

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC



Instruções aos respondentes

Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Equipe do SIC-UFERSA

Conteúdo

Apresentação

O que é o SIC?

Legislação

Prazos e recursos

Casos Especiais

Caso 1: É mesmo um pedido de informação?

Caso 2: A informação é de competência do órgão?

Caso 3: Indeferimento de acesso

Caso 4: Recursos

Recomendações adicionais

Informações pessoais

Documentos classificados


Prazos e autoria

Formatação das respostas

Condutas ilícitas

Equipe e contatos

Links úteis



Apresentação

Apresentação

Este material foi elaborado com o objetivo instruir os setores da Ufersa encarregados de responder pedidos de informação encaminhados via Serviço de Informação ao Cidadão. Salientamos que a lisura e agilidade no fornecimentos destas informações resulta em impactos positivos para a instituição, tanto do ponto de vista dos órgãos de fiscalização e controle, em especial TCU e CGU, quanto da transparência perante os cidadãos.

O material não tem como meta ser exaustivo em relação ao tema da transparência passiva na Ufersa, mas apresentar aos servidores como se dão os trâmites dos pedidos de informação e como proceder de modo a maximizar a satisfação dos solicitantes.

A Equipe do SIC-UFERSA coloca-se à disposição para o esclarecimento de dúvidas relativas aos trâmites dos pedidos de informação demandados à Instituição. Contamos com todos os servidores para aperfeiçoar a transparência e o contato com o público em nossa universidade.

Equipe do SIC-UFERSA



O que é o SIC?

O que é o SIC?

- | A Lei 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI) foi criada com o objetivo de incrementar o controle social dos cidadãos sobre as atividades do setor público. A LAI engloba os poderes legislativo, executivo e judicial nos níveis municipal, estadual ou distrital e federal.
- | O principal aspecto da LAI é a definição de que o sigilo é a exceção e o acesso a regra, no que diz respeito aos dados produzidos ou custodiados pelo poder público.
- | Os pedidos de informação podem ser realizados pelos cidadãos sem exigência de motivação e independentemente de idade ou nacionalidade.
- | Pessoas jurídicas também podem fazer pedidos de acesso à informação.

O que é o SIC?

- | O artigo 9º da LAI versa sobre o modo como será assegurado o acesso às informações solicitadas pelo cidadão e indica que os órgãos criem serviços de informações ao cidadão (SIC's), cujas funções são:
 - | Atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
 - | Informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
 - | Protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações.

O que é o SIC?

- | Os pedidos de informação podem ser feitos por meio digital, via plataforma Fala.br (endereço disponível em "links úteis") ou fisicamente no SIC do órgão em questão.
- | Na Ufersa, a estrutura física do SIC localiza-se no Bloco Administrativo (Prédio Rosadão), térreo, junto à Divisão de Arquivo e Protocolo da Pró-Reitoria de Administração (PROAD).
- | O sistema Fala.br é administrado pela CGU e de uso obrigatório, ou seja, todos os pedidos de informação devem nele tramitar.



Legislação

Legislação

- | A existência dos SIC's na administração pública foi determinada pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação.
- | Por sua vez, a LAI dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição
- | O Decreto Nº 7.724, de 16 de maio de 2012, regulamenta a LAI.



Prazos e Recursos

Prazos e recursos

- | O artigo 11 da LAI determina que o acesso à informação disponível deve ser autorizado ou concedido de forma imediata, caso a informação já esteja disponível.
- | Caso o acesso não possa ser concedido de forma imediata, é dado prazo para resposta ao pedido de informação, podendo ser prorrogado, mediante justificativa dirigida ao requerente.
- | Em caso de indeferimento de acesso, o requerente poderá, em até **10 dias**, interpor recurso contra a decisão.

Prazos e recursos

- O pedido de informação é encaminhado aos setores da UFERSA por e-mail. Informações sobre o pedido, bem como o prazo para cumprimento são informados no Anexo:

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
Detalhes da Manifestação

Dados Básicos da Manifestação

Tipo de Acesso à Informação
Manifestação:

Esfera: Federal

NUP: ██████████

Órgão Destinatário: UFERSA-RN – Universidade Federal
Rural do Semi-Árido


Órgão de Interesse:

Assunto: Universidades e Institutos

Subassunto:

Data de Cadastro: 20/11/2020

Situação: Cadastrada

Data limite para resposta: 11/12/2020 

Prazos e recursos

- | Geralmente, os e-mails enviados pelo SIC aos setores pedem confirmação de leitura.
- | Caso não seja responsável pela resposta, o setor deve informar o SIC, para que o pedido seja encaminhado ao setor correto.
- | Caso o prazo se aproxime e não seja enviada confirmação de leitura ou qualquer tipo de retorno por parte dos setores, o SIC enviará alerta de vencimento de prazo.

Prazos e recursos

- | Os recursos serão dirigidos à autoridade hierarquicamente superior àquela que exarou a decisão impugnada.
- | Caso o acesso seja negado pelos órgãos ou entidades do Poder Executivo Federal (CGU), o requerente pode recorrer à Controladoria-Geral da União, que deliberará no prazo de 5 dias se:
 - | o acesso à informação não classificada como sigilosa for negado;
 - | a decisão de negativa de acesso à informação total ou parcialmente classificada como sigilosa não indicar a autoridade classificadora ou a hierarquicamente superior a quem possa ser dirigido pedido de acesso ou desclassificação;

Prazos e recursos

- | Os procedimentos de classificação de informação sigilosa estabelecidos nesta Lei não tiverem sido observados; e
- | Estiverem sendo descumpridos prazos ou outros procedimentos previstos na LAI.

Após a deliberação, a CGU poderá determinar que o órgão ou entidade adote as providências para se adequar ao cumprimento da LAI.

- | Caso o acesso seja negado pela CGU, o requerente pode ainda interpor recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, que tem como atribuição decidir a respeito do tratamento e classificação de informações sigilosas no âmbito da administração pública federal (ver art. 35 da LAI).



Casos Especiais

Caso 1: É mesmo um pedido de informação?

- | Algumas demandas enviadas pelo Fala.br não se enquadram na LAI, como elogios, dúvidas e sugestões, reclamações. Neste caso, o SIC informará ao cidadão e o encaminhará para o canal adequado de atendimento.
- | O sistema permite que demandas de **Ouvidoria** sejam encaminhados ao sistema **e-ouv**.

Caso 2: A informação é de competência do órgão?

- | Há casos em que o pedido de informação refere-se a outro órgão/entidade do serviço público. Neste caso, o SIC reencaminhará o pedido ao órgão de destino, após confirmar a competência.

Caso 3: Indeferimento de acesso

O Decreto 7.724/2012 regulamenta a LAI, traz no artigo 13 os casos em que os pedidos de informação não deverão ser atendidos:

- | Pedidos genéricos;
- | Pedidos desproporcionais ou desarrazoados; ou
- | Pedidos que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

Segue caracterização de cada um destes casos.

Caso 3.1: Pedido Genérico

A publicação "Aplicação da Lei de Acesso à Informação da Administração Pública Federal" (ver item 6 em *links* úteis) define pedido genérico como "aquele que não é específico, ou seja, não descreve de forma delimitada (quantidade, período temporal, localização, sujeito, recorte temático, formato, etc.) o objeto do pedido de acesso à informação, o que impossibilita a identificação e a compreensão do objeto da solicitação. É um pedido que se caracteriza pelo seu aspecto generalizante, com ausência de dados importantes para a sua delimitação e atendimento." Nota-se a importância de que o pedido deva ter delimitação no tempo.

Caso 3.2: Pedido desproporcional/desarrazoado

- | A publicação "Aplicação da Lei de Acesso à Informação da Administração Pública Federal" (ver item 6 em *links* úteis) define pedido desarrazoado como "aquele que não encontra amparo para a concessão de acesso solicitado nos objetivos da LAI e tampouco nos seus dispositivos legais, nem nas garantias fundamentais previstas na Constituição. É um pedido que se caracteriza pela desconformidade com os interesses públicos do Estado em prol da sociedade, como a segurança pública, a celeridade e a economicidade da administração pública."
- | No entanto, não é possível enquadrar um pedido nestes termos levando em conta a motivação do requerente, uma vez que a LAI dispensa o cidadão de apresentar motivação para o pedido.

Caso 3.2: Pedido desproporcional/desarrazoado

- | A publicação "Aplicação da Lei de Acesso à Informação da Administração Pública Federal"(ver item 6 em *links* úteis) define pedido desproporcional como aquele cujo atendimento compromete significativamente a realização das atividades rotineiras da instituição requerida, acarretando prejuízo injustificado aos direitos de outros solicitantes.
- | Neste caso, o indeferimento do acesso deve ser justificado pelo órgão, que informará ao cidadão em que termos se dá a inviabilidade operacional do pedido.
- | Cabe ao órgão o ônus de demonstrar a inviabilidade operacional do pedido, levando em consideração aspectos objetivos.

Caso 3.2: Pedido desproporcional/desarrazoado

A publicação "Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal" lista cinco aspectos a serem considerados para caracterizar um pedido de informação como desproporcional:

- | O quantitativo de registros componentes do banco de dados solicitado e objeto de eventual triagem, bem como seu método e critério de classificação;
- | A natureza e os motivos que embasariam a presunção de existência de informação pessoal ou sigilosa no documento ou banco de dados;
- | A quantidade estimada de horas de trabalho necessárias para o atendimento ao pedido;
- | O percentual de servidores do órgão/setor que seriam dedicados ao fornecimento da informação (número de servidores necessários ao atendimento do pedido em relação ao número de servidores existentes no órgão/setor); e

Caso 3.2: Pedido desproporcional/desarrazoado

- | As ações desenvolvidas pelo órgão, à luz da Lei 12.527/2011, no que se refere à gestão e à classificação das informações produzidas, acumuladas e custodiadas, demonstrando os esforços para otimização do atendimento de futuros pedidos.

Caso 3.3: Informação inexistente

- | A LAI foi criada para promover o acesso à informações, o que pressupõe sua existência.
- | O requerente não possui a prerrogativa de demandar a produção de toda e qualquer informação.
- | Quando a informação solicitada não existe, sequer fica caracterizada a negativa de informação por parte do órgão.

Caso 3.4: Solicitações frequentes

- | Neste caso, duas situações podem ocorrer: o cidadão realiza recorrentemente (i) pedidos semelhantes ou (ii) pedidos diversos.
- | Apesar de não estar caracterizado pela LAI, um requerente que exerce abusivamente o direito de demandar informações pode ser identificado a partir de alguns comportamentos, como
 - | Solicitação de documentos que o requerente comprovadamente possui;
 - | Elaboração de grande número de pedidos desarrazoados;
 - | Constante uso da via recursal, sem apresentar críticas.

Caso 4: Recursos

- | Conforme mencionado, o requerente pode recorrer caso o acesso seja negado ou considere a resposta dada pelo órgão como incompleta.
- | É importante observar que o requerente não deve recorrer para obter informações que vão além do pedido inicial. Neste caso, as informações adicionais desejadas devem ser solicitadas por meio de um novo pedido de acesso. O recurso, portanto, deve ser negado e a resposta deve deixar claro ao requerente a necessidade de um novo pedido.

Informações pessoais

- | É importante que o servidor responsável pela resposta a um pedido de acesso verifique a **presença de dados sensíveis** em materiais enviados como parte da resposta.
- | A Lei 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD) define como sensível "dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural."
- | Assim, antes de responder o e-mail do SIC com a resposta ao cidadão, é fundamental conferir a presença deste tipo de informação e removê-la. Exemplo: numa planilha que contenha uma coluna com números de CPF, apagar este dado.

Documentos classificados

- | Documentos classificados sob sigilo não devem ter acesso concedido. Caso haja dúvida a respeito do status de um documentos solicitado, consultar a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD) da Ufersa.
- | Dentre as atribuições as CPAD encontram-se a supervisão da classificação de documentos ([clique aqui](#)).
- | O servidor também deve ficar atento a pedidos que envolvem o registro de patentes e propriedade intelectual.

Prazos e autoria

- | Apesar do prazo para resposta ser definido pela LAI, internamente o SIC faz uma série de verificações antes de enviar a resposta. Tal procedimento tem como objetivo proteger o servidor e a Instituição.
- | Como a verificação e o processamento da resposta demanda tempo, o SIC recomenda que os servidores enviem as respostas com alguma folga no prazo sempre que possível.
- | Outro ponto importante é a autoria da resposta. Para que o requerente saiba qual o setor/servidor forneceu os dados, é importante que as respostas aos pedidos de acesso venham ao menos com a identificação do autor da resposta.

Formatação das respostas

- | A resposta a um pedido de informação deve ser clara, concisa, objetiva e estritamente relativa à pergunta feita pelo requerente. O objetivo é que a resposta seja de fácil entendimento para o usuário. Recomenda-se o uso de linguagem cidadã (ver em links úteis).
- | Após verificar que a resposta se cumpre tais requisitos, o servidor deve encaminhá-la por via eletrônica (sic@ufersa.edu.br) ou presencial (balcão do SIC).
- | Caso a resposta se dê por e-mail, é possível encaminhar até 9 (nove) anexos.
- | Em caso de negativa de acesso, justificar com base na LAI.
- | Se o pedido de informação não versar sobre atividades do setor, informar rapidamente o SIC para que seja dado o encaminhamento correto.

Condutas ilícitas

O Decreto 7.724/2012 estabelece que são condutas ilícitas por parte do servidor:

- | Recusar-se a fornecer informação requerida nos termos deste Decreto, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;
- | utilizar indevidamente, subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda, a que tenha acesso ou sobre que tenha conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;
- | agir com dolo ou má-fé na análise dos pedidos de acesso à informação;
- | divulgar, permitir a divulgação, acessar ou permitir acesso indevido a informação classificada em grau de sigilo ou a informação pessoal;

Condutas ilícitas

- | impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;
- | ocultar da revisão de autoridade superior competente informação classificada em grau de sigilo para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros; e
- | destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Estado.



Equipe e contatos


Equipe e contatos

Marisa Cristina de Oliveira Leite
Gestora do SIC
E-mail: marisaleite@ufersa.edu.br
Ramal: 1749

Janecely Silveira de Lima
Gestora do SIC
E-mail: jane.silveira@ufersa.edu.br
Ramal: 1030/1749

Kássio Camelo Ferreira da Silva
Autoridade de Monitoramento da LAI
E-mail: kassio.silva@ufersa.edu.br
Ramal: 1011





Links úteis

Links úteis

Clique para acessar:

- | [Plataforma Fala.br para pedidos de informação](#)
- | [Página para buscas de respostas dadas em resposta a pedidos de informação enviados ao Poder Público Executivo Federal.](#)
- | [Lei de Acesso à Informação](#)
- | [Lei Geral de Proteção de Dados](#)
- | [Decreto 7.724/2012](#)

Links úteis

- | Guia de procedimentos para atendimento à Lei de Acesso à Informação e utilização do e-SIC (integrado ao Fala.BR a partir de 31 de agosto de 2020)
- | Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal. Estudo publicado pela CGU.
- | Manual de Linguagem Cidadã do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - 2016.

