

**POR DENTRO DO
SISTEMA ELETRÔNICO
DE INFORMAÇÃO AO
CIDADÃO (E-SIC):
UM GUIA PARA
GESTORES PÚBLICOS**





Financiado pela
União Europeia



FICHA TÉCNICA:

PESQUISA

Ana Paula Valdiones, Ester Borges, Laila Bellix, Júlia Rocha e Yumna Ghani.

TEXTO

Laila Bellix.

REVISÃO

Gustavo Vidigal, Rodrigo Vargas e Vanessa Meneguetti.

SUPERVISÃO

Ana Paula Valdiones, Laila Bellix e Joara Marchezini.

PROJETO GRÁFICO

Bianca Santiago



*"Esta obra foi licenciada com
uma Licença Creative Commons.
Atribuição - CC 3.0 BY-SA"*



O conteúdo expresso nesta publicação é de responsabilidade exclusiva do GTSC A2030 e não reflete necessariamente as posições da União Europeia



POR DENTRO DO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (E-SIC):

UM GUIA PARA GESTORES PÚBLICOS

No cotidiano do poder público, inúmeras são as demandas por informação: quanto custou determinada obra? Quando será realizada a entrega dos uniformes escolares? Qual a principal política ambiental para combater o desmatamento na região?

Essas e outras tantas perguntas são respondidas diariamente pelos gestores públicos. Na maioria das vezes, o trabalho de atender às solicitações de informação é diluído entre os diferentes órgãos e carece de organização e coordenação. Isso ocasiona situações como o retrabalho, sobrecarga funcional, além da divulgação de informações conflitantes ao cidadão.

Para facilitar o atendimento dessa demanda e, ao mesmo tempo, garantir o direito de acesso à informação pública para todos, os serviços de informação ao cidadão (SIC) são criados. Nos SICs, qualquer cidadão pode registrar um pedido de acesso à informação nos órgãos públicos.

Para aprimorar a relação entre o poder público e a sociedade, e permitir que um maior número de pessoas realize pedidos de informação sem que necessitem de deslocamento, os órgãos públicos adotam os sistemas eletrônicos do serviço

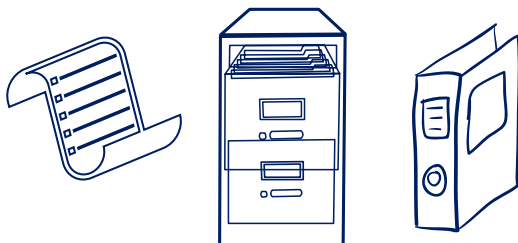
de informação ao cidadão (e-SIC). Neles, os cidadãos enviam pedidos de informação on line ao poder público.

A Lei de Acesso à Informação estipula a criação deste serviço e, por isso, é um instrumento que deve ser adotado por todos os órgãos, entidades e poderes públicos. O uso desses instrumentos eletrônicos para o acesso à informação aprimora a transparência e o controle social sob a gestão pública.

No entanto, qual é o modelo mais indicado de sistema eletrônico? Como estruturar um serviço eletrônico que seja inclusivo e permita o acesso à informação? Quais decisões devem ser tomadas na criação e implementação destes sistemas?

Este guia busca apresentar alguns caminhos. É direcionado aos gestores públicos e tem o propósito de contribuir com a escolha, implantação e avaliação de sistemas eletrônicos de informação ao cidadão (e-SIC) nos diferentes órgãos públicos.

O Guia está dividido em seis partes: na primeira, apresenta a fundo a concepção do sistema eletrônico de acesso à informação; na segunda, exibe diretrizes para garantir um acesso universal ao sistema; a terceira aborda as funcionalidades desejadas para o sistema; na quarta e quinta partes, trata das informações que devem estar disponíveis na plataforma eletrônica e do desenvolvimento deste sistema, respectivamente; por fim, a sexta traz modelos de gestão do sistema. O documento finaliza com recomendações e links de materiais para os gestores públicos. Boa leitura!



1



ASPECTOS GERAIS DO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE ACESSO À INFORMAÇÃO (E-SIC)



O QUE É?

É um sistema eletrônico que permite aos cidadãos realizarem pedidos de informação ao poder público e acompanharem o andamento de sua solicitação. É um instrumento que integra o serviço de informação pública ao cidadão.

PARA QUE?

O **e-SIC** é um instrumento para garantir o acesso à informação e está, como apresentado anteriormente, ancorado na Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei Federal nº 12.527/11 em seus artigos 9º e 10º.

Art.9º O acesso a informações públicas será assegurado mediante:

I - criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para:

a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;

c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; e

II - realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação.

Art. 10º. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art.

§ 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida

§ 2º Os órgãos e entidades do poder público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na internet.

Estes artigos da LAI estabelecem a criação de serviço de informações ao cidadão, o reconhecimento de qualquer meio legítimo para o registro de pedidos e o encaminhamento destes por meio dos sites oficiais. Dessa forma, há uma previsão legal para que os órgãos públicos adotem sistemas eletrônicos de informação.

Ademais, a adoção de sistemas eletrônicos pode trazer inúmeros benefícios para a rotina dos servidores públicos que, invariavelmente, trabalham com dados e informações. Abaixo, retratamos casos comuns de dificuldades enfrentadas pelos servidores e como os sistemas eletrônicos de acesso à informação podem auxiliar nessas questões, além de aprimorar a gestão de dados do poder público e sua relação com a sociedade.

➤ ***“Organizo, todo dia, dados e informações e isso parece um trabalho***

invisível” - O e-SIC registra os pedidos que chegam ao poder público e as respostas dadas pelos servidores. Por documentar as respostas, fica visível o processo de coleta e organização de dados e informações, rotina dos servidores que não é - comumente- sistematizada. Além disso, com esses dados, é possível gerar diferentes estatísticas para estudos, análises e atuação de organizações;

➤ ***“Recebo sempre um cidadão me dizendo que pediu informação para o servidor X e ele não a entregou”***

- O e-SIC oficializa a relação entre cidadão e poder público, sendo um canal legal que fornece número de protocolo para acompanhamento e possibilidade de recursos às respostas dadas. Isso traz segurança para o cidadão, que pode acompanhar a resposta, entrar com recursos e ter uma informação oficial do órgão, e para o gestor, que terá tudo registrado e com possibilidade de fornecer melhores respostas. Nesse ponto é importante que os pedidos de informação que entrem pelos outros canais oficiais, como pessoalmente ou por correspondência, também sejam registrados no e-SIC garantindo transparência no atendimento do pedido, garantia das possibilidades de recurso e contagem dos prazos estabelecidos na legislação;

- > **“Chegam pedidos de informações complexos solicitando todas as informações para ontem”** - Por ser instrumento da LAI, o sistema estipula o prazo legal para as respostas, dando o tempo necessário para a coleta da informação em casos de pedidos mais complexos, quando não é possível o acesso imediato como estabelece a lei;
- > **“Coletos os dados, levanto as informações e não vejo resultado”** - o e-SIC organiza as diferentes demandas por informação nos órgãos públicos. Junto com as estatísticas de pedidos, negativas, solicitantes, é possível traçar uma política de gestão da informação.
- > **“Produzimos muitas informações, mas não sei o que esperam que a gente divulgue”** - A partir dos pedidos de informação é possível conhecer quais são as maiores demandas daquele órgão, o que permite divulgar dados e informações de interesse público ou ainda melhorar a divulgação de informações do órgão. Assim, torna-se um instrumento de gestão para fortalecer a transparência ativa e a qualidade dos serviços públicos.

Portanto, são diversas as razões para adoção dos sistemas eletrônicos para viabilizar o acesso à informação. Na sequência, apresentaremos algumas questões a serem consideradas durante a implantação deste sistema pelos órgãos públicos.



2



ACESSO AO SISTEMA: DIRETRIZES GERAIS

Um dos pontos mais essenciais da criação destes sistemas eletrônicos é o acesso à plataforma eletrônica. O acesso simples às plataformas deve ser atendido para que não haja barreiras que inviabilizem o direito de informação previsto em Lei.

Abaixo, listamos 7 medidas fundamentais para garantir o fácil acesso aos sistemas eletrônicos.

1. DISPONIBILIZE O LINK DE ACESSO AO E-SIC NAS PÁGINAS OFICIAIS DO ÓRGÃO

“Em qual site disponibilizar? Nos portais oficiais e/ou no portal da transparência?” e “de que forma divulgá-lo?” são questões que surgem durante a criação e difusão do sistema.

Para começar, é fundamental que as informações sobre acesso à informação - acesso ao sistema, atendimento presencial e demais dados relacionados - sejam facilmente encontradas em todos os portais oficiais do poder público. Se há mais de um portal, como o portal oficial¹ e o Portal da Transparência, recomendamos que haja links, banners, ícones ou botões em todos.

Com intuito de garantir a acessibilidade, também recomendamos que o link, banner, ícone ou botão esteja visível nas primeiras páginas desses portais. Ou seja, assim que o cidadão entrar na página inicial, imediatamente encontrará o caminho para a área de acesso à informação.

Outra dica - que é adotada pelo governo federal - é de deixar um ícone ou um botão de **“Acesso à Informação”** na barra superior ou menus laterais dos sites oficiais. Como esses componentes são fixos, permitem que, a qualquer momento, o cidadão possa entrar no sistema de acesso à informação.

1. Por portal oficial, entendemos aqueles portais que centralizam e reúnem as demais páginas e informações dos governos. Como exemplo, podemos citar o governo federal: o portal oficial, nesse caso, é a www.brasil.gov.br.

A identidade visual do acesso à informação mais conhecida é o símbolo do “I” de informação verde e amarelo, disponível abaixo².



Figura 1. Identidade visual do Acesso à Informação



Figura 2. Página oficial do Governo Federal (www.brasil.gov.br) com menu superior e área de “Acesso à informação”

2. DISPONIBILIZE INFORMAÇÕES SOBRE O SIC PRESENCIAL

Outro elemento importante para o acesso é a integração entre o sistema eletrônico e o serviço presencial de acesso à informação (SIC). Por esse motivo, orientamos que, na plataforma eletrônica esteja disponível informações e orientações quanto ao registro de pedidos presenciais. A ideia nesse ponto é disponibilizar os formulários, endereço de atendimento do SIC Presencial, horário de atendimento

2. O Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União elaborou um manual para aplicação desta identidade visual, disponível em: http://www.acaoainformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/guias-e-orientacoes/manual-do-selo-informacao_periodo-eleitoral_web.pdf.

e orientações gerais sobre essa forma de atendimento. Deste modo, qualquer pessoa pode imprimir o formulário e deixá-lo preenchido nos postos presenciais.



Figura 3. Página do e-sic da Prefeitura de São Sebastião/SP com formulários do SIC presencial



A disponibilização é bem simples: um link para os formulários - se houver diferença entre os documentos para pessoas física e jurídica - que possa ser baixado pelo cidadão.

3. VERIFIQUE QUAIS ITENS SÃO OBRIGATÓRIOS PARA O FORMULÁRIO DE CADASTRO

A exigência de uma série de informações pessoais para cadastro ou registro de pedidos ainda persiste entre os órgãos, mesmo sendo um entrave para o acesso aos sistemas e, conseqüentemente, à informação de modo universal. A LAI estabelece que não se deve conter exigências de identificação do requerente³ que inviabilizem a solicitação de pedidos de informação.

3. Requerente é o nome que damos à pessoa que solicita um pedido de informação.

Art.10º. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

§ 1º. Para o acesso a informações de interesse público, a identificação do requerente não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação

Há uma diferença significativa que devemos pontuar: há uma série de perguntas sobre o requerente que são importantes para análises estatísticas - como profissão, gênero, idade, escolaridade, entre outras. São estratégicas para conhecer o perfil de quem solicita informações. No entanto, elas não devem ser obrigatórias, isto é: se alguém não quiser preenchê-las, o poder público deve disponibilizar essa opção.

As perguntas obrigatórias, sem as quais o cadastro não é realizado, devem ser o menos restritivas possível, permitindo que qualquer pessoa - independentemente da disposição de fornecer seus dados pessoais - possa finalizar seu registro. Recomendamos tornar obrigatórias somente as perguntas de contato (e-mail ou endereço) e um documento comprobatório de identificação. As restantes devem ser opcionais. Todas essas informações (obrigatórias e opcionais) devem ficar sob a guarda do órgão central de monitoramento para análises e proteção da identidade do requerente. Essa questão tem relação com a sexta dica, de encaminhamento de pedidos anonimizados.

4. CRIE UM LOGIN ÚNICO

O login único trata da possibilidade de, uma vez fornecidas as informações pessoais do requerente, seja feito o registro de nome de usuário e senha para acesso posterior. O login, dessa forma, é a chave de cada um para o sistema e monitoramento de toda a tramitação dos pedidos realizados.

Recomendamos a criação de um login porque alguns órgãos possuem sistemas em que a pessoa - física ou jurídica - deve colocar todos

os seus dados a cada novo pedido feito, sem a possibilidade de acompanhamento.

Faça seu pedido

Preencha o Nome do Usuário e senha para acessar o Sistema de Informações.

Usuário

Senha

Informe a senha

ENTRAR

[Cadastre-se](#)
[Esqueci a senha](#)
[Esqueci o nome do usuário](#)

Figura 4. Login único do e-sic do Governo Federal (<https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.aspx>)

5. PERMITA O ARMAZENAMENTO DOS PEDIDOS E RESPOSTAS

Além do login único, é necessário que o sistema eletrônico registre e armazene os pedidos e respostas dadas pelo poder público. Muitas vezes, os sistemas viabilizam a criação de login, mas a pessoa não consegue verificar qual foi o pedido realizado, nem a resposta do órgão. Tal situação pode gerar retrabalho tanto para o solicitante - que pode duplicar pedidos ou querer ter acesso à resposta novamente - quanto para os gestores que deverão responder às questões semelhantes. Com tal funcionalidade, é possível ver o histórico de pedidos e respostas, e o acompanhamento das tramitações.



BOAS PRÁTICAS

A Prefeitura de São Paulo, além de armazenar os pedidos e respostas por meio da Iniciativa **Pedido Respondido**⁴, disponibiliza ativamente todos os pedidos realizados desde a criação do e-SIC, protegendo a identidade dos requerentes. A Controladoria Geral da União (CGU) também adota a mesma prática de divulgação dos pedidos respondidos pelo governo federal.⁵ Importante reforçar que as duas iniciativas não divulgam os dados do requerente e, para isso, fazem um processo cuidadoso de anonimização das informações dos solicitantes, inclusive daquelas que estiverem no texto do pedido. Qualquer órgão que queira adotar tal prática deve, necessariamente, se preocupar em não divulgar informações e dados pessoais do solicitante. O e-SIC do Supremo Tribunal de Justiça⁶ possui uma funcionalidade em que a pessoa pode baixar (em diferentes formatos) seus pedidos feitos e as respostas dadas.

6. POSSIBILITE O ENVIO DE PEDIDOS ANONIMIZADOS

A proteção da identidade do requerente é uma prática que vem sendo discutida mais recentemente, a partir da implantação da LAI pelos órgãos públicos e de uma série de violações acompanhadas pelas organizações que trabalham com o tema. A ARTIGO 19 publicou um documento analisando casos em que houve violação da privacidade, tratamento subjetivo na resposta a depender do requerente e até casos de ameaça após o registro de pedidos de informação⁷.

4. Disponível em: <http://transparencia.prefeitura.sp.gov.br/Paginas/Confiras-bases-de-dados-contendo-todos-os-pedidos-respondidos-pela-Prefeitura-deS%C3%A3oPaulodesde-a-cria%C3%A7%C3%A3o-do-e-Sic-munic.aspx>

5. Disponível em: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/DownloadDados.aspx>

6. Disponível, após realização de cadastro, em: <http://www.stj.jus.br/sic/projects/ouvidoria/wiki/In%C3%ADcio>

7. Publicação "Identidade Revelada" da ARTIGO 19, disponível em: <http://artigo19.org/wp-content/blogs.dir/24/files/2018/05/Identidade-Revelada-%E2%80%93-entraves-na-busca-por-informa%C3%A7%C3%A3o-p%C3%BAblica-no-Brasil.pdf>

Em razão desse cenário, recomendamos que os sistemas eletrônicos permitam a realização de pedidos que sejam, na tramitação, anonimizados. Neste fluxo, a guarda dos dados do requerente é somente do órgão responsável pelo monitoramento da Lei e pela coordenação do sistema. Assim, a identidade é ocultada do servidor responsável por dar a resposta.

7. GARANTA A ACESSIBILIDADE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Quando tratamos de acesso ao sistema, não podemos deixar de frisar a necessidade plataformas eletrônicas com acessibilidade para pessoas com deficiência. A Lei de Acesso à Informação estabelece, em seu artigo 8º, parágrafo 3º, inciso VIII, que os órgãos devem adotar medidas necessárias para garantir a acessibilidade ao conteúdo para pessoas com deficiência em seus sites oficiais.

Orientamos para que, desde a elaboração do sistema, haja essa previsão. Para apoiar os gestores, o Ministério do Planejamento, por meio do e-MAG - Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico -, estabeleceu uma série de diretrizes e recomendações a fim de que os órgãos públicos garantam a acessibilidade⁸.

Uma ferramenta utilizada em muitos sistemas é o CAPTCHA, um teste automatizado para diferenciar humanos de robôs - textos que devem ser digitados em uma caixinha. Essa medida serve para evitar acesso automatizado a sistemas ou sites. No entanto, há dois contrapontos a essa prática: o primeiro é que diversos especialistas, inclusive o próprio e-MAG⁹, a consideram uma barreira para pessoas com deficiência; o segundo é que não há nenhuma restrição para o acesso automatizado ao e-SIC. Dessa forma, não recomendamos a adoção de captcha para garantir o acesso universal a todos que utilizam o sistema.

8. Disponíveis em: <http://emag.governoeletronico.gov.br/#s5>.

9. No link acima, o e-MAG considera a adoção de Captcha uma prática desaconselhada.

3



FUNCIONALIDADES DO SISTEMA



Algumas funcionalidades auxiliam tanto o gestor quanto o cidadão no uso do sistema. Abaixo, listamos e explicamos em detalhes aquelas que consideramos essenciais para o acesso à informação e implantação da LAI.



Escolha de órgão ou departamento para qual o pedido deve ser enviado: possibilidade do cidadão escolher para onde vai direcionar o pedido. Essa funcionalidade agiliza a tramitação dos pedidos e os direciona para os responsáveis. Também ajuda o cidadão a conhecer mais a estrutura administrativa e as responsabilidades de cada setor do poder público.



Encaminhamento de pedidos entre os órgãos:

uma funcionalidade para os gestores do sistema, e que está diretamente relacionada com a anterior, é o encaminhamento interno de pedidos entre órgãos. Isto porque, permitindo que o cidadão escolha para qual órgão o pedido será feito, pode ser que o direcionamento seja para um órgão que não tenha competência ou responsabilidade pela informação. O encaminhamento interno atende a esses casos e propicia a troca entre os gestores de diferentes áreas, aumentando a efetividade e facilitando a tramitação.



Geração de número de protocolo: previsto na própria LAI, art. 9º, inciso I, alínea c, o fornecimento de número de protocolo aos pedidos é indispensável para o acompanhamento da tramitação e monitoramento pelo cidadão. Além disso, facilita o reconhecimento do pedido pelo gestor, que organiza melhor a tramitação.



Anexo de arquivos: para disponibilizar o conjunto de dados e informações ou até mesmo documentos, é conveniente que haja uma funcionalidade de anexar arquivos aos pedidos. Isso facilita o trabalho do gestor e o envio de informações. Na ausência dessa funcionalidade, muitas vezes os gestores encaminham as demandas por e-mail ou em serviços de armazenamento na nuvem. Isso, porém, pode ser inacessível ao cidadão e se perder no registro, além de desvincular o canal de resposta ao pedido e o de encaminhamento do arquivo. Também pode ser considerado

uma boa prática a opção do próprio usuário poder incluir anexos para realização dos pedidos de informação.



Envio de e-mail com informações importantes sobre a tramitação do pedido: entendendo que o sistema é composto por essas diferentes interações entre o poder público e o cidadão, uma funcionalidade muito estratégica é a de envio de e-mails com informações essenciais de tramitação do pedido. Registro do pedido com número de protocolo, avisos da tramitação - se foi encaminhado, se está sob análise, se o prazo de resposta teve de ser prorrogado - prazos de respostas a recursos e seus responsáveis são informações que devem estar no sistema e que podem, de modo complementar, ser enviadas por e-mail. No entanto, é importante frisar: as respostas devem ser inseridas dentro do sistema e não por outro canal. O e-mail serve, tão e somente, para comunicar essas tramitações.



Registro de pedidos de informação que chegam por outros meios: alguns órgãos abrem a possibilidade de receber pedidos por outros meios além do sistema e do presencial (obrigatório), como cartas. Essa funcionalidade prevê a possibilidade de centralizar, no sistema eletrônico, pedidos de informação que chegam por meio de carta (e até mesmo presencialmente), garantindo o registro, a centralização dos números de protocolos, a produção de dados estatísticos e a correta tramitação dos pedidos.



Abertura de recursos em todas as etapas de tramitação do pedido: uma das funcionalidades mais importantes para viabilizar o acesso à informação. Como a LAI prevê nos artigos 15 a 20¹⁰, é possível abrir recursos aos pedidos em que o acesso à informação não foi atendido, incluindo os casos em que o órgão não respondeu dentro do prazo. Muitos sistemas não prevêem essa funcionalidade. Outros só possibilitam recursos para os casos em que o órgão diz que não concedeu o acesso à informação. Muitos não permitem recursos quando o prazo não é respeitado. A recomendação para atendimento da LAI é que seja possível a abertura de recursos em todos esses casos, isto é: **a)** nos casos em que o prazo não é respeitado pelo órgão, seja na

10. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.html

resposta inicial (20 dias e prorrogação com justificativa de mais 10 dias), seja nos recursos interpostos; **b)** para todas as respostas oferecidas pelos órgãos, independentemente se concedendo o acesso ou não à informação; **c)** em todas as instâncias previstas. Além disso, é preciso dizer que tratamos da nomenclatura “recursos” para os pedidos de informação, como estabelece a LAI, e não reclamação, que tem conexão direta com a prestação de serviços (Lei 13.460/17) e é comumente absorvida pelas ouvidorias. O acesso à informação, por outro lado, é mais amplo que a prestação de serviço e sua legislação específica prevê a interposição de recurso contra a decisão do poder público.



Avaliação, sugestões e comentários (do sistema e das respostas):

possibilitar que os cidadãos avaliem, sugiram e façam comentários sobre a usabilidade do próprio sistema é uma prática interessante para obter avaliações que permitam melhorias na plataforma. Além disso é possível pedir que os cidadãos avaliem também as respostas oferecidas, aprimorando assim a gestão da informação e o atendimento aos pedidos. Deste modo, o poder público tem um retorno mais qualificado do usuário do sistema e do acesso às informações públicas. Cabe mencionar que a lei sobre participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos (Lei 13.460/17), prevê diversos mecanismos de avaliação¹¹.



Orientações sobre o correto preenchimento dos campos:

apesar de não obrigatória, é uma boa prática de gestão da informação permitir que o próprio sistema ofereça orientações sobre o correto preenchimento dos campos, tanto para os cidadãos, quanto para os servidores.

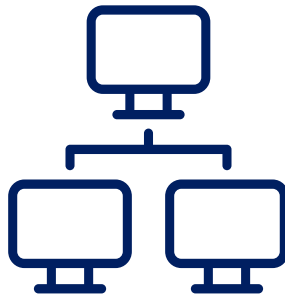


Integração com outras plataformas: para que o e-SIC não seja um sistema isolado do restante da administração pública, é estratégico integrá-lo com outras plataformas, como o Portal da Transparência, sites oficiais e outros sistemas de recebimento de demandas que não se limitem ao acesso à informação. Essa funcionalidade, apesar de não ser obrigatória, permite a busca por informação, serviço ou outro atendimento

11. Para mais informações, vide: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm - Art. 23, §1º.

do poder público. Assim, quando recebida uma demanda que não seja um pedido de informação será possível encaminhá-la ao canal correto.

A adoção dessas distintas funcionalidades permitirão que o trabalho com o sistema eletrônico seja mais fluido, organizado e com maior facilidade. Propiciará, ainda, uma experiência mais intuitiva para os cidadãos, além de assegurar os direitos previstos nas legislações vigentes.



4



**INFORMAÇÕES
DISPONÍVEIS
NO SITE DO SISTEMA**



Para a criação de um sistema eletrônico de acesso à informação que seja robusto, acessível e integrado, é fundamental que algumas informações estejam disponíveis na própria plataforma.

Abaixo, listamos alguns pontos que precisam estar disponíveis na própria página do e-SIC ou, se isso não for possível, na página de acesso à informação que antecede a entrada no sistema (normalmente atrelada ao Portal da Transparência do órgão).

➤ **Lei de Acesso à Informação e normativas regulamentadoras:** é importante que conste um link para acesso ao texto da Lei de Acesso à Informação e à sua regulamentação no ente ou poder. Isso garante que os cidadãos conheçam os marcos legais que estabelecem os procedimentos, prazos, rol e formas de classificação de informações sigilosas e seus responsáveis legais.

➤ **Orientações para acesso ao sistema:** é fundamental que haja orientações para o cidadão. Manuais, vídeos, infográficos ou qualquer outra forma de apoio que indiquem os caminhos para cadastro, realização de pedidos, acompanhamento da tramitação e as possibilidades de recursos. Também é interessante disponibilizar materiais para orientação dos gestores no manuseio do sistema e suas funcionalidades.

➤ **Prazos e responsáveis pelas respostas:** é indispensável informar os prazos legais (20 dias, com prorrogação, mediante justificativa, por mais 10) e os responsáveis pelas respostas em todas as etapas, inclusive as recursais. Isso permite que o cidadão conheça melhor as normas, além de salvaguardar o gestor a respeito de seus prazos e procedimentos. Essas informações podem estar disponíveis em diferentes linguagens: infográficos, artes visuais, vídeos, entre outras.

➤ **Orientações sobre o registro de recursos:** é importante garantir que os usuários saibam da possibilidade de registro de recurso, bem como os casos em que as instâncias recursais devem ser acionadas, as autoridades responsáveis pela análise e os prazos de atendimento.

➤ **Informações sobre o órgão responsável pelo monitoramento e contato:** tão relevantes quanto as informações sobre responsáveis pelas respostas, são os detalhes de quem monitora a LAI no órgão. Por

isso, é importante informar qual órgão faz o monitoramento da LAI¹², de quem é a coordenação do sistema e disponibilizar contatos para conhecimento da população.

➤ **Informações classificadas e desclassificadas:** a LAI estabelece no seu art.30 que os órgãos devem publicar o rol de informações classificadas e desclassificadas como sigilosas nos últimos 12 meses. Assim, orientamos que essa informação esteja disponível na página do próprio sistema ou na que o antecede, dentro das áreas de acesso à informação. Seguindo orientações da LAI, se recomenda que a lista de informações classificadas e desclassificadas contenham, ao menos, os seguintes itens: assunto pelo qual versa a informação, data da classificação, grau de sigilo e fundamentação legal.

➤ **Relatórios estatísticos da LAI:** a LAI também estabelece que devem ser publicados relatórios estatísticos contendo a quantidade de pedidos recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas dos solicitantes. Entendemos que o relatório anual da LAI é um valioso retrato de como está o acesso à informação e a transparência nos órgãos. Neste sentido, o órgão valoriza sua política de transparência ao disponibilizar relatórios mais robustos, com informações como: assuntos mais pedidos, razões das negativas, perfis gerais do solicitante, dentre outras, que possibilitem análises e não só dados sobre o número de pedidos. Ademais, apresentar a possibilidade de baixar, em diferentes formatos, esses relatórios auxilia os estudiosos, interessados e organizações que tratam do tema.

➤ **Informações sobre outros canais de registro de demandas (solicitações de serviço, reclamações, denúncias, elogios):** Por vezes, um ente possui diversos canais de registro de diferentes demandas - como reclamações, solicitações de serviços específicos, denúncias, elogios, normalmente absorvidas pelas ouvidorias. Essas demandas são diferentes da busca por informação. Assim, é importante que haja orientações sobre os propósitos de cada canal.

12. O órgão de monitoramento da LAI é aquele responsável por averiguar a aplicação da lei e garantir as condições de funcionamento da política de acesso à informação e transparência no órgão público.

A CGU, em sua página inicial do e-SIC, disponibiliza: orientações sobre como acessar o e-SIC, link para os Relatórios estatísticos e para a base de pedidos atendidos, além de um Manual para o Usuário do sistema e informações sobre o canal correto para o registro de denúncias:



Figura 5: Página oficial do e-SIC do Governo Federal

O Governo do Estado do Espírito Santo, em seu Portal de Transparência Pública¹³, reúne informações e orientações para servidores e usuários do sistema, sobre o registro e o atendimento dos pedidos de informação, além de dados gerais sobre a transparência pública no Estado.



Figura 6: Portal de Acesso à Informação do Governo do Espírito Santo

13. Disponível em: acessoinformacao.es.gov.br

The background features a dark blue gradient with several gears of varying sizes and colors (dark blue, light blue, white) scattered across it. A hand is visible in the lower right corner, appearing to interact with the gears. A large white number '5' is positioned in the upper left, partially enclosed by a teal L-shaped graphic element.

5

Three white gears of different sizes are arranged in a cluster, with the largest gear at the top left and two smaller ones below it to the right.

**DESENVOLVIMENTO
DO SISTEMA: MODELOS
E POSSIBILIDADES**

Nesta etapa, abordaremos quais são as opções e modelos existentes de sistema eletrônico para serem adotados pelos entes federados e outros poderes. Apresentaremos três possibilidades que podem ser adotadas pelos estados, municípios e demais poderes. Cada um deles tem prós, contras e pontos para aprimoramento. No entanto, reconhecendo as dificuldades das administrações públicas, sobretudo as municipais, sugerimos conferir as opções abaixo para serem adaptadas às realidades locais.

➤ **Opção 1 - Sistema e-SIC utilizado pelo Governo Federal¹⁴:**

A CGU disponibiliza para os demais entes federados o código fonte do sistema e-SIC. Para tanto, o ente deve aderir ao Programa Brasil Transparente - preenchendo o termo de adesão ou entrando em contato direto com a unidade regional da CGU. Depois de adquirir gratuitamente a ferramenta, o órgão deve adaptar, internalizar e hospedar o sistema, com o apoio de sua equipe/setor de tecnologia (TI).



ONDE ACESSAR?

Para saber mais informações sobre o e-SIC da CGU é só clicar em: <http://www.cgu.gov.br/assuntos/transparencia-publica/brasil-transparente/aquisicao-do-e-sic>.

➤ **Opção 2 - e-SIC livre disponível no Portal do Software Público:**

uma segunda opção aos entes federados e demais poderes é a adaptação do e-SIC livre, disponibilizado no Portal do Software Público e com código fonte aberto para colaboração. Cada equipe técnica de TI deve adaptá-lo e internalizá-lo ao seu órgão. Há disponibilidade para baixar o e-SIC livre de forma gratuita, e há uma comunidade de colaboradores que busca aprimorar seu código.

14. No 4º Plano de Ação em Governo Aberto, em seu compromisso 11, há a previsão de desenvolvimento de um sistema eletrônico nacional para solicitação de informações. O prazo de implantação do Plano é de 2 anos.

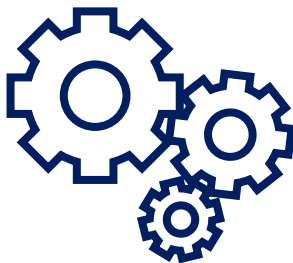


ONDE ACESSAR?

Para realizar o download do e-SIC livre, é só clicar em:
<https://softwarepublico.gov.br/social/e-sic-livre>.

- **Opção 3 - Desenvolvimento próprio, por meio de contratação ou da área interna de tecnologia:** uma terceira opção é a de desenvolver o seu próprio sistema, seja por meio de uma contratação ou pela própria equipe de TI do órgão. Nestes casos, apesar do custo de desenvolvimento no primeiro momento, a vantagem é poder solicitar todas as funcionalidades e campos que listamos anteriormente. No caso de desenvolvimento interno, incentivamos que os órgãos disponibilizem seus códigos fontes para que outros órgãos possam adaptá-los e usá-los.

Independentemente da opção adotada pelo órgão, como se trata de o acesso à informação e transparência dentro da lógica de governo aberto, recomendamos a adoção de softwares livres - que possam ser reutilizados por outros órgãos - com códigos e licenças abertas para permitir a colaboração no desenho da ferramenta¹⁵.



15. Para maiores informações sobre licenças abertas: <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/Cartilha%20Licenciamento.pdf>

6



GESTÃO DO SISTEMA: ALTERNATIVAS E BOAS PRÁTICAS



É imprescindível pensarmos como se dará a gestão dessa plataforma para o sistema eletrônico funcionar adequadamente. Definir como os pedidos chegarão aos órgãos, quem será responsável pela gestão em cada setor e como funcionará a tramitação são questões fundamentais para o funcionamento do sistema em si.

Normalmente, há duas formas de se fazer a gestão do e-SIC: a centralizada e a descentralizada. A primeira significa um modelo em que os pedidos chegam todos a um órgão central, responsável por distribuí-los internamente entre os demais departamentos. Essa foi a base de desenvolvimento do e-SIC livre, adotada com frequência por municípios com estruturas pequenas. O segundo é um modelo que outorga autonomia para que o pedido chegue a cada órgão. Isto é: se o cidadão enviou uma solicitação para a Secretaria de Educação do Governo do Estado, o pedido automaticamente irá para este setor, não passando por um órgão centralizador antes. O que ocorre aqui é a possibilidade de encaminhamento, em caso de pedidos enviados para órgãos que não tenham competência de resposta.

Abaixo, listamos alguns prós e contras de cada um desses modelos:

	MODELO CENTRALIZADO	MODELO DESCENTRALIZADO
PRÓS	<ul style="list-style-type: none">→ Maior agilidade no recebimento do pedido;→ Menos dependência de servidores para o início da tramitação;	<ul style="list-style-type: none">→ Dá autonomia aos órgãos para gerenciamento do pedido;→ Possibilita que o cidadão escolha os órgãos de destino do pedido;→ Delega maiores responsabilidades aos órgãos;→ Permite que o órgão central tenha visão do todo.

CONTRAS	<p>→ Qualquer falha no órgão central, afeta o sistema como um todo;</p> <p>→ Pode vir a sobrecarregar o órgão central e não co-responsabilizar os demais;</p>	<p>→ Depende de fluxos e rotinas bem pactuadas;</p> <p>→ Atrasos no recebimento e encaminhamento de pedidos de um órgão afeta o restante.</p>
----------------	---	---

A decisão por modelos de gestão cabe ao próprio ente e poder, levando em conta sua realidade e capacidade de atendimento da LAI. No entanto, considerando as funcionalidades que listamos e os prós e contras, recomendamos a adoção de modelos descentralizados para envolver e engajar mais servidores na cultura da transparência de forma autônoma.

Para apoiar os gestores públicos durante a implantação de uma política estruturada de acesso à informação e transparência, listamos algumas boas práticas de gestão que vão além da operacionalização do sistema:

- Definição de um fluxo interno para tratamento e elaboração de respostas dos pedidos - Além dos responsáveis legais pela informação, é importante designar servidores encarregados por coletar as informações nas áreas técnicas, controle interno dos prazos de atendimento e por elaborar a resposta ao cidadão (pontos focais);
- Definição de diretrizes de qualidade de atendimento dos pedidos de informação - Tendo como base a Lei 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público), estabelecer normas de qualidade e boas práticas para o recebimento e atendimento dos pedidos de informação;
- Contato direto entre os órgãos e o órgão de monitoramento da LAI, tendo em vista o suporte com dúvidas quanto ao atendimento

dos pedidos de informação, questões de legislação e problemas operacionais do sistema;

- Formações constantes e criação de uma rede de servidores engajados com o acesso à informação, visando manter a formação constante em temas de transparência e acesso à informação, fortalecendo todos os seus aspectos. Além de formações internas, é fundamental divulgar a LAI e demais instrumentos de transparência para a sociedade por meio de oficinas e dinâmicas adaptadas à realidade local.
- Esforço para que a linguagem empregada seja simples, clara e de fácil compreensão aos cidadãos;
- Realização de análises ocultas dos pedidos, verificando a qualidade da resposta e cumprimento de quesitos legais;
- Estabelecimento e fortalecimento da autoridade de monitoramento da LAI dentro do órgão público, para garantir sua função de análise e requerimento de cumprimento da Lei;
- Constante interação com academia e sociedade civil para aprimoramento da política, realização de análises e demais atividades formativas;
- Análise permanente das reclamações e índices estatísticos para retroalimentar a própria política de acesso à informação.

A adoção dessas - e outras medidas convenientes para a realidade do território - auxiliarão no acesso à informação e na implantação de políticas de transparência que tenham permanência mesmo frente às discontinuidades da gestão.

Este Guia teve como propósito apresentar, orientar e servir de apoio a todos os gestores públicos que lidam com a política de acesso à informação. Esperamos que as políticas de transparência possam ser aprimoradas, com a garantia do direito de acesso à informação e o fortalecimento do trabalho cotidiano do servidor público.



MATERIAIS DE APOIO AOS GESTORES:

Classificação Temática dos Pedidos de Informação - Prefeitura de São Paulo -

<http://dados.prefeitura.sp.gov.br/dataset/classificacao-tematica-dos-pedidos-de-acesso-a-informacao>

Pedidos Respondidos - Prefeitura de São Paulo -

<http://dados.prefeitura.sp.gov.br/dataset/pedidos-de-informacao-protocolados-a-prefeitura-via-e-sic1>

Busca de Pedidos e Respostas - Controladoria Geral da União -

<http://www.acessoainformacao.gov.br/assuntos/busca-de-pedidos-e-respostas>

Guia de procedimentos para atendimento à

Lei de Acesso à Informação e utilização do

e-SIC - Controladoria Geral da União - [http://](http://www.acessoainformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/guias-e-orientacoes/guia-de-procedimentos-para-atendimento-a-lei-de-acesso-a-informacao-e-utilizacao-do-e-sic)

www.acessoainformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/guias-e-orientacoes/guia-de-procedimentos-para-atendimento-a-lei-de-acesso-a-informacao-e-utilizacao-do-e-sic

Materiais utilizados em capacitações e conferências

sobre a LAI e a regulamentação estadual no Amazonas:

<http://www.transparencia.am.gov.br/acesso-a-informacao/>



ARTIGO 19

Defendendo a Liberdade
de Expressão e Informação

Rua João Adolfo, 118, conjunto 802
CEP 01050-020 | Centro | São Paulo | SP

T +55 11 3057-0042

F +55 11 3057- 0071

comunicacao@artigo19.org

www.artigo19.org

Twitter/Instagram: [@artigo19](https://twitter.com/artigo19)

Facebook: facebook.com/artigo19brasil

INSTITUTO DE GOVERNO ABERTO - IGA

T +55 11 99699-1671

institutodegovernoaberto@gmail.com

[instagram/medium: @institutodegovernoaberto](https://instagram.com/institutodegovernoaberto)

[facebook: www.facebook.com/](https://facebook.com/institutodegovernoaberto)

[institutodegovernoaberto](https://institutodegovernoaberto.org)

INSTITUTO CENTRO DE VIDA - ICV

ICV Cuiabá

Rua Américo Salgado, 1890

CEP: 78045-055 | Santa Helena | Cuiabá | MT

T +55 65 3621-3148

comunicacao@icv.org.br

www.icv.org.br

Twitter: [@icvcentrodevida](https://twitter.com/icvcentrodevida)

Instagram: [@institutocentrodevida](https://instagram.com/institutocentrodevida)

Facebook: facebook.com/InstitutoCentrodeVida/



Apoio:

