

MANUAL PARA AGENTES DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA



**Acesso à
Informação**

Este manual foi elaborado para os agentes de transparência e ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Paraná. Destina-se a facilitar e padronizar a gestão do trâmite interno dos pedidos de acesso à informação, encaminhados via Lei de Acesso à Informação.

Controlador-Geral do Estado do Paraná
Raul Clei Coccaro Siqueira

Diretor Geral

Luiz Fernando Neto de Castro

Diretora de Gestão e Inovação

Sharlene Sena

Coordenador de Transparência e Controle Social

Matheus Klaus Portes Gruber

Coordenador da Ouvidoria Geral do Estado

Yohhan Garcia de Souza

Equipe Técnica de Transparência e Controle Social

Carolina Ferreira Falcão de Castro

Cristiano Rogério Pereira

Fábio Maurício Schäfer

Thays Cristine Kruk da Rocha

Equipe Técnica da Ouvidoria

Alessandra Halila

Fernanda Micheletti

Ricardo Humberto de Alencar Santos Silva

Suelen Ferreira da Silva

Agente,

Regular trâmite dos pedidos de acesso, bem como a ampliação da cultura da transparência dentro do estado, é a nossa missão.

Devemos atuar firmemente, dia a dia, reforçando o compromisso que assumidos com um serviço público íntegro e eficaz.

Somente com servidores comprometidos, apoiando o democrático exercício do controle social pelos cidadãos, conseguiremos efetivamente tornar o estado cada vez mais transparente em seus atos. Essa participação social promove o bom uso dos recursos públicos e o fortalecimento da ética em nossas relações profissionais.

Contamos com a colaboração e o empenho de todos.

Nós nos colocamos sempre à disposição para esclarecimentos e auxílio no atendimento às demandas!

Atenciosamente,

Matheus Klaus Portes Gruber

Coordenador de Transparência e Controle Social

Yohhan Garcia de Souza

Coordenador da Ouvidoria Geral do Estado

RECEPÇÃO DOS PEDIDOS

A Lei de Acesso à Informação – LAI – Lei Federal 12.527/2011 assegura a todos os brasileiros acesso a dados do Estado, em todos os níveis da administração pública. As exceções ocorrem para documentos sob sigilo, que obedecem a uma tabela de temporariedade para serem liberados à consulta pública, ou aqueles sob legislação específica. No âmbito do Poder Executivo Estadual do Paraná, a LAI é regulamentada pelo Decreto Estadual 10.285/2014.

Nesse processo de transparência e democratização da administração pública, seu trabalho, como **agente de transparência e ouvidoria**, é fundamental para garantir que a sociedade civil possa, ela também, fiscalizar o governo. Você recebe as solicitações dos cidadãos referentes ao órgão em que trabalha e é **o responsável pelo encaminhamento da resposta, no prazo estabelecido por lei**.

Para ajudá-los nesse processo, a Coordenadoria de Transparência e Controle Social, em parceria com a Coordenadoria de Ouvidoria, elaborou este pequeno manual, com o passo a passo para a recepção e encaminhamento dos pedidos de acesso à informação.

- A LAI estabelece prazos rígidos para responder a solicitação, por isso, é imprescindível:
- Verificar diariamente a existência de demandas para você registradas no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias - SIGO.
- Fazer a averiguação prévia e imediata dos atendimentos, a fim de retorná-los à Controladoria-Geral do Estado - CGE para redirecionamento, caso o assunto não seja de sua responsabilidade. Se possível, **indicar quem seria o órgão detentor da informação**, conforme trata o artigo 11, § 1º - III da LAI.
- Passada a análise inicial, cadastrar a área **exclusivamente** como TRANSPARÊNCIA / CONTROLE SOCIAL, e o assunto, conforme as opções definidas e elencadas pelo sistema.
- Respeitar os prazos previstos na legislação:
- **INFORMAÇÃO DISPONÍVEL**
- Responder imediatamente, conforme a LAI, ou especificar de forma detalhada os procedimentos para localizar o link em que a informação esteja publicada.

- (lembre-se: alguns usuários podem não ter familiaridade com o site ou mesmo com a internet)
- **INFORMAÇÃO COM PRAZO**
 - Prestar a informação no prazo de até 20 (vinte) dias corridos (art. 18, §1º).
 - Caso não seja possível cumprir o prazo, **comunicar ao requerente**, com justificativa embasada. Você deve informar que a possibilidade de prorrogação do prazo por 10 (dez) dias, prevista em lei (LAI, art. 18, 3º), será utilizada pelo ente administrativo.
 - **CUIDADO: não ultrapassar o prazo de 30 (trinta) dias no total para fornecer a resposta.** (Importante frisar que o prazo é observado em **dias corridos**, iniciando no dia subsequente à criação da demanda.)
 - Usar a ferramenta “Parecer Técnico” do SIGO para coleta de informações dentro do seu órgão ou entidade, para garantia e comprovação de que você buscou a resposta com os setores competentes. Essa ferramenta torna a tramitação do pedido mais célere e resguarda o agente. A conversa informal com a área que detém a informação, seja pessoal ou por telefone, não permite comprovar que houve a procura por informações para a apresentação de resposta

no atendimento. O sistema SIGO oferece essa ferramenta que facilita a comunicação e registro para todos os envolvidos e comprova a execução do trabalho.

Depois de encaminhar a solicitação de informação para a área competente, concentre-se na gestão do prazo. O ideal é trabalhar com prazos menores na tramitação interna, para que o prazo geral, de 20 ou de 30 dias, seja cumprido. Sugerimos estabelecer **3, 5 ou 7 dias**, para que se tenha margem de segurança para compilar as informações e apresentar a resposta ao solicitante.

COBRE!

Caso o parecer técnico não chegue no prazo estipulado, reitere o pedido. Se essa estratégia não funcionar, envie e-mail ao superior hierárquico do detentor da informação, por exemplo.

- Responder o que for perguntado de forma completa, clara, objetiva e em linguagem de fácil compreensão. O solicitante pode não conhecer siglas e termos usados cotidianamente no serviço público. Use palavras comuns e “traduza” expressões da área.

NUNCA

Em hipótese alguma, encerre o atendimento sem a resposta final, seja a informação solicitada seja a justificativa em caso de negativa. A resposta deve ser condizente com o que foi solicitado.

- Revisar a resposta antes de postá-la, pois, após o lançamento no SIGO, não é mais possível alterar a informação dada ao solicitante. Valide o conteúdo, se necessário, com as alçadas cabíveis, geralmente o Jurídico e a Comunicação Social do seu órgão ou entidade.
- Em seguida à resposta, o agente de transparência e ouvidoria deve assiná-la com seu nome completo, função e local de trabalho, para identificar ao solicitante quem a apresentou.
- Inserir, sem exceção, o teor da resposta no SIGO, mesmo que a solicitação tenha sido feita por e-mail, telefone, carta ou outro meio diferente do sistema. Nesses casos, tanto o pedido como a resposta devem ser registrados no SIGO pelo próprio agente, para que se tenha controle dos atendimentos.

ANEXOS

Quando a resposta necessitar de planilhas ou relatórios, o SIGO permite anexar arquivos (botão ANEXO), mas é preciso marcar a opção que permite o acesso do solicitante.

Importante: documentos inseridos apenas em pareceres técnicos não são visualizados pelo cidadão, eles devem ser inseridos no contato com o solicitante novamente.

- Caso o volume de documentos seja muito grande ou dependa de digitalização, pode ser colocada a documentação à disposição para que o solicitante faça a pesquisa *in loco*. Porém, deve-se consultar o solicitante, pois não se pode forçar o seu deslocamento intermunicipal, por exemplo. Nesses casos, obrigatoriamente as informações devem ser entregues digitalizadas, pois este é o meio oficial de atendimento da LAI, pelo Poder Executivo Estadual. Caso haja custo para esse trabalho, como digitalização ou cópia de documentos, o solicitante deverá ressarcir o Estado (art. 12).

- Caso os documentos não caibam no anexo do SIGO, podem ser enviados por e-mail ou outra forma acordada com o cidadão, desde que a comprovação da entrega seja inserida no SIGO.

INDEFERIMENTO E RECURSOS

Em casos de indeferimento, deve-se apresentar a justificativa legal e, obrigatoriamente, informar o cidadão sobre o prazo de recurso de 10 dias dirigido para a autoridade máxima da pasta, conforme o art. 15 da LAI e art. 20 do Decreto Estadual 10.285/2014, e que ele poderá utilizar o mesmo canal de acesso para registrar o recurso, abrindo uma nova demanda.

Após a resposta e a informação da possibilidade de recurso, o pedido pode ser encerrado. Assim, permitimos que ele apresente suas justificativas para reanálise através de um novo pedido.

CLASSIFICANDO O PEDIDO DE RECURSO NO SISTEMA

Quando o cidadão optar pelo 1º recurso, que será dirigido à autoridade máxima, o atendimento deverá ser classificado da seguinte forma:

Natureza -> Acesso à Informação

Área -> Transparência / Controle Social

Assunto -> Recurso Autoridade Máxima

Após a classificação, deverá ser levado à conhecimento do dirigente para sua análise e resposta ao cidadão. Essa resposta ao recurso será inserida pelo Agente de Ouvidoria e Transparência no SIGO e tem **prazo de 10 dias corridos a contar do recebimento do recurso.**

- Caso a negativa inicial seja derrubada pela autoridade máxima, deve-se disponibilizar as informações conforme e na medida do solicitado.
- Caso a negativa seja mantida, deve ser informado ao solicitante a possibilidade de novo recurso, que será dirigido à Comissão Mista de Reavaliação de Informação (CMRI), conforme o art. 16 § 3º da LAI, e art. 23 do Decreto Estadual 10.285/2014. A partir do recebimento do novo recurso, o prazo é o mesmo dos procedimentos do anterior.

IMPORTANTE!

Com a resposta deste primeiro recurso, este pedido também deve ser encerrado e informado ao cidadão a hipótese de novo recurso, assim como fizemos no procedimento anterior, mas agora o recurso será enviado à CMRI.

Agora, porém, caso haja este 2º recurso, a classificação deste novo atendimento será:

Natureza -> Acesso à Informação

Área -> Transparência / Controle Social

Assunto -> Recurso à CMRI

- Desde que haja interposição para a Comissão, este pedido de recurso será encaminhado via SIGO para a CMRI, que fará a recepção e distribuição do julgamento para o relator.

- A CMRI fará toda a parte administrativa para o julgamento do atendimento e enviará seu relatório com a decisão para o cidadão e também para conhecimento da pasta que originou a demanda.
- Caso a Comissão tenha mantido a negativa, o atendimento será encerrado.
- Se a negativa for derrubada, as informações devem ser prestadas pelo órgão ou entidade conforme a deliberação e prazos estipulados pela CMRI, diretamente pelo atendimento aberto para este último recurso. Para isso, a CMRI encaminhará o pedido novamente à pasta competente pela demanda, que apresentará as informações conforme estipulado.

ORIENTAÇÕES GERAIS

- Jamais podem ser solicitados os motivos do pedido. Esta prática é **expressamente vedada** pela LAI, em seu artigo 10º §3º.
- Não se pode exigir do solicitante que faça seu pedido de maneira formal ou física diretamente no órgão ou entidade. A legislação determina atendimento via sistema eletrônico. Por presunção, se o solicitante fez o pedido via internet, a resposta deve ser encaminhada pelo mesmo meio. Lembrando que os diferentes meios de acesso permitidos (telefone, pedido presencial, carta etc.) devem ser registrados no sistema SIGO para controle e comprovação.
- A frase “*os dados podem ser encontrados no Portal da Transparência*” ou similar, de forma isolada, **nunca** deve ser usada. Caso a informação já esteja disponível, deve ser indicado o local onde está a informação, podendo ser com envio do link, junto com o passo a passo para localizá-la dentro da estrutura do site.
- Incluímos a opção de solicitação sigilosa, em que apenas o órgão de início do atendimento tenha o acesso aos dados. Essa medida garante o tratamento isonômico a pedidos de pessoas físicas, jurídicas, órgãos de imprensa ou autoridades políticas. Também atende a indicações de organizações da

sociedade civil, como forma de incentivar busca por informações sem temor de represálias, principalmente no caso de servidores.

- Foram inseridos alertas de prazos no sistema SIGO como forma de auxílio e controle, caso a informação não possa ser fornecida de maneira imediata. Eles serão emitidos:
 - 17º dia de tramitação - três dias antes de vencer os 20 dias iniciais.
 - 20º dia de tramitação - dia limite para apresentação da resposta ou justificativa de prorrogação de prazo.
 - 27º dia de tramitação - três dias antes de vencer os 30 dias para atendimento.
 - 30º e último dia possível para atendimento. Caso não seja respondido, no dia subsequente será enviado e-mail ao Diretor-Geral da pasta informando o atraso da demanda e seu não atendimento.
- Os agentes de transparência e ouvidoria devem seguir estritamente as orientações da Coordenadoria de Transparência e Controle Social e Coordenadoria de Ouvidoria. As orientações serão encaminhadas preferencialmente através de Normas Orientativas e serão amplamente divulgadas aos agentes.