



MANUAL PARA ATUAÇÃO DOS AGENTES DE TRANSPARÊNCIA

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



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.

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

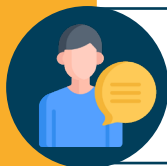
A LAI estabelece prazos rígidos para responder a solicitação, por isso, é imprescindível:



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.

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
e-mail
whatsapp

telefone
carta
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.

há identificação do solicitante? (ART. 10 - LAI)

não

Enviar contato com o solicitante "Acesso à Informação - Identificação" concedendo 5 dias de prazo para resposta

houve resposta?

não

Classificar Área como "Sem encaminhamento" e Assunto: "solicitado mais informações ao cidadão"

ENCERRAR ATENDIMENTO

PROCEDÊNCIA:
"Indeferido por outras razões especificadas na legislação de acesso a informações"

sim

o pedido possui especificação adequada quanto ao objeto?

não

Enviar contato com o solicitante "Acesso à Informação - Pedido Especificado" concedendo 5 dias de prazo para resposta

houve resposta?

não

Classificar Área como "Sem encaminhamento" e Assunto: "solicitado mais informações ao cidadão"

ENCERRAR ATENDIMENTO

PROCEDÊNCIA:
"Indeferido por outras razões especificadas na legislação de acesso a informações"

sim

Enviar por meio de "Parecer Técnico" para o setor interno competente, concedendo ATÉ 7 dias de Prazo

parcialmente

Apresentar a informação disponível, justificar a omissão de parte da informação e orientar quanto a possibilidade de RECURSO

ENCERRAR ATENDIMENTO
PROCEDÊNCIA:
"Indeferido"

sim

Encaminhar a resposta dada pela área técnica ao solicitante

ENCERRAR ATENDIMENTO
PROCEDÊNCIA:
"Deferido"
prazo: 20 + 10 dias

não

Justificar a negativa da informação, incluir o parecer da negativa e orientar quanto a possibilidade de RECURSO

ENCERRAR ATENDIMENTO
PROCEDÊNCIA:
"Indeferido"

Classificar Área como "Transparência e Controle Social" e Assunto mais adequado

Houve Recurso? (novo SIGO)
Prazo de Interposição: 10 dias

Classificar:
Área: Transparência/Controle Social
Assunto: Recurso-Autoridade Máxima
Anexar o pedido originário para fins de histórico

Direcionar RECURSO para a AUTORIDADE MÁXIMA do órgão/entidade
prazo: 5 dias

ENCERRAR ATENDIMENTO
PROCEDÊNCIA:
"Deferido"

Concessão da Informação

Manutenção da Negativa
Orientar quanto a possibilidade de recurso a CMRI

ENCERRAR ATENDIMENTO

PROCEDÊNCIA:
"Indeferido"

O órgão será informado pela CGE após o julgamento

Deixar o atendimento SIGO em aberto, gerar e-protocolo com todos os atendimentos e encaminhar à CGE

Classificar:
Área: Transparência/Controle Social
Assunto: Recurso-CMRI
Anexar o pedido originário e o 1º recurso

Houve Segundo Recurso? (novo SIGO)
Prazo de Interposição: 10 dias

ENCERRAR ATENDIMENTO

PROCEDÊNCIA:
"Deferido"

Apresentação das informações pela PASTA ao solicitante, conforme determinado pela CMRI)

Envio de Relatório ao Cidadão e a o Órgão/Entidade

Concessão da Informação

Manutenção da Negativa

Apresentar o Inteiro Teor do julgamento da CMRI

ENCERRAR ATENDIMENTO

PROCEDÊNCIA:
"Indeferido"