



Passo a Passo

# Guia Prático para Solicitar Informações pelo Sistema Fala.BR - Prefeitura de Volta Redonda



# Introdução

A Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) assegura a qualquer pessoa, física ou jurídica, o direito de solicitar dados e documentos produzidos ou custodiados pelo poder público. Esse marco legal reforça o compromisso da Administração Pública com a transparência e o controle social, princípios fundamentais para uma gestão íntegra e participativa.

Para facilitar o envio e o tratamento dessas solicitações em todo o país, a Controladoria-Geral da União desenvolveu a Plataforma Fala.BR, um sistema integrado que reúne, em um único ambiente, os pedidos de acesso à informação e diferentes tipos de manifestações direcionadas aos órgãos públicos.

O Município de Volta Redonda aderiu ao módulo de Acesso à Informação do Fala.BR, permitindo que os cidadãos registrem seus pedidos de forma digital, simples e padronizada. Por meio desse sistema, é possível solicitar informações, acompanhar prazos, consultar respostas, apresentar recursos e acessar o histórico completo das solicitações realizadas.

A utilização do Fala.BR fortalece a transparência municipal, amplia o acesso às informações públicas e facilita o relacionamento entre o cidadão e a Administração. Este guia foi elaborado para auxiliar você a compreender e utilizar o sistema corretamente, garantindo que seu pedido seja registrado com clareza e tratado dentro dos prazos legais.



Passo a Passo

# Como acessar o Fala.BR?



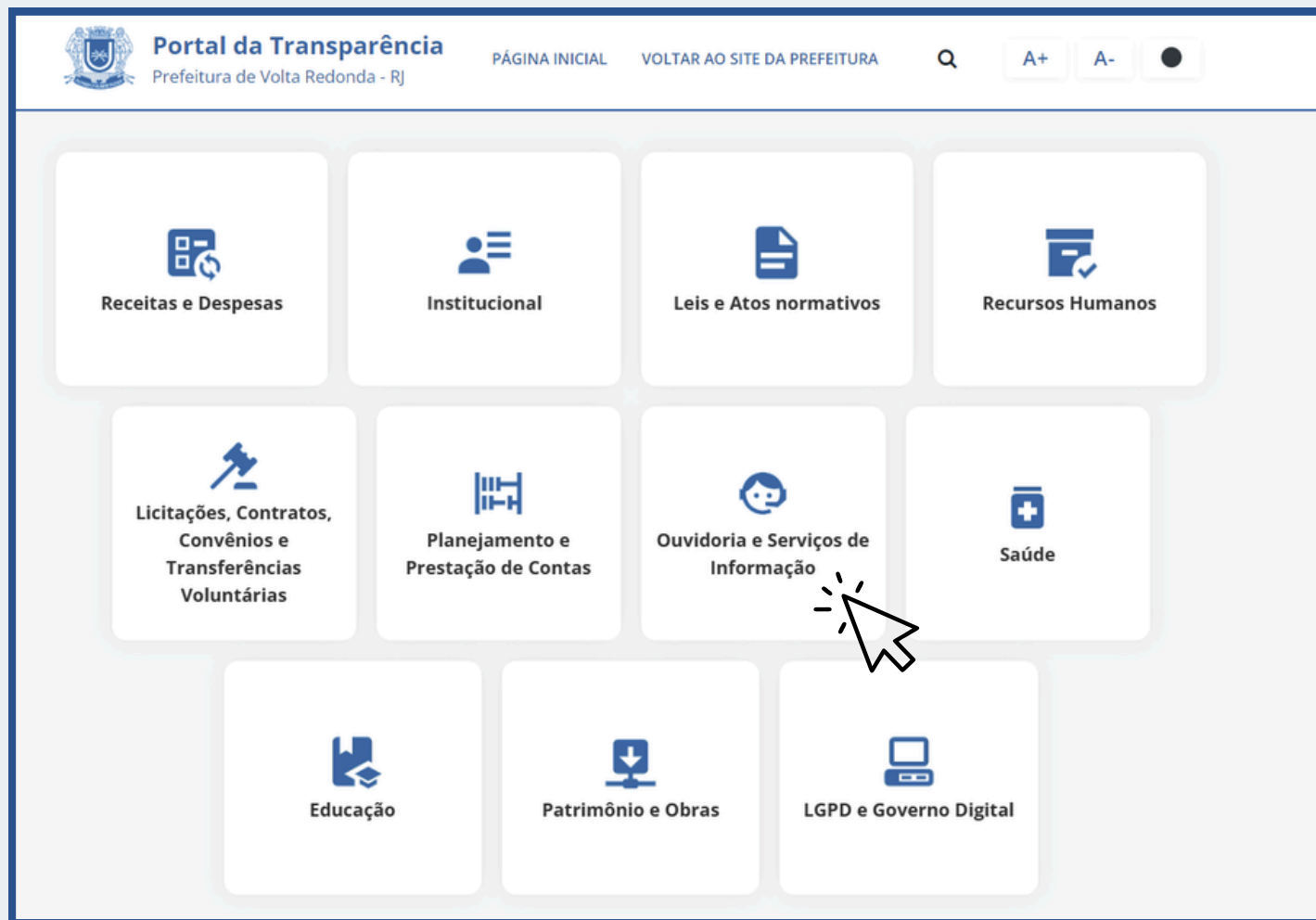
# Acesso ao Fala.BR

O acesso ao Fala.BR pode ser feito de duas formas:

## 1) Acesso pelo Portal da Transparência da Prefeitura

É possível acessar o Fala.BR através do Portal da Transparência de Volta Redonda, disponível no link: <https://transparenciavr.cr2.net.br>

No Portal da Transparência, basta clicar na opção “**Ouvidoria e Serviços de Informação**”, conforme demonstrado na imagem abaixo:




Ao clicar na opção “**Ouvidoria e Serviços de Informação**”, o cidadão é direcionado para a página contendo os principais serviços relacionados ao acesso à informação e à Ouvidoria.

Dentro desta página, clique na primeira opção: **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**.

Essa é a área onde ficam centralizadas as orientações oficiais sobre o atendimento presencial, eletrônico e os prazos legais.

## OUVIDORIA E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

- Serviço de Informação ao Cidadão – Fala.Br 
- Guia do Usuário – Fala.Br
- Relatório Estatístico
- Documentos e Informações Sigilosas
- Ouvidoria (solicitações, denúncias, sugestões, reclamações e elogios)
- Guia do Usuário – Ouvidoria
- Carta de Serviços ao Usuário
- Regulamentação



# Acesso ao Fala.BR

Na página do SIC, localize o item: **Sistema de Solicitações Eletrônicas: Clique aqui para acessar**

Clique no link destacado.

Ele levará diretamente ao módulo do Fala.BR, onde é realizado o envio dos pedidos de informação.

## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

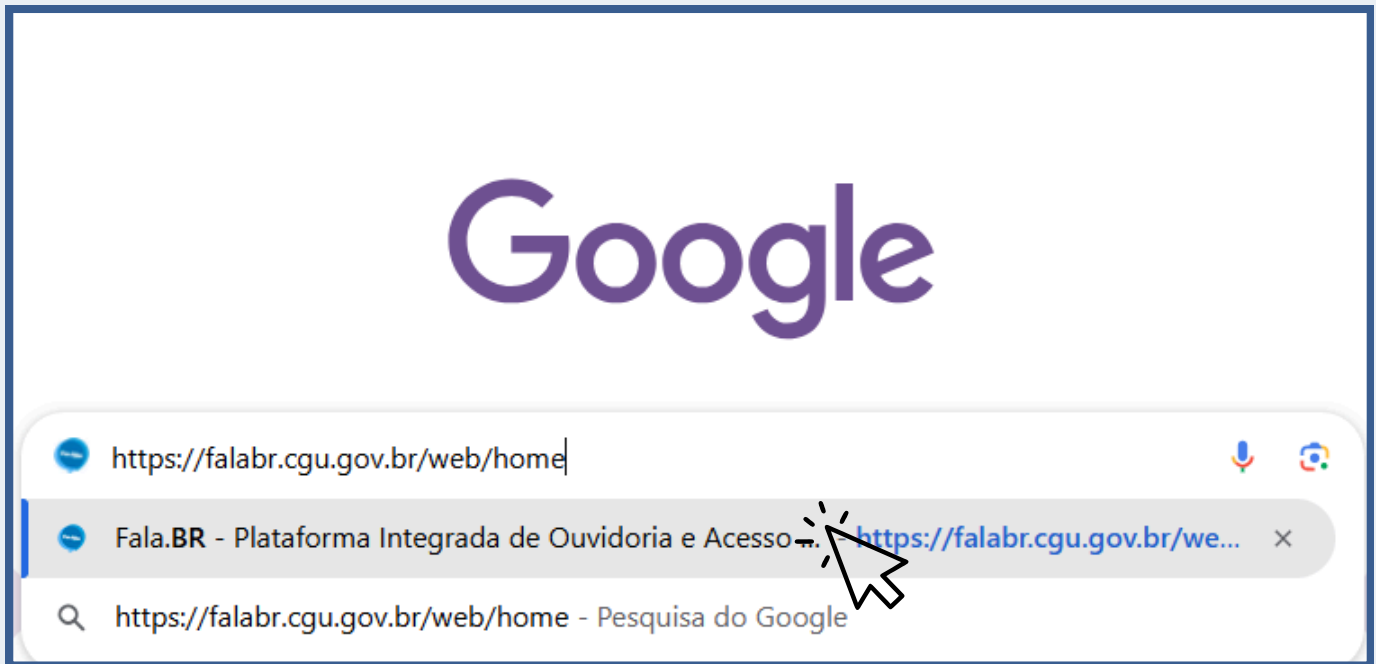
- **Unidade Responsável:** Secretaria de Planejamento, Transparência e Modernização da Gestão
- **Responsável:** Karine Figueiredo Silva
- **Endereço:** Avenida Paulo de Frontin, nº 457, Aterrado – Volta Redonda, RJ
- **E-mail:** [seplagvr.transparencia@gmail.com](mailto:seplagvr.transparencia@gmail.com)
- **Telefone(s):** (24) 3511-3550
- **Horário de Atendimento:** Segunda a Sexta, das 8h às 18h.
- **Prazo de Resposta:** O prazo máximo de resposta é de 20 dias a partir da data de solicitação, recursal 10 dias.
- **Regulamentação da LAI:** [Clique aqui para acessar](#)
- **Sistema de Solicitações Eletrônicas (Fala.Br):** [Clique aqui para acessar](#)



## Acesso ao Fala.BR

### 2) Acesso direto pelo site do Fala.BR

A segunda opção de acesso é feita diretamente pelo site do Fala.BR, através do link: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>



A partir deste ponto, você será direcionado para a página inicial do Fala.BR, seguindo qualquer uma das duas formas de acesso!



# Acesso ao Fala.BR

Partindo da tela inicial do Fala.BR:

1) Clique no botão **Entrar** no alto da tela, à direita. Esse é o acesso oficial para utilizar o sistema por meio da conta GOV.BR.



2) O cidadão, então, será encaminhado para a página de autenticação do GOV.BR. Nessa tela, é possível escolher entre:

- Entrar com CPF (pessoa física)
- Entrar com CNPJ (pessoa jurídica)

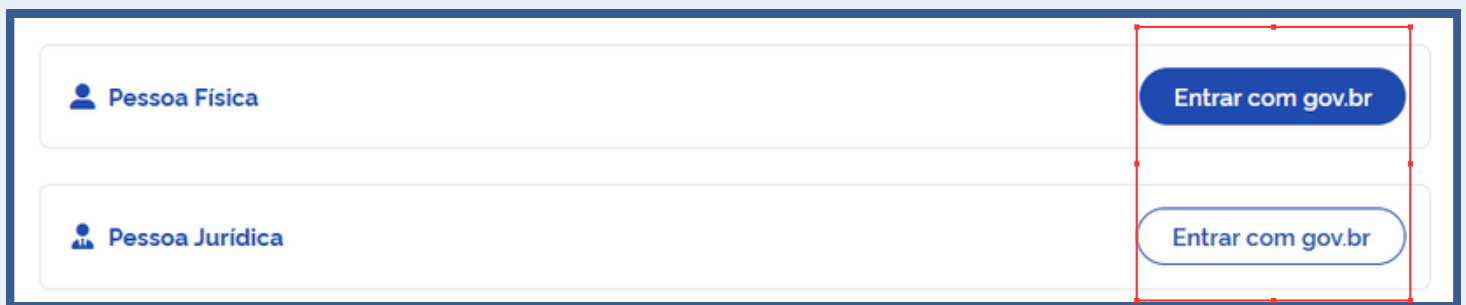


## Acesso ao Fala.BR

O usuário deve selecionar a opção que corresponde ao tipo de conta que deseja utilizar.

**Observação:** Caso o usuário não possua uma conta Gov.BR, no canal Digital GOVBR foi disponibilizado um vídeo orientando sua criação, através do link: <https://www.youtube.com/watch?v=qmqJqr3fN5w>

3) Para acessar o sistema, clique no botão "Entrar com Gov.BR".



Formulário de seleção de tipo de conta:

- Pessoa Física
- Pessoa Jurídica

4) Será levado então, à página de autenticação do Gov.BR, onde entrará com login e senha.



Identifique-se no gov.br com:

Número do CPF  
Digite seu CPF para **criar** ou **acessar** sua conta gov.br

CPF

Outras opções de identificação:

- Login com seu banco SEJA CONTA SEM PRESTA
- Login com QR code
- Seu certificado digital
- Seu certificado digital em nuvem

Está com dúvidas e precisa de ajuda?  
[Termo de Uso e Aviso de Privacidade](#)

# Como fazer uma Solicitação de Informação?



# Das Solicitações

Após a autenticação, o usuário é levado de volta à página inicial do Fala.BR.

1) Acesse **Novo Pedido de Acesso à Informação**, no canto direito da tela para que seja feita uma nova solicitação.

gov.br Controladoria-Geral da União

Inicio Acesso à Informação Ouvidoria

Fala BR  
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Damos as boas-vindas à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação  
Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei nº 13.460/2017.

**Ouvidoria**

**Nova Manifestação**  
Registre a sua solicitação, reclamação, denúncia, sugestão ou elogio

**Nova Manifestação - Ouvidoria Interna**  
Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.

**Minhas Manifestações**  
Consulte o andamento de suas manifestações

**Lei de Acesso à Informação - LAI**

**Novo Pedido de Acesso à Informação**  
Registre o seu pedido de acesso à informação

**Meus Pedidos e Recursos de Acesso à Informação**  
Consulte o andamento de seus pedidos e recursos da LAI

2) Escolha o tipo de solicitação que se aplica ao seu caso e clique em **Continuar**


## Antes de registrar seu pedido

Indique a opção que se aplica ao seu caso:

- Quero fazer um pedido sobre minhas informações pessoais.**  
Selecione esta opção para solicitar seus documentos ou informações pessoais, inclusive dados pessoais que constam em documentos públicos.
- Quero fazer um pedido de informações pessoais de outra pessoa.**  
Selecione esta opção para solicitar documentos ou informações pessoais de terceiros, inclusive dados pessoais que constam em documentos públicos. Essa opção se aplica mesmo que você tenha procuração ou seja representante legal da pessoa.
- Quero pedir informações públicas.**  
Selecione esta opção para solicitar documentos ou informações públicos mantidos por órgãos e entidades.

# Das Solicitações

3) Na página seguinte, faça seu pedido de informação



## Faça seu pedido de acesso à informação

Escolha essa opção para obter informações produzidas ou custodiadas pela Administração Pública.

**Preserve minha identidade.** Não quero que o órgão saiba quem fez o pedido.  
**Atenção:** Isso impede o atendimento de pedidos de acesso às suas informações pessoais.

**Destinatário**

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal) ^

Órgãos estaduais e municipais **não tem obrigação de utilizar o FalaBR**. Caso não encontre o estado ou município desejado, procure nos sites dos respectivos entes.

**Esfera**

Selezione

Órgão para o qual você quer enviar seu pedido de acesso à informação

Comece a digitar o nome ou a sigla do órgão para selecioná-lo na lista que será exibida

Selezione

Obrigatório

**Descrição**

Sobre qual assunto você quer falar?


Selezione

**Resumo**

Digite um breve resumo

Obrigatório

**Obs.:** O cidadão pode optar por deixar sua solicitação anônima, selecionando esta caixa no canto superior esquerdo.



## Faça seu pedido de acesso à informação

Escolha essa opção para obter informações produzidas ou custodiadas pela Administração Pública.

**Preserve minha identidade.** Não quero que o órgão saiba quem fez o pedido.  
**Atenção:** Isso impede o atendimento de pedidos de acesso às suas informações pessoais.



## Das Solicitações

4) Preencha os campos de **Destinatário**:

- **Esfera:** Municipal
- **Estado:** RJ
- **Município:** Volta Redonda
- **Órgão:** Prefeitura Municipal - Volta Redonda/RJ

Destinatário

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal) ▲

Órgãos estaduais e municipais **não tem obrigação de utilizar o FalaBR**. Caso não encontre o estado ou município desejado, procure nos sites dos respectivos entes.

Esfera: Municipal Estado: RJ Município: Volta Redonda

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

Prefeitura Municipal - Volta Redonda/RJ

Obrigatorio

5) Agora preencha os campos de **Descrição** da sua Solicitação:

- Selecione o **assunto** da sua solicitação
- Escreva um **breve resumo** do que seja sua solicitação
- Escreva sua solicitação de informação no campo **Fale aqui**
- Por fim, se desejar, adicione um arquivo



# Das Solicitações

Aqui está um exemplo de solicitação de informação:

## Descrição

Sobre qual assunto você quer falar?

Infraestrutura rural e urbana

Resumo

Acompanhamento - Obra

Obrigatório.

Fale aqui

Com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), solicito o cronograma físico-financeiro referente à obra realizada no bairro Jardim das Flores, no município Alfa, bem como cópia do contrato firmado com a empresa vencedora da licitação que executou o serviço.

Restam **7727** caracteres

Obrigatório.

Envio de arquivos

 *Selecione o arquivo*

São aceitos documentos de texto (.pdf, .doc, .docx, .txt), imagens (.jpeg, .jpg, .png, .bmp), planilhas (.xls, .xlsx) e multimídia (.mp3, .mp4)

6) Depois de feita sua solicitação, clique apenas em **Avançar**

← Voltar

Avançar →



# Das Solicitações

7) Revise sua solicitação e clique em **Concluir**.



## Revisão

Resumo do seu pedido de acesso à informação

**Tipo:** Acesso à Informação

**Órgão Destinatário:** Prefeitura Municipal - Volta Redonda/RJ

**Assunto:** Infraestrutura rural e urbana

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

**Canal de Entrada:** Internet

### Fale aqui:

Com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), solicito o cronograma físico-financeiro referente à obra realizada no bairro Jardim das Flores, no município Alfa, bem como cópia do contrato firmado com a empresa vencedora da licitação que executou o serviço.


[← Voltar](#)

[Concluir →](#)




# Das Solicitações

## 8) Prontinho! Sua solicitação está feita!



### Conclusão

Seu pedido de acesso à informação foi registrado com sucesso

 **Agradecemos a sua participação!**


Para acompanhar o andamento do seu pedido de acesso à informação, anote e guarde o número de protocolo a seguir:

<b>Número de protocolo:</b> 04260202600000344	<b>Email utilizado:</b> [REDACTED]
<b>Data de cadastro:</b> 12/02/2026	<b>Prazo inicial de atendimento:</b> 04/03/2026

**Para consultar seu pedido de acesso à informação**

**Cidadão cadastrado**  
Acesse o sistema (com seu usuário e senha) e consulte todos os pedidos de acesso à informação que você cadastrou no sistema.

**Cidadão sem cadastro no sistema**  
Informe o número do protocolo e o código de acesso

 **Imprimir**

Você também receberá uma confirmação no e-mail cadastrado no Gov.BR

[Fala.BR] Manifestação 04260.2026.000003-44 Registrada Caixa de entrada x

nao-responder.falabr@cgu.gov.br

para mim ▾

Prezado(a) Senhor(a),

Seu pedido de acesso à informação foi processado com sucesso e recebeu o número de protocolo [04260.2026.000003-44](#).

Para obter detalhes do pedido de informação, clique no número do protocolo informado, poderão ser exigidos usuário e senha para acessar o sistema. A situação do seu pedido também poderá ser verificada, sempre que desejar, por meio da opção "Acesso à Informação/Meus Pedidos e Recursos", no menu do sistema.

O seu pedido de informação deverá ser processado no prazo de 20 (vinte) dias, conforme estabelecido no art. 11, § 1º, da Lei nº 12.527/2011, podendo esse prazo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, conforme dispõe o art. 11, § 2º, da referida Lei.

Na hipótese de omissão de resposta ao seu pedido, o(a) senhor(a) poderá apresentar reclamação.

Atenção: o prazo para apresentar reclamação é de 10 (dias) e se inicia 30 dias após o registro do seu pedido. O botão "Reclamar" ficará disponível no sistema apenas nesse período.

Uma vez respondido o pedido, é possível interpor recurso, também no prazo de 10 (dez) dias, contados da data em que o pedido foi respondido, conforme previsto no artigo 15 da Lei citada.

Visite o site <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br> para obter mais informações.

Mensagem automática

Favor não responder a este e-mail

# Solicitação Respondida: O que fazer?





# Solicitação respondida

Outra opção para acessar suas manifestações é feita diretamente pelo link do Fala.BR, disponível no link:

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

**Atenção!** Você também precisará fazer a autenticação com sua conta GOV.BR!

Ao entrar na página inicial do Fala.Br, você conseguirá visualizar suas manifestações clicando em **Meus pedidos e Recursos de acesso à informação**, no canto inferior direito, como na demonstração abaixo:

Damos as boas-vindas à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação  
Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei nº 13.460/2017.

**Ouvidoria**

- Nova Manifestação**  
Registre a sua solicitação, reclamação, denúncia, sugestão ou elogio
- Nova Manifestação - Ouvidoria Interna**  
Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.

**Lei de Acesso à Informação - LAI**

- Novo Pedido de Acesso à Informação**  
Registre o seu pedido de acesso à informação
- Meus Pedidos e Recursos de Acesso à Informação**  
Consulte o andamento de seus pedidos e recursos da LAI

Na página seguinte, você conseguirá visualizar suas solicitações de informação e os recursos que foram entrados.



# Solicitação respondida

Na página seguinte, será possível visualizar suas solicitações de informação e os recursos que foram registrados.


## Meus Pedidos e Recursos de Acesso à Informação

Consulte seus pedidos ou recursos de acesso à informação

Pedidos Recursos

Informe os filtros de consulta desejados

Total de registros: 1

Ações	Número	Tipo	Órgão Destinatário	Assunto	Cadastro	Prazo	Situação
Responder pesquisa	04260.2026.000003-44 	Acesso à Informação	Prefeitura Municipal - Volta Redonda/RJ	Infraestrutura rural e urbana	12/02/2026	04/03/2026	Concluída

Exibir 10 1-1 de 1 itens Página 1

Clique no número de protocolo em azul para visualizar a resposta à sua solicitação, conforme o exemplo acima.

A tela seguinte mostrará os Detalhes do Pedido de Acesso à informação, como na imagem abaixo

## Detalhes do Pedido de Acesso à Informação

Consulte aqui os detalhes do pedido de acesso à informação selecionado

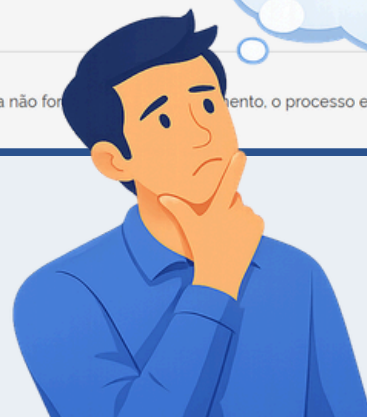
Ir para

### Informações da Resposta

^ Data da resposta: 12/02/2026, às 15:09

Tipo Resposta Conclusiva	Responsável pela resposta Julia Martins	Destinatário recurso 1ª instância Prefeitura De Volta Redonda
Decisão Acesso Negado	Especificação da decisão Processo decisório em curso	
Resposta Informamos que a solicitação de informação não pôde ser atendida, pois as obras no bairro Jardim das Flores ainda não foram concluídas. Portanto, o processo encontra-se em fase de conclusão do contrato com a empresa responsável.		

E o que acontece quando meus pedidos são negados ou não obtenho a resposta que preciso?



# Como solicitar um recurso para respostas incompletas ou omissão de respostas?



# Dos Recursos

Caso sua solicitação de informação não tenha sido respondida ou não atenda ao que foi solicitado, você terá o prazo de até 10 (dez) dias corridos para apresentar um recurso.

Para isso, você poderá seguir o passo a passo abaixo:

1) Acesse a página inicial do Fala.BR e clique em **Meus pedidos e Recursos de Acesso à Informação**, como já demonstrado anteriormente



The screenshot displays the Fala.BR website interface. At the top, there is a navigation bar with the 'gov.br' logo, 'Controladoria-Geral da União', and links for 'Inicio', 'Acesso à Informação', and 'Ouvidoria'. Below the navigation bar, the main heading reads 'Damos as boas-vindas à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação'. The interface is divided into two main sections: 'Ouvidoria' and 'Lei de Acesso à Informação - LAI'. Under 'Ouvidoria', there are three options: 'Nova Manifestação' (with a blue speech bubble icon), 'Nova Manifestação - Ouvidoria Interna' (with a green speech bubble icon), and 'Minhas Manifestações' (with a blue folder icon). Under 'Lei de Acesso à Informação - LAI', there are two options: 'Novo Pedido de Acesso à Informação' (with a yellow speech bubble icon) and 'Meus Pedidos e Recursos de Acesso à Informação' (with a blue folder icon). A mouse cursor is pointing at the 'Meus Pedidos e Recursos de Acesso à Informação' option.



# Dos Recursos

Selecione a solicitação desejada.

Pedidos		Recursos					
Informe os filtros de consulta desejados							
Total de registros: 1							
Ações	Número	Tipo	Órgão Destinatário	Assunto	Cadastro	Prazo	Situação
Responder pesquisa	04260.2026.0000034112	Acesso à Informação	Prefeitura Municipal - Volta Redonda/RJ	Infraestrutura rural e urbana	12/02/2026	04/03/2026	Concluída

Desça até o final da página e clique em Recorrer em 1ª instância.

Data/Hora	Ação	Responsável	Informações adicionais
12/02/2026 14:16	Cadastro	[REDACTED]	Registro dos dados da manifestação
12/02/2026 15:09	Registro Resposta	[REDACTED]	Resposta Conclusiva

Exibir 10 1-2 de 2 itens Página 1

**Encaminhamentos**  
Não foram encontrados registros.

**Prorrogações**  
Não foram encontrados registros.

**Respostas à pesquisa de satisfação**  
Não foram encontrados registros.

[← Voltar](#) [Responder Pesquisa](#) [Recorrer em 1ª Instância](#) [Exportar](#)



# Dos Recursos

Abrirá a seguinte tela:

## Registrar Recurso de 1ª Instância

### Resumo da manifestação

Número de protocolo	04260.2026.000003-44 <a href="#">[Detalhes da manifestação]</a>
Tipo de manifestação	Acesso à Informação
Esfera	Municipal
Órgão destinatário	Prefeitura Municipal - Volta Redonda/RJ
Situação atual	Concluída
Fale aqui (teor)	TESTE Com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), solicito o cronograma físico-financeiro referente à obra realizada no bairro Jardim das Flores, no município Alfa, bem como cópia do contrato firmado com a empresa vencedora da licitação que executou o serviço.
Última resposta:	<b>Data da Resposta:</b> 12/02/2026, às 15:09 <b>Tipo:</b> Resposta Conclusiva <b>Texto:</b> Informamos que a solicitação de informação não pôde ser atendida, pois as obras no bairro Jardim das Flores ainda não foram iniciadas. No momento, o processo encontra-se em fase de conclusão do contrato com a empresa responsável.

Role até o final da página e preencha os seguintes dados para registro do recurso:

- Tipo do recurso;
- e Justificativa;

Clique em **Salvar**

Veja o exemplo na página seguinte.

# Dos Recursos

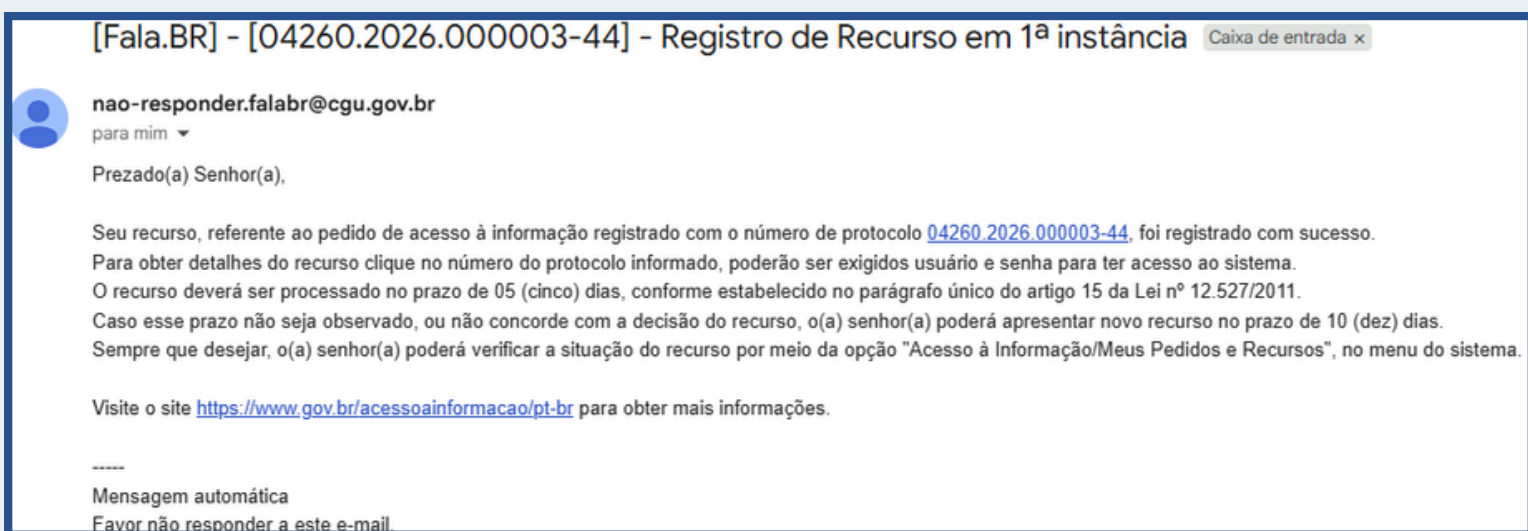
Dados para registro do recurso

Órgão Destinatário do Recurso Prefeitura Municipal - Volta Redonda/RJ	Data de Abertura 13/02/2026	Prazo de Atendimento 23/02/2026
Tipo do recurso Informação incompleta	Justificativa Solicito a revisão da resposta recebida, pois, apesar de a obra ainda não ter sido iniciada, o cronograma físico-financeiro e o contrato firmado fazem parte da documentação pública do processo de contratação, não estando condicionados ao início da execução da obra.	
Obrigatório.	Restam 7600 caracteres	
Envio de arquivos Selecione o arquivo	Obrigatório.	

São aceitos arquivos texto, pdf, pacote Office, multimídia e compactados.

[← Voltar](#) [Salvar](#)

Um novo e-mail será enviado para a sua caixa de entrada, como mostra o exemplo abaixo.



O seu recurso será encaminhado à Secretaria Municipal de Planejamento, Transparência e Modernização da Gestão (SEPLAG), que o remeterá à Ouvidoria Geral do Município. A Ouvidoria terá o prazo de até 5 (cinco) dias corridos para se manifestar, deferindo-o ou indeferindo-o.



## Dos Recursos

Em caso de deferimento do recurso, a Ouvidoria Geral do Município comunicará o órgão responsável pelo atendimento do pedido de informação, que deverá adotar as providências necessárias no prazo de 20 (vinte) dias.

Se o recurso for indeferido pela Ouvidoria Geral do Município, o cidadão poderá apresentar um novo recurso, em segunda instância, dirigido à Comissão Permanente de Avaliação e Monitoramento.

A SEPLAG, órgão que preside essa Comissão, terá até 10 (dez) dias para analisar todo o conteúdo do processo e encaminhá-lo aos demais membros, convocando posteriormente uma reunião para discussão conjunta do recurso.

Para apresentar o recurso em segunda instância, caso o pedido tenha sido indeferido pela Ouvidoria Geral do Município, o cidadão deve seguir o passo a passo descrito em **Como solicitar um recurso para respostas incompletas ou omissão de respostas?** e selecionar a opção **Recurso em Segunda Instância**, destinada à Comissão Permanente de Avaliação e Monitoramento.

Para mais informações ou em caso de dúvidas, o cidadão pode consultar o manual da Controladoria Geral da União no link: [https://wiki.cgu.gov.br/index.php?title=Manual do Usu%C3%A1rio#Como fazer um Pedido de Acesso %C3%A0 Informa%C3%A7%C3%A3o](https://wiki.cgu.gov.br/index.php?title=Manual_do_Usu%C3%A1rio#Como_fazer_um_Pedido_de_Acesso_%C3%A0_Informa%C3%A7%C3%A3o)



## Entre em Contato



Departamento de Transparência Pública

**(24) 3511-3550**

Responsável pelo Setor:

**Karine Figueiredo Silva**

Secretaria Municipal de Planejamento,  
Transparência e Modernização da Gestão

A Prefeitura de Volta Redonda agradece sua participação e reforça o compromisso com a transparência e o acesso à informação.



PREFEITURA MUNICIPAL DE

**VOLTA  
REDONDA**

COM O POVO HONESTIDADE  
E COMPETÊNCIA