

SIC / UFG

Serviço de Informação ao Cidadão da UFG

# Guia para Atendimento de Pedidos de Informação



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS**

Angelita Pereira de Lima

**SECRETARIA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÃO**

Leandro Luis Galdino de Oliveira

**CENTRO DE INFORMAÇÃO, DOCUMENTAÇÃO E ARQUIVO**

Paulo Eduardo de Oliveira Neto

**SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

Leonardo César Pereira

Universidade Federal de Goiás

Guia para Atendimento de Pedidos de Informação  
[manuscrito] / Universidade Federal de Goiás . - 2023.  
xiii, 13 f.: il.

Produto Educacional - Universidade Federal de Goiás,  
Goiânia, 2023.

Inclui símbolos.

1. Transparência Pública. 2. Acesso à Informação. 3.  
Universidade. 4. Cidadania. 5. Servidor.

CDU 005

## Oi servidor, tudo bem?



Este guia irá te auxiliar no atendimento de pedidos de informação, destinados à sua unidade administrativa. Com ele, ficará mais fácil utilizar os sistemas de informação empregados no atendimento dos pedidos e, assim, atender com qualidade e eficiência os usuários do serviço público prestado pela nossa universidade.

Neste guia você encontrará orientações sobre os temas: transparência pública, aplicação da Lei de Acesso à Informação, como responder pedidos de informação e boas práticas no atendimento ao cidadão.

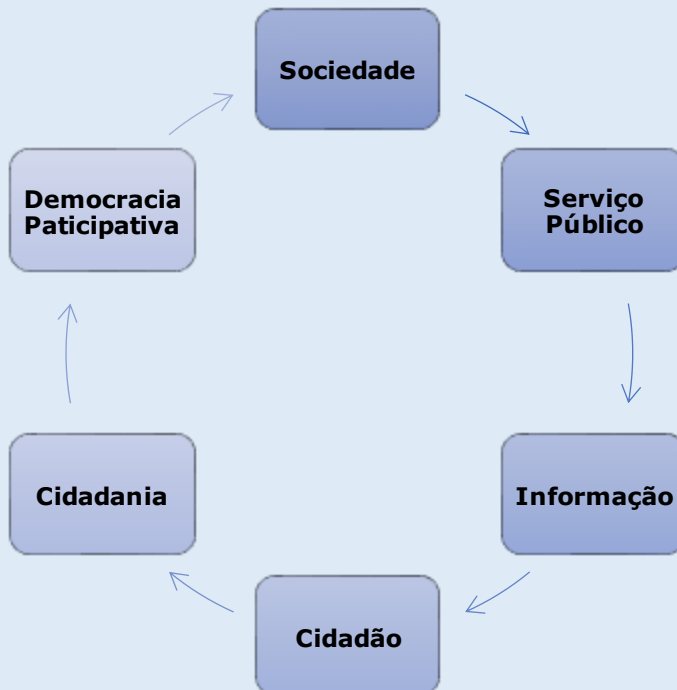
Vamos lá?!

## Por que a Lei de Acesso à Informação é tão importante para a sociedade?

A lei de Acesso à Informação (LAI), promulgada em 2011, trouxe uma série de inovações institucionais destinadas a regulamentar o direito do cidadão de obter acesso à informação e o dever da administração pública com a transparência dos seus atos.

A LAI tem como objetivo ampliar a participação social na administração pública, a fim de ampliar a qualidade do serviço público através do controle social.

A legislação presumiu que, quando de posse de informações sobre os serviços públicos e atos de gestão da administração pública, o cidadão tem maiores e melhores condições de exercer a cidadania, no contexto da ampliação da democracia participativa.



## O princípio da transparência, contido na LAI, pressupõe:

- ✓ O acesso à informação, contido no rol dos *direitos sociais* trazidos na constituição federal de 1988, a Constituição Cidadã;



- ✓ Direito à informação de *interesse público* ou *particular*;



- ✓ Aproximação da *relação social* entre agentes públicos e cidadãos;



- ✓ Administração pública *inserida* na sociedade e não *a parte* da sociedade;



## O que é Transparência?

A LAI principia que a publicidade da informação no serviço público deve ser a regra, enquanto o sigilo deve ser a exceção. É dever dos órgãos públicos e autarquias disponibilizar informações sobre seus atos e registros a qualquer pessoa. Assim, transparência é a ação de publicar informações à sociedade.

"Art. 5º: É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão."

### Modalidade de Transparência Pública

**Transparência Passiva:** quando a instituição disponibiliza informações de interesse público ou particular, através de respostas aos pedidos de informação.

**Transparência Ativa:** de iniciativa da instituição, que disponibiliza informações de interesse público em seus portais eletrônicos proativamente;

### Definições da LAI

- ❑ **Informação:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;
- ❑ **Documento:** unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;
- ❑ **Tratamento da informação:** conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação.

### Por que é importante a transparência pública na UFG?

A UFG presta um serviço público de grande importância para a sociedade, sendo reconhecida a sua relevância e qualidade no cenário local, regional e nacional. E, por se tratar de uma instituição da administração pública federal, tem seus atos, dados e informações registrados em documentos legais.

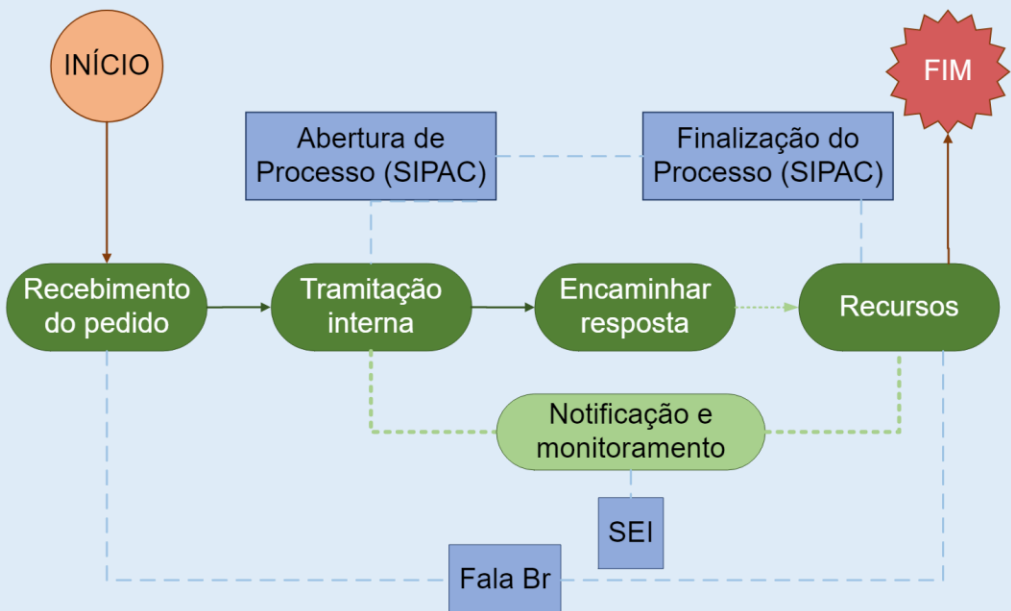
Assim, a transparência pública desses registros é fundamental para o conhecimento e participação da sociedade na vida pública, mas também para a visibilidade e legitimação do papel que a UFG exerce na sociedade.

## A Transparência nos Objetivos Estratégicos do Plano de Desenvolvimento Institucional da UFG (2023-2027)

- Expandir o acesso e a segurança da informação;
- Impulsionar a comunicação integrada e integradora com a sociedade;

### Tramitação de Pedidos de Informação na UFG

O pedido de informação é realizado, pelo cidadão, na plataforma Fala Br, da CGU. A tramitação na UFG se dá com o módulo Acesso à Informação no SIPAC e com o SEI, para notificações e monitoramento, como no fluxo:





## Como responder um pedido de informação?

Quando um pedido de informação for destinado à sua unidade administrativa, você receberá uma notificação de alerta do Módulo Acesso à Informação do SIPAC, no seu e-mail institucional.

O módulo dispara as notificações automaticamente para quatro tipos de perfis de servidores:

Chefe

- Pró-reitor ou diretor de órgão e unidade acadêmica

Vice-chefe

- Pró-reitor adjunto ou vice-diretor de órgão e unidade acadêmica

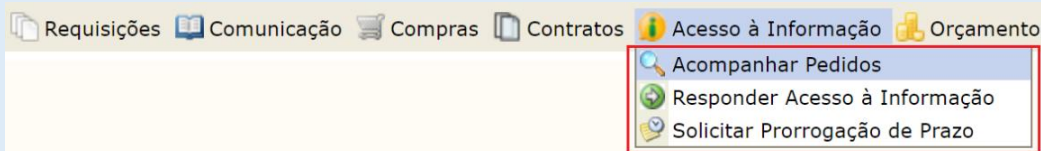
Secretário

- Servidor nomeado para a função de secretário



Respondente

- Servidor designado pelo chefe que poderá encaminhar a resposta produzida

Ao receber a notificação, você deverá acompanhar o pedido no campo “Acesso à Informação” no SIPAC, visualizar (🔍), baixar os anexos que contém o teor do pedido e analisar o tipo de informação que o cidadão solicita:



De posse das informações, basta abrir novamente o campo “Acesso à Informação”, no SIPAC, e clicar no ícone “Responder”:

LISTA DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO (358)						20	
NUP:	23546.042798/2022-19	Data Pedido (Original):	09/06/2022	Prazo para Resposta:	28/06/2022	Status:	Aguardando Resposta
Unidade Responsável	Situação	Envio	Resposta	Usuário			
PRO REITORIA DE GESTAO DE PESSOAS	AGUARDANDO	09/06/2022	--	--			
ESCOLA DE AGRONOMIA	AGUARDANDO	09/06/2022	--	--			

A resposta pode ser inserida no campo “Conteúdo” e/ou anexando um documento (despacho, ofício, tabelas, etc.).

Depois, é só enviar, clicando no campo “Responder”:

### RESPONDER PEDIDO DE INFORMAÇÃO

Conteúdo: \*

(2048 caracteres/0 digitados)

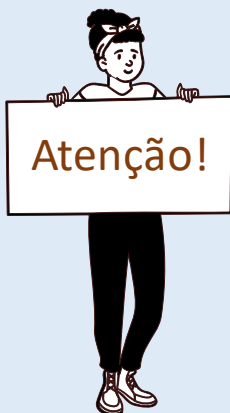
Anexar Arquivo: Escolher ficheiro Nenhum fich...o selecionado 

 Adicionar Arquivo  Remover Arquivo

Nº	Arquivo
(Lista de arquivos para processamento vazia)	

 Responder << Voltar Cancelar

Pronto! O pedido de informação já foi respondido. A equipe do SIC irá encaminhar a resposta ao cidadão na Plataforma Fala Br.



## **Se necessitar, peça prorrogação do prazo de resposta.**

Os órgãos públicos e autarquias tem até 20 dias do recebimento do pedido de informação para respondê-lo.

A omissão de fornecimento de informação é passível de responsabilização do agente público, prevista no artigo 32 e 33 da LAI e nos artigos 65 e 66 do Decreto nº 7.724/2012, acarretando advertência, multa e/ou rescisão do vínculo com o Poder Público.

Quando o órgão público ou autarquia ultrapassa o prazo de até 20 dias do recebimento, para responder o pedido de informação, é caracterizado a situação de omissão, passível de monitoramento da CGU.

### **O que diz a CGU:**

Caso o atraso no tratamento dos pedidos de acesso à informação ultrapasse 30 dias, serão tomadas outras medidas, junto à autoridade de monitoramento da LAI no órgão e, se necessário, às autoridades competentes para instauração de procedimento de apuração de responsabilidades (Ofício Circular nº 13/2021/STPC-CGU).

O SIC/UFG tem observado que boa parte dos pedidos de informação em atraso, destinados à UFG, não ultrapassa os 10 dias de atrasos.

Desse modo, orientamos que visualizem o pedido o quanto antes e, caso a informação não esteja em condições de ser disponibilizada imediatamente, solicite prorrogação de prazo (🕒).

### Recursos e Instâncias Recursais



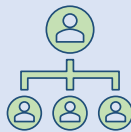
A LAI estabelece até 4 instâncias de recursos:

1ª: setor imediatamente superior ao respondente do pedido;

2ª: instância máxima do órgão que, na UFG, é o Gabinete da Reitoria;

3ª: CGU;

4ª Comissão Mista de Reavaliação de Informação (ligado Presidência da República).



Note que, sendo o Gabinete da Reitoria a última instância de recurso interna da UFG, o recurso em 1ª instância deverá ser avaliado pela própria unidade administrativa.

Isso quer dizer que a resposta inicial ao pedido de informação não deverá ser feita pela direção, mas pelo setor responsável pela informação (diretoria ou coordenação).

## O que deve ser respondido aos pedidos de informação?



- Informação contida em registros ou documentos;
- Informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;
- Informação sobre atividades, inclusive, mas não somente, as relativas à sua política, organização e serviços;
- Informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação e contratos administrativos;
- Informações relativas à implantação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações, bem como metas e indicadores propostos;
- Resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas.

## Possibilidades de indeferimento do pedido de informação



- **Solicitação genérica:** aquela que não descreve de forma delimitada (quantidade, período, localização, sujeito, recorte temático, formato) o objeto do pedido:

Ex: “Eu quero informações sobre as portarias emitidas pela UFG”

- **Pedido desproporcional:** aquele que a produção da resposta comprometa significativamente a realização das atividades rotineiras, acarretando prejuízo injustificável à outros usuários:

Nesse caso, o respondente do pedido deve *justificar* a recusa total ou parcial da demanda, expressando a conexão entre o pedido e os impactos negativos ao órgão, de modo claro e evidente;

- **Pedido desarrazoado:** aquele sem fundamento legal ou que acarreta perigo à sociedade, ao interesse público, a celeridade e economicidade da administração pública:

Ex: “Gostaria de obter o gabarito das provas antes de sua aplicação”.

- **Pedido que exija trabalhos adicionais** de análise, interpretação ou consolidação de dados ou informações: é aquele em que a informação solicitada não existe no formato solicitado ou exige tratamento da informação solicitada;

A negativa de acesso deverá ser *justificada* e *indicar* o modo, local e data de consulta ou quando será fornecida a informação.

## Boas Práticas de Transparência

- ✓ Conscientize-se e sensibilize seus colegas de que o acesso à informação é, além de direito do cidadão e dever dos órgãos públicos e autarquias, uma importante ferramenta para a construção de uma sociedade democrática. É fundamental para a formação de um cidadão crítico que a universidade apoie a participação popular e se insira na sociedade, trabalhando para o seu desenvolvimento e qualidade de vida;
- ✓ Não atrase a resposta do pedido de informação e, se precisar, peça prorrogação antes do vencimento do prazo;

### Utilize linguagem cidadã

Linguagem cidadã é uma forma de transmitir informações de maneira simples, objetiva, inclusiva e de fácil entendimento. É uma forma de linguagem que pode ser formal, mas que inclua um conjunto amplo da sociedade. Evite o uso de siglas sem glossário e termos técnicos ou estrangeiros sem seus significados.

### Participe da construção permanente da UFG

Os objetivos da UFG são produzir, sistematizar e socializar conhecimentos e saberes, formando profissionais e cidadãos comprometidos com a transformação e o desenvolvimento da sociedade.

Colabore com a construção permanente desses objetivos *também* na prática da transparência e dos pedidos de informação. E, se precisar, o SIC/UFG está à disposição para ajudar.



# S I C

Serviço de  
Informação  
ao Cidadão

