

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

LAI

Lei nº 12.527/2011

1º dia Treinamento dos Servidores dos Serviços de Informações ao Cidadão (SIC)

SECRETARIA DE PREVENÇÃO DA CORRUPÇÃO E INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS - SPCI
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

VÍDEO DE LANÇAMENTO DA LEI

ACORDOS DE APRENDIZAGEM

Para obtermos 100% de aprendizagem são necessários alguns acordos:

- Celulares no silencioso e, caso necessário, atenda fora de sala
- Alternância no ar condicionado
- Pontualidade
- Liberdade para perguntar
- Evitar conversas paralelas

PILARES

O PROCESSO

O 1º TREINAMENTO

Propósito: Treinar os servidores sobre a criação e implementação do Serviço de Informações aos Cidadãos.

Turno	1º DIA	2º DIA
MANHÃ (09h-12h)	Abertura	O Serviço de Atendimento aos Cidadãos
	Intervalo	
	Contextualização e Introdução a LAI (Princípios Gerais da Lei)	Fluxos de Processos (Virtual – Sistema - e Físico)
TARDE (14h-18h)	Almoço	
	A lei de Acesso à Informação Transparência Ativa	
	Intervalo	
	A lei de Acesso à Informação Atendimento ao Cidadão	

REGULAMENTAÇÃO

Está em processo de discussão na Casa Civil, com a participação de várias pastas.

Iremos apresentar, no máximo, **possíveis encaminhamentos** dos assuntos abordados na regulamentação. **Não teremos definições** sobre os assuntos tratados na regulamentação.

SISTEMA DE ACESSO A INFORMAÇÃO

Sistema de Entradas e Saídas da Lei de Acesso para Executivo Federal

Desenho finalizado e construção está em andamento na Controladoria-Geral da União.

Não serão apresentadas telas do programa.

Haverá um treinamento prático sobre o sistema nas primeiras semanas de

8 maio.



APRESENTAÇÃO PESSOAL



O QUE É ACESSO À INFORMAÇÃO E POR QUE É RELEVANTE?

Art. 5º. - XXXIII

- XXXIII – todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;**

DIREITO UNIVERSAL

Declaração Universal dos Direitos Humanos, 1946 (artigo 19):

*“Todos têm direito a liberdade de opinião e de expressão; este direito inclui a liberdade de expressar opiniões sem interferência e de buscar, **receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e sem limitações de fronteiras**”*

ONU

Visão das Organizações Internacionais (OI)

- Garantia de liberdade de expressão
- Necessidade de legislação específica para assegurar esse direito na prática.
- Tratados: Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos (ONU-1966), CADH (OEA-1969)

VÍDEO SOBRE PRINCÍPIOS

Se normativos internacionais e a Constituição Brasileira garantem o direito de acesso à informação é preciso publicar uma Lei?



Implicação prática: não há necessidade de MOTIVAÇÃO para os pedidos de acesso a informações públicas

QUAL É A IMPORTÂNCIA DA LAI

Presidência da República
Comunicação Social da Presidência da República

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA
do Governo Federal

Para Contatos | Classificações | Perguntas Frequentes | Links | Manual de Navegação

CONSTITUIÇÃO

- Constituições
- Receitas
- Convênios
- Empresas Sanctionadas
- Servidores

GRÁFICOS E DOWNLOADS

- Download de Consultas
- Portal em Gráficos

INFORMAÇÕES

- Índice do Portal
- Estado do Portal
- Aprenda Mais
- Notícias
- Central de Suporte
- Licitações e Contratos

Capítulo de
Transparência

Rede de
Transparência

Páginas de
Transparência Pública

Olhe Vivo
na Câmara Pública

Lei Complementar 131
Perguntas Frequentes

Seguro Defeso
Recursos federais destinados ao pescador artesanal

DESPESAS | RECEITAS | CONVÊNIO | CEIS | SERVIDORES

Informações Diárias (Atualizado a partir de maio de 2012)

Use o aplicativo para encontrar dados detalhados sobre a execução orçamentária e a aplicação do governo federal em nível municipal de municípios, de municípios para os Estados e DFs.

Informações Mensais (Atualizado a partir de 2012)

Use a aplicação para acompanhar os recursos públicos transferidos para União, no Interior, os Estados e Municípios brasileiros, ao Distrito Federal, e instruções especiais sobre coberturas, bem como para conferir os gastos diretos do Poder Executivo sobre as atividades dos Estados e Municípios.

Transferências de Recursos

- Exercício: (Selecione) ▾
- por Estado/Município
- por Programa
- por Ação
- por Favoriência: (Selecione) ▾

Consultas

Consultas Diretas do Governo

- Exercício: (Selecione) ▾
- por Tipo de Recurso
- por Origem Executor
- por Programa
- por Ação
- por Favoriência: (Selecione) ▾
- Dinâmicas Pagas
- por Carta de Pagamento: (Selecione) ▾ (Atualizado a partir de 2002)

Confira a previsão de investimentos e o plano de recursos que será aplicado na Copa 2014 e Rio Jogos Olímpicos e Paralímpicos 2016

COPA 2014

RIO 2016

Transparência nos Estados e Municípios

Verifique os recursos federais transferidos para Estados, Municípios e DF

ENQUETE

Você está sendo ouvido no Portal da Transparência do Governo Federal em questão de segundos!

NOTÍCIAS

- 02/05 - Quatro empresas são apontadas pelo Comitê de Cadastro Pro-Bílica
- 31/04 - Comissão de Pagamento de Dívida Civil de autuante condena de gestão pública
- 30/04 - Heger fala sobre governo aberto na Câmara dos Deputados
- 26/04 - Promulgação de projeto de lei estabelece o regime de contratação e realização das contratações municipais e estaduais de 14



DIRETRIZES E PRINCÍPIOS

- Maior número de informações para o maior número de pessoas

ATIVIDADE - Conversa em Duplas

Para você, após conhecer os princípios e as diretrizes da Lei de Acesso à Informação:

Qual será a **influência da Lei** na Administração Pública?

E na **relação da Administração Pública** com a sociedade?



PARTE 02

A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

- **Principais Conceitos**
- **Abrangência**
- Dever do Estado
- Direitos do Solicitante
- Sigilo
- Informações Pessoais
- Responsabilidade

PRINCIPAIS CONCEITOS RELATIVOS À INFORMAÇÃO

Art 4º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

Informação

Quaisquer dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

Documento

Unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

Distinções
básicas

Art 4º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

Categorias
específicas

Informação Sigilosa

É uma informação pública submetida temporariamente à restrição de acesso em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;

Informação Pessoal

É aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;

Não é uma informação pública.

Principais Conceitos

Tratamento

☐ Tratamento da Informação

O conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, destinação ou controle da informação;

Art 4º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

Autenticidade

Atributos

Qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;

***Autenticidade* está relacionada à identificação e à segurança da origem da informação.**

EXEMPLO

Fazenda
Ministério da Fazenda

 **Receita Federal**

[Clique aqui para voltar à Página Inicial.](#)

Confirmação da Autenticidade de Certidões

Preencha os campos abaixo para confirmar a autenticidade da certidão emitida, pela Secretaria da Receita Federal do Brasil.
Em Número/Código de Controle informe o número da certidão ou código de controle da certidão.
Preencher somente os campos Data da Emissão e Hora da Emissão para certidão emitida pela Internet.

Número do imóvel na Receita Federal (NIRF) :	<input type="text"/>	8 dígitos numéricos
Número/Código de Controle:	<input type="text"/>	7 dígitos numéricos ou 16 dígitos
Data da Emissão :	<input type="text"/>	8 dígitos numéricos
Hora da Emissão :	<input type="text"/>	6 dígitos numéricos

Art 4º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

Atributos

Integridade

Qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à sua origem, trânsito e destino.

Visa assegurar que a informação não foi modificado indevidamente.

Art 4º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

Primariedade

Atributos

Qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.

Exemplos:

Extrato x Contrato

Certidão x Processo

Tabela 1 - Produção, Consumo e Exportação de Algodão em Pluma

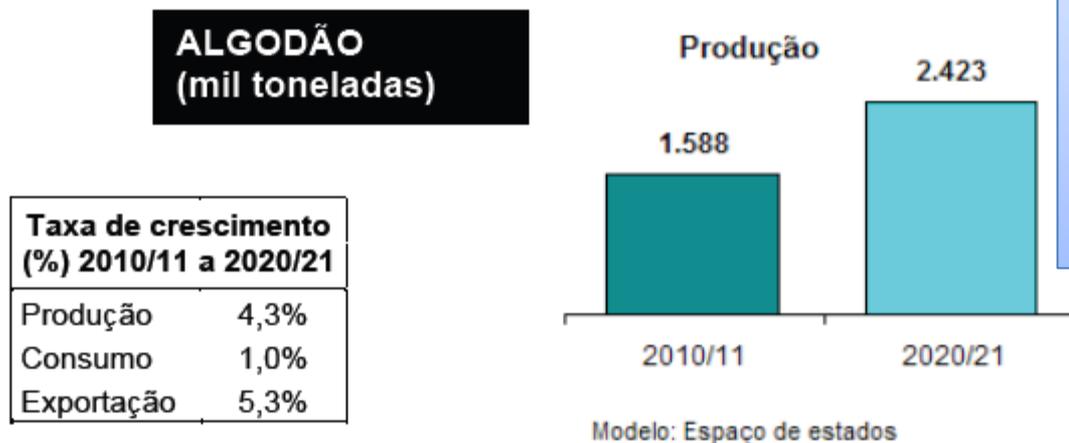
ALGODÃO (mil toneladas)

Ano	Produção			Consumo			Exportação		
	Projeção	Linf.	Lsup.	Projeção	Linf.	Lsup.	Projeção	Linf.	Lsup.
2010/11	1.588,3	1.117,2	2.059,3	993,7	872,0	1.115,4	521,2	337,9	704,4
2011/12	1.671,7	1.195,7	2.147,8	1.003,6	880,6	1.126,5	554,6	369,3	739,8
2012/13	1.755,2	1.273,7	2.236,7	1.013,4	889,0	1.137,8	588,0	400,6	775,3
2013/14	1.838,7	1.351,2	2.326,1	1.023,2	897,3	1.149,1	621,4	431,7	811,0
2014/15	1.922,1	1.428,4	2.415,9	1.033,0	905,5	1.160,6	654,8	462,7	846,9
2015/16	2.005,6	1.505,2	2.506,0	1.042,9	913,6	1.172,2	688,2	493,4	882,9
2016/17	2.089,1	1.581,5	2.596,6	1.052,7	921,6	1.183,8	721,6	524,1	919,0
2017/18	2.172,5	1.657,6	2.687,5	1.062,5	929,5	1.195,6	755,0	554,6	955,3
2018/19	2.256,0	1.733,2	2.778,8	1.072,3	937,3	1.207,4	788,3	584,9	991,8
2019/20	2.339,5	1.808,6	2.870,4	1.082,2	945,0	1.219,3	821,7	615,2	1.028,3
2020/21	2.422,9	1.883,6	2.962,3	1.092,0	952,6	1.231,4	855,1	645,3	1.065,0

Fonte: Elaboração da AGE/Mapa e SGE/Embrapa com dados da CONAB.

Modelos utilizados: Para a produção, consumo e exportação modelo Espaço de estados.

Fig. 1 - Produção, Consumo e Exportação de Algodão em Pluma

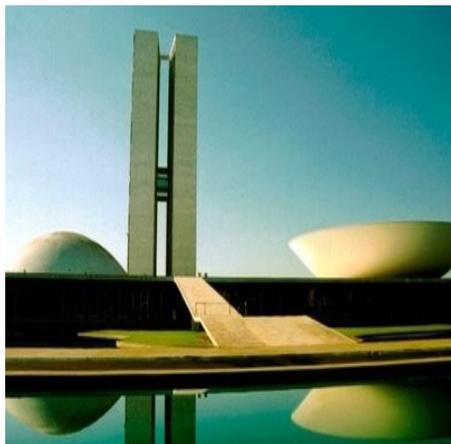


Dado trabalhado, mas íntegro e autêntico. Ainda assim, o cidadão tem o direito de solicitar a informação primária.

ABRANGÊNCIA

☐ Três poderes

☐ Três Esferas



ABRANGÊNCIA

- ❑ Órgãos e entidades da **Administração Direta e Indireta**.
- ❑ Inclui **empresas públicas, sociedades de economia mista** e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União.
- ❑ **Entidades privadas sem fins lucrativos que recebam recursos públicos, sejam:**
 - **diretamente do orçamento; ou**
 - **Mediante subvenções sociais, contratos de gestão, termos de parceria, convênios, acordos, ajustes ou outros instrumentos congêneres.**

TREINAMENTO SIC

Bom Almoço!



www.cgu.gov.br/acaoainformacao

SECRETARIA DE PREVENÇÃO DA CORRUPÇÃO E INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS -
SPCI
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

BOA TARDE!

A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

- Principais Conceitos
- Abrangência
- **Dever do Estado**
- **Direitos do Solicitante**
- **Sigilo**
- **Informações Pessoais**
- **Responsabilidade**

ATIVIDADE - CONVERSA EM DUPLAS

Em duplas, converse sobre a Lei de Acesso à informação:

O que você pensa sobre a Lei de Acesso à informação?

O que você já conhece sobre a Lei de Acesso à informação?

Quais são as suas **principais dúvidas** sobre a Lei de Acesso à informação?



REGULAMENTAÇÃO

DEVER DO ESTADO – ACESSO A INFORMAÇÃO

The screenshot shows the 'Portal da Transparência do Governo Federal' website. At the top, there is a navigation bar with the logo of the Presidency of the Republic and the text 'PORTAL DA TRANSPARÊNCIA do Governo Federal'. Below this, there are several main sections:

- CONSULTAS:** A list of links for 'Despesas', 'Receitas', 'Convênios', 'Empresas Sancionadas', and 'Servidores'.
- GRÁFICOS E DOWNLOADS:** A section for 'Download de Consultas' and 'Portal em Gráficos'.
- INFORMAÇÕES:** A list of links for 'Sobre o Portal', 'Dados do Portal', 'Aprenda Mais', 'Notícias', 'Controle Social', and 'Licitações e Contratos'.
- Destaque do Governo:** A featured section for 'Seguro Defeso' (Recursos federais destinados ao pescador artesanal), with sub-sections for 'DESPESAS', 'RECEITAS', 'CONVÊNIOS', 'CEIS', and 'SERVIDORES'. It includes 'Informações Diárias' (dados a partir de maio de 2010) and 'Informações Mensais' (dados a partir de 2004).
- Transparência nos Estados e Municípios:** A section for 'Viver os recursos federais' with a map of Brazil and a 'NOTÍCIAS' section listing updates from 02/09 to 26/08.

The interface is clean and organized, with clear navigation options and a focus on providing access to government financial data.

DEVER DO ESTADO

DEVER DO ESTADO - SIC

Criação de **unidades físicas do serviço de informações ao cidadão (SIC)**, em cada órgão e entidade, para atendimento ao solicitante (art. 9º).



É dever do Estado **oferecer imediatamente as informações disponíveis**. Para as demais, a Lei estipula o **prazo** para resposta de **20 (vinte)** dias corridos, **prorrogáveis** por **ma** **10 (dez)**, desde que **justificada**.

DEVER DO ESTADO – AUTORIDADE RESPONSÁVEL

O dirigente máximo de cada órgão ou entidade designará **autoridade** que lhe **seja diretamente subordinada** (art. 40) para:



- Assegurar o cumprimento** das normas de forma eficiente e adequada
- Monitorar a implementação** do disposto nesta Lei e **apresentar relatórios periódicos** sobre o seu cumprimento;
- Recomendar as medidas indispensáveis** à implementação e ao aperfeiçoamento das
- Orientar unidades** no que se refere ao **cumprimento** do disposto nesta **Lei** e seus regulamentos.

DIREITO DO SOLICITANTE - OBTER



DIREITO DO SOLICITANTE - FUNDAMENTO



Os documentos utilizados como **fundamento** da tomada de **decisão** e do **ato administrativo** **deverão** **ser disponibilizados** para acesso com a edição do ato decisório respectivo (ART 7º - §3º)

DIREITO DO SOLICITANTE – INFORMAÇÕES SOBRE

O SIGILO DEVE PROTEGER A SEGURANÇA



As **LEGISLAÇÕES ESPECÍFICAS DE SIGILO CONTINUAM EM VIGÊNCIA**, bem como as informações relacionadas a **SEGREDO DE JUSTIÇA, SEGREDO INDUSTRIAL** decorrentes da exploração direta de atividade econômica pelo Estado ou por pessoa física ou entidade privada que tenha qualquer vínculo com o poder público.



Saiba Mais: Não poderá ser negado acesso à informação necessária à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais como, por exemplo, informações ou documentos sobre condutas que impliquem **violação dos direitos humanos** praticadas por agentes públicos ou a mando de autoridades públicas.



SAIBA MAIS:

As **informações** que puderem colocar em **risco a segurança do Presidente e Vice-Presidente da República** e respectivos **cônjuges e filhos (as) serão** classificadas como **reservadas** e ficarão **sob sigilo até o término do mandato** em exercício ou do último mandato, em caso de reeleição.

INFORMAÇÕES SIGILOSAS

CONCEITOS DA CLASSIFICAÇÃO



TIPO	ULTRASSECRETA	SECRETA	RESERVADA
PRAZO	25 anos	15 anos	5 anos
REVISÃO	No máximo a cada 4 anos, caso não seja, ocorre automaticamente a desclassificação da informação	No máximo a cada 4 anos, caso não seja, ocorre automaticamente a desclassificação da informação	Não há necessidade de revisão
RENOVAÇÃO	Uma única vez, por prazo determinado e até 25 anos, pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações.	Não há possibilidade de renovação	Não há possibilidade de renovação
QUEM CLASSIFICA	Presidente da República e Vice-Presidente da República Ministros de Estados e Autoridades com as mesmas prerrogativas Comandantes da Marinha do Exército e da Aeronáutica Chefes de Missões Diplomáticas e Consulares permanentes	TODOS de ULTRASSECRETA + Titulares da Administração Pública Indireta	TODOS de SECRETA + Titulares da Administração DAS 101.5 ou superior



PRAZO IMPORTANTE!

Os órgãos e entidades deverão proceder à **REAVALIAÇÃO DAS INFORMAÇÕES EXISTENTES** e atualmente classificadas como **ULTRASSECRETAS E SECRETAS NO PRAZO MÁXIMO DE 2 (DOIS) ANOS, CASO CONTRÁRIO** as informações serão **CONSIDERADAS, AUTOMATICAMENTE, DE ACESSO PÚBLICO.**

COMISSÃO MISTA DE REAVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES



- Decidirá**, no âmbito da administração pública federal, **sobre** o tratamento e a **classificação** de informações sigilosas e poderá:
- Requisitar** da **autoridade** que **classificar** informação como ultrassecreta e secreta **esclarecimento** ou conteúdo, parcial ou integral da informação;
- Rever** a **classificação** de informações ultrassecretas ou secretas, de ofício ou mediante provocação de pessoa interessada; e
- Prorrogar** o **prazo** de sigilo de informação classificada como ultrassecreta, sempre por prazo determinado.

CONSIDERAÇÕES SOBRE CLASSIFICAÇÃO



Prazo de classificação expirado ou ocorrência de seu termo final, a informação tornar-se-á, automaticamente, de acesso público.

CLASSIFICAÇÃO

Divulgar ANUALMENTE na Internet

INFORMAÇÕES PESSOAIS

- Relativas à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas.
- O **acesso é restrito, independentemente de classificação**, pelo prazo de **100 anos**.



PESSOAL

PODEM TER ACESSO ÀS INFORMAÇÕES PESSOAIS:

- Os **agentes públicos legalmente autorizados**;
- A **pessoa** à qual elas se referem;
- Terceiros, mediante consentimento** expresso da pessoa à qual elas se referem; e
- Independentemente de consentimento, **para as finalidades** previstas no **art. 31, § 3º** da Lei nº 12.527/11.

ATIVIDADE - CONVERSA EM TRIOS

Em trios, conversem sobre:

- Após a apresentação geral da Lei, **quais dúvidas foram respondidas?**
- Quais dúvidas ainda permanecem?



RESPONSABILIDADE

DOS AGENTES PÚBLICOS OU MILITAR

Obrigado a fornecer as informações relacionadas ao acesso à informação, **caso contrário** será considerado **conduta ilícita**, o que pode levar à sua responsabilização.

São conduta ilícitas - **VERBOS**:

1. **Recusar-se** ou retardar ..
2. **Fornecê-la intencionalmente incorreta, incompleta ou imprecisa ...**
3. **Utilizar indevidamente**, subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, ocultar ...
4. **Divulgar** ou permitir a divulgação de informação **sigilosa ou pessoal**
5. Impor sigilo para obter proveito pessoal ou de terceiro;
6. **Ocultar da revisão** de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros
7. **Destruir ou subtrair**, documentos relacionados a violações de direitos humanos
8. **AGIR COM DOLO OU MÁ-FÉ NA SOLICITAÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

RESPONSABILIDADE

TIPOS DE PENALIDADES

- ❑ Para fins dos **regulamentos das Forças Armadas as condutas acima serão consideradas transgressões militares médias ou graves**, desde que não tipificadas em lei como crime ou contravenção penal.
- ❑ O **agente público** responsabilizado pelos atos descritos acima **poderá** ser **punido** com, no mínimo, **suspensão**, (Lei no 8.112, 1990) e **responder** por **improbidade administrativa**. (Leis nos 1.079, 1950, e 8.429, 1992)

❑ ÓRGÃOS E ENTIDADES PÚBLICAS

RESPONDEM DIRETAMENTE PELOS DANOS CAUSADOS em decorrência da **divulgação não autorizada** ou **utilização indevida de informações sigilosas** ou **informações pessoais**.

RESPONSABILIDADE

PESSOA FÍSICA OU ENTIDADE PRIVADA

A pessoa física ou entidade privada, que detiver informações em virtude de vínculo de qualquer natureza com o poder público e **atuar ilicitamente**, estará **sujeita** às seguintes **sanções**:

- Advertência**
- Multa**
- Rescisão** do vínculo com o poder público
- Suspensão** temporária de **participar em licitação** e impedimento de contratar com a administração pública por prazo não superior a 2 (dois) anos
- Declaração de **inidoneidade** para licitar e contratar com a administração pública

O SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC

- **Competência e Objetivos**
- **Habilidades e Conhecimentos**
- **Definições Gerais**
- **Sigilo**
- **Sistema de Acesso à Informação**
- **Possíveis Encaminhamentos**
- **Recursos**



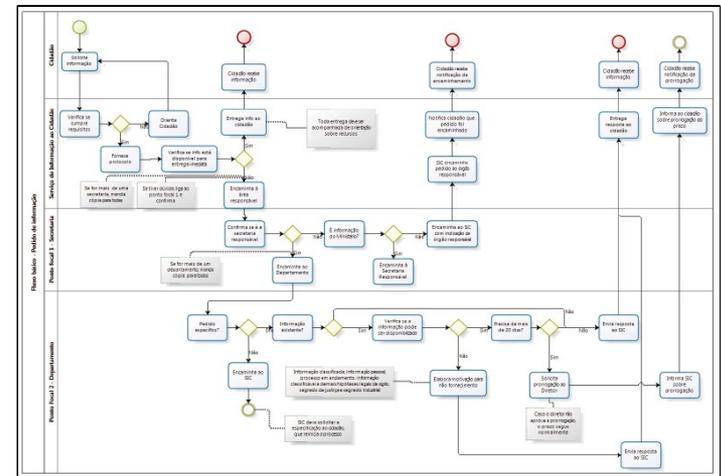
COMPETÊNCIAS E OBJETIVOS

- ❑ **protocolizar requerimentos** de acesso à informação
- ❑ **atender e orientar o público** quanto ao acesso a informações
- ❑ **informar sobre a tramitação** de documentos/pedido
- ❑ **conceder o acesso imediato** à informação disponível;
- ❑ **gerar subsídios para a publicação anual do relatório estatístico** através da inclusão das solicitações no sistema

HABILIDADES E CONHECIMENTOS NECESSÁRIOS

Os **servidores** que atuarem no serviço de atendimento ao cidadão deverão **compreender a Lei nº 12.527** e **ter**, minimamente, **conhecimentos** referentes ao seu respectivo órgão e entidade:

- ❑ **Fluxo Interno de tramitação** dos pedidos de acesso à informação;
- ❑ **Competência** e área de atuação;
- ❑ **Informações** disponibilizadas pela página específica de **acesso a informação**; e
- ❑ **Rol das informações** e documentos **classificados**. *(a localização no site)*



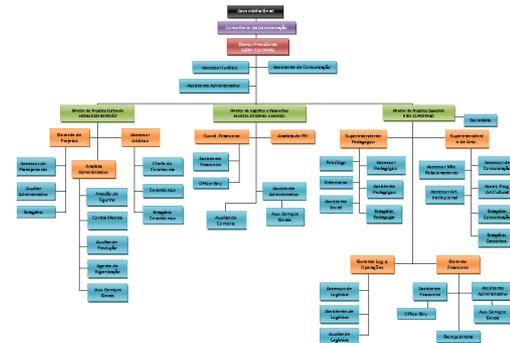
HABILIDADES E CONHECIMENTOS NECESSÁRIOS

- Habilidade em **Atendimento ao cidadão;**
- Noções** gerais de gestão de **arquivo;**
- Noções** gerais de **Informática** para gerir o sistema de entrada e saída do acesso à informação;



DESEJÁVEL QUE DOMINE AS COMPETÊNCIAS E ÁREAS DE ATUAÇÃO

- dos órgãos desconcentrados;
- das entidades vinculadas ao seu órgão;



- ❑ Quem pode solicitar informação? **QUALQUER PESSOA física ou jurídica**
- ❑ **Pedido** não precisa ser motivado, apenas conter a **identificação do requerente e a especificação da informação**
- ❑ **Decisão negativa de acesso** deve ser **motivada**
- ❑ Serviço de **busca e fornecimento** das informações é **gratuito**, salvo nas hipóteses de **reprodução** de documentos, situação em que poderá ser **cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo** dos serviços e dos materiais utilizados.
- ❑ Para quem o pedido deve ser endereçado? **Ao SIC do respectivo órgão ou entidade**

Bom descanso!!

**Amanhã iniciaremos às 09
horas!**



Controladoria-Geral da União

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

LAI

Lei nº 12.527/2011

**2º dia Treinamento dos Servidores
dos Serviços de Informações ao Cidadão
(SIC)**

SIC - O SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

- Competência e Objetivos
- Habilidades e Conhecimentos
- Definições Gerais
- **Possíveis Encaminhamentos**
- **Recursos**
- **Sistema de Acesso à Informação**

POSSÍVEIS ENCAMINHAMENTOS



Lembre-se, caso a **informação** se encontre
disponível,
deverá ser **entregue imediatamente**.

INFORMAÇÃO DISPONÍVEL NO PRAZO DE 20 DIAS

- Comunicar, por escrito, a data, local e modo para o solicitante realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão
- Caso a informação esteja disponível em formato digital, poderá ser fornecido nesse formato, caso haja anuência do requerente
- Quando a manipulação do documento prejudicar sua integridade, deverá ser oferecida a consulta de cópia, com certificado que confere o conteúdo com o original

❑ SOLICITAÇÃO DA ESPECIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Se não for possível especificar qual é a informação solicitada, o órgão e/ou entidade deverá solicitar uma consulta mais específica da informação e orientar o solicitante sobre como fazer essa alteração.

MELHORANDO A ESPECIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Pedido de Informações Gerais

Por favor, gostaria de obter as informações sobre a reforma do edifício sede do Ministério da Educação.

Qual é o histórico de reclamações recebidas pela CGU?

Gostaria de solicitar os convênios efetuados pelo Ministério “X”.

Pedido de Informações Especificadas

Quanto o Ministério da Educação gastou na reforma do seu edifício sede no exercício de 2010/11?

Quais são as reclamações recebidas - em maior quantidade - pela Ouvidoria-Geral da União durante o primeiro semestre de 2012?

Gostaria de solicitar os convênios efetuados entre a ONG “Y” e o Ministério “X” no período de 2011.

RECUSA PARCIAL – INFORMAÇÃO CLASSIFICADA OU PESSOAL

Devem ser entregues as informações disponíveis, e informar a parte recusada e as suas respectivas razões.

Em relação aos trechos recusados, devem, ainda, ser informadas a possibilidade de recurso, as condições e o prazo, bem como a autoridade competente para analisá-la.



Quando o cidadão solicitar informações contidas em documentos com conteúdo parcialmente sigilosos, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

RECUSA TOTAL – INFORMAÇÃO CLASSIFICADA OU PESSOAL

Deve ser informada a recusa e as suas razões, e a possibilidade de recurso, o prazo e condições para sua interposição, bem como a autoridade competente para analisá-la.

Saiba mais: É direito do requerente obter o inteiro teor da decisão de negativa de acesso, por certidão ou cópia.

INFORMAÇÃO INEXISTENTE

A informação solicitada é relacionada ao campo de atuação do órgão ou entidade, mas nunca foi produzida e/ou documentada. Neste caso, o órgão (SIC) deverá informar a inexistência da informação e a possibilidade de **recurso**, o prazo e condições para sua interposição, bem como a autoridade competente para analisá-la.

Informação Extraviada

A informação existe e pertence ao órgão ou entidade, mas não é encontrada e/ou não se encontra no local que deveria estar (exemplo: arquivo ou protocolo).

Neste caso, o solicitante, ao ser informado do extravio da informação solicitada, poderá requerer à autoridade competente a imediata abertura de sindicância.

Informação não pertence ao órgão ou entidade pública

Caso a informação solicitada pertença a outro órgão ou entidade pública, deve-se comunicar que não a possui e, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, **ou ainda**, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade via sistema, cientificando o interessado da remessa do seu pedido de informação.

SOLICITAÇÃO DE PRORROGAÇÃO DO PRAZO

É possível solicitar a prorrogação do prazo de resposta por mais 10 (dez) dias corridos, desde que seja **justificado** e informado ao solicitante a respeito da prorrogação realizada.

Neste caso, o SIC deve inserir o pedido de prorrogação no sistema e informar o motivo.

Fique de Olho!

O Sistema irá informar quando o prazo corrido de 20 (vinte) dias estiver perto do fim e a solicitação não foi respondida. O SIC deve ficar atento ao cumprimento do prazo.

RELEMBRE

1. Entrega Imediata
2. Informação disponível no prazo de 20 dias
3. Solicitação de especificação da Informação
4. Recusa Parcial
5. Recusa Total
6. Informação Inexistente
7. Informação Extraviada
8. Informação não pertence ao órgão ou entidade pública
9. Solicitação de Prorrogação do Prazo

Pedido de Desclassificação de Informação

Pedido de Desclassificação (Secreta e Ultrassegreda)

3ª Instância:
Comissão de Reavaliação de Informações



2ª Instância:
Ministro de Estado



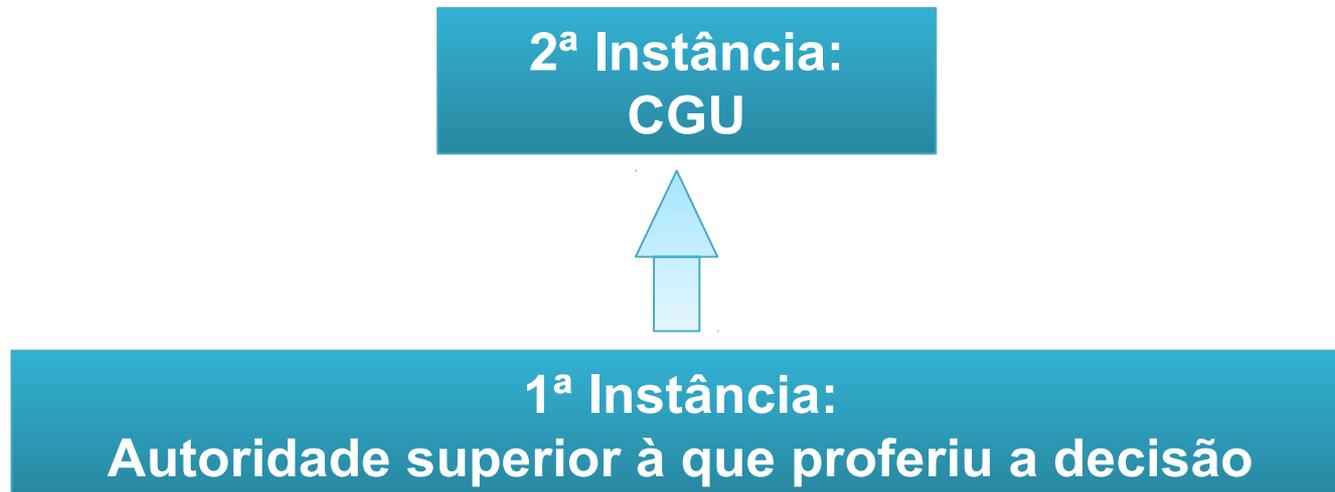
1ª Instância:
Autoridade que classificou a informação

Atenção!

O pedido de desclassificação não é propriamente um recurso. Trata-se de um **dispositivo autônomo**, ou seja, não depende de uma negativa de acesso e pode ser apresentado a qualquer momento.

Procedimento Recursal

1ª Hipótese: Situações Gerais



- Negado acesso a informações não-sigilosas
- Decisão denegatória não indica autoridade superior a quem possa ser encaminhado recurso
- Descumprimento de prazos e procedimentos de classificação

2ª Hipótese: Omissão/Inércia do órgão



Perguntas frequentes:

- Recursos de forma -

Qual o prazo para interpor recurso?

O solicitante tem 10 dias a partir da ciência da resposta. (art.15)

Qual o prazo para resposta ao recurso?

Primeira e Segunda instâncias 5 dias. (art. 15, parágrafo único, e art. 16, § 1º)

Qual a competência da CGU?

Verificada a procedência das razões do recurso, a Controladoria-Geral da União determinará ao órgão ou entidade que adote as providências necessárias para dar cumprimento ao disposto nesta Lei.

SISTEMA DE ACESSO A INFORMAÇÃO

Centraliza todos os pedidos de informação amparados pela Lei 12.527/2011 que forem dirigidos ao Poder Executivo Federal.

SISTEMA DE ACESSO A INFORMAÇÃO

O cidadão poderá:

- Fazer pedidos de informação
- Acompanhar pedidos de informação: trâmites e prazos
 - Entrar com recursos
- Consultar respostas recebidas

SISTEMA DE ACESSO A INFORMAÇÃO

O órgão/entidade poderá:

- Responder pedidos
- Pedir prorrogação de prazo para resposta
- Reencaminhar pedidos a outros órgãos
 - Obter estatísticas de atendimentos
- Cadastrar equipe do SIC autorizada a usar o sistema
 - Acompanhar prazos

PERGUNTAS FREQUENTES

Como será feito o acesso ao sistema?

O acesso ao sistema será via web, centralizado na portal de acesso à informação do Poder Executivo Federal (www.acessoainformacao.gov.br)

Onde estão as telas do sistema?

O sistema ainda está em desenvolvimento, e a sua interface ainda não está pronta. Dessa maneira, não serão apresentadas telas do programa. No entanto, haverá um treinamento posterior sobre o sistema, no qual serão exibidas as suas telas.

PERGUNTAS FREQUENTES

Como esse sistema irá se integrar com o do meu órgão?

Pelo menos de início, não vai. O SIC irá receber um e-mail do sistema e tomará as providências de acordo com o seu próprio fluxo interno.

Por que esse caminho?

Porque é preciso estabilizar o sistema central para, depois, viabilizar que os diversos sistemas existentes se integrem a ele. A regulamentação da lei é requisito indispensável para que o sistema evolua em torno de um núcleo consolidado.



PERGUNTAS FREQUENTES

Todas as perguntas terão que ser inseridas pelo sistema?

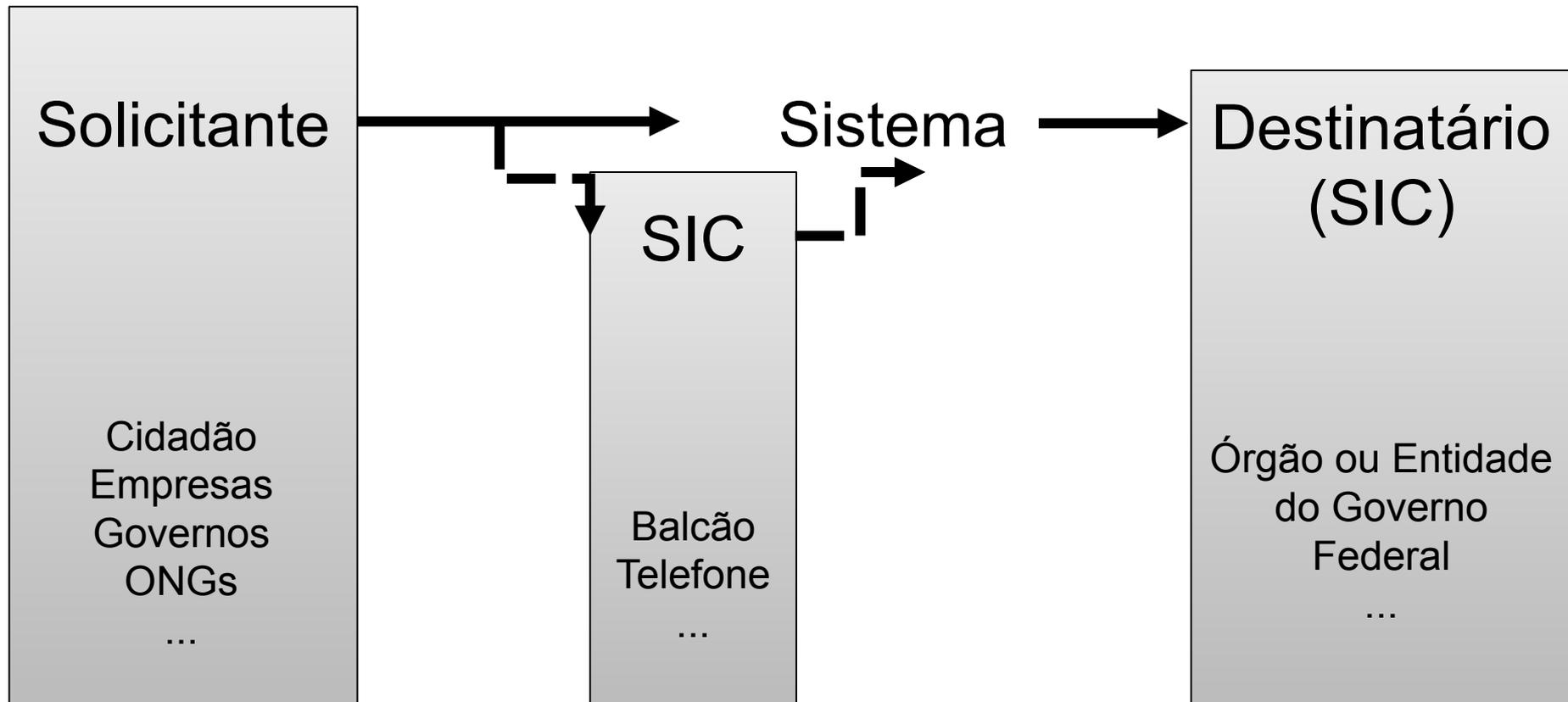
O sistema é a garantia que o solicitante tem que os procedimentos previstos na lei serão atendidos. E, para o órgão, a segurança de que cumpriu seu papel.

O sistema não elimina outros canais que o órgão utilize.

Quando o sistema estará disponível?

Esperamos começar o cadastramento, treinamento e acesso ao sistema ainda em abril, mas o sistema estará em desenvolvimento mesmo após o lançamento, para receber os módulos de recursos e aprimorar o que for necessário.

SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO



Resposta da Solicitação

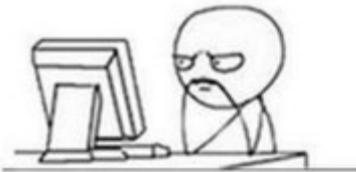


A resposta sempre passará pelo sistema, mesmo se a resposta for dada diretamente ao solicitante (ex: correspondência, acesso a arquivos)

PEDIDOS VIA INTERNET

1

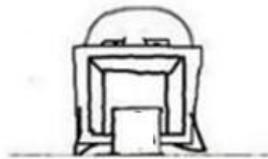
Usuário se cadastra, escolhe o órgão e faz o pedido pelo sistema



Ele informa como quer receber a resposta e recebe protocolo

2

O SIC recebe o pedido por e-mail (com NUP)

**3**

O SIC toma as devidas providências e sinaliza no sistema o andamento



(o fluxo interno do pedido é definido por cada órgão)

4

O SIC registra a resposta no sistema e



o usuário é comunicado que a resposta está disponível

PEDIDOS VIA BALCÃO/TELEFONE/OUTROS

1

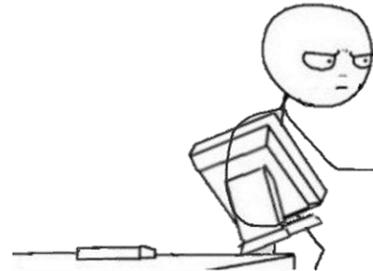
Usuário procura um SIC e informa que quer fazer um pedido

**2**

O SIC cadastra o usuário e insere o pedido no sistema (que envia o e-mail)

**3**

O SIC toma as devidas providências e sinaliza no sistema o andamento



(o fluxo interno do pedido é definido por cada órgão)

4

O SIC registra a resposta no sistema e



o usuário é comunicado que a resposta está disponível

CADASTRO DE SOLICITANTE

(só é necessário na primeira solicitação)

- Nome completo/Razão Social
- CPF/CNPJ
- E-mail (e confirmação)
- Telefone
- Endereço e CEP
- Nome de usuário
- Senha (e confirmação)
- Dados estatísticos PF (nascimento, sexo, escolaridade e ocupação)
- Dados estatísticos PJ (tipo de instituição, área de atuação)

FORMULÁRIO DO PEDIDO

- Dados do Solicitante (se via Balcão/telefone)
- Órgão solicitado
- Uso da informação (não é obrigatório)
- Forma de recebimento da resposta
- Descrição da solicitação
- Anexos

PERFIS DE USUÁRIOS SIC DO SISTEMA

Respondente

perfil que pode cadastrar respostas no sistema.

Cadastrador

Perfil que pode gerenciar o cadastro de **servidores** de seu SIC ou de SICs vinculados (exemplo: regionais).

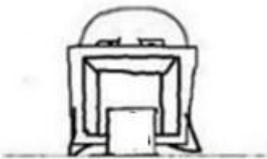
Gestor SIC

perfil que pode gerenciar o cadastro de SICs e de servidores (Cadastrador e Respondente) para o seu órgão (superior) ou para qualquer SIC vinculado

CADASTRO DE SICS

1

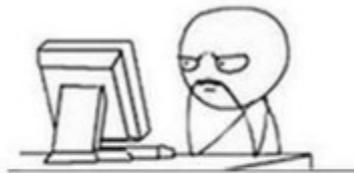
CGU irá cadastrar o Gestor de SICS apontado por cada órgão



CGU irá cadastrar os órgãos com base no SIORG

2

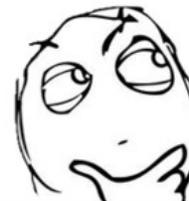
O Gestor de SICS atualiza os dados dos SICS



Um Gestor de SICS é de um órgão superior e responsável pelas vinculadas

3

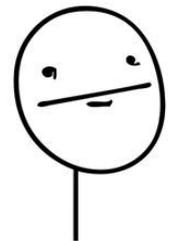
O Gestor de SICS registra cadastradores para cada SIC



O cadastrador é responsável pelos respondentes de seu SIC e os a ele vinculados

4

O cadastrador de cada SIC irá registrar os respondentes



Os respondentes são as pessoas autorizadas a registrar as respostas no SIC

CADASTRO DE SIC

- E-mail do SIC
- Autoridade de acesso a informação
- Endereço (URL) da página de Acesso à Informação
- Telefone de contato
- Endereço e CEP

CADASTRO DE SERVIDOR (SIC)

- Nome completo
- CPF
- Órgão
- Perfil
- E-mail (e confirmação)
- Telefone

REGISTRO DO PEDIDO

1

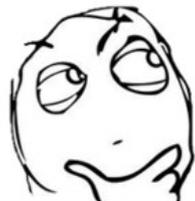
Solicitante se cadastra ou faz o *login* no sistema



No cadastro ele decide seu nome de usuário e senha

2

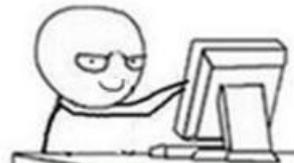
Solicitante escolhe o órgão para quem fará o pedido



Após selecionar, o sistema irá apresentar o link para a seção de acesso do órgão

3

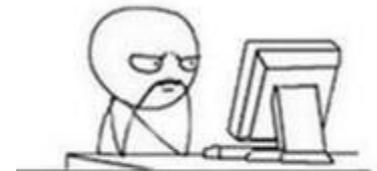
Solicitante preenche os campos do formulário de pedido



Haverá uma área com dicas para fazer o pedido

4

Solicitante acompanha o andamento e recebe o aviso de resposta

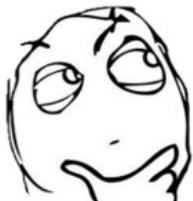


Pelo sistema é possível saber se foi respondido, reencaminhado, prorrogado...

RESPOSTA AO SOLICITANTE

1

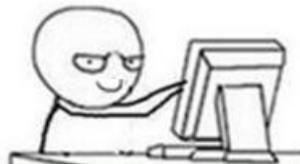
O respondente localiza o pedido a ser respondido



Para isso pode usar protocolo, nome do usuário, data, situação...

2

Respondente preenche o formulário de resposta



Nesse momento poderá utilizar anexos. E deve dar informações para recursos.

3

Respondente categoriza o pedido e conclui o processo



A categorização permitirá conhecer as áreas mais requisitadas

4

Solicitante é comunicado



FORMULÁRIO DA RESPOSTA

- Tipo de resposta
- Resposta
- Anexos
- Categoria
- Subcategoria
- Número de perguntas

Mesmo quando a resposta não for dada ao solicitante por meio eletrônico (correspondência, presencialmente), o SIC deverá cadastrar que houve a resposta.

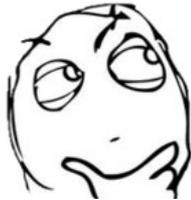
ENCAMINHAMENTO DE PEDIDOS

1

O respondente identifica que a solicitação não é da competência de seu SIC

**2**

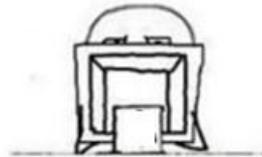
O respondente identifica o órgão responsável



Se não souber, apenas informa o cidadão que não é nesse SIC

3

Respondente preenche o formulário de encaminhamento

**4**

Solicitante e SIC destinatário são comunicados



FORMULÁRIO DE ENCAMINHAMENTO

- Mensagem ao solicitante
- Mensagem ao órgão destinatário

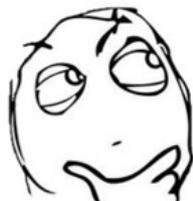
PRORROGAÇÃO DE PEDIDO

1

Quando houver necessidade, o respondente pode pedir prorrogação no sistema

**2**

O respondente identifica o pedido no sistema

**3**

Respondente preenche o formulário de prorrogação

**4**

Solicitante é comunicado



FORMULÁRIO DE PRORROGAÇÃO

- Motivo da prorrogação
- Justificativa

TREINAMENTO SIC

Bom Almoço!

Links de Interesse | Fale Conosco

Acesso à Informação Pública

Controladoria-Geral da União

Direito Universal | Acesso à Informação no Brasil | Transparência Ativa | Eventos | Materiais de Interesse

Lei de Acesso a Informação

Informações públicas: direito de todos os brasileiros

Cultura de Acesso
O servidor tem papel fundamental na mudança de cultura necessária à abertura de dados. [Leia mais](#)

Cartilha "Acesso à Informação Pública"
Publicação destaca vantagens da cultura de acesso, em detrimento à cultura do segredo. [Leia mais](#)

Palavra Aberta
Conheça algumas palavras e expressões que integram uma cultura de acesso à informação. [Leia mais](#)

Conheça o Mapa da Lei
Confira os temas tratados pela Lei de Acesso à Informação e saiba em quais artigos eles são abordados. [Leia mais](#)

Perguntas e Respostas
Saiba mais sobre a Lei de Acesso à Informação por meio das Perguntas e Respostas que abordam seus principais aspectos. [Leia mais](#)

Acesso: Quais as Exceções?
A Lei de Acesso à Informação prevê como exceções à regra de acesso os dados pessoais e as informações classificadas como sigilosas. [Leia mais](#)

www.cgu.gov.br/acessoainformacao

SECRETARIA DE PREVENÇÃO DA CORRUPÇÃO E INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS -
SPCI
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Transparência Ativa

- **Maximização da Transparência Ativa**
- **O sítio eletrônico**
- **Estrutura do sítio eletrônico**
- **Quais são as informações?**

TRANSPARÊNCIA ATIVA

A lei prevê a criação de **área específica nos sítios eletrônicos** dos órgãos e entidades **para disponibilizar as informações de interesse público.**

Reduz a demanda de solicitação de acesso



Minimiza significativamente o **trabalho e os custos** de processamento e gerenciamento dos pedidos

Facilita o acesso à informação por parte do cidadão.

TRANSPARÊNCIA ATIVA

Requisitos do sitio eletrônico

Disponer de **ferramenta de pesquisa** que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão

Possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônico, de modo a facilitar a análise das informações

Possibilitar o **acesso automatizado** por sistemas externos em qualquer formato

Divulgar em detalhe os **formatos utilizados para estruturação da informação**

Garantir a **autenticidade e a integridade** das informações disponíveis para acesso

Manter atualizadas as informações disponíveis para acesso

Indicar **local e instruções** que permitam ao cidadão **comunicar-se**, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade

Adotar medidas para garantir a **acessibilidade** de conteúdo para **pessoas com deficiência**

TRANSPARÊNCIA ATIVA

IDENTIDADE VISUAL



Acesso à
Informação

The screenshot shows the ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres) website. At the top right, there are links for 'CARTA DE SERVIÇOS', 'OUVIDORIA', 'FALE CONOSCO', and 'MAPA DO SITE'. The main header features the ANTT logo and the text 'AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES'. A search bar contains the text 'Digite aqui a sua busca'. Below the header is a blue navigation bar with menu items: 'AGÊNCIA', 'ACESSO À INFORMAÇÃO', 'PASSAGEIROS', 'CARGAS', 'INFRAESTRUTURA', 'SERVIÇOS', 'SALA DE IMPRENSA', and 'LEGISLAÇÃO'. The 'ACESSO À INFORMAÇÃO' menu is expanded, showing a list of sub-items: 'Institucional', 'Ações e Programas', 'Convênios', 'Despesas', 'Licitações e Contratos', 'Servidores', 'Carta de Serviços', 'Perguntas Frequentes', and 'Sobre a Lei de Acesso à Informação'. The main content area features a large image of a high-speed train and a sidebar with the heading 'Trem de' and several links. At the bottom of the page, there are several small thumbnail images representing different transport modes.

Identidade Visual do Governo Federal na Internet

Página

 Segurança

 Ferramentas

Acesso à Informação

BRASIL

↓ Pular para conteúdo

Aumentar Fonte
 Tamanho Normal
 Diminuir Fonte
 Alto Contraste

Identidade Visual do Governo Federal na Internet

Sobre o uso e a aplicação da barra de identidade. Para maiores detalhes consulte o Manual de Identidade Visual do Governo Federal na Internet Regras de aplicação da Barra de Identidade.

gov.br
e-PWG

Acesso à Informação

[A CGU](#)[Ministro](#)[Imprensa](#)[Eventos](#)[Conselho da Transparência](#)[Licitações e Contratações](#)[Concursos](#)[Legislação](#)[Publicações e Orientações](#)[Espaço do Servidor](#)

Auditoria e Fiscalização

Prevenção da Corrupção

Correição

Ouvidoria

NOTÍCIAS

CGU encaminha à Casa Civil Prestação de Contas da Presidenta da República

Contas incluem relatórios e balanços do exercício de 2011 e possibilita que a chefe do Poder Executivo apresente o desempenho de sua gestão ao Congresso Nacional. [Leia mais](#)

TRANSPARÊNCIA

Parceria para o Governo Aberto reúne em Brasília lideranças de 53 países

GESTÃO

Corregedoria-Geral da União tem novo titular

[Mais notícias](#)

DENÚNCIAS



CONEXÃO CGU

PROCESSOS DE
CONTAS ANUAISPortal da
TransparênciaAcesso à
InformaçãoOpen Government
Partnership

Reunião Anual - Abril de 2012

9 de dezembro: Dia
Internacional contra a
Corrupção3º Concurso de
Curtas da CGU

OGP - Open

Fiscalização

Programa de
Fiscalização a partir
de Sorteios públicos

Aposentadoria

Simulador de
Aposentadoria do
Servidor Público

Cidadão

Carta de Serviços
ao Cidadão

CEIS

Cadastro de Empresas
Inidôneas e Suspensas

OBRIGAÇÕES MÍNIMAS

Previsto em normativos, LAI e outros

- ✓ Institucional
- ✓ Ações e programas
- ✓ Auditorias
- ✓ Convênios
- ✓ Despesas
- ✓ Licitações e contratos
- ✓ Servidores
- ✓ Perguntas frequentes

SIC

- ✓ Lei de Acesso a Informação
- ✓ Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

OUTRAS INFORMAÇÕES

São aquelas consideradas de grande interesse público. Caso já estejam divulgadas, tendem a reduzir a solicitação de acesso à informação.



Caso as informações solicitadas já estejam disponíveis em outro ambiente do sítio ou em outro sistema, o órgão e entidade deverá abastecer as seções específicas com os links e arquivos contendo as informações.

OBRIGAÇÕES MÍNIMAS INSTITUCIONAL

- Estrutura organizacional (organograma)
- Competências
- Base jurídica da estrutura organizacional e das competências do órgão/entidade, inclusive regimentos internos, quando existirem
- Lista dos principais cargos e seus respectivos ocupantes (denominado “Quem é quem”)
- Telefones e endereços de contato dos ocupantes dos principais cargos
- Agenda de autoridades (Decreto 4.334, 2002/ Decreto nº 4.081, 2002/Resolução nº 07, 2002/Resolução 8, 2003/ Decreto 6.932, 2011)
- Horários de atendimento do órgão/entidade

OBRIGAÇÕES MÍNIMAS

AÇÕES E PROGRAMAS

- Lista dos programas, projetos e ações executados pelo órgão/entidade
- Indicação da unidade responsável pelo desenvolvimento e implementação
- Principais metas
- Indicadores de resultado e impacto, quando existentes
- principais resultados

OBRIGAÇÕES MÍNIMAS

INFORMAÇÕES ACESSÍVEIS ATRAVÉS DO PORTAL E DAS PÁGINAS DE TRANSPARÊNCIA

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

- Apresenta informações agregadas de transferências e gastos diretos, por órgão, programa, ação, elemento de despesa e favorecidos
- Detalha documento do SIAFI (empenho, liquidação, pagamento)
- Origem dos dados: SIAFI

PÁGINAS DE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

- Apresenta informações específicas do órgão
- Complementa o Portal da Transparência: execução orçamentária por programa e natureza da despesa; licitações, contratos, convênios e diárias e passagens (detalha trechos aéreos, diárias e justificativa da viagem)
- Origem dos dados: SIAFI, SIASG, SICONV e SCDP

Portal da Transparência

 **Presidência da República**
Controladoria-Geral da União - CGU

Destques do Governo ▾

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA
do Governo Federal

Fale conosco | Glossário | Perguntas Frequentes | Links | Manual de Navegação

CONSULTAS

- Despesas
- Receitas
- Convênios
- Empresas Sancionadas
- Entidades Impedidas
- Servidores

GRÁFICOS E DOWNLOADS

- Download de Consultas
- Portal em Gráficos

INFORMAÇÕES

- Sobre o Portal
- Dados do Portal
- Aprenda Mais
- Notícias
- Controle Social
- Licitações e Contratos

 **Cadastre-se**
Receba informações sobre liberações de convênios

 **Rede de Transparência**

CEPIM
Cadastro de Entidades Privadas sem Fins Lucrativos Impedidas

DESPESAS | RECEITAS | CONVÊNIO | CEIS | CEPIM | SERVIDORES

Despesas - Empenhos, liquidações e pagamentos
Atualização diária (a partir de maio de 2010)

Use a pesquisa para encontrar dados detalhados sobre a execução orçamentária e financeira do governo federal, com possibilidade de pesquisar informações por dia e pela fase de despesa (empenho, liquidação ou pagamento). A atualização dos dados é diária.

consultar

Despesas - Pagamentos
Atualização mensal

Use a pesquisa para acompanhar os recursos públicos transferidos pela União ao exterior, a estados e municípios brasileiros, ao Distrito Federal, a instituições privadas e aos cidadãos, bem como para conferir os gastos diretos do Poder Executivo Federal. A atualização dos dados é mensal.

Transferências de Recursos ?

Exercício: (Seleção) ▾

- por Estado/Município
- por Programa
- por Ação
- por Favorecido

(Seleção) ▾

consultar

Consultas Temáticas

Use a pesquisa para consultar transferências de recursos ou gastos diretos do governo em situações específicas.

- Bolsa Família
- Erradicação do Trabalho Infantil - PETI
- Garantia Safra
- Diárias Pagas
- Cartão de Pagamento do Governo Federal - CPGF

Gastos Diretos do Governo ?

Conheça a previsão de investimentos e a fonte dos recursos que serão aplicados na Copa 2014 e nos Jogos Olímpicos e Paraolímpicos 2016

COPA 2014

RIO 2016

Transparência nos Estados e Municípios

Valores dos recursos federais repassados para estados, municípios e DF

ENQUETE

 **O que você faz quando encontra um dado "suspeito" no Portal da Transparência?**

NOTÍCIAS

20/12 - Representante da CGU esclarece pontos da Lei de Acesso a Informações em seminário promovido pelo Ministério da Agricultura

19/12 - Governo Federal realiza 1ª Reunião do Comitê Interministerial

Internet 100%

Páginas de Transparência

Presidência da República
Controladoria-Geral da União - CGU

BRASIL
UM PAIS DE TODOS

Fale Conosco | Perguntas Frequentes | Denúncias | Links Relacionados | Glossário

Transparência Pública

- ▄ Sobre as Páginas
- ▄ Origem dos Dados
- ▄ Orientações
- ▄ Legislação
- ▄ Serviços

PÁGINAS DE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA dos Órgãos e Entidades

Portal da Transparência

▄ Páginas de Transparência Pública

O estímulo à transparência pública é um dos objetivos essenciais da moderna Administração Pública. A ampliação da divulgação das ações governamentais a milhões de brasileiros, além de contribuir para o fortalecimento da democracia, prestígio e desenvolve as noções de cidadania.

As Páginas de Transparência Pública dão continuidade às ações de governo voltadas para o incremento da transparência e do controle social, com objetivo de divulgar as despesas realizadas pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, informando sobre execução orçamentária, licitações, contratações, convênios, diárias e passagens.

Dessa forma, conforme dispõe a [Portaria Interministerial nº 140, de 16 de março de 2006](#), cada órgão e entidade deve ter sua própria Página de Transparência com informações detalhadas.

▄ Destaques

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque accumsan lobortis quam	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque accumsan lobortis quam	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque accumsan lobortis quam
---	---	---

Todos os direitos reservados © 2008 - CGU

OBRIGAÇÕES MÍNIMAS DESPESAS

Em relação aos gastos (dados da Página de Transparência):

- Quadro de Detalhamento de Programas, por unidade orçamentária do órgão/entidade
- Quadro de Execução de Despesas, por unidade orçamentária dos órgãos e entidades

Em relação à execução orçamentária e financeira (dados do Portal da Transparência) – LC 131/2009:

- O valor do empenho, liquidação e pagamento
 - O número do correspondente processo da execução
 - A classificação orçamentária
 - O procedimento licitatório realizado
 - A pessoa física ou jurídica beneficiária do pagamento
 - O bem fornecido ou serviço prestado

Licitações e Contratos

<http://www3.transparencia.gov.br/TransparenciaPublica/seleciona.jsf>

Convênios

<http://www.portaltransparencia.gov.br/convenios/>

Servidores (LDO 2012, Art 74, §5º/ DECRETO Nº 6.944, 2009)

<http://www.portaltransparencia.gov.br/servidores/>

Auditoria

<http://www.cgu.gov.br/Contas/2010/index.asp>

SOBRE A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Deve disponibilizar o link direcionando para o sítio eletrônico da Lei de Acesso à Informação



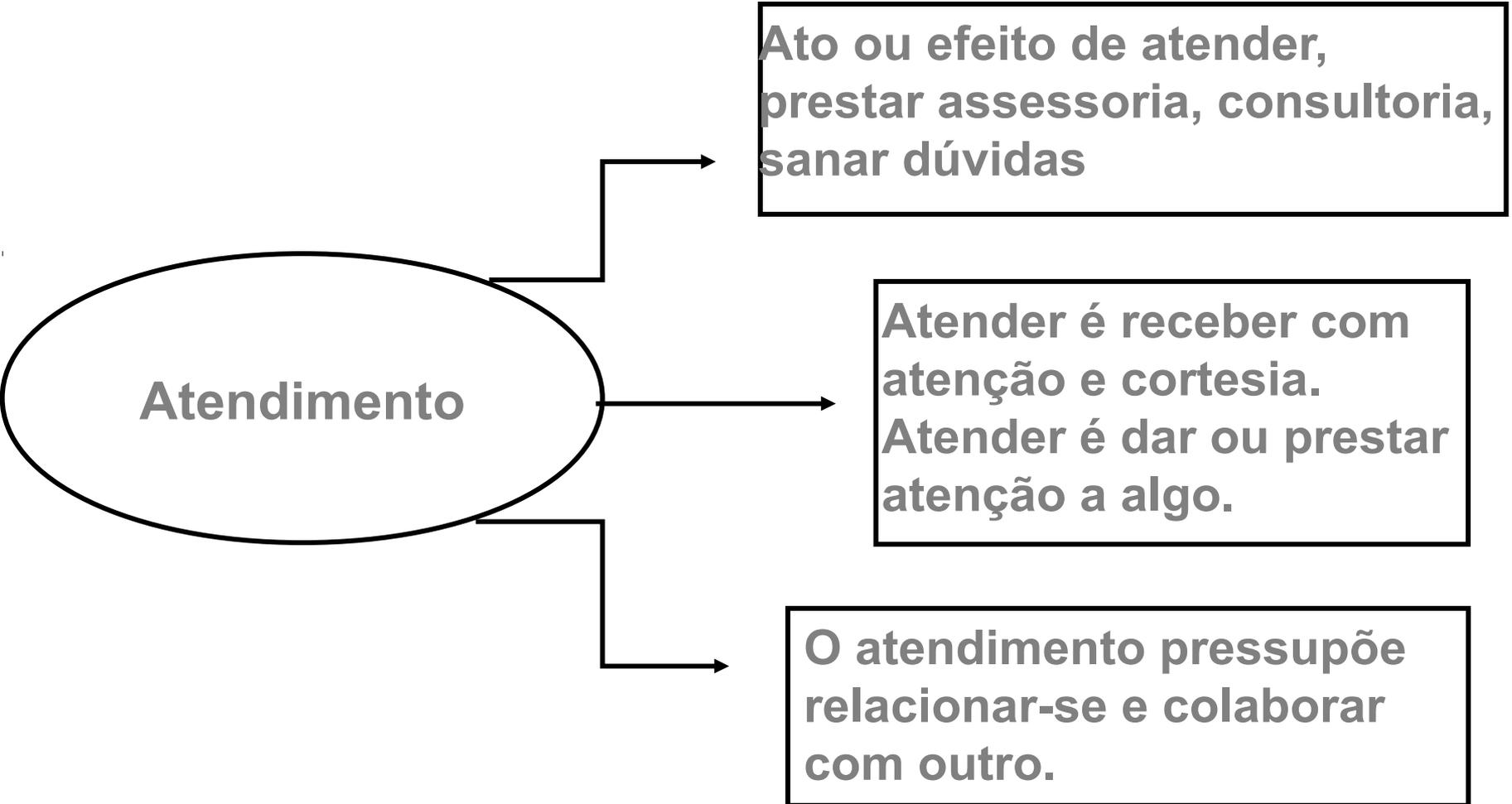
Serviço de Informação ao Cidadão

- Localização e Horário de funcionamento
- Nome dos servidores responsáveis pelo SIC
- Telefone e e-mails específicos para orientação e esclarecimentos de dúvidas
- Nome da autoridade do órgão responsável pelo monitoramento da implementação (autoridade prevista no Artigo 40º da Lei 12.527/11)
- Modelo de formulário de solicitação de informação para aqueles que queiram apresentar o pedido em meio físico (papel) junto ao SIC
- Link para o Sistema de Solicitação de Acesso à Informação do Poder Executivo Federal

Atendimento ao cidadão

- **O que é Atendimento?**
- **Código de Ética do Servidor**
- **Cultura de Acesso**
- **Público Interno e Externo**
- **O Processo de Comunicação**
- **As Barreiras**
- **Dicas e Técnicas**
- **Posturas que devem ser evitadas**

O QUE É ATENDIMENTO?



CONVERSA EM DUPLAS

Lembre de um momento no qual você teve um atendimento de qualidade e liste as principais características.

Código de Ética do Servidor

Decreto nº 1.171, de 22 de
junho de 1994 →

Aprova o Código de Ética
Profissional do Servidor
Público Civil do Poder
Executivo Federal

Capítulo I, Seção I

Inciso XX

Dever Fundamental

“Trata-se de um dever fundamental do servidor público qualquer pessoa à espera de
“A cortesia, a boa vontade, o cuidado e o tempo
dedicados ao serviço público caracterizam o esforço
funcionário de cumprir com o mandato de honra pública, ou qualquer
pela disciplina. Tratar mal uma pessoa que paga seus
tributos direta ou indiretamente significa causar-lhe dano
caracteriza apenas atitude contra a ética ou ato de
moral...
desumanidade, mas principalmente grave dano moral aos
usuários dos serviços públicos”.

Cultura de Acesso

O SIC é o guardião da cultura de acesso



Os servidores que lá atuam são uns dos principais promotores e divulgadores desta mudança

Pesquisas realizadas em países nos quais há lei de acesso, e esta cultura se consolidou, mostraram que a confiança da população no serviço público aumentou e, com isso, formou-se um círculo virtuoso no qual a sociedade tornou-se parceira do governo na garantia da gestão pública eficiente.

O acesso a informações públicas é fundamental para:

- ➔ consolidação das democracias
- ➔ atacar a má governança
- ➔ aumentar a eficiência e fortalecer o Estado.

A ineficiência, o desperdício e a corrupção dependem do segredo para sobreviver.

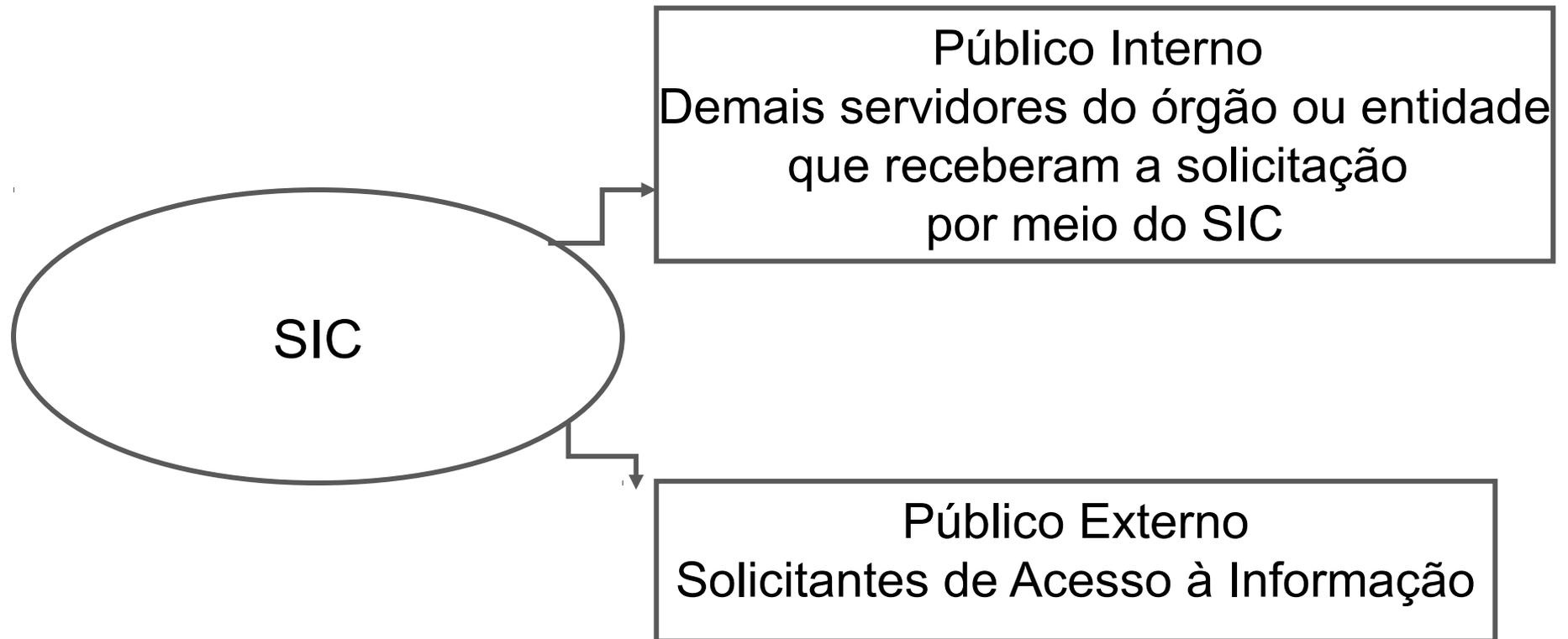
O servidor que atua no SIC é um **ator fundamental** para garantir a implementação eficiente da Lei nº 12.527 e, conseqüentemente, a consolidação da cultura de acesso.

QUAL É O GRANDE OBSTÁCULO?



CULTURA DE SIGILO

PÚBLICO



Atender bem o público interno é tão importante quanto atender bem o público externo.

PRINCIPAIS FATORES QUE GERAM MOTIVAÇÃO E COMPROMETIMENTO:

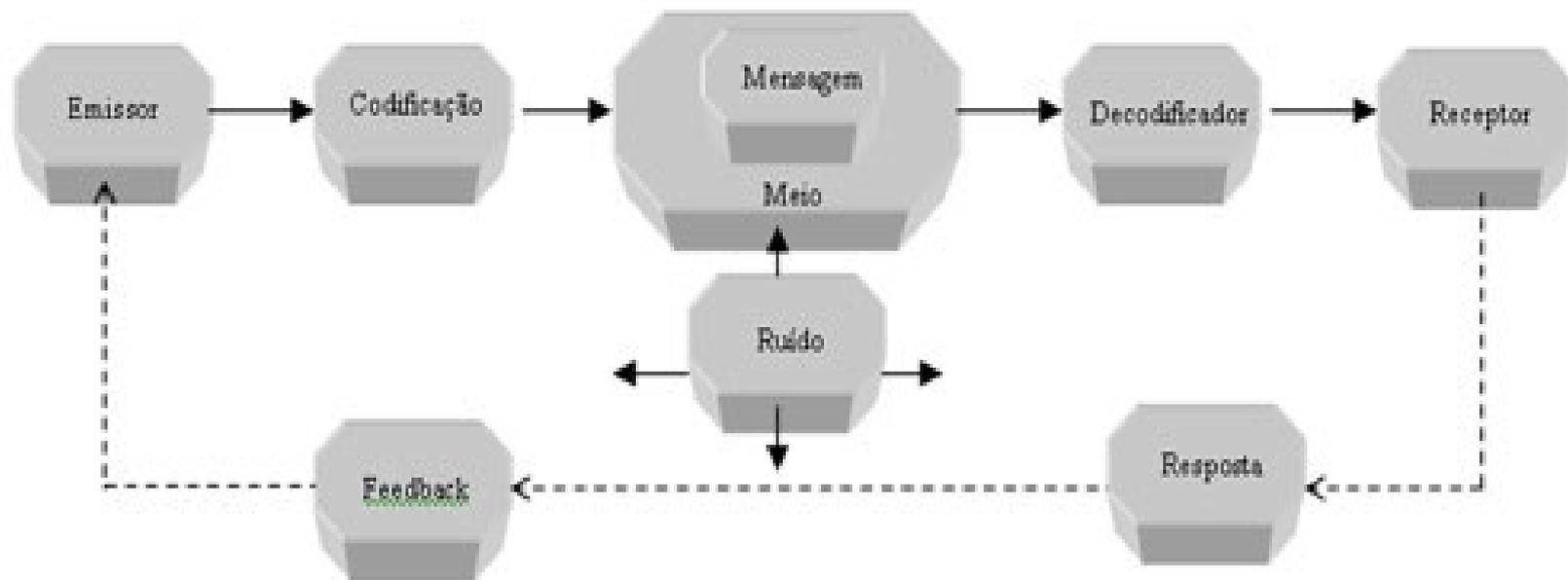
- ➔ a relação pessoal
- ➔ a percepção da importância da tarefa que realiza

Logo,

Zelee pela qualidade da relação e demonstrar a importância da tarefa exercida para o público interno.

Zelee pela qualidade no atendimento ao cidadão, pois será ele que manterá a lei em pleno funcionamento e para isso devem continuar a acreditar na capacidade da gestão pública em disponibilizar as informações solicitadas.

O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO



AS BARREIRAS

As duas barreiras mais freqüentes no processo de comunicação são:

- ➔ Percepções diferentes
- ➔ Diferenças de linguagem

vídeo

DICAS E TÉCNICAS

- Utilize frases curtas
- Evite dizer “você não entendeu”, diga “eu não expliquei direito”
- Evite o uso de Siglas
- Lembre que o corpo também fala.
- Dê uma informação de cada vez
- Dê preferência em utilizar o nome da pessoa seguido de Senhor ou Senhorita
- Identifique claramente as necessidades do solicitante
- Evite utilizar expressões difíceis
- Evite expressões negativas e o uso de diminutivos

ESCUITA ATIVA

1. Focar
2. Fazer Perguntas
3. Parafraseando

PEDIDO EFETIVO

1. Quem
2. O que
3. Tempo
4. Para que
5. Condições de Satisfação
6. Para quem
7. Consequências

Tipos de Clientes**Nervoso/Agressivo****Como tratá-los**

Escute, demonstre empatia e compreensão, mostre que quer resolver o problema.

Mal Educado

Lembre-se que o problema não é com você, então não seja mal educado também. Reaja com educação e suavidade.

Quando o cliente não entende

Concentre-se para entender o que o cliente quer. Escuta Ativa. Peça ajuda a outra pessoa.

Presunçoso

Seja agradável; Use a lógica.

Desconfiado

Não o apresse; Mostre-lhe detalhes.

Falando alto, gritando

Fale baixo, pausadamente

Irritado

Mantenha a calma

Desafiando

Não aceite. Ignore o desafio.

Ameaçando

Diga-lhe que é possível resolver o problema

Ofendendo

Diga-lhe que compreende e que Gostaria de ajudar

Posturas que devem ser evitadas

1. Apatia
2. Má Vontade
3. Frieza
4. Desdém
5. Robotismo
6. Jogo de responsabilidades

AVALIAÇÃO

Por favor, preencha individualmente a sua avaliação - não precisa se identificar - e, em seguida, permaneça na sala para a conclusão do treinamento.

AGRADECEMOS A SUA PARTICIPAÇÃO!!

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

SECRETARIA DE PREVENÇÃO DA CORRUPÇÃO E
INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS - SPCI

WWW.CGU.GOV.BR

