



MANUAL PARA ATUAÇÃO DOS AGENTES DE TRANSPARÊNCIA

NO ATENDIMENTO DE PEDIDOS RESPALDADOS PELA
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI - 12.527/2011

Controladora-Geral do Estado do Paraná
Luciana Carla da Silva Azevedo

Diretor-Geral
Ivo Ferreira Neto

Diretor de Auditoria, Controle e Gestão
José Acacio Ferreira Junior

Coordenador de Transparência e Controle Social
Matheus Klaus Portes Gruber

Equipe Técnica da Coordenadoria
de Transparência e Controle Social
Carolina Ferreira Falcão de Castro
Gabriele Yasmin Borges dos Santos
Luiz Henrique Stocco
Paulo Cesar Cardoso de Oliveira

Revisão textual
Fábio Maurício Schäfer

Diagramação
Alyne Luz

Prezado Agente de Transparência,

Nossa missão é regular o trâmite dos pedidos de acesso à informação, ampliar a cultura da transparência dentro do Estado e garantir o direito ao exercício do controle social pela população.

Devemos atuar firmemente, dia a dia, reforçando o compromisso que assumimos de prestar serviço público íntegro e eficaz.

Somente com servidores comprometidos, apoiando o exercício democrático do controle social pelos cidadãos, conseguiremos efetivamente tornar o Estado cada vez mais transparente em seus atos. A participação social monitora o bom uso dos recursos públicos, promove o fortalecimento da ética em nossas relações profissionais e auxilia os agentes públicos na correção de eventuais inconformidades.

Este manual foi elaborado para o Agente de Transparência do Poder Executivo do Estado do Paraná e destina-se a facilitar e padronizar o trâmite interno dos pedidos respaldados pela Lei de Acesso à Informação, gerando mais qualidade no serviço público ofertado, além de garantir o cumprimento da legislação e o efetivo exercício do controle social.

Contamos com a colaboração, dedicação e o empenho de todos.

Nos colocamos sempre à disposição para esclarecimentos, troca de experiências e para auxiliá-lo no atendimento às demandas!

Atenciosamente,

Matheus Klaus Portes Gruber
Coordenador de Transparência e Controle Social
Controladoria-Geral do Estado

INTRODUÇÃO

A Lei de Acesso à Informação - LAI - Lei Federal nº 12.527/2011 regulamenta o inciso XXXIII do Art. 5º da Constituição Federal, assegurando para todos os brasileiros, acesso a dados e informações públicas, produzidas e custodiadas pelo Estado, nos níveis municipal, estadual e federal. Porém, há exceções quanto à divulgação para documentos sob sigilo, que obedecem à tabela de temporariedade para consulta pública, ou que possuem essa restrição em virtude de legislação específica.

No âmbito do Governo do Paraná, a LAI é regulamentada pelo Decreto Estadual nº 10.285/2014.

Neste processo de transparência e democratização da informação na administração pública, seu trabalho é fundamental para garantir que a sociedade civil exerça o direito constitucional de controle social, sendo mais um braço de fiscalização, monitoramento e apoio ao governo. Como Agente de Transparência, 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 neste processo, a Coordenadoria de Transparência e Controle Social da Controladoria-Geral do Estado - CGE elaborou este manual, com as rotinas de atendimento dos pedidos respaldados pela Lei de Acesso à Informação, além de orientações gerais.



ANÁLISE INICIAL

A LAI estabelece prazos rígidos para responder a solicitação, por isso, é imprescindível:



Verificar diariamente a existência de demandas registradas no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias - SIGO.

Fazer a averiguação prévia e imediata dos atendimentos, a fim de iniciar sua tramitação, ou, caso o assunto não seja de sua responsabilidade, retorná-los à Controladoria-Geral do Estado – CGE para o devido redirecionamento. Se possível, indicar qual seria o órgão detentor da informação, conforme trata o artigo 11, § 1º - III da LAI.

Você também pode fazer a atribuição diretamente ao órgão ou entidade competente para a apresentação de resposta.



MAS ATENÇÃO!
No caso de redirecionamento, é obrigatório avisar o cidadão sobre o procedimento.

CADASTRANDO A DEMANDA

O pedido de responsabilidade do seu órgão ou entidade deve ser registrado da seguinte forma:

no campo **NATUREZA** deve ser indicado **LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO**, e, em **ÁREA**, o registro deve ser exclusivamente **TRANSPARÊNCIA / CONTROLE SOCIAL**.

Na caixa **ASSUNTO** escolha entre as opções pré-definidas pelo sistema. Caso nenhuma se enquadre ao pedido, você deve solicitar a criação de novo assunto diretamente à **CGE**.

IMPORTANTE!

Caso o pedido não se enquadre na Lei de Acesso à Informação, a sua NATUREZA deve ser alterada, conforme as opções definidas pelo sistema: como por exemplo, reclamação, denúncia, solicitação de serviço etc. Dessa forma a manifestação tramitará como pedido de ouvidoria, que seguirá outro fluxograma.

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 em questão ou mesmo com a internet).

Não forneça respostas genéricas, como por exemplo: “a informação está no portal da transparência”, “você deve entrar em contato com o servidor responsável” ou “você deve procurar o setor competente”. **Caso a informação já esteja disponível, devemos indicar o local exato, mediante link e o passo a passo para a localização ou, eventualmente, o envio dos documentos como anexo.**

INFORMAÇÃO COM PRAZO

Prestar a informação solicitada na sua integralidade e no **prazo de até 20 (vinte) dias** corridos (art. 11, §1º da LAI).

Caso não seja possível atender o prazo, o sistema automaticamente enviará a mensagem ao cidadão comunicando a prorrogação do **prazo por mais 10 (dez) dias**. (art. 18, 3º), **totalizando o prazo limite de 30 (trinta) dias**. Importante frisar que são dias corridos (incluindo fins de semana, feriados etc.), iniciando-se no primeiro dia útil subsequente à data de registro. Caso o prazo acabe em dia não útil, o prazo se estende até o próximo dia útil.

Ex: Se o pedido foi registrado em uma sexta-feira, ele será contato apenas a partir da segunda-feira. Caso o prazo se encerre em um sábado, o prazo final será estendido para a segunda-feira subsequente.

IMPORTANTE!

Caso a informação não esteja disponível, consulte a área jurídica da pasta para obter auxílio sobre a possibilidade de fornecimento ou não da informação, tendo em vista as exceções constantes pelas hipóteses de sigilo da LAI ou de legislações esparsas.

Responda a demanda 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 simples, “traduza” expressões técnicas das áreas após sua transcrição e torne o pedido transparente e acessível.

Antes de enviar a resposta ao solicitante, é importante revisá-la, pois após feito o contato, não poderá mais ser alterado.

Em seguida, o Agente de Transparência deve assiná-la com seu nome e cargo, para que seja identificado quem apresentou a resposta. Caso a informação seja recebida por parecer técnico, pode-se também **mencionar quem foi o responsável por ela, com as mesmas indicações**.

Terminada a tramitação e com a apresentação da resposta conforme solicitado, o pedido pode ser encerrado. Entretanto, orientamos aos **Agentes que deixem aberto o prazo de 5 dias**, comunicando o cidadão, para eventual questionamento sobre algum dado ou documento apresentado que possa ter gerado dúvida, evitando assim, a abertura de um novo pedido para questionamento.

Lembre-se! Precisamos ser transparentes e buscar a compreensão do cidadão quando à informação apresentada. O serviço público deve ser eficaz e atingir o seu objetivo.

CUIDADO!

Não ultrapassar o prazo de 30 (trinta) dias para fornecer a resposta;

O pedido nunca deve ser encerrado sem resposta completa ao solicitante;

Não poderão ser solicitados os motivos do pedido. Esta prática é vedada expressamente pelo artigo 10 §3º da LAI;

Não poderão ser colocados empecilhos ao fornecimento da informação, ou ações que dificultem a sua obtenção (registrar o pedido via e-protocolo, mandar e-mail, obrigatoriedade de ir pessoalmente ao local para registro do pedido, ligar, fornecer dados além dos previstos na lei etc.)

A resposta deve estar de acordo com o que foi solicitado, ser apresentada na sua integralidade e de forma que permita ao cidadão a compreensão do que está sendo fornecido;

Obrigatoriamente a resposta deve estar registrada no sistema sigo.

Jamais deve ser aberto novo atendimento para tramitação de pedido idêntico ao anterior, em virtude de o prazo para resposta estar se esgotando.

INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O USO DA FERRAMENTA

O Agente deve usar a ferramenta “Parecer Técnico” do SIGO para coleta de informações dentro do seu órgão ou entidade, para garantia e comprovação de que buscou a resposta com os setores competentes. Esta ferramenta torna a tramitação do pedido mais célere e registra, no próprio atendimento, todo o trabalho desenvolvido na busca pela apresentação da informação.

Importante destacar que a informação solicitada pode não estar disponível de imediato em portais ou sites, sendo necessária sua coleta dentro da pasta, incluindo diversos atores setoriais como área administrativas, financeiras, técnicas, dentre outras.

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 de todos os envolvidos, inclusive com prazos, e comprova a execução do trabalho, através de solicitação diretamente no e-mail do detentor do dado.

Desta forma, **ele não precisa estar cadastrado na ferramenta**, respondendo ao parecer diretamente no e-mail recebido, que será respondido ali mesmo, e inserido automaticamente no atendimento do SIGO, para posterior encaminhamento ao solicitante.

Além disso, o pedido de informação não sai da sua responsabilidade, o que garante maior zelo no atendimento da demanda, inclusive com a gestão do prazo.

Ao encaminhar a solicitação de parecer 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 a resposta de parecer técnico não chegue no prazo estipulado, reitere o pedido. Se não funcionar, envie e-mail ao superior hierárquico do detentor da informação, por exemplo, e assim por diante.

Evite atribuir a demanda via SIGO à determinado setor interno, pois assim você perde a gestão sobre o pedido.

O comando atribuir, serve para quando o órgão ou entidade não tem competência para o atendimento da demanda.

Foram inseridos alertas de prazos no sistema SIGO como forma de auxílio e controle, caso a informação não possa ser fornecida de maneira imediata.

- **17º dia de tramitação**
três dias antes de vencer os vinte 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 trinta dias para atendimento.
- **30º e último dia** possível para atendimento.

ANEXOS

O SIGO permite anexar planilhas, relatórios, documentos e outros arquivos. Os documentos inseridos apenas em pareceres técnicos não são visualizados pelo cidadão, pois essa é uma parte interna de tramitação do atendimento, e para que o cidadão tenha acesso aos anexos, eles devem ser inseridos pelo agente, marcando o campo no sistema que permite o acesso pelo cidadão.

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 consulta 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.

Havendo custo para esse trabalho, como digitalização ou cópia de documentos, deve ser feita a comunicação com o solicitante, para que se acerte previamente a forma de ressarcimento ao Estado, conforme o art. 12 da LAI.

Se o tamanho do documento for maior do que o permitido pelo SIGO, eles podem ser enviados por e-mail ou outra forma acordada com o cidadão, **desde que a comprovação do envio ou entrega seja inserida no atendimento registrado no sistema SIGO.**

Não pode ser imposto ao cidadão outra forma de registro de demandas, como E-Protocolo, pedido presencial ou via telefone. Qualquer obrigação imposta poderá gerar responsabilização do servidor.

É através do Sistema SIGO que são realizados os controles de prazos, exercidos os direitos do cidadão de maneira desburocratizada e simples, além de ser a base de dados da prestação de contas ao controle externo.

Caso chegue um pedido via e-mail, por telefone, e-protocolo ou ainda pessoalmente, **esta solicitação deve ser registrada e transformada em um pedido dentro do sistema SIGO, com envio dos dados de acesso ao cidadão.**



O Sistema SIGO é a ferramenta oficial para registro e tramitação dos pedidos respaldados pela Lei de Acesso à Informação no Poder Executivo Estadual do Paraná.

INDEFERIMENTO E RECURSOS

Os pedidos que possuem interesse público, seja ele individual ou coletivo, conforme os objetivos da lei, devem ser atendidos. Sendo assim, **a transparência é a regra, e o sigilo é a exceção.**

Caso haja o indeferimento de algum pedido, esta decisão deve ser devidamente fundamentada, seja pela LAI ou por outra legislação.

No caso de **indeferimento do pedido** devido ao sigilo da informação, conforme as hipóteses previstas na LAI, em seu artigo 23 e seguintes, deverá ser feito o Termo de Classificação da Informação - TCI, e inserção desses dados no Rol das Informações Classificadas, seguindo a temporalidade conforme o grau de sigilo.

Quando da negativa de acesso, deve-se apresentar a justificativa legal e, obrigatoriamente, informar ao cidadão sobre a possibilidade de recurso no prazo de 10 dias, conforme o artigo 15 caput da LAI.

Diferentemente da tramitação do governo federal, no Paraná, este recurso será dirigido e levado ao conhecimento da autoridade máxima da pasta, conforme o artigo 21 do Decreto Estadual 10.285/2014, que decidirá sobre a manutenção da negativa ou o fornecimento da informação, também no prazo de 10 dias.

Havendo a decisão de apresentação da informação solicitada, deve-se cumpri-la de imediato, permitindo ao cidadão eventual questionamento acerca da informação disponibilizada, respondido e posteriormente encerrado.

Na hipótese de **manutenção da negativa**, esta decisão também deve ser fundamentada, permitindo ao cidadão nova possibilidade de recurso, mas desta vez, direcionado à Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI, conforme o artigo 23 do Decreto Estadual nº 10.285/2014.

Após a resposta e a informação da possibilidade de recurso, o pedido pode ser encerrado. Assim, permitimos que o cidadão apresente suas justificativas para reanálise por meio de novo pedido, que será anexado ao anterior, da mesma forma que o primeiro recurso deve ser anexado ao pedido originário.

CLASSIFICANDO O PEDIDO DE RECURSO NO SISTEMA

Quando o cidadão realizar o 1º recurso, que será dirigido à autoridade máxima da pasta, o atendimento deverá ser classificado obrigatoriamente da seguinte forma:
Natureza → Acesso à Informação
Área → Transparência / Controle Social
Assunto → Recurso Autoridade Máxima

Quando o cidadão realizar o 2º recurso, que será dirigido à CMRI, o atendimento deverá ser classificado obrigatoriamente da seguinte forma:
Natureza → Acesso à Informação
Área → Transparência / Controle Social
Assunto → Recurso à CMRI

No caso de recurso à CMRI, este pedido originário do sistema SIGO deve ser mantido sobre guarda do Agente, gerado um documento PDF dos atendimentos vinculados (originário, primeiro recurso e segundo recurso), inserido em um E-Protocolo e encaminhado à Comissão, juntamente a todos os seus anexos, caso existam. A Comissão tramitará o E-Protocolo com a designação de relator e pautará seu julgamento. O encaminhamento será feito para o setor “CGE/CMRI”

Vale ressaltar que a CGE não é órgão revisor do pedido, mas tão somente presta o auxílio administrativo à Comissão, que não possui vínculo com nenhuma estrutura, tendo atuação independente.

→ **O colegiado é formado por servidores efetivos** da Casa Civil - CC, Controladoria-Geral do Estado - CGE, Procuradoria-Geral do Estado - PGE, Secretaria de Estado da Administração e Previdência - SEAP e Secretaria de Estado da Fazenda - SEFA.

A decisão da CMRI é soberana e deve ser respeitada, inclusive se for divergente daquela emitida pela autoridade da pasta.

No fim do julgamento, a **CMRI comunicará sua decisão à pasta originária do atendimento, pelo mesmo E-Protocolo.**

Esta decisão deverá ser inserida no sistema SIGO, para conhecimento do cidadão.

Sendo **mantida a negativa**, o pedido poderá ser encerrado com a comunicação da decisão e envio do seu inteiro teor ao cidadão.

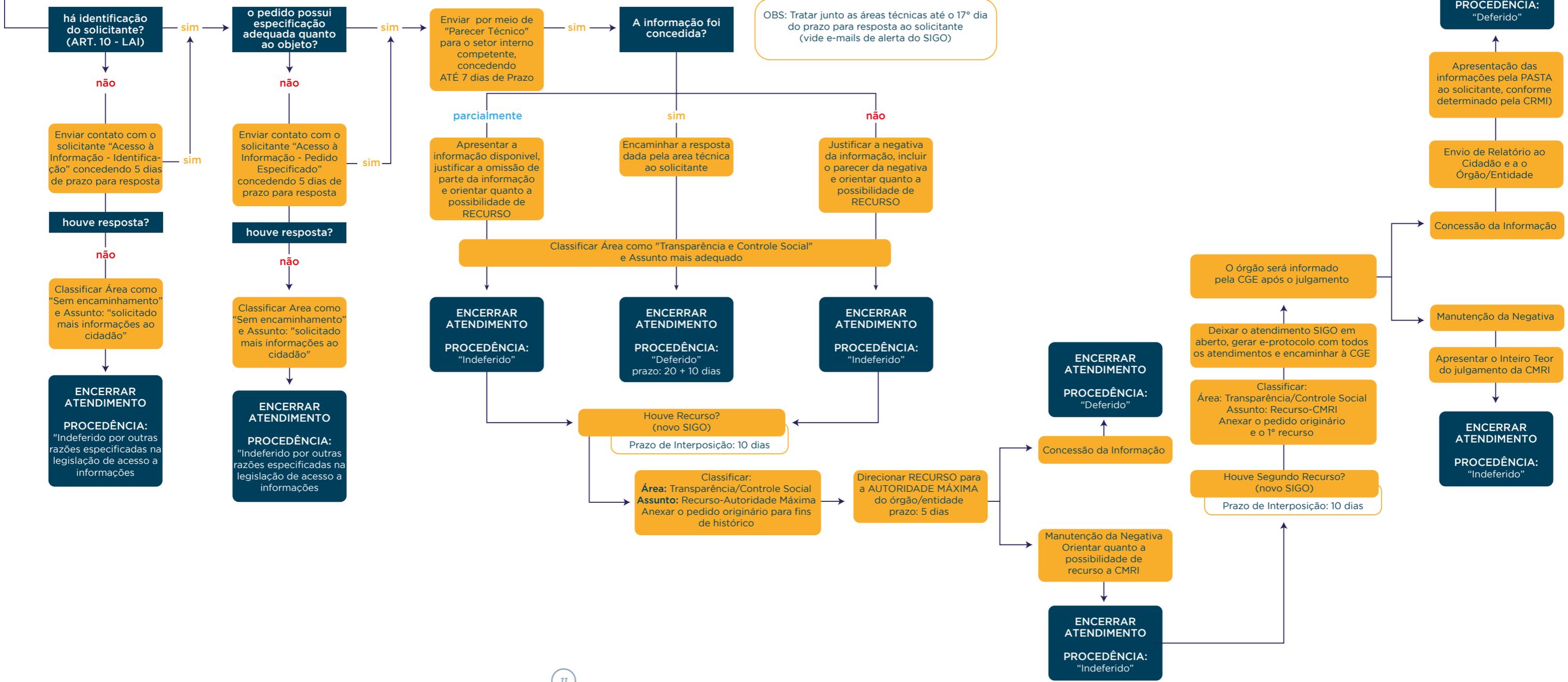
Havendo uma **decisão de apresentação da informação** solicitada, o agente deverá cumpri-la de imediato, conforme a orientação e determinação da Comissão, sendo ofertado prazo para eventual questionamento do cidadão, respondido e, ao final, encerrado.

Para facilitar a compreensão do prosseguimento de maneira visual com as respectivas ações, anexamos a este documento o fluxograma das ações.

PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO é registrado.

- internet
- telefone
- e-mail
- carta
- whatsapp
- pessoalmente

*independentemente da forma de entrada, o pedido deve ser tramitado via SIGO exclusivamente. Após a resposta, pode ser feita a comunicação ao cidadão da maneira que por ele for solicitada.



CGE

CONTROLADORIA GERAL
DO ESTADO DO PARANÁ