvidoria, em até 15 dias úteis, utilizando despacho no SEI.



Mantenha o processo ativo no SEI até o envio da resposta final. Caso necessite de **prorrogação do prazo, solicite-a imediatamente por meio de despacho no SEI.**

Etapa 5: Pós-atendimento



Promova a Transparência Ativa

Identifique e prepare informações relevantes para publicação proativa no portal de transparência.



Documente os Aprendizados

Registre as dificuldades e lições aprendidas para aprimorar processos e evitar futuros problemas.



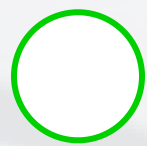
Boas práticas essenciais



Coopere Constantemente

Mantenha comunicação regular com a Ouvidoria.

Alinhe prazos, esclareça dúvidas e informe sobre novidades para garantir fluidez no processo.



Priorize a Clareza na Comunicação

Garanta que sua resposta seja compreensível, tanto quanto o conteúdo técnico.

Se necessário, utilize exemplos para facilitar o entendimento.



Seja Proativo com Informações

Observe temas com alta demanda.

Se um assunto gera muitos pedidos, sugira sua publicação imediata na transparência ativa.



Documente Procedimentos

Registre as fontes consultadas e as decisões tomadas.

Isso garante a rastreabilidade e a consistência do trabalho.

Você faz a diferença!

Como servidor do Ministério das Cidades, você é protagonista na garantia do direito constitucional de acesso à informação.

Cada resposta de qualidade fortalece a democracia e a confiança do cidadão nas instituições públicas.

Continue aprimorando suas práticas, compartilhe conhecimento com sua equipe e conte sempre com o apoio da Ouvidoria.



Ouvidoria do Ministério das Cidades

Plataforma Fala.BR

<https://falabr.cgu.gov.br>

E-mail

ouvidoria@cidades.gov.br

Whatsapp

(61) 3314-6624

Endereço

Setor Bancário Norte, Quadra 2, Bloco E, 14º andar, Brasília/DF