

A large, stylized white number '2' is set against a green circular background. The number is composed of thick, rounded strokes. To the right of the circle, several green circles of varying sizes are scattered, some overlapping the edge of the circle. The overall design is clean and modern.

**Coleção OGU**

**ORIENTAÇÕES PARA A  
IMPLEMENTAÇÃO DA LEI DE  
ACESSO À INFORMAÇÃO NAS  
OUVIDORIAS PÚBLICAS**

**rumo ao sistema participativo**

**Controladoria-Geral da União  
Ouvidoria-Geral da União**

Brasília-DF  
2012

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

**OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO**

SAS, Quadra 01, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro, 9.º andar  
70070-905 - Brasília/DF  
cguouvidor@cgu.gov.br  
Telefone: (61) 2020-6782  
Fax: (61) 2020-7249

**JORGE HAGE SOBRINHO**

Ministro de Estado Chefe da Controladoria-Geral da União

**LUIZ AUGUSTO FRAGA NAVARRO DE BRITTO FILHO**

Secretário-Executivo da Controladoria-Geral da União

**VALDIR AGAPITO TEIXEIRA**

Secretário Federal de Controle Interno

**JOSÉ EDUARDO ROMÃO**

Ouvidor-Geral da União

**WALDIR JOÃO FERREIRA DA SILVA JÚNIOR**

Corregedor-Geral da União

**MÁRIO VINÍCIUS CLAUSSEN SPINELLI**

Secretário de Prevenção da Corrupção e Informações Estratégicas

Colaboradores: Alexandre Hamilton O. Santos (Consultor UNESCO - CGU); Alex Sandro Feil (ANEEL); Ana Paula S. Gonçalves (SPM); Ana Carolina dos Santos (SEPPIR); Carlos Alberto Junior (SEPPIR); Carlos Augusto Araújo (MF); César Augusto Dias (ANTT); Cristina Ayoub Riche (UFRJ); Erica Bezerra Ribeiro (OGU); Erivaldo Silva (AGU); Fernanda Campos (SFB); Fernando Oliveira Paulino (UnB); Francisco Mano Barreto (MPS); Hélio José Ferreira (BC); Ivan Fernandes Neves (MJ) Irani Cardoso da Silva (MC); Juliana Rochet (Consultora UNESCO – CGU); Leocides Arruda (MTE); Maria Ivonete Nascimento (ME); Maria Moro (MS); Mariana Rodrigues Melo (AGU); Maria de Lourdes Martins (Consultora UNESCO - CGU); Paulo Marcello Marques (OGU); Priscila Assis de Abreu (Consultora UNESCO - CGU); Rejane Oliveira (MDS); Ricardo Garcia França (OGU); Valéria Antunes (Minc).

Capa e editoração: Ascom/CGU  
Disponível no sítio [www.cgu.gov.br/ouvidoria](http://www.cgu.gov.br/ouvidoria)

Permitida a reprodução parcial ou total desde que indicada a fonte.

## **OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO**

[www.cgu.gov.br/ouvidoria](http://www.cgu.gov.br/ouvidoria)

[cguouvidor@cgu.gov.br](mailto:cguouvidor@cgu.gov.br)

SAS Quadra 01, Bloco A, Ed. Darcy Ribeiro, 9.º andar  
CEP 70070-905, Brasília – DF

Telefone: (61) 2020-6782

Fax: (61) 2020-7249

# ● Apresentação

“Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente”.  
Constituição Federal (artigo 1º)

A Constituição de 1988 estabeleceu o arcabouço jurídico que tem permitido a consolidação do regime democrático no Brasil. Um conjunto de direitos de cidadania foi estabelecido como resultado de um longo processo de mobilizações sociais e políticas que marcaram os anos 1970 e 1980.

Ao compatibilizar princípios da democracia representativa e da democracia participativa, a Constituição alargou o projeto de democracia, reconhecendo a participação social como um elemento-chave para garantir o controle da ação estatal, a visibilidade e a expressão das demandas sociais, a defesa e o alargamento de direitos, bem como a democratização dos processos deliberativos e de gestão.

As diretrizes constitucionais de participação da sociedade nas decisões governamentais, especialmente nas políticas sociais, foram efetivadas a partir de 1988 por meio da concepção e implementação de mecanismos institucionais, tais como audiências públicas, conselhos de políticas públicas, conferências e ações de orçamento participativo.

As Ouvidorias públicas e a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) são exemplos de instrumentos institucionais e jurídicos que, ao lado dos outros canais de participação e controle social existentes, buscam operacionalizar o princípio da democracia participativa consagrado na Constituição.

A Lei de Acesso à Informação, ou simplesmente LAI, como muitos a chamam, regulamentou o direito de acesso amplo às informações, previsto no inciso XXXIII do art. 5º e, indiretamente, no inciso II, § 3º do art. 37 da Constituição Federal. O processo de im-

plementação da LAI na esfera federal está sendo coordenado pela Controladoria-Geral da União (CGU) e pela Casa Civil da Presidência da República.

A LAI, em seu artigo 9º, criou o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) nos órgãos e entidades do poder público com o objetivo de: atender e orientar o público quanto ao acesso a informações, informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades administrativas e servir de referência para a solicitação de documentos e requerimentos de acesso a informações.

A Lei estabelece, ainda, que cada órgão público deve designar uma autoridade responsável pelo monitoramento e implementação do SIC. Embora não exista definição legal de que as ouvidorias sejam responsáveis por este serviço, na prática, muitas delas vêm assumindo tal responsabilidade.

A experiência brasileira de implantação da LAI com o apoio de ouvidorias públicas é relevante não apenas por sua originalidade histórica, mas por evidenciar um movimento no qual as ouvidorias oferecem sua experiência na análise e tramitação de pedidos de informação originados da aplicação da Lei.

A Ouvidoria-Geral da União (OGU) é responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Possui, ainda, a competência de coordenar tecnicamente o segmento de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, de organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicativos do nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo Poder Executivo Federal.

A OGU vem orientando e auxiliando as ouvidorias públicas no processo de implantação da LAI. Nesse processo, vem acompanhando um grupo piloto composto por dez ouvidorias, com a finalidade de monitorar de forma mais próxima as experiências de implantação da Lei e disseminar boas práticas em sua execução.

**Esta publicação tem como principal objetivo orientar as ouvidorias na implantação da LAI, apresentando aspectos conceituais importantes e trazendo informações sobre a formalização dos processos e fluxos de informação e sobre o funcionamento do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC). Sua elaboração é resultado dos conhecimentos anteriormente acumulados pela OGU e também da realização de um estudo sobre a percepção de ouvidores(as) e servidores(as) de dez ouvidorias públicas, vinculadas ao poder executivo federal, que compartilharam suas iniciativas, dúvidas e reflexões para a implementação da Lei de Acesso à Informação. Além disso, estão presentes as contribuições de várias outras ouvidorias, coletadas durante oficinas, eventos**

## **e encontros realizados sobre o tema, bem como as contribuições de servidores que participam ativamente da implantação da LAI em suas instituições.**

○ aprofundamento da participação pressupõe a criação e ampliação de mecanismos jurídicos e institucionais para promover a interlocução e a negociação entre os agentes públicos e os cidadãos. Também requer mudança e aperfeiçoamento dos processos e das práticas que compõem a cultura institucional do Estado e de seus servidores, além de demandar ações de informação e capacitação continuada para os agentes públicos, cidadãos, organizações e movimentos sociais. Nesse sentido, esperamos que este texto dissemine informações úteis sobre temas e aspectos importantes para a implementação da LAI nas ouvidorias, contribuindo, assim, para a promoção e realização do Direito de Acesso à Informações Públicas.

○ texto está dividido em seis tópicos:

1. O primeiro objetiva apresentar a importância da integração das ouvidorias públicas com outros mecanismos de participação e controle social, destacando seu papel na criação de um sistema de participação social;

2. O segundo tópico aborda o processo de construção do Sistema Federal de Ouvidorias Públicas como expressão de um esforço coletivo de integração de mecanismos, processos e procedimentos relacionados com o atendimento ao cidadão;

3. O terceiro traz conceitos básicos relacionados à realização do Direito de Acesso à Informação;

4. O tópico 4 contextualiza a aprovação da Lei de Acesso à Informação no Brasil, abordando sua repercussão no fortalecimento dos procedimentos democráticos;

5. Em seguida, o tópico 5 trata do papel assumido pelas ouvidorias no processo de implementação da LAI;

6. Por fim, o tópico 6 explica os passos fundamentais para implantar a LAI nas ouvidorias.

**Boa leitura!**

***Ouvidoria-Geral da União***

# Sumário

Apresentação	3
Iniciando o debate: o papel das ouvidorias em um sistema de participação social	7
Rumo à construção de um sistema federal de ouvidorias públicas	9
Conhecendo conceitos importantes: transparência ativa e transparência passiva, cultura de segredo e cultura de acesso	11
A Lei de Acesso à Informação Pública (LAI)	15
A LAI e a atuação das ouvidorias	21
Como implantar a LAI nas ouvidorias?	24
Referências bibliográficas	48
Anexos	50

# ● Iniciando o debate: o papel das ouvidorias em um sistema de participação social

Qual a importância das ouvidorias estarem integradas a outros mecanismos de participação social? Qual o papel das ouvidorias na construção de um sistema participativo?

Qualificar e operacionalizar a participação social, seja quanto à democratização dos processos de tomada de decisão, seja quanto à disponibilização e funcionamento de canais de consulta e diálogo, é tarefa processual e permanente. Dentro dessa perspectiva, as ouvidorias públicas desempenham papel de destaque, especialmente pelas funções e trabalhos realizados:

*[A] Ouvidoria pública deve ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados [...]. A ouvidoria não é apenas um instrumento ou mesmo um canal entre o cidadão e a Administração Pública. Trata-se de uma instituição de participação que, juntamente com os conselhos e as conferências, tem o dever de promover a interação equilibrada entre legalidade e legitimidade (Controladoria-Geral da União; Ouvidoria-Geral da União, 2012, p. 7).*



Diferentemente dos Conselhos de Políticas Públicas e das Conferências, as ouvidorias também recebem demandas de cidadãos que não participam de organizações e movimentos sociais, individualizando o atendimento e a prestação do serviço. Porém, esta demanda pode representar uma expressão ou problema coletivo. O



*grande potencial das ouvidorias se traduz no fato que, a partir de uma demanda individual, geralmente fruto de um conflito ou de um problema vivenciado no cotidiano, pode-se gerar uma oportunidade democrática, gerencial e comunicativa mais ampla para o cidadão e para a administração pública, com possibilidades de repercussões positivas tanto na gestão pública, quanto no exercício da cidadania (MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO; UNIÃO EUROPEIA, 2012).*

Esta compreensão abre um campo de reflexões e práticas em torno da integração das ouvidorias com outros mecanismos de participação, tais como conselhos de políticas públicas e conferências. A ideia de um sistema de participação social fundamenta-se no reconhecimento das especificidades dos diferentes mecanismos participativos a partir das densidades e complexidades que cada um pode proporcionar, considerando-os, ao mesmo tempo, como parte de um sistema integrado de comunicação com o cidadão. Nesse contexto, as ouvidorias podem configurar-se como um primeiro nível de participação, onde o cidadão, organizado ou não, estabelece uma interação com o Estado a partir de uma demanda por direitos de cidadania.

Para tanto, é preciso investir, cada vez mais, na integração colaborativa das ouvidorias e na qualificação e uniformização de mecanismos, fluxos e procedimentos, tendo como horizonte as práticas de atendimento ao cidadão, como será visto no tópico a seguir.



Para conhecer mais sobre o Sistema de Participação Social leia a **Cartilha Orientações para Implantação de uma Unidade de Ouvidoria – rumo ao sistema participativo**, elaborada pela OGU e disponível em: <http://www.cgu.gov.br/publicacoes/OuvidoriaOrientacaoImplantacao/Arquivos/CartilhaOuvidorialImplantacao.pdf>

# ● Rumo à construção de um sistema federal de ouvidorias públicas

**Qual a importância de consolidar um sistema federal de ouvidorias públicas? De que forma cada ouvidoria pode contribuir para a qualificação e uniformização dos serviços prestados aos cidadãos?**

A qualidade da participação social por meio das ouvidorias deve estar ancorada na qualidade dos mecanismos e procedimentos de escuta, que devem ser capazes, por exemplo, de registrar, de forma precisa e padronizada, os elementos individualizantes e particulares de cada caso, mas também a expressão coletiva que ele pode representar.

Em outras palavras, é preciso que a demanda inicial do cidadão perante a ouvidoria seja captada de forma a possibilitar que as demais instituições e instrumentos participativos compreendam a expressão coletiva da demanda individual por direitos. Com esta prática, será possível qualificar as políticas públicas.

Nesse sentido, vale a pena destacar que:

*O efetivo funcionamento das ouvidorias depende, cada vez mais, de sua integração sistêmica. Para tanto é necessário que elas se relacionem de forma colaborativa, não hierárquica, continuada e em rede, presencialmente e/ou virtualmente, independentemente da localização física, visando compartilhar conhecimentos, aprender e gerar inovações no trabalho das ouvidorias. A contínua troca de informações sobre conceitos, fluxos, procedimentos internos, normativos, experiências e relações internas e externas proporcionam um crescimento mútuo das ouvidorias numa teia de relações onde todas ganham (Controladoria-Geral da União; Ouvidoria-Geral da União, 2012, p. 9).*

Assim, a criação de um Sistema de Ouvidorias, composto de forma democrática e que atribua lógica colaborativa e compartilhada aos seus componentes, deve possuir as seguintes diretrizes:

- Estabelecer um processo democrático de participação das ouvidorias na gestão das políticas públicas;
- Articular e implementar ações que promovam a interação das ouvidorias com as demais instâncias de participação social, destacando seu papel estratégico nesse processo;
- Promover o intercâmbio entre ouvidorias para a formação de servidores, viabilizando a cooperação técnica entre ouvidorias e também com outros institutos de promoção de direitos;
- Criar instrumentos de gestão para acompanhamento e avaliação da efetividade das ações do conjunto de ouvidorias que compõem o Sistema Federal de Ouvidorias.

A realização de tais princípios está relacionada à concepção e à implantação de iniciativas cujo objetivo é consolidar o Sistema Federal de Ouvidorias. São estas iniciativas:

- A implementação do Procedimento Ordinário, que visa coletivizar soluções e produzir uma dinâmica e uma compreensão integrada e partilhada dos problemas;
- A implementação de uma Política de Formação de agentes públicos e da sociedade civil;
- A constituição de um marco normativo que organize os procedimentos técnicos;
- A criação de mecanismos de monitoramento da prestação de serviços;
- A criação de processos de comunicação democráticos, mediante a utilização de linguagem clara e acessível ao cidadão.

Nesse contexto, o processo de institucionalização das ouvidorias expressa um esforço coletivo de integração de mecanismos, processos e procedimentos relacionados com o atendimento ao cidadão.

A aprovação da Lei de Acesso à Informação estimula uma mudança de cultura administrativa, em que cada processo administrativo pode ser transformado em um processo de comunicação. Para as ouvidorias, a Lei trouxe uma janela de oportunidades, que impulsiona um processo, já em andamento, de integração e de uma maior uniformização de processos e procedimentos. As condições de aperfeiçoamento do trabalho das ouvidorias foram criadas. Atualmente, é preciso investir na adequada implantação e no funcionamento do SIC e do e-SIC, avançando na formalização dos fluxos de informação.



Para conhecer mais sobre o Sistema de Ouvidorias leia a **Cartilha Orientações para Implantação de uma Unidade de Ouvidoria – rumo ao sistema participativo**, elaborada pela OGU e disponível no link: <http://www.cgu.gov.br/publicacoes/OuvidoriaOrientacaoImplantacao/Arquivos/CartilhaOuvidoriaImplantacao.pdf>

# ● Conhecendo conceitos importantes: transparência ativa e transparência passiva, cultura de segredo e cultura de acesso

De que forma a transparência das informações públicas contribui para a consolidação da democracia e o acesso aos direitos fundamentais?

## Transparência ativa e transparência passiva

A Lei de Acesso à Informação estimula a transparência do Estado brasileiro, preconizada na Constituição de 1988. A transparência é um requisito essencial para o Estado Democrático de Direito. Sem informação, o cidadão não pode ter uma participação política plena, nem resguardar seus direitos.

A Carta Magna estabelece dois caminhos para a transparência:

- O primeiro consiste nas informações de interesse geral que os órgãos e entidades públicas devem divulgar independentemente de solicitações (transparência ativa);
- O segundo é a transparência passiva, que consiste nos procedimentos para atender a demandas específicas dos cidadãos, via pedidos de informação.



Leia o documento **Liberdade de Informação: um Estudo de Direito Comparado**, acessível no link: <http://www.acessoinformacao.gov.br/acessoinformacaogov/publicacoes/index.asp>

A informação sob a guarda do Estado é sempre pública, de forma que seu acesso deve ser restringido apenas em casos específicos. Isto significa que a informação produzida, guardada, organizada e gerenciada pelo Estado em nome da sociedade é um bem público. Assim, o acesso a documentos, arquivos e estatísticas constitui-se em um dos fundamentos para a consolidação da democracia, pois fortalece a capacidade das pessoas de participar de modo efetivo do processo de tomada de decisões que lhes diz respeito.

O cidadão bem informado tem melhores condições de conhecer e acessar outros direitos essenciais, como saúde, educação e assistência social. Por este e por outros motivos, o acesso à informação pública tem sido, cada vez mais, reconhecido como um direito em várias nações.

O primeiro país a desenvolver um marco legal sobre o Direito de Acesso à Informação foi a Suécia, em 1766. Já os Estados Unidos aprovaram a Lei de Liberdade de Informação, conhecida como FOIA (Freedom of Information Act), em 1966. Na América Latina, destacam-se o pioneirismo da Colômbia, ao aprovar norma que possibilita o acesso a documentos de Governo, e do México, que instaurou sistemas rápidos de acesso, a serem supervisionados por órgão independente, o Instituto Federal de Acceso a la Información (IFAI). Países como o Chile e o Uruguai também aprovaram, nos últimos anos, leis de acesso à informação.

O acesso à informação como direito fundamental também é reconhecido por importantes organismos internacionais, a exemplo da Organização das Nações Unidas (ONU) e da Organização dos Estados Americanos (OEA).

No Brasil, o acesso à informação pública está inscrito no capítulo I da Constituição—dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos— particularmente no inciso XXXIII do artigo 5º:

“Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de

responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”.

O debate sobre a transparência não é assunto novo no País: diferentes leis e políticas já contemplaram, de maneiras variadas, esta questão. A partir da Constituição de 1988, novas legislações (como a Lei de Responsabilidade Fiscal, a Lei do Processo Administrativo, a Lei do Habeas Data e a Lei de Arquivos) entraram em vigor prevendo que governos divulgassem, por exemplo, dados orçamentários e financeiros, bem como atos administrativos.

Uma importante iniciativa nesse sentido foi o lançamento, em 2004, do Portal da Transparência do Governo Federal. Por meio do Portal é possível acompanhar informações atualizadas diariamente sobre a execução do orçamento e obter informações sobre recursos públicos transferidos e sua aplicação direta (origens, valores, favorecidos).

Experiências bem-sucedidas de comunicação entre o Poder Público e a sociedade baseiam-se na compreensão de que as informações devem ser apresentadas de forma transparente e objetiva com dados técnicos traduzidos em linguagem compreensível e conteúdos acessíveis para pessoas com deficiência.

### Cultura de segredo e cultura de acesso

---

A implementação de um sistema de acesso à informação tem como um de seus principais desafios vencer a cultura de segredo que, muitas vezes, está presente na gestão pública. A publicação de informações ao cidadão exige uma cultura de abertura. Os servidores públicos têm um papel fundamental nesse processo, uma vez que lidam cotidianamente com a informação pública, desde sua produção até o seu arquivamento.

Sob uma cultura de segredo, a gestão pública é pautada pelo princípio de que a circulação de informações representa riscos. Isto favorece a criação de obstáculos para que as informações sejam disponibilizadas, devido a percepções de que:

- O cidadão só pode solicitar informações que lhe digam respeito direto;
- Os dados podem ser utilizados indevidamente por grupos de interesse;
- A demanda do cidadão sobrecarrega os servidores e compromete outras atividades;
- Cabe sempre à chefia decidir pela liberação ou não da informação;
- Os cidadãos não estão preparados para exercer o Direito de Acesso à Informação.

Na cultura de segredo a informação é retida e, muitas vezes, perdida. A gestão pública perde em eficiência, o cidadão não exerce seu direito e o Estado não cumpre seu dever.

Em uma cultura de acesso, os agentes públicos têm consciência de que a informação pública pertence ao cidadão e que cabe ao Estado provê-la de forma ágil, compreensível e atender eficazmente às demandas da sociedade. Forma-se então um círculo virtuoso, pois:

- A demanda do cidadão é vista como legítima;
- O cidadão pode solicitar a informação pública sem necessidade de justificativa;
- Criam-se canais eficientes de comunicação entre governo e sociedade;
- São estabelecidas regras claras e procedimentos para a gestão das informações;
- Os servidores são permanentemente capacitados para atuarem na implantação de política de acesso à informação.

Na cultura de acesso, o fluxo de informações favorece a tomada de decisões, a boa gestão de políticas públicas e a inclusão dos cidadãos. Pesquisas mostram que a confiança da população no serviço público aumentou em países nos quais há lei de acesso à informação pública.

No Brasil, a aprovação da LAI foi um passo fundamental para garantir a Cultura de Acesso, demarcando um novo horizonte nas práticas da administração pública, pautadas pela ampliação da transparência e da democratização, como será visto a seguir.



Para conhecer mais sobre o tema leia a **Cartilha Acesso à Informação Pública**, produzida pela CGU, disponível em: <http://www.acessoainformacao.gov.br/acessoainformacao.gov/publicacoes/index.asp>

# ● A Lei de Acesso à Informação Pública (LAI)

Qual a repercussão da LAI no trabalho das ouvidorias? O que mudou desde a implantação da Lei?

O inciso XXXIII do artigo 5º, em conjunto com outros incisos dos artigos 37 e 216 da Constituição Federal, foram regulamentados pela Lei nº 12.527/2011 (LAI). De maneira abrangente, a Lei regulou o direito do cidadão a ter acesso às informações produzidas e sob custódia do Estado. A norma estabeleceu exceções previstas nos artigos 21 a 34, que prevêem sigilos considerados imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado. A LAI foi regulamentada pelo Decreto Nº 7.724, publicado no dia 16 de maio de 2012, exatamente no dia em que entrou em vigor.

Com a criação da Lei, o Brasil:

- Consolida e define o marco regulatório sobre o acesso à informação pública sob a guarda do Estado;
- Determina procedimentos para que a Administração responda a pedidos de informação do cidadão;
- Estabelece que o acesso à informação pública é a regra e o sigilo, a exceção.

Sancionada em 18 de novembro de 2011, a LAI teve origem nos debates entre governo e sociedade civil realizados no âmbito do Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção, órgão vinculado à Controladoria-Geral da União (CGU), e foi discutida e votada pelo Congresso Nacional entre 2009 e 2011.

A Lei tem caráter nacional e aplicabilidade em todas as esferas do Estado brasileiro: nas instituições da administração direta federal, empresas públicas, sociedades mistas e demais entidades sob o controle dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, incluindo também os estados, o Distrito Federal, os municípios e também as entidades não-governamentais, sem fins lucrativos, que recebem verba pública.





*A Lei de Acesso é um marco na história social, política e normativa do Brasil. É sem dúvida, uma importante ferramenta jurídica de prevenção a corrupção.*

A LAI fortalece procedimentos democráticos ao:

- Determinar o acesso imediato à informação a qualquer interessado;
- Prever a possibilidade do solicitante entrar com um recurso para ter acesso a uma informação negada e prever sanção ao agente público que o fizer sem amparo legal;
- Reforçar a Lei Capiberibe (Lei Complementar nº 131/2009), que determina a implantação de Portais de Transparência.

Conheça, abaixo, os instrumentos normativos criados antes da aprovação da LAI. Alguns deles tratam do sigilo de documentos públicos. Outros determinam sua divulgação. Veja o quadro a seguir.

LEIS E DECRETOS ANTERIORES À LAI	
INSTRUMENTO NORMATIVO	CONTEÚDO
Lei 8.159/1991	Modificada pela LAI, a Lei 8.159/91 estabelece diretrizes da política nacional de arquivos públicos e privados. Assegura a todos o direito de acesso pleno a quaisquer documentos públicos, sem definir como se daria tal acesso. Esta Lei estabelece que o direito de acesso será pleno com exceção de papéis de caráter sigiloso, “cuja divulgação ponha em risco a segurança da sociedade e do Estado” ou exponha indevidamente a intimidade, a vida privada ou a imagem das pessoas.

<p>Lei 9.051/1995</p>	<p>Trata da expedição de certidões para a defesa de direitos ou esclarecimentos de situações, determinando que o prazo para a expedição desses documentos é de, no máximo, 15 dias nos órgãos da administração centralizada ou autárquica, empresas públicas, sociedades de economia mista e fundações públicas da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.</p>
<p>Decreto Presidencial 2.134/1997</p>	<p>Criava as "Comissões Permanentes de Acesso". Foi revogado pelo Decreto nº 4.553/2002, que regulamentou o art. 23 da Lei nº 8.159/1991, sobre a categoria dos documentos públicos sigilosos e o acesso a eles.</p>
<p>Lei Ordinária 9.507/1997</p>	<p>Regula o direito de acesso a informação existente em registro ou banco de dados de caráter público e o procedimento do habeas data.</p>
<p>Decreto Presidencial 2.910/1998</p>	<p>Estabelece normas para a salvaguarda de documentos, materiais, áreas, comunicações e sistemas de informação de natureza sigilosa, e dá outras providências. Este decreto foi revogado pelo Decreto nº 4.553/2002.</p>
<p>Decreto Presidencial 2.942/1999</p>	<p>Revogado pelo Decreto nº 4.073/2002, versava sobre a política nacional de arquivos públicos e privados.</p>
<p>Decreto Presidencial 4.073/2002</p>	<p>Dispõe sobre o CONARQ (Conselho Nacional de Arquivos) e o SINAR (Sistema Nacional de Arquivos). Determina a criação de Comissões Permanentes de Avaliação de Documentos em cada órgão e entidade da Administração Pública Federal. Regulamenta os arts. 7, 11 e 16 da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados.</p>

Decreto Presidencial 4.553/2002

Revoga o Decreto 2.134/1997 e determinava a possibilidade não mais existente de sigilo eterno, pois permitia a renovação indefinida do prazo máximo de 50 anos para a não-divulgação de determinados documentos. O Decreto se dedica a salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado, no âmbito da Administração Pública Federal, e dá outras providências.

Fonte: Fórum de Direito de Acesso a Informações Públicas.

Disponível em: [www.informacaopublica.org.br/node/1083/Acesso](http://www.informacaopublica.org.br/node/1083/Acesso) em 01/09/2012

Com a LAI, o cidadão, em sua interação com o Estado, tem condições de saber quando sua solicitação entrou no sistema (utilizando o número de protocolo) e em quanto tempo a mesma será processada. Há transparência sobre o conjunto de atos e sobre o tempo em que serão processados. A Lei induziu que a administração pública planejasse um conjunto de atos, que se inicia no protocolo e pode chegar a decisão de uma Ministra de Estado em até 40 dias.

Vale destacar que, para além da obrigação legal do agente público responder à demanda cidadã, a Lei amplia e fortalece uma oportunidade de comunicação. Assim, instaura-se (ou pode ser instaurado) um canal de comunicação, de participação e de exercício democrático. Nesse processo de diálogo, o Estado pode oferecer outras informações relevantes para o exercício da cidadania. Esse é o grande desafio para as ouvidorias (MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO; UNIÃO EUROPÉIA, 2012).

Para dar conta deste desafio, é preciso compor um sistema integrado de participação social. A LAI contribui decisivamente para isso. Em seu artigo 11, parágrafo 1º, inciso III, a Lei determina que:

*Art. 11. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.*

*§ 1o Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no caput, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias:*

*I - comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;*

*II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou*

***III - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.***

No entanto, a realização desse dispositivo ainda demanda aperfeiçoamentos relacionados, sobretudo, a uma melhor integração entre os fluxos e procedimentos necessários para a adequada prestação do serviço de informação.

Conforme mencionado anteriormente, a LAI, em seu artigo 9º, criou o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) nos órgãos e entidades do poder público, com atribuições para:

- Atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- Informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- Normatizar o protocolo de documentos e requerimentos de acesso a informações.

A Lei também estabelece, em seu artigo 40, que o dirigente máximo de cada órgão ou entidade da administração pública federal designará autoridade para, no âmbito da sua unidade administrativa, exercer as seguintes atribuições:

- Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei;
- Monitorar a implementação do disposto na LAI e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;
- Recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na Lei; e
- Orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento da LAI e de seus regulamentos.

Conforme já destacado, além da criação do SIC, a Lei de Acesso à Informação estabelece em cada órgão uma autoridade responsável pelo monitoramento e implementação da Lei. Não se definiu previamente que as ouvidorias seriam responsáveis pelo SIC ou reves-

tidas com essa autoridade, no entanto, muitas ouvidorias têm assumido esse papel. Cabe mencionar que, devido a uma orientação do governo federal, foi estabelecido um Grupo de Trabalho (GT) para debater, entre outros assuntos, as informações consideradas sigilosas em cada órgão e em alguns casos, as ouvidorias também estão sendo indicadas para coordenar esses GTs (MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO; UNIÃO EUROPEIA, 2012).

Nesse contexto, pode-se afirmar que as ouvidorias acabaram se fortalecendo com a LAI. Há ouvidorias que assumiram a execução do SIC. Outras assumiram a responsabilidade de toda a gestão, monitoramento e avaliação da implementação da LAI (artigo 40) e existem Ouvidorias que estão coordenando o GT. Este tema será aprofundado no próximo tópico.



Aprofunde seus conhecimentos sobre o direito de acesso à informação pública acessando o sitio do **Fórum de Direito de Acesso a Informações Públicas**, disponível em: <http://www.informacaopublica.org.br/node/2>

# ● A LAI e a atuação das ouvidorias

**Como você avalia o processo de implementação da LAI pelas ouvidorias? Quais os avanços observados? Quais os desafios a serem enfrentados?**

As ouvidorias públicas federais assumiram um papel fundamental na implantação da LAI desde o início de sua divulgação, tanto atuando nas práticas apresentadas no tópico anterior, quanto assumindo novas responsabilidades como coordenadoras ou participantes dos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC), ou ainda fazendo o exame dos recursos dirigidos à instituição de origem.

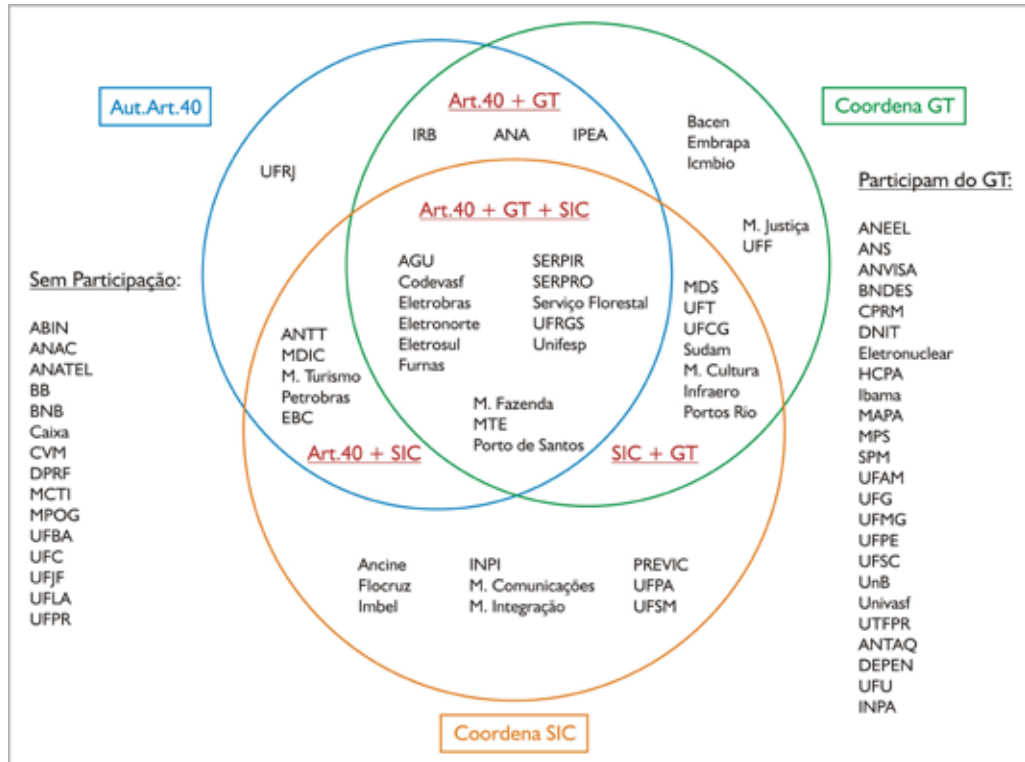
Embora tal protagonismo se deva a fatores diversos, um aspecto decisivo a ser considerado relaciona-se à forma de atuação das ouvidorias, que enfatiza o elo entre o cidadão e a Administração Pública Federal ao receber, examinar e encaminhar as diferentes manifestações (denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação), tendo em vista a melhoria da prestação do serviço público.

A CGU/OGU vem mobilizando as ouvidorias da esfera pública federal e, no decorrer da implantação da Lei de Acesso, realizou, em parceria com a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), a Pesquisa Diagnóstico das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, que contou com a participação de 79 ouvidorias federais, num universo de 170<sup>1</sup>. Entre as ouvidorias participantes do estudo, 21 tiveram o(a) ouvidor(a) ou servidor(a) desse setor indicados para assumir as atribuições conforme as designações do art. 40 da LAI, sendo que, 16 acumulam as responsabilidades de coordenação do SIC e do grupo de trabalho para a implantação da Lei. Pode-se ainda destacar que 11 ouvidorias coordenam os grupos de trabalho internos, sendo que cinco delas acumulam a responsabilidade de gerenciar o SIC da sua instituição. Entre as 79 ouvidorias do estudo 15 são responsáveis pelo SIC. Veja, no quadro a seguir, o papel assumido pelas ouvidorias na implantação da Lei de Acesso:

---

<sup>1</sup> Embora a pesquisa aponte a existência de 179 ouvidorias, algumas delas não estão em atividade, o que reduz o número para 170, conforme dados atualizados pela OGU em maio de 2012.

## O papel das ouvidorias na implantação da LAI



Em síntese, das 79 ouvidorias que participaram do referido estudo, 42 estão diretamente envolvidas com as principais responsabilidades da implementação da LAI e 21 participam como membros dos grupos de trabalho internos.

No mencionado estudo, foram destacados, a partir de entrevistas com ouvidores(as), alguns fatores essenciais para o bom funcionamento das ouvidorias, que as credenciam a atuarem como gestoras da implantação da LAI em suas instituições. São eles:

- Apoio do titular e dos funcionários das ouvidorias;
- Qualificação do(a) ouvidor(a) e de sua equipe;
- Padrões de atendimento e de qualidade para os serviços prestados pelas ouvidorias;
- Utilização de ferramentas de trabalho adequadas;
- Comprometimento da equipe com a qualidade do trabalho;

- Avaliação das ouvidorias (realização de avaliações dos serviços prestados e pesquisas de satisfação dos usuários); e
- Desempenho exercido pelos ouvidores nas suas instituições em relação ao contato direto com os cidadãos.

Diante de um cenário de envolvimento ativo das ouvidorias públicas na implementação da LAI, a CGU/OGU vem desenvolvendo ações visando apoiá-las e auxiliá-las em seu trabalho de escuta e interlocução com os cidadãos. Em 2011, iniciaram-se os estudos voltados para garantir a implantação dos procedimentos necessários ao atendimento dos direitos assegurados pela LAI. Além disso, em novembro do mesmo ano foram realizadas oficinas de capacitação para tratar do conteúdo da Lei. Os resultados desses encontros indicaram seis etapas importantes que as ouvidorias devem observar no processo de execução da LAI:

1. **Protocolo do pedido de informação no SIC** – realizar monitoramento e verificação dos prazos na tramitação do pedido de informação;
2. **Resposta ao solicitante** – monitorar a tramitação da resposta, verificar a análise do mérito da resposta e apontar se é satisfatória, parcialmente satisfatória ou insatisfatória e, em caso de negativa de acesso, apontar se os requisitos do art. 16 da LAI foram observados;
3. **Protocolo de recurso** – monitorar a tramitação e como foi elaborado o parecer dirigido à autoridade superior, contendo análise do mérito;
4. **Resposta ao recurso** – monitorar a tramitação da resposta e a análise do mérito da resposta (apontar se é satisfatória, parcialmente satisfatória ou insatisfatória) e, em caso de negativa de acesso, verificar requisitos do art. 16 (apontar hipóteses de recurso), além de acionar monitoramento da OGU (risco de recurso de forma);
5. **Relatório trimestral** – monitorar a elaboração e cumprimento dos prazos do relatório sobre os temas, as informações e as perguntas mais frequentes para que possam constar nos sítios da instituição, visando incrementar prática de transparência ativa, ou seja, aquela que é desenvolvida sem a necessidade de uma demanda ser encaminhada previamente;
6. **Pesquisas de satisfação** – realizar regularmente pesquisa de satisfação dos solicitantes.

Para dar conta de tais atribuições, é preciso que as ouvidorias criem condições organizacionais e fluxos de informação capazes de possibilitar a operacionalização efetiva da LAI no âmbito de suas competências. Essa dimensão prática será o tema do próximo tópico.





Leia a **Pesquisa Diagnóstico das Ouvidorias do Poder Executivo Federal: Sumário Executivo**. Disponível em [http://www.cgu.gov.br/eventos/2012\\_OGU\\_IIReuniao-Geral/arquivos/Sumario\\_Executivo\\_Relatorio\\_Diagnostico\\_das\\_Ouvidorias.pdf](http://www.cgu.gov.br/eventos/2012_OGU_IIReuniao-Geral/arquivos/Sumario_Executivo_Relatorio_Diagnostico_das_Ouvidorias.pdf)

## ● Como implantar a LAI nas ouvidorias?

Quais aspectos importantes devem ser observados para qualificar o trabalho das ouvidorias, garantindo, assim, a realização do direito de acesso a informações públicas?

### Conhecendo exemplos de fluxos de informação e arranjos organizacionais

---

A Controladoria-Geral da União e a UNESCO promoveram a pesquisa “Arquitetura Organizacional e Fluxos de informação: diagnóstico de dez ouvidorias-piloto”. O estudo realizou entrevistas junto a dez órgãos/entidades da administração pública federal brasileira e teve como resultado um diagnóstico que focou dois aspectos: fluxo de informação e arquitetura organizacional.

Por **fluxo de informação** compreende-se o mapeamento dos processos (etapas) estruturados pelos órgãos/entidades pesquisados, para atender as exigências preconizadas pela LAI, no que concerne aos fluxos dos pedidos de informação dos Sistemas de Informação ao Cidadão (SIC) e registros de reclamações, elogios ou denúncias das Ouvidorias.

Já a **Arquitetura organizacional** refere-se à posição hierárquica ocupada por cada uma das autoridades-chave no processo de implementação da LAI:

- a) a autoridade responsável por monitorar e assegurar o cumprimento da Lei, apresentando relatórios periódicos e sugestões de procedimentos (princípios estabelecidos pelo artigo 40 da LAI);
- b) o(a) gestor(a) responsável pela ouvidoria; e
- c) o(a) gestor(a) responsável pelo SIC.

Quando as três funções acima são desempenhadas pelo mesmo ator, entende-se que o órgão tem uma arquitetura **centralizada**.

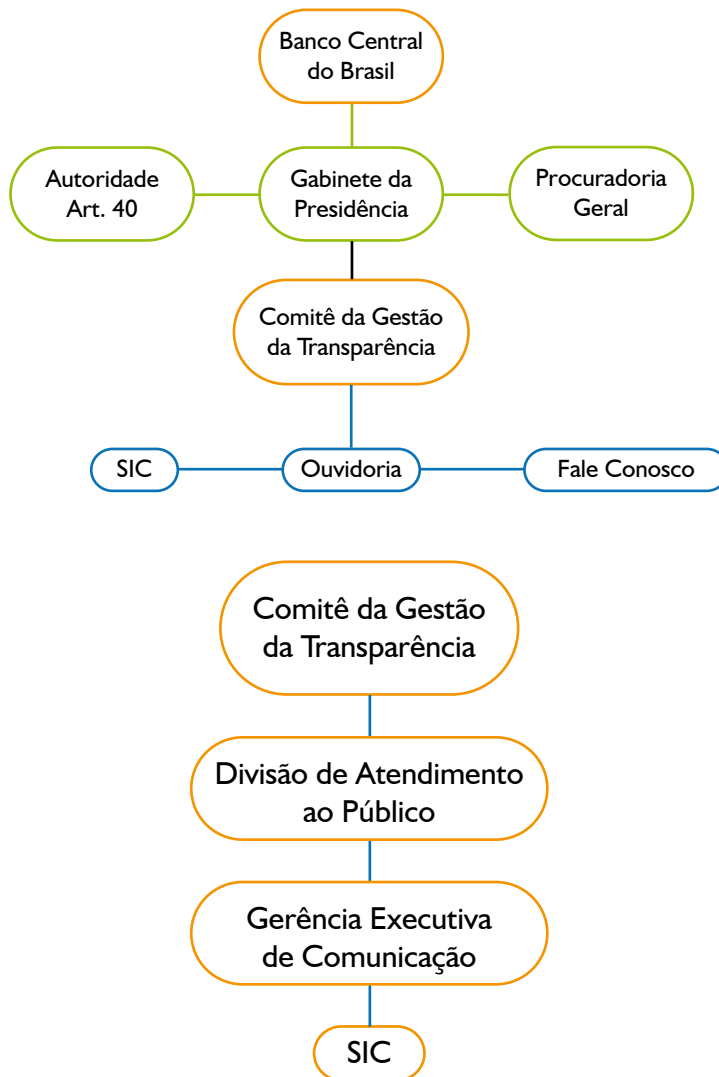
A centralização da posição hierárquica dos atores, segundo a concepção do estudo da CGU e da UNESCO, é, em tese, fator que desfavorece a neutralidade e a imparcialidade no tratamento e monitoramento dos pedidos de acesso. Por outro lado, a centralização pode aumentar a rapidez da tramitação dos pedidos de informação, pois concentra no mesmo agente administrativo as decisões em torno do processo que envolve a concessão da informação, o monitoramento e a avaliação da qualidade, a divulgação das respostas, ao mesmo tempo em que reduz os custos com a obtenção de informações.

Já o formato **intermediário** refere-se a experiências nas quais a Ouvidoria assume as responsabilidades definidas no artigo 40 da LAI, mas a gestão do SIC está designada a um terceiro. Tal prática possibilita a troca de conhecimento e de interpretação no tratamento dos pedidos de acesso, pois a Autoridade do artigo 40 e a ouvidoria estão a cargo do mesmo servidor, mas a gestão do SIC é responsabilidade de outra equipe. Entretanto, nesse modelo, pode não haver muita clareza quanto à divisão dos papéis dos atores responsáveis pela concessão dos pedidos de informação e o monitoramento e a avaliação dos mesmos.

Para padrões em que os três papéis estão distribuídos em pessoas distintas, ou para arquiteturas em que a autoridade do artigo 40 e a ouvidoria estão a cargo de pessoas diferentes, designou-se arranjo **descentralizado**. A arquitetura organizacional descentralizada pode promover neutralidade, imparcialidade e intercâmbio no tratamento e tramitação dos pedidos de informação, diminuindo, portanto, a discricionariedade e a subjetividade, uma vez que há diferentes atores envolvidos, com interpretações e avaliações distintas. Contudo, o tempo gasto no tratamento dos pedidos pode ser maior, havendo necessidade de consultas periódicas entre os diferentes atores, o que pode levar mais tempo na construção de uma visão comum sobre procedimentos que devem ser adotados.

Para ilustrar o conteúdo apresentado acima, são apresentados alguns exemplos da atuação do Banco Central do Brasil (BACEN) e do Ministério da Fazenda (MF).

### a) Organograma de autoridades de acesso à informação do Banco Central do Brasil



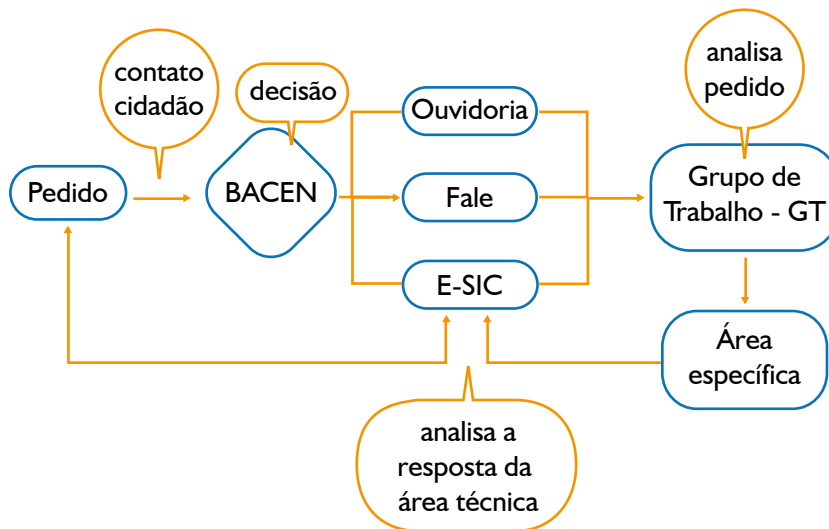
## b) Arquitetura organizacional do Banco Central do Brasil

O Banco Central do Brasil adotou uma arquitetura hierárquica descentralizada, com a atuação diferenciada da Ouvidoria, do Gestor do SIC e do Secretário-Executivo do BACEN como autoridade decorrente do Art. 40 da LAI.

O BACEN é uma instituição que se caracteriza pelo alto grau de formalização dos procedimentos relacionados ao processo de divulgação de informações. Com isto, os custos transacionais entre os atores envolvidos na implementação da LAI são baixos, o que, por sua vez, estimula maior clareza dos processos e procedimentos e imparcialidade e objetividade no tratamento dos pedidos de acesso.

As questões relacionadas ao acesso à informação no BACEN são tratadas por um Grupo de Trabalho (GT), cujos integrantes são representantes de todas as áreas do Banco. As atividades do GT estão sendo substituídas pelo Comitê de Gestão da Transparência do BACEN, canal proativo com a função de sistematizar o conhecimento produzido, divulgar para as áreas técnicas e prestar apoio à Autoridade do Art. 40, possibilitando que a Ouvidoria seja o canal de comunicação interno e com o cidadão.

## c) Mapa do fluxo (processo) de informação do Banco Central do Brasil



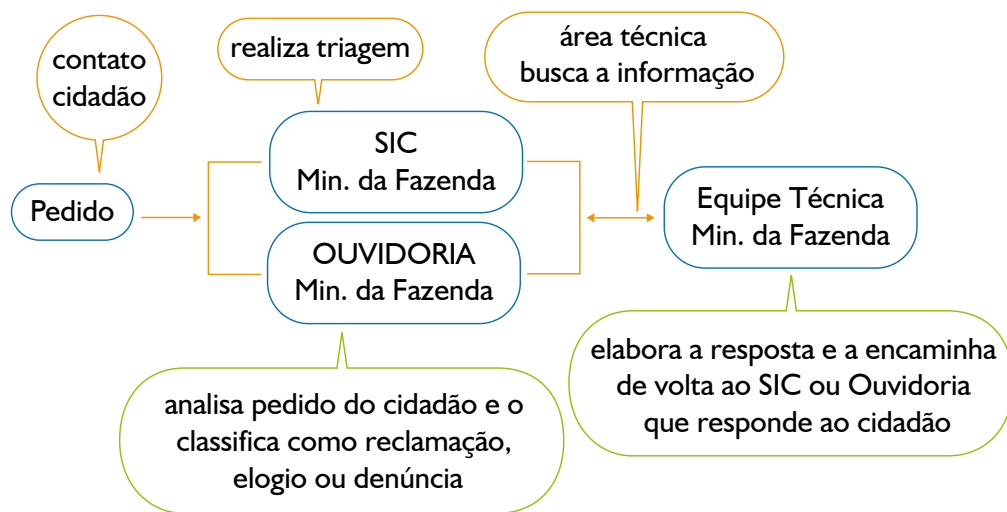
### a) Organograma de autoridades de acesso à informação do Ministério da Fazenda



### b) Arquitetura organizacional do Ministério da Fazenda

O Ministério da Fazenda adota um padrão organizacional centralizado, no qual a Ouvidoria é responsável pela implementação da LAI e também pelo SIC. Há fatores positivos neste padrão organizacional, tais como a redução do tempo gasto no monitoramento e avaliação dos pedidos de acesso, a redução dos custos transacionais e a diminuição do tempo necessário para se obter informações sobre os pedidos de informação. Por outro lado, este procedimento restringe a possibilidade de uma avaliação e monitoramento mais diversificado e menos discricionário.

### c) Mapa do fluxo (processo) de informação do Ministério da Fazenda



Leia, no quadro abaixo, a experiência exitosa da Ouvidoria do Ministério das Comunicações (MC) em relação à implantação da LAI:

Em pouco mais de três meses de implementação da LAI, o E-SIC ultrapassou 24.000 pedidos de acesso a informação registrados, contabilizando cerca de 90% de solicitações respondidas e destas 89% de forma positiva, com o atendimento da solicitação.

O que poderia demonstrar dúvida em relação aos objetivos e impacto da LAI se transformou em instrumento de fortalecimento das atividades das autoridades-chave no processo de implementação do direito de acesso.

No Ministério das Comunicações, por exemplo, a Ouvidora entende que antes da promulgação da Lei muitas solicitações poderiam ser negadas pelo fato de que as informações não estavam organizadas dentro do MC. Dessa forma, a “mudança é realmente expressiva embora possa parecer sutil”, afirma.

Segundo a Ouvidora do MC, “a implementação da lei traz uma nova postura em todos. Talvez a maioria dos pedidos que recebemos não teriam sido fornecidos antes da implementação da LAI”, destaca.

## A contribuição das ouvidorias para a efetividade do acesso à informação

---

Um regime de acesso à informação bem sucedido deve garantir à sociedade o fornecimento contínuo de informações relevantes e de qualidade, seja por meio da resposta para as solicitações (transparência passiva), ou pela disponibilização de informações de forma proativa pelas instituições públicas (transparência ativa).

Um instrumento simples, que auxilia as ouvidorias a realizarem uma avaliação do quanto sua atuação se aproxima de uma prática exitosa para garantir o acesso à informação, é a utilização das três perguntas norteadoras, apresentadas a seguir:

### **a) Estamos acertando?**

Ou seja, logo que é feita a solicitação inicial, é preciso verificar se a ouvidoria foi capaz de estabelecer um sistema que permita o monitoramento dos prazos, o correto trâmite das solicitações, tendo em vista garantir que seja respondida pelo setor mais adequado, e verificar se as respostas estão sendo fornecidas com qualidade (mesmo as negativas) e de forma compreensível.

Vale destacar que, do ponto de vista do cidadão, uma resposta negativa, que aponta claramente o motivo pelo qual determinada informação não pode ser fornecida (por ser classificada como sigilosa, inexistente ou não encontrada no órgão), é certamente preferível a uma mera negativa redigida sem a fundamentação necessária.

A atenção ao “acertar” traz uma consequência importante: quanto maior a atenção dispensada, logo de início, às solicitações e quanto mais qualidade tenham as respostas, menor será o risco de insatisfação do(a) solicitante e, conseqüentemente, de pedidos de recurso.

Essa primeira pergunta encontra-se situada na dimensão da eficiência: criação de rotinas adequadas, atendimento dos prazos e cumprimento das ações propostas.

### **b) Estamos fornecendo mais informações do que antes da existência da Lei de Acesso?**

O que se busca alcançar com a LAI é o desenvolvimento de uma cultura de transparência, com o incremento das informações disponibilizadas ao público. Certamente é possível ser eficiente no cumprimento de prazos e no fornecimento de respostas de qualidade e mesmo assim não fornecer mais informações do que já se fazia habitualmente.

A segunda pergunta proposta, que dialoga com a dimensão da eficácia, ou seja, com o fornecimento propriamente dito de informações à sociedade, ajuda a compreender se houve de fato uma mudança institucional após a implementação da LAI. Não basta dar ao cidadão boas justificativas do porquê lhe foi negado o acesso a determinada informação. É necessário um esforço constante da instituição no sentido de uma maior transparência.

### c) O cidadão está satisfeito?

Ao fim, o que se deseja é que o(a) solicitante esteja satisfeito com a resposta recebida. Em especial, o esforço da administração deve ser o de fornecer informações adequadas, claras e de fácil compreensão, que auxiliem o cidadão a exercer plenamente seus direitos e até mesmo conhecer direitos que desconhecia.

Há vezes em que, por dificuldade do cidadão formular sua solicitação, cabe à administração um esforço adicional de buscar traduzir e qualificar o pedido.

Esta terceira pergunta se situa no campo da efetividade, ou seja, no resultado positivo que a informação fornecida exerce na vida do(a) solicitante. Neste sentido, a avaliação da efetividade só poderá ser feita por meio de um diálogo constante com a sociedade e por meio do acompanhamento da satisfação de quem solicita informações.



Leia o documento **As ouvidorias públicas na efetivação do controle social**, disponível em: [http://www.editoraforum.com.br/forumcultural/slides/IIIFCAAP/O%20\\_papel\\_das\\_ouvidorias.pdf](http://www.editoraforum.com.br/forumcultural/slides/IIIFCAAP/O%20_papel_das_ouvidorias.pdf)



*A atuação da ouvidoria é diferente da atuação de um serviço de atendimento ao cidadão (SAC), a exemplo dos 0800, Sala do Cidadão, Fale Conosco, Call Center etc, pois tem possibilidade de tratar as manifestações da sociedade com maior acuidade. A ouvidoria não é somente um instrumento ou apenas um canal entre o cidadão e a Administração Pública. Trata-se de uma instituição de participação que, juntamente com os conselhos e as conferências, tem o dever de promover a interação equilibrada entre legalidade e legitimidade (Controladoria-Geral da União; Ouvidoria-Geral da União, 2012, p. 7).*

Em outras palavras, os serviços de atendimento ao cidadão (ou ao cliente, como utilizado pelas instituições privadas) costumam agir como uma “pronta-entrega” que depende de informações previamente disponíveis em seu próprio banco de dados. Embora as ouvidorias, em muitos casos, tenham as informações disponíveis e publicadas na Internet, elas tratam, sobretudo, com questionamentos que demandam a análise crítica e atualizada de setores da instituição ou até, em casos de ouvidorias específicas, de informações originadas de instituições e órgãos externos.



DIFERENÇAS ENTRE A ATUAÇÃO DO SAC E DA OUVIDORIA	
SAC	OUVIDORIA
Atende situações rotineiras, informações básicas.	Atende situações que exigem diálogo com setores internos e cuidados especiais na resposta.
Atuação operacional	Atuação estratégica

Adaptado do Guia de Ouvidorias Brasil – Consumidor Exigente Cidadão Consciente. Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/docs/guiaouvidorias.pdf>. Acesso em 27/05/2012.

Há ouvidores que distinguem o tratamento imediato, geralmente realizados pelos SACs, 0800 e Call Center como “atendimento de primeiro nível” e o trabalho da ouvidoria como “atendimento de segundo nível”. Essa distinção pode facilitar a compreensão dos importantes papéis tanto dos SAC e congêneres, quanto das ouvidorias.

### Conhecendo definições e procedimentos importantes para operacionalizar a LAI nas ouvidorias

Como mencionado anteriormente, a Lei 12.527/2011 efetiva o direito previsto na Constituição – de que todos têm a prerrogativa de receber dos órgãos públicos além de informações do seu interesse pessoal, também aquelas de interesse coletivo. Isto significa que a Administração cumpre seu papel não só quando divulga suas ações e serviços, mas quando está preparada para receber demandas específicas.

Responder a uma solicitação de acesso à informação pública requer metodologia: é necessário processar o pedido e garantir ao requerente a entrega da informação.

### Informações ao cidadão

Conforme já estudado nos tópicos anteriores, a LAI, além de estipular procedimentos, normas e prazos, previu a criação, em todos os órgãos e entidades do poder público, do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC). Este Serviço é responsável por:

- Receber e dar encaminhamento a documentos e requerimentos de acesso à informação;
- Orientar sobre os procedimentos de acesso, indicando data, local e modo em que será feita a consulta; e
- Informar sobre a tramitação de documentos.

A LAI estabelece prazos para que sejam repassadas as informações ao solicitante. A resposta deve ser dada imediatamente, se estiver disponível, ou em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias:

- O pedido não precisa ser justificado, deve apenas conter a identificação do requerente e a especificação da informação solicitada;
- O serviço de busca e fornecimento das informações é gratuito, salvo nos casos de cópias de documentos;
- Quando a informação estiver sob algum tipo de sigilo previsto em Lei, é direito do requerente obter o inteiro teor da negativa de acesso;
- Em situações nas quais a informação for parcialmente sigilosa, fica assegurado o acesso, por meio de certidão, extrato ou cópia, com a ocultação da parte sob sigilo;
- No caso de negativa de acesso à informação, o cidadão pode interpor recurso à autoridade hierarquicamente superior àquela que emitiu a decisão. Persistindo a negativa, o cidadão poderá recorrer ao Ministro de Estado da área ou, em caso de descumprimento de procedimentos e prazos da Lei 12.527, à CGU. Em última instância, cabe recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, composta pelos titulares da Casa Civil da Presidência da República, do Ministério da Justiça, do Ministério das Relações Exteriores, do Ministério da Defesa, do Ministério da Fazenda, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República, da Advocacia-Geral da União e da Controladoria Geral da União.

### Uso da Internet

---

A LAI estabelece que órgãos e entidades públicas devem divulgar informações de interesse coletivo, salvo aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. A divulgação deve ser feita através de todos os meios disponíveis e obrigatoriamente em sítios da internet. Entre as informações a serem disponibilizadas estão:

- Endereços e telefones das unidades e horários de atendimento ao público;
- Dados gerais para acompanhamento de programas, ações, projetos e obras; e
- Respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

Com o acesso prévio à informação, o cidadão não precisa acionar o órgão, gerando benefícios para ele e economia de tempo e recursos para a Administração Pública.

## Acesso: quais são as exceções?

---

A Lei 12.527/2011 prevê exceções à regra de acesso para **dados pessoais e informações classificadas** por autoridades como sigilosas. Informações sob a guarda do Estado que dizem respeito à intimidade, honra e imagem das pessoas, por exemplo, não são públicas (ficando protegidas por um prazo de cem anos). Elas só podem ser acessadas pelos próprios indivíduos e, por terceiros, apenas em casos excepcionais previstos na Lei.

A LAI determina que não podem ser objeto de restrição de acesso informações documentos que versem sobre condutas que impliquem violação dos direitos humanos, praticadas por agentes públicos ou a mando de autoridades públicas. A norma também prevê a responsabilização do servidor público nos casos de seu descumprimento. Recusar-se a fornecer informação requerida nos termos da Lei, destruir ou alterar documentos ou impor sigilo para obtenção de proveito pessoal, por exemplo, são consideradas condutas ilícitas, podendo caracterizar infração ou improbidade administrativa.

A Lei 12.527/2011 traz novas regras quanto à classificação da informação. Como princípio geral, estabelece que uma informação pública somente pode ser classificada como sigilosa quando considerada imprescindível à segurança da sociedade (à vida, segurança ou saúde da população) ou do Estado (soberania nacional, relações internacionais, atividades de inteligência).

As informações podem ser classificadas como:

- **Ultrassegreta** - prazo do sigilo: 25 anos (renovável uma única vez);
- **Segreta** - prazo do sigilo: 15 anos;
- **Reservada** - prazo do sigilo: 5 anos.

Estão especificadas na LAI as autoridades que têm a prerrogativa de classificar as informações nos diferentes graus de sigilo. Quanto mais restrito o sigilo, maior o nível hierárquico do agente público.

A classificação do sigilo de informações no âmbito da Administração Pública Federal é de competência:

**Grau Ultrassecreto** - do Presidente da República, Vice-Presidente da República, Ministros de Estado e autoridades com as mesmas prerrogativas, Comandantes da Marinha, do Exército e da Aeronáutica, Chefes de Missões Diplomáticas e Consulares permanentes no exterior.

**Grau Secreto** - das autoridades mencionadas acima, mais: titulares de autarquias, fundações ou empresas públicas e sociedades de economia mista.

**Grau Reservado** - das autoridades supracitadas, mais: as que exercem funções de direção, comando ou chefia, de hierarquia equivalente ou superior ao nível DAS 101.5; as

que compõem o grupo - Direção e Assessoramento Superiores, conforme regulamentação específica de cada órgão ou entidade.

A LAI determina que o tratamento da informação, ou seja, o conjunto de ações discriminadas no inciso "V", deve ser realizado por cada instituição/órgão. Dessa forma, a instituição pode monitorar, analisar e avaliar cada etapa do processo. As respostas devem se pautar na disponibilidade, na autenticidade e na integridade, para garantir a eficiência do Canal de Comunicação.

De acordo com o art. 4º da LAI, considera-se:

I - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

II - documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

III - informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;

IV - informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;

V - 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;

VI - disponibilidade: qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados;

VII - autenticidade: qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;

VIII - integridade: qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino;

IX - primariedade: qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.

## Como implantar o SIC nas ouvidorias?



*A Lei nº 12.527/2011, que garantiu ao cidadão o acesso a informação gerenciada pelo Estado brasileiro, também se tornou singular por determinar e estabelecer normas, regras, prazos, atribuições e processos que devem ser seguidos por todas as instituições.*

No Art. 9º, a LAI determina que o SIC funcione em local com condições apropriadas para que seja prestado o serviço de atendimento, orientação e informação sobre o trâmite de documentos. A este espaço físico de atendimento soma-se o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), que se constitui em um espaço digital acessível, via internet, onde é possível cadastrar, monitorar e acompanhar o pedido de informação.

O Decreto Nº 7.724, de 16 de Maio de 2012, regulamenta a LAI no Poder Executivo Federal, apontando as ações que os servidores envolvidos com o SIC devem realizar. O Capítulo IV, na Seção I, que se refere ao Serviço de Informação ao Cidadão, trata da transparência passiva e discrimina suas principais atividades e ações. Veja a seguir:

### CAPÍTULO IV - DA TRANSPARÊNCIA PASSIVA

#### Seção I

#### Do Serviço de Informação ao Cidadão

Art. 9º Os órgãos e entidades deverão criar Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, com o objetivo de:

- I - Atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;
- II - Informar sobre a tramitação de documentos nas unidades; e
- III - Receber e registrar pedidos de acesso à informação.

Parágrafo único. Compete ao SIC:

- I - O recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;
- II - O registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número do protocolo, que conterà a data de apresentação do pedido; e
- III - O encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber.

## Escolha do local

O Decreto nº 7.724/2012, no art. 10, indica como o SIC deve ser instalado.

Art. 10. O SIC será instalado em unidade física identificada, de fácil acesso e aberta ao público.

§ 1º Nas unidades descentralizadas em que não houver SIC será oferecido serviço de recebimento e registro dos pedidos de acesso à informação.

§ 2º Se a unidade descentralizada não detiver a informação, o pedido será encaminhado ao SIC do órgão ou entidade central, que comunicará ao requerente o número do protocolo e a data de recebimento do pedido, a partir da qual se inicia o prazo de resposta.

## Identificação e divulgação do local do SIC



A CGU disponibilizou, em seu site, um Manual de Uso do Selo no formato PDF e cujo tamanho é de 5 Mb. Este manual reúne arquivos e orientações sobre a identidade visual da Lei de Acesso à Informação. É também disponibilizado o manual de aplicação (com informações sobre proporções e medições, zona de exclusão, reduções mínimas, cores e variantes, aplicação sobre fundos e versões monocromáticas, entre outras), bem como modelos de banners eletrônicos para web. Mais informações podem ser acessadas em:

Mais informações podem ser acessadas em:

<http://www.cgu.gov.br/acessoainformacaoGOV/identidade-visual/index.asp>

Destacam-se algumas fotos de SICs instalados em ouvidorias públicas. Vale observar que as indicações com a logomarca foram contempladas em todos os cartazes e banners.



### Atendimento às solicitações

O Art. 12 do Decreto nº 7.724/2012 prevê que o(a) solicitante deve se identificar apresentando um documento válido, preferencialmente o cpf, e especificar qual informação necessita. É necessário ainda que o(a) solicitante apresente um endereço (físico ou eletrônico) para o qual a informação possa ser remetida.

Art. 12. O pedido de acesso à informação deverá conter:

- I - Nome do requerente;
- II - Número de documento de identificação válido;
- III - Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e
- IV - Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Caso o órgão ou entidade não possa oferecer de imediato a informação solicitada, deverá informar ao cidadão que a resposta do seu pedido estará a sua disposição dentro do prazo previsto na lei.

## Conheça o e-SIC

**O e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão)** é um sistema de interface Web que irá centralizar todas as solicitações de informação amparadas pela Lei de Acesso à Informação dirigidas às instituições do Poder Executivo Federal, bem como às suas respectivas entidades vinculadas como agências e empresas estatais.

Para que a CGU tenha um local único para organizar e facilitar a gestão do processo das solicitações, optou-se por incluir no Sistema inclusive os pedidos feitos presencialmente, por telefone ou em qualquer mídia adotada pela instituição. O preenchimento dos campos do software deverá ser feito pelos próprios gestores ou atendentes do SIC.

O sistema permite que a CGU monitore mais facilmente as demandas após a implantação da Lei e possa produzir estatísticas diárias.

Informações mais completas sobre o e-SIC estão disponíveis em: <http://www.acessoinformacao.gov.br/sistema>

Para o atendimento presencial no SIC o solicitante deverá preencher um formulário para pedido de acesso à informação. Há dois tipos de formulários:

**Pessoa natural:** Este formulário pode ser acessado em: <http://www.acessoinformacao.gov.br/acessoinformacaogov/sic/arquivos/formulario-solicitacao-informacao-pn.pdf>

**Pessoa Jurídica:** Este formulário pode ser acessado em:



<http://www.acessoinformacao.gov.br/acessoainformacaogov/sic/arquivos/formulario-solicitacao-informacao-pj.pdf>

Após receber o formulário, o(a) atendente do SIC deverá inserir a solicitação no e-SIC e entregar o número de protocolo ao cidadão. Este número de protocolo é o comprovante do cadastro da solicitação no e-SIC, que permitirá ao(à) solicitante acompanhar o trâmite de seu pedido.



*Veja, no quadro a seguir, um exemplo simplificado de procedimentos gerais para o atendimento de solicitação de Acesso à Informação pelo cidadão.*

Procedimentos para o atendimento de solicitação de Acesso à Informação:

1. O SIC recebe a solicitação e verifica se esta cumpre os requisitos legais;
2. Após receber e conferir a solicitação, o(a) servidor(a) do SIC procede o cadastramento da mesma no e-SIC e entrega o Numero Único de Processo (NUP) ao(à) solicitante;
3. Após identificar qual setor estará apto a responder a demanda, envia o pedido ao mesmo;
4. O(A) servidor(a) do setor que recebeu a solicitação verifica a existência da informação e se sua classificação permite que seja enviada ao cidadão;
5. O(A) servidor(a) quantifica o custo para o envio da resposta, caso exista;
6. Notifica o eventual custo ao(à) solicitante;
7. O(A) solicitante, após receber a notificação, efetua o pagamento e informa ao setor enviando o numero do recibo da GRU
8. O setor, após receber a informação do pagamento, formaliza a resposta e envia ao SIC;
9. O SIC encaminha a informação solicitada por meio:
  - a) do correio em documento impresso ou em mídia digital;
  - b) de e-mail em arquivo digital; ou
  - c) pessoalmente, em mídia digital ou documento impresso.

## Classificação das manifestações

Embora a Constituição Federal estabeleça a obrigatoriedade da Administração Pública Federal dar recebimento e tratamento apenas às denúncias e às reclamações (Art.37, §3º I e Art. 74 § 2º, respectivamente), devem-se considerar outros tipos de “manifestação do cidadão”, com o objetivo de “dar voz” a outras formas de participação e controle social e, assim, oferecer maiores condições operacionais para o exercício da democracia direta.

Nesta perspectiva, a Ouvidoria Geral da União, a partir do estudo das categorias utilizadas por ouvidorias públicas de diferentes portes, e contando com a sugestão de ouvidores e técnicos, propõe o debate sobre os tipos de classificação das manifestações à luz da Lei de Acesso à Informação.

Conheça, na tabela a seguir, alguns exemplos de tipos de manifestações e seu conteúdo:

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	
TIPOS	CONTEÚDO
Elogio	Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.
Denúncia	Comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública ou de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções. Comunicação também de infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação. Devem ser acatadas como suposições até que sejam apuradas. Também são denúncias, recebidas por parte das ouvidorias públicas federais, as manifestações relativas à violação de direitos ocorridas mesmo em âmbito privado, como por exemplo, a violência doméstica contra a mulher.

<p>Informação</p>	<p><b>Pedido de informação (Lei de Acesso)</b></p> <p>Trata-se do típico pedido de informação previsto na Lei de Acesso à Informação. O artigo 7º da Lei de Acesso indica situações variadas de aplicação dos pedidos de informação. Nesses casos, o pedido deve ser direcionado para o SIC ou cadastrado nesse sistema pelo próprio serviço que o recebe, conforme decisão gerencial de cada órgão.</p> <p><b>Solicitações diversas</b></p> <p>Manifestação em que o objeto e o sujeito são claramente definidos, também podendo indicar insatisfação; deve conter, necessariamente, um requerimento de atendimento ou serviço. Pode se referir também a uma solicitação material ou não (por exemplo: material de divulgação; pedido de reajuste salarial; ou no caso da saúde: pedido de medicamentos, órteses e próteses) ou a outros tipos de pedidos, tais como: visitas ao órgão, pedido de audiências.</p>
<p>Reclamação</p>	<p>Manifestação de desgosto ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo. Para efeito de padronização, também serão consideradas nessa categoria as críticas, tais como opiniões desfavoráveis, crítica a atos da Administração, de concessionárias de serviço público ou de servidores.</p>
<p>Sugestão</p>	<p>Manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela Administração Pública, ainda que associada a uma reclamação específica. Contribuem de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento da política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato de órgão ou entidade do Poder Executivo Federal ou serviço público prestado.</p>

Fonte: ROMÃO, José Eduardo Elias. A Ouvidoria Geral da União e o papel das Ouvidorias Públicas na efetivação do controle social. In: CARDOSO, Antonio Semeraro Rito; LYRA, Rubens Pinto (Orgs). Modalidades de Ouvidoria Pública no Brasil: Terceira Coletânea. João Pessoa: Ed. UFPB, 2012.

## Como publicar as informações no sítio de sua instituição?

É fundamental publicizar, no portal eletrônico do órgão, instituição ou entidade, as informações necessárias para os cidadãos acessarem o SIC ou e-SIC. Veja, a seguir, um exemplo retirado da página do Serpro:

### **SIC**

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) estará disponível para atendimento ao público a partir de 16 de maio de 2012.

### **Localização**

Térreo do prédio sede do Serpro.

SGAN - Quadra 601, Módulo "V" - CEP: 70836-900 - Brasília/Distrito Federal

### **Horário de atendimento**

Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, a partir de 16 de maio de 2012.

### **Responsáveis pelo SIC**

### **Contatos**

- sic@serpro.gov.br

- Telefone - (61) 2021.8378

### **Sistema**

Acesse o sistema para solicitação de informações, o e-SIC

### **Formulários para o pedido de informação**

- Pessoa física

- Pessoa jurídica

### **Responsável pelo monitoramento da implementação da Lei de Acesso à Informação no Serpro**

- Telefones: (31) 3311.6360 / (31) 8797.4679

## O que os(as) servidores(as) que atendem no SIC precisam saber?

É muito importante que o(a) servidor(a) tenha um bom conhecimento da estrutura e do funcionamento da instituição, uma vez que a representa perante os cidadãos.

Sugere-se que o(a) servidor(a) participe dos cursos gratuitos oferecidos pela Escola Virtual da CGU, com o objetivo de ampliar e atualizar permanentemente seus conhecimentos.

Mais informações podem ser obtidas no endereço eletrônico: <http://www.cgu.gov.br/EscolaVirtual/index.asp>



A Secretaria de Prevenção da Corrupção e Informações Estratégicas – SPCI/CGU elaborou um **Manual do e-SIC** e **Guia do e-SIC** que podem ser acessados no link <http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/site/MANUAL%20e-SIC%20-%20GUIA%20DO%20SIC%20-%20VERSAO%201.pdf>

### Dicas para o(a) servidor(a) que atua no SIC

---

a) **Observe se a informação desejada pertence ao órgão ou entidade ao qual foi solicitada.** É fundamental que o(a) atendente do SIC tenha conhecimento avançado sobre a entidade, para que possa encaminhar a informação solicitada ao setor apto a providenciá-la.

b) **Antes de aceitar a solicitação do cidadão, é importante verificar se a informação se encontra disponível na página do respectivo órgão ou entidade.** Com isso, o atendente poderá proceder a resposta de imediato, facilitando e agilizando o acesso à informação. Lembre-se sempre de informar ao solicitante que a entidade possui um sítio na internet, que pode conter informações de seu interesse.

c) **Cada solicitação deverá ter apenas um pedido.** Cada solicitação feita no SIC deverá ser cadastrada no e-SIC. O **Número Único de Processo (NUP)** gerado deverá ser fornecido ao cidadão. Este procedimento irá facilitar o encaminhamento do pedido e evitará dúvidas sobre a informação solicitada. Além disso, poderá diminuir o tempo de resposta.

d) **Solicitação clara e objetiva.** O(A) atendente deverá verificar se a solicitação está escrita de forma clara, objetiva e com letra legível. Esse cuidado é importante para facilitar a compreensão do pedido pelo órgão responsável.

e) **Informações corretas para a entrega da informação.** Verifique se o(a) solicitante se identificou corretamente ao elaborar o pedido e se apontou telefone e endereço para contato, seja físico ou eletrônico.

f) **Atendimento por telefone pelo SIC.** Mesmo pelo telefone, aconselha-se que o(a) atendente preencha o formulário enquanto atende o(a) solicitante. Na sequência, deve-se incluir os dados no e-SIC. Este procedimento é importante, pois caso o sistema do e-SIC apresente qualquer problema, não será necessário reiniciar o processo do atendimento. Após realizar todas as anotações, o(a) atendente deverá fornecer o NUP – Número Único de Processo ao(a) solicitante finalizando, assim, o atendimento.



A Advocacia Geral da União (AGU), por meio da Secretaria-Geral de Administração (SGA) e da Coordenação-Geral de Gestão de Documentação e Informação (CGDI), lançou um **Manual de Procedimentos dos Protocolos da Advocacia-Geral da União** sobre a Lei de Acesso, para os servidores que trabalham diretamente no atendimento ao público no SIC. O Manual tem o objetivo de orientar, de forma clara, os SICs de todas as unidades da AGU capilarizadas pelo país. Este Manual pode ser acessado em: [http://www.agu.gov.br/sistemas/site/TemplateTexto.aspx?idConteudo=189462&ordenacao=1&id\\_site=1442](http://www.agu.gov.br/sistemas/site/TemplateTexto.aspx?idConteudo=189462&ordenacao=1&id_site=1442)

### Conheça uma boa prática de atendimento à solicitação de acesso à informação, protagonizada pela Controladoria-Geral da União

“Solicito acesso e cópia de todas as auditorias realizadas pelo órgão entre 2005 e 2012 no ministério da educação e suas secretarias com os devidos encaminhamentos pelo órgão”.

Prezado(a) Senhor(a) ,

Em atendimento a sua solicitação de acesso e cópia de todas as auditorias realizadas pelo órgão entre 2005 e 2012 no Ministério da Educação e suas secretarias com os devidos encaminhamentos pelo órgão, a CGU informa que no período de 2005 a 2012 foram finalizadas 195 auditorias no Ministério da Educação e suas unidades.

Essas ações de controle estão distribuídas anualmente da seguinte forma:

ANO DE CONCLUSÃO	QUANTIDADE DE AUDITORIAS REALIZADAS PELA CGU
2005	39
2006	44
2007	34
2008	28
2009	28
2010	21
2011	1
2012	-
<b>TOTAL</b>	<b>195</b>

Nota: Consulta realizada em 04/06/2012

Do volume total, 84 trabalhos se referem às auditorias anuais de contas, realizadas para subsidiar os encaminhamentos dos processos de prestações de contas anuais das unidades do MEC ao Tribunal de Contas da União.

No mesmo período (2005-2012), 67 auditorias foram realizadas como trabalhos regulares de acompanhamento realizados pela CGU junto ao MEC. Finalmente, 44 auditorias foram realizadas sobre projetos de financiamento externos e projetos de cooperação técnica internacional, tendo sido encaminhados para os respectivos organismos internacionais que demandam os mencionados trabalhos.

Em todos os casos, os relatórios produzidos foram encaminhados aos gestores federais auditados, e as providências recomendadas pela CGU foram objeto de monitoramento a cada ciclo anual de auditorias. Isto significa que, nos relatórios produzidos em 2006, por exemplo, será possível identificar quais os encaminhamentos e providências adotadas pelos gestores federais quanto às recomendações produzidas pela CGU quando das auditorias de 2005.

Tendo em vista o largo escopo de abrangência de sua solicitação (o que implicará na coleta de aproximadamente 15 mil páginas de relatórios), solicitamos sua compreensão em refinar os parâmetros de sua consulta original, a fim de possibilitar um procedimento eficiente de coleta e preparação dos documentos requeridos à CGU. .

Tão logo seja registrado o novo pedido, com parâmetros mais específicos, promoveremos a preparação do material solicitado.

Atenciosamente,

SECRETARIA FEDERAL DE CONTROLE INTERNO  
Controladoria-Geral da União

## O mapa da Lei

A tabela a seguir contém um guia rápido dos princípios e determinações estabelecidas pela Lei de Acesso à Informação.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES		
TEMA	ONDE ENCONTRAR	PALAVRAS-CHAVE
Garantias do direito de acesso	Artigos 3, 6 e 7	Princípios do direito de acesso/Compromisso do Estado
Regras sobre a divulgação de rotina ou proativa de informações	Artigos 8 e 9	Categorias de informação/Serviço de Informações ao Cidadão/Modos de divulgar
Processamento de pedidos de Informação	Artigos 10 a 14	Identificação e pesquisa de documentos/Meios de divulgação/Custos/Prazos de atendimento
Direito de recurso a recusa de liberação de informação	Artigos 15 a 20	Pedido de desclassificação/Autoridades responsáveis/Ritos legais
Exceções ao direito de acesso	Artigos 21 a 30	Níveis de classificação/Regras/Justificativa do não-acesso
Tratamento de informações Pessoais	Artigo 31	Respeito às liberdades e garantias individuais
Responsabilidade dos agentes públicos	Artigos 32 a 34	Condutas ilícitas/Princípio do contraditório



# ● Referências bibliográficas

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.**

Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm)

BRASIL. **Lei nº. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: <http://www.acessoinformacao.gov.br/acessoinformacaogov/acesso-informacao-brasil/legislacao-integra-completa.asp>

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO; OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO. **Orientações para implantação de uma unidade de ouvidoria:** rumo ao sistema participativo. Brasília: Controladoria-Geral da União; Ouvidoria-Geral da União, 2012.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO; OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO. Pesquisa Diagnóstico das Ouvidorias do Poder Executivo Federal: Sumário Executivo. Disponível em [http://www.cgu.gov.br/eventos/2012\\_OGU\\_IIReuniaoGeral/arquivos/Sumario\\_Executivo\\_Relatorio\\_Diagnostico\\_das\\_Ouvidorias.pdf](http://www.cgu.gov.br/eventos/2012_OGU_IIReuniaoGeral/arquivos/Sumario_Executivo_Relatorio_Diagnostico_das_Ouvidorias.pdf)

JACCOUD, Luciana (org.). **Questão social e políticas sociais no Brasil contemporâneo.** Brasília: IPEA, 2005.

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO; UNIÃO EUROPÉIA. **Relatório Participação Social na Administração Pública Federal:** desafios e perspectivas para criação de uma Política Nacional de Participação. Brasília: Projeto Apoio dos Diálogos Setoriais União Européia – Brasil, 2012.

ROMÃO, José Eduardo Elias. A Ouvidoria Geral da União e o papel das Ouvidorias Públicas na efetivação do controle social. In: CARDOSO, Antonio Semeraro Rito; LYRA,

Rubens Pinto (Orgs). **Modalidades de Ouvidoria Pública no Brasil: Terceira Coleção**. João Pessoa: Ed. UFPB, 2012.

# Anexos

## LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

(...)

### CAPÍTULO II DO ACESSO A INFORMAÇÕES E DA SUA DIVULGAÇÃO

Art. 6º Cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a:

- I - gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação;
- II - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; e
- III - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:

- I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;
- II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;

VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e

VII - informação relativa:

a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;

b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

§ 1º O acesso à informação previsto no caput não compreende as informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

§ 2º Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

§ 3º O direito de acesso aos documentos ou às informações neles contidas utilizados como fundamento da tomada de decisão e do ato administrativo será assegurado com a edição do ato decisório respectivo.

§ 4º A negativa de acesso às informações objeto de pedido formulado aos órgãos e entidades referidas no art. 1º, quando não fundamentada, sujeitará o responsável a medidas disciplinares, nos termos do art. 32 desta Lei.

§ 5º Informado do extravio da informação solicitada, poderá o interessado requerer à autoridade competente a imediata abertura de sindicância para apurar o desaparecimento da respectiva documentação.

§ 6º Verificada a hipótese prevista no § 5º deste artigo, o responsável pela guarda da informação extraviada deverá, no prazo de 10 (dez) dias, justificar o fato e indicar testemunhas que comprovem sua alegação.

Art. 8º É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

§ 1º Na divulgação das informações a que se refere o caput, deverão constar, no mínimo:

I - registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público;

II - registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;

III - registros das despesas;

IV - informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;

V - dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades; e

VI - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

§ 2º Para cumprimento do disposto no caput, os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores (internet).

§ 3º Os sítios de que trata o § 2º deverão, na forma de regulamento, atender, entre outros, aos seguintes requisitos:

I - conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;

II - possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;

III - possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;

IV - divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;

V - garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;

VI - manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;

VII - indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio; e

VIII - adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 17 da Lei no 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo no 186, de 9 de julho de 2008.

§ 4º Os Municípios com população de até 10.000 (dez mil) habitantes ficam dispensados da divulgação obrigatória na internet a que se refere o § 2º, mantida a obrigatoriedade de divulgação, em tempo real, de informações relativas à execução orçamentária e financeira, nos critérios e prazos previstos no art. 73-B da Lei Complementar no 101, de 4 de maio de 2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal).

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.

### CAPÍTULO III DO PROCEDIMENTO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

#### Seção I

#### Do Pedido de Acesso

(...)

Art. 10. 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.

§ 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.

§ 3º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.

Art. 11. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no caput, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias:

I - comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

III - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

§ 2º O prazo referido no § 1º poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§ 3o Sem prejuízo da segurança e da proteção das informações e do cumprimento da legislação aplicável, o órgão ou entidade poderá oferecer meios para que o próprio requerente possa pesquisar a informação de que necessitar.

§ 4o Quando não for autorizado o acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

§ 5o A informação armazenada em formato digital será fornecida nesse formato, caso haja anuência do requerente.

§ 6o Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, serão informados ao requerente, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir a referida informação, procedimento esse que desonerará o órgão ou entidade pública da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar por si mesmo tais procedimentos.

Art. 12. O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos pelo órgão ou entidade pública consultada, situação em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados.

Parágrafo único. Estará isento de ressarcir os custos previstos no caput todo aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei no 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 13. Quando se tratar de acesso à informação contida em documento cuja manipulação possa prejudicar sua integridade, deverá ser oferecida a consulta de cópia, com certificação de que esta confere com o original.

Parágrafo único. Na impossibilidade de obtenção de cópias, o interessado poderá solicitar que, a suas expensas e sob supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original.

Art. 14. É direito do requerente obter o inteiro teor de decisão de negativa de acesso, por certidão ou cópia.

## Seção II Dos Recursos

Art. 15. No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência.

Parágrafo único. O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.

Art. 16. Negado o acesso a informação pelos órgãos ou entidades do Poder Executivo Federal, o requerente poderá recorrer à Controladoria-Geral da União, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias se:

I - o acesso à informação não classificada como sigilosa for negado;

II - a decisão de negativa de acesso à informação total ou parcialmente classificada como sigilosa não indicar a autoridade classificadora ou a hierarquicamente superior a quem possa ser dirigido pedido de acesso ou desclassificação;

III - os procedimentos de classificação de informação sigilosa estabelecidos nesta Lei não tiverem sido observados; e

IV - estiverem sendo descumpridos prazos ou outros procedimentos previstos nesta Lei.

§ 1º O recurso previsto neste artigo somente poderá ser dirigido à Controladoria-Geral da União depois de submetido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior àquela que exarou a decisão impugnada, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias.

§ 2º Verificada a procedência das razões do recurso, a Controladoria-Geral da União determinará ao órgão ou entidade que adote as providências necessárias para dar cumprimento ao disposto nesta Lei.

§ 3º Negado o acesso à informação pela Controladoria-Geral da União, poderá ser interposto recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, a que se refere o art. 35.

Art. 17. No caso de indeferimento de pedido de desclassificação de informação protocolado em órgão da administração pública federal, poderá o requerente recorrer ao Ministro de Estado da área, sem prejuízo das competências da Comissão Mista de Reavaliação de Informações, previstas no art. 35, e do disposto no art. 16.

§ 1º O recurso previsto neste artigo somente poderá ser dirigido às autoridades mencionadas depois de submetido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior à autoridade que exarou a decisão impugnada e, no caso das Forças Armadas, ao respectivo Comando.

§ 2º Indeferido o recurso previsto no caput que tenha como objeto a desclassificação de informação secreta ou ultrassecreta, caberá recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações prevista no art. 35.

Art. 18. Os procedimentos de revisão de decisões denegatórias proferidas no recurso previsto no art. 15 e de revisão de classificação de documentos sigilosos serão objeto de regulamentação própria dos Poderes Legislativo e Judiciário e do Ministério Público, em



seus respectivos âmbitos, assegurado ao solicitante, em qualquer caso, o direito de ser informado sobre o andamento de seu pedido.

Art. 19. (VETADO).

§ 1º (VETADO).

§ 2º Os órgãos do Poder Judiciário e do Ministério Público informarão ao Conselho Nacional de Justiça e ao Conselho Nacional do Ministério Público, respectivamente, as decisões que, em grau de recurso, negarem acesso a informações de interesse público.

Art. 20. Aplica-se subsidiariamente, no que couber, a Lei no 9.784, de 29 de janeiro de 1999, ao procedimento de que trata este Capítulo.

(...)

## Seção V Das Informações Pessoais

Art. 31. O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

§ 1º As informações pessoais, a que se refere este artigo, relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem:

I - terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo e pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção, a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referirem; e

II - poderão ter autorizada sua divulgação ou acesso por terceiros diante de previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem.

§ 2º Aquele que obtiver acesso às informações de que trata este artigo será responsabilizado por seu uso indevido.

§ 3º O consentimento referido no inciso II do § 1º não será exigido quando as informações forem necessárias:

I - à prevenção e diagnóstico médico, quando a pessoa estiver física ou legalmente incapaz, e para utilização única e exclusivamente para o tratamento médico;

II - à realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público ou geral, previstos em lei, sendo vedada a identificação da pessoa a que as informações se referirem;

III - ao cumprimento de ordem judicial;

IV - à defesa de direitos humanos; ou

V - à proteção do interesse público e geral preponderante.

§ 4º A restrição de acesso à informação relativa à vida privada, honra e imagem de pessoa não poderá ser invocada com o intuito de prejudicar processo de apuração de

irregularidades em que o titular das informações estiver envolvido, bem como em ações voltadas para a recuperação de fatos históricos de maior relevância.

§ 5º Regulamento disporá sobre os procedimentos para tratamento de informação pessoal.

(...)

Art. 40. No prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da vigência desta Lei, o dirigente máximo de cada órgão ou entidade da administração pública federal direta e indireta designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para, no âmbito do respectivo órgão ou entidade, exercer as seguintes atribuições:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei;

II - monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;

III - recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei; e

IV - orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos.

Art. 41. O Poder Executivo Federal designará órgão da administração pública federal responsável:

I - pela promoção de campanha de abrangência nacional de fomento à cultura da transparência na administração pública e conscientização do direito fundamental de acesso à informação;

II - pelo treinamento de agentes públicos no que se refere ao desenvolvimento de práticas relacionadas à transparência na administração pública;

III - pelo monitoramento da aplicação da lei no âmbito da administração pública federal, concentrando e consolidando a publicação de informações estatísticas relacionadas no art. 30;

IV - pelo encaminhamento ao Congresso Nacional de relatório anual com informações atinentes à implementação desta Lei.

Brasília, 18 de novembro de 2011; 190º da Independência e 123º da República.

DILMA ROUSSEFF

José Eduardo Cardoso  
Celso Luiz Nunes Amorim  
Antonio de Aguiar Patriota

Miriam Belchior  
Paulo Bernardo Silva  
Gleisi Hoffmann  
José Elito Carvalho Siqueira  
Helena Chagas  
Luís Inácio Lucena Adams  
Jorge Hage Sobrinho  
Maria do Rosário Nunes

*Este texto não substitui o publicado no DOU de 18.11.2011 - Edição extra*

## **DECRETO Nº 7.724, DE 16 DE MAIO DE 2012**

Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA, no uso das atribuições que lhe confere o art. 84, caput, incisos IV e VI, alínea “a”, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011,

DECRETA:

### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Este Decreto regulamenta, no âmbito do Poder Executivo federal, os procedimentos para a garantia do acesso à informação e para a classificação de informações sob restrição de acesso, observados grau e prazo de sigilo, conforme o disposto na Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

Art. 2º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal assegurarão, às pessoas naturais e jurídicas, o direito de acesso à informação, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes previstas na Lei no 12.527, de 2011.

Art. 3º Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

I - informação - dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

II - dados processados - dados submetidos a qualquer operação ou tratamento por meio de processamento eletrônico ou por meio automatizado com o emprego de tecnologia da informação;

III - documento - unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

IV - informação sigilosa - informação submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquelas abrangidas pelas demais hipóteses legais de sigilo;

V - informação pessoal - informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem;

VI - 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;

VII - disponibilidade - qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados;

VIII - autenticidade - qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;

IX - integridade - qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino;

X - primariedade - qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações;

XI - informação atualizada - informação que reúne os dados mais recentes sobre o tema, de acordo com sua natureza, com os prazos previstos em normas específicas ou conforme a periodicidade estabelecida nos sistemas informatizados que a organizam; e

XII - documento preparatório - documento formal utilizado como fundamento da tomada de decisão ou de ato administrativo, a exemplo de pareceres e notas técnicas.

Art. 4º A busca e o fornecimento da informação são gratuitos, ressalvada a cobrança do valor referente ao custo dos serviços e dos materiais utilizados, tais como reprodução de documentos, mídias digitais e postagem.

Parágrafo único. Está isento de ressarcir os custos dos serviços e dos materiais utilizados aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei no 7.115, de 29 de agosto de 1983.

## CAPÍTULO II DA ABRANGÊNCIA

Art. 5o Sujeitam-se ao disposto neste Decreto os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e as demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União.

§ 1o A divulgação de informações de empresas públicas, sociedade de economia mista e demais entidades controladas pela União que atuem em regime de concorrência, sujeitas ao disposto no art. 173 da Constituição, estará submetida às normas pertinentes da Comissão de Valores Mobiliários, a fim de assegurar sua competitividade, governança corporativa e, quando houver, os interesses de acionistas minoritários.

§ 2o Não se sujeitam ao disposto neste Decreto as informações relativas à atividade empresarial de pessoas físicas ou jurídicas de direito privado obtidas pelo Banco Central do Brasil, pelas agências reguladoras ou por outros órgãos ou entidades no exercício de atividade de controle, regulação e supervisão da atividade econômica cuja divulgação possa representar vantagem competitiva a outros agentes econômicos.

Art. 6o O acesso à informação disciplinado neste Decreto não se aplica:

I - às hipóteses de sigilo previstas na legislação, como fiscal, bancário, de operações e serviços no mercado de capitais, comercial, profissional, industrial e segredo de justiça; e

II - às informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, na forma do § 1o do art. 7o da Lei no 12.527, de 2011.

## CAPÍTULO III DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

Art. 7o É dever dos órgãos e entidades promover, independente de requerimento, a divulgação em seus sítios na Internet de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas, observado o disposto nos arts. 7o e 8o da Lei no 12.527, de 2011.

§ 1o Os órgãos e entidades deverão implementar em seus sítios na Internet seção específica para a divulgação das informações de que trata o caput.

§ 2º Serão disponibilizados nos sítios na Internet dos órgãos e entidades, conforme padrão estabelecido pela Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República:

I - banner na página inicial, que dará acesso à seção específica de que trata o § 1º; e

II - barra de identidade do Governo federal, contendo ferramenta de redirecionamento de página para o Portal Brasil e para o sítio principal sobre a Lei no 12.527, de 2011.

§ 3º Deverão ser divulgadas, na seção específica de que trata o § 1º, informações sobre:

I - estrutura organizacional, competências, legislação aplicável, principais cargos e seus ocupantes, endereço e telefones das unidades, horários de atendimento ao público;

II - programas, projetos, ações, obras e atividades, com indicação da unidade responsável, principais metas e resultados e, quando existentes, indicadores de resultado e impacto;

III - repasses ou transferências de recursos financeiros;

IV - execução orçamentária e financeira detalhada;

V - licitações realizadas e em andamento, com editais, anexos e resultados, além dos contratos firmados e notas de empenho emitidas;

VI - remuneração e subsídio recebidos por ocupante de cargo, posto, graduação, função e emprego público, incluindo auxílios, ajudas de custo, jetons e quaisquer outras vantagens pecuniárias, bem como proventos de aposentadoria e pensões daqueles que estiverem na ativa, de maneira individualizada, conforme ato do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;

VII - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade; e

VIII - contato da autoridade de monitoramento, designada nos termos do art. 40 da Lei no 12.527, de 2011, e telefone e correio eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC.

§ 4º As informações poderão ser disponibilizadas por meio de ferramenta de redirecionamento de página na Internet, quando estiverem disponíveis em outros sítios governamentais.

§ 5º No caso das empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas pela União que atuem em regime de concorrência, sujeitas ao disposto no art. 173 da Constituição, aplica-se o disposto no § 1º do art. 5º.

§ 6º O Banco Central do Brasil divulgará periodicamente informações relativas às operações de crédito praticadas pelas instituições financeiras, inclusive as taxas de juros mínima, máxima e média e as respectivas tarifas bancárias.

§ 7º A divulgação das informações previstas no § 3º não exclui outras hipóteses de publicação e divulgação de informações previstas na legislação.

Art. 8º Os sítios na Internet dos órgãos e entidades deverão, em cumprimento às normas estabelecidas pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, atender aos seguintes requisitos, entre outros:

- I - conter formulário para pedido de acesso à informação;
- II - conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;
- III - possibilitar gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;
- IV - possibilitar acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;
- V - divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;
- VI - garantir autenticidade e integridade das informações disponíveis para acesso;
- VII - indicar instruções que permitam ao requerente comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade; e
- VIII - garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência.

CAPÍTULO IV  
DA TRANSPARÊNCIA PASSIVA  
Seção I  
Do Serviço de Informação ao Cidadão

Art. 9º Os órgãos e entidades deverão criar Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, com o objetivo de:

- I - atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;
- II - informar sobre a tramitação de documentos nas unidades; e
- III - receber e registrar pedidos de acesso à informação.

Parágrafo único. Compete ao SIC:

- I - o recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;
- II - o registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número do protocolo, que conterà a data de apresentação do pedido; e
- III - o encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber.

Art. 10. O SIC será instalado em unidade física identificada, de fácil acesso e aberta ao público.

§ 1º Nas unidades descentralizadas em que não houver SIC será oferecido serviço de recebimento e registro dos pedidos de acesso à informação.

§ 2o Se a unidade descentralizada não detiver a informação, o pedido será encaminhado ao SIC do órgão ou entidade central, que comunicará ao requerente o número do protocolo e a data de recebimento do pedido, a partir da qual se inicia o prazo de resposta.

## Seção II Do Pedido de Acesso à Informação

Art. 11. Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá formular pedido de acesso à informação.

§ 1o O pedido será apresentado em formulário padrão, disponibilizado em meio eletrônico e físico, no sítio na Internet e no SIC dos órgãos e entidades.

§ 2o O prazo de resposta será contado a partir da data de apresentação do pedido ao SIC.

§ 3o É facultado aos órgãos e entidades o recebimento de pedidos de acesso à informação por qualquer outro meio legítimo, como contato telefônico, correspondência eletrônica ou física, desde que atendidos os requisitos do art. 12.

§ 4o Na hipótese do § 3o, será enviada ao requerente comunicação com o número de protocolo e a data do recebimento do pedido pelo SIC, a partir da qual se inicia o prazo de resposta.

Art. 12. O pedido de acesso à informação deverá conter:

- I - nome do requerente;
- II - número de documento de identificação válido;
- III - especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e
- IV - endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Art. 13. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

- I - genéricos;
- II - desproporcionais ou desarrazoados; ou
- III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

Parágrafo único. Na hipótese do inciso III do caput, o órgão ou entidade deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

Art. 14. São vedadas exigências relativas aos motivos do pedido de acesso à informação.

## Seção III Do Procedimento de Acesso à Informação



Art. 15. Recebido o pedido e estando a informação disponível, o acesso será imediato.

§ 1º Caso não seja possível o acesso imediato, o órgão ou entidade deverá, no prazo de até vinte dias:

I - enviar a informação ao endereço físico ou eletrônico informado;

II - comunicar data, local e modo para realizar consulta à informação, efetuar reprodução ou obter certidão relativa à informação;

III - comunicar que não possui a informação ou que não tem conhecimento de sua existência;

IV - indicar, caso tenha conhecimento, o órgão ou entidade responsável pela informação ou que a detenha; ou

V - indicar as razões da negativa, total ou parcial, do acesso.

§ 2º Nas hipóteses em que o pedido de acesso demandar manuseio de grande volume de documentos, ou a movimentação do documento puder comprometer sua regular tramitação, será adotada a medida prevista no inciso II do § 1º.

§ 3º Quando a manipulação puder prejudicar a integridade da informação ou do documento, o órgão ou entidade deverá indicar data, local e modo para consulta, ou disponibilizar cópia, com certificação de que confere com o original.

§ 4º Na impossibilidade de obtenção de cópia de que trata o § 3º, o requerente poderá solicitar que, às suas expensas e sob supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a integridade do documento original.

Art. 16. O prazo para resposta do pedido poderá ser prorrogado por dez dias, mediante justificativa encaminhada ao requerente antes do término do prazo inicial de vinte dias.

Art. 17. Caso a informação esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em outro meio de acesso universal, o órgão ou entidade deverá orientar o requerente quanto ao local e modo para consultar, obter ou reproduzir a informação.

Parágrafo único. Na hipótese do caput o órgão ou entidade desobriga-se do fornecimento direto da informação, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para consultar, obter ou reproduzir a informação.

Art. 18. Quando o fornecimento da informação implicar reprodução de documentos, o órgão ou entidade, observado o prazo de resposta ao pedido, disponibilizará ao requerente Guia de Recolhimento da União - GRU ou documento equivalente, para pagamento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados.

Parágrafo único. A reprodução de documentos ocorrerá no prazo de dez dias, contado da comprovação do pagamento pelo requerente ou da entrega de declaração de pobreza por ele firmada, nos termos da Lei no 7.115, de 1983, ressalvadas hipóteses justificadas em que, devido ao volume ou ao estado dos documentos, a reprodução demande prazo superior.

Art. 19. Negado o pedido de acesso à informação, será enviada ao requerente, no prazo de resposta, comunicação com:

- I - razões da negativa de acesso e seu fundamento legal;
- II - possibilidade e prazo de recurso, com indicação da autoridade que o apreciará; e
- III - possibilidade de apresentação de pedido de desclassificação da informação, quando for o caso, com indicação da autoridade classificadora que o apreciará.

§ 1º As razões de negativa de acesso a informação classificada indicarão o fundamento legal da classificação, a autoridade que a classificou e o código de indexação do documento classificado.

§ 2º Os órgãos e entidades disponibilizarão formulário padrão para apresentação de recurso e de pedido de desclassificação.

Art. 20. O acesso a documento preparatório ou informação nele contida, utilizados como fundamento de tomada de decisão ou de ato administrativo, será assegurado a partir da edição do ato ou decisão.

Parágrafo único. O Ministério da Fazenda e o Banco Central do Brasil classificarão os documentos que embasarem decisões de política econômica, tais como fiscal, tributária, monetária e regulatória.

#### Seção IV Dos Recursos

Art. 21. No caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, poderá o requerente apresentar recurso no prazo de dez dias, contado da ciência da decisão, à autoridade hierarquicamente superior à que adotou a decisão, que deverá apreciá-lo no prazo de cinco dias, contado da sua apresentação.

Parágrafo único. Desprovido o recurso de que trata o caput, poderá o requerente apresentar recurso no prazo de dez dias, contado da ciência da decisão, à autoridade máxima do órgão ou entidade, que deverá se manifestar em cinco dias contados do recebimento do recurso.

Art. 22. No caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, o requerente poderá apresentar reclamação no prazo de dez dias à autoridade de monitoramento de que trata o art. 40 da Lei no 12.527, de 2011, que deverá se manifestar no prazo de cinco dias, contado do recebimento da reclamação.

§ 1º O prazo para apresentar reclamação começará trinta dias após a apresentação do pedido.

§ 2º A autoridade máxima do órgão ou entidade poderá designar outra autoridade que lhe seja diretamente subordinada como responsável pelo recebimento e apreciação da reclamação.

Art. 23. Desprovido o recurso de que trata o parágrafo único do art. 21 ou infrutífera a reclamação de que trata o art. 22, poderá o requerente apresentar recurso no prazo de dez dias, contado da ciência da decisão, à Controladoria-Geral da União, que deverá se manifestar no prazo de cinco dias, contado do recebimento do recurso.

§ 1º A Controladoria-Geral da União poderá determinar que o órgão ou entidade preste esclarecimentos.

§ 2º Provido o recurso, a Controladoria-Geral da União fixará prazo para o cumprimento da decisão pelo órgão ou entidade.

Art. 24. No caso de negativa de acesso à informação, ou às razões da negativa do acesso de que trata o caput do art. 21, desprovido o recurso pela Controladoria-Geral da União, o requerente poderá apresentar, no prazo de dez dias, contado da ciência da decisão, recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, observados os procedimentos previstos no Capítulo VI.

(...)

## CAPÍTULO VII DAS INFORMAÇÕES PESSOAIS

Art. 55. As informações pessoais relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem detidas pelos órgãos e entidades:

I - terão acesso restrito a agentes públicos legalmente autorizados e a pessoa a que se referirem, independentemente de classificação de sigilo, pelo prazo máximo de cem anos a contar da data de sua produção; e

II - poderão ter sua divulgação ou acesso por terceiros autorizados por previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que se referirem.

Parágrafo único. Caso o titular das informações pessoais esteja morto ou ausente, os direitos de que trata este artigo assistem ao cônjuge ou companheiro, aos descendentes ou ascendentes, conforme o disposto no parágrafo único do art. 20 da Lei no 10.406, de 10 de janeiro de 2002, e na Lei no 9.278, de 10 de maio de 1996.

Art. 56. O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

Art. 57. O consentimento referido no inciso II do caput do art. 55 não será exigido quando o acesso à informação pessoal for necessário:

I - à prevenção e diagnóstico médico, quando a pessoa estiver física ou legalmente incapaz, e para utilização exclusivamente para o tratamento médico;

II - à realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público ou geral, previstos em lei, vedada a identificação da pessoa a que a informação se referir;

III - ao cumprimento de decisão judicial;

IV - à defesa de direitos humanos de terceiros; ou

V - à proteção do interesse público geral e preponderante.

Art. 58. A restrição de acesso a informações pessoais de que trata o art. 55 não poderá ser invocada:

I - com o intuito de prejudicar processo de apuração de irregularidades, conduzido pelo Poder Público, em que o titular das informações for parte ou interessado; ou

II - quando as informações pessoais não classificadas estiverem contidas em conjuntos de documentos necessários à recuperação de fatos históricos de maior relevância.

Art. 59. O dirigente máximo do órgão ou entidade poderá, de ofício ou mediante provocação, reconhecer a incidência da hipótese do inciso II do caput do art. 58, de forma fundamentada, sobre documentos que tenha produzido ou acumulado, e que estejam sob sua guarda.

§ 1º Para subsidiar a decisão de reconhecimento de que trata o caput, o órgão ou entidade poderá solicitar a universidades, instituições de pesquisa ou outras entidades com notória experiência em pesquisa historiográfica a emissão de parecer sobre a questão.

§ 2º A decisão de reconhecimento de que trata o caput será precedida de publicação de extrato da informação, com descrição resumida do assunto, origem e período do conjunto de documentos a serem considerados de acesso irrestrito, com antecedência de no mínimo trinta dias.

§ 3º Após a decisão de reconhecimento de que trata o § 2º, os documentos serão considerados de acesso irrestrito ao público.

§ 4º Na hipótese de documentos de elevado valor histórico destinados à guarda permanente, caberá ao dirigente máximo do Arquivo Nacional, ou à autoridade responsável pelo arquivo do órgão ou entidade pública que os receber, decidir, após seu recolhimento, sobre o reconhecimento, observado o procedimento previsto neste artigo.

Art. 60. O pedido de acesso a informações pessoais observará os procedimentos previstos no Capítulo IV e estará condicionado à comprovação da identidade do requerente.

Parágrafo único. O pedido de acesso a informações pessoais por terceiros deverá ainda estar acompanhado de:

I - comprovação do consentimento expresso de que trata o inciso II do caput do art. 55, por meio de procuração;

II - comprovação das hipóteses previstas no art. 58;

III - demonstração do interesse pela recuperação de fatos históricos de maior relevância, observados os procedimentos previstos no art. 59; ou

IV - demonstração da necessidade do acesso à informação requerida para a defesa dos direitos humanos ou para a proteção do interesse público e geral preponderante.

Art. 61. O acesso à informação pessoal por terceiros será condicionado à assinatura de um termo de responsabilidade, que disporá sobre a finalidade e a destinação que fundamentaram sua autorização, sobre as obrigações a que se submeterá o requerente.

§ 1º A utilização de informação pessoal por terceiros vincula-se à finalidade e à destinação que fundamentaram a autorização do acesso, vedada sua utilização de maneira diversa.

§ 2º Aquele que obtiver acesso às informações pessoais de terceiros será responsabilizado por seu uso indevido, na forma da lei.

Art. 62. Aplica-se, no que couber, a Lei no 9.507, de 12 de novembro de 1997, em relação à informação de pessoa, natural ou jurídica, constante de registro ou banco de dados de órgãos ou entidades governamentais ou de caráter público.

## CAPÍTULO VIII DAS ENTIDADES PRIVADAS SEM FINS LUCRATIVOS

Art. 63. As entidades privadas sem fins lucrativos que receberem recursos públicos para realização de ações de interesse público deverão dar publicidade às seguintes informações:

I - cópia do estatuto social atualizado da entidade;

II - relação nominal atualizada dos dirigentes da entidade; e

III - cópia integral dos convênios, contratos, termos de parcerias, acordos, ajustes ou instrumentos congêneres realizados com o Poder Executivo federal, respectivos aditivos, e relatórios finais de prestação de contas, na forma da legislação aplicável.

§ 1º As informações de que trata o caput serão divulgadas em sítio na Internet da entidade privada e em quadro de avisos de amplo acesso público em sua sede.

§ 2º A divulgação em sítio na Internet referida no § 1º poderá ser dispensada, por decisão do órgão ou entidade pública, e mediante expressa justificação da entidade, nos casos de entidades privadas sem fins lucrativos que não disponham de meios para realizá-la.

§ 3º As informações de que trata o caput deverão ser publicadas a partir da celebração do convênio, contrato, termo de parceria, acordo, ajuste ou instrumento congêneres, serão atualizadas periodicamente e ficarão disponíveis até cento e oitenta dias após a entrega da prestação de contas final.

Art. 64. Os pedidos de informação referentes aos convênios, contratos, termos de parcerias, acordos, ajustes ou instrumentos congêneres previstos no art. 63 deverão ser apresentados diretamente aos órgãos e entidades responsáveis pelo repasse de recursos.



(...)

CAPÍTULO X  
DO MONITORAMENTO DA APLICAÇÃO DA LEI  
Seção I  
Da Autoridade de Monitoramento

Art. 67. O dirigente máximo de cada órgão ou entidade designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para exercer as seguintes atribuições:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei no 12.527, de 2011;

II - avaliar e monitorar a implementação do disposto neste Decreto e apresentar ao dirigente máximo de cada órgão ou entidade relatório anual sobre o seu cumprimento, encaminhando-o à Controladoria-Geral da União;

III - recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à implementação deste Decreto;

IV - orientar as unidades no que se refere ao cumprimento deste Decreto; e

V - manifestar-se sobre reclamação apresentada contra omissão de autoridade competente, observado o disposto no art. 22.

Seção II  
Das Competências Relativas ao Monitoramento

Art. 68. Compete à Controladoria-Geral da União, observadas as competências dos demais órgãos e entidades e as previsões específicas neste Decreto:

I - definir o formulário padrão, disponibilizado em meio físico e eletrônico, que estará à disposição no sítio na Internet e no SIC dos órgãos e entidades, de acordo com o § 1º do art. 11;

II - promover campanha de abrangência nacional de fomento à cultura da transparência na administração pública e conscientização sobre o direito fundamental de acesso à informação;

III - promover o treinamento dos agentes públicos e, no que couber, a capacitação das entidades privadas sem fins lucrativos, no que se refere ao desenvolvimento de práticas relacionadas à transparência na administração pública;

IV - monitorar a implementação da Lei no 12.527, de 2011, concentrando e consolidando a publicação de informações estatísticas relacionadas no art. 45;

V - preparar relatório anual com informações referentes à implementação da Lei no 12.527, de 2011, a ser encaminhado ao Congresso Nacional;

VI - monitorar a aplicação deste Decreto, especialmente o cumprimento dos prazos e procedimentos; e

VII - definir, em conjunto com a Casa Civil da Presidência da República, diretrizes e procedimentos complementares necessários à implementação da Lei no 12.527, de 2011.

Art. 69. Compete à Controladoria-Geral da União e ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, observadas as competências dos demais órgãos e entidades e as previsões específicas neste Decreto, por meio de ato conjunto:

I - estabelecer procedimentos, regras e padrões de divulgação de informações ao público, fixando prazo máximo para atualização; e

II - detalhar os procedimentos necessários à busca, estruturação e prestação de informações no âmbito do SIC.

Art. 70. Compete ao Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República, observadas as competências dos demais órgãos e entidades e as previsões específicas neste Decreto:

I - estabelecer regras de indexação relacionadas à classificação de informação;

II - expedir atos complementares e estabelecer procedimentos relativos ao credenciamento de segurança de pessoas, órgãos e entidades públicos ou privados, para o tratamento de informações classificadas; e

III - promover, por meio do Núcleo de Credenciamento de Segurança, o credenciamento de segurança de pessoas, órgãos e entidades públicos ou privados, para o tratamento de informações classificadas.

## CAPÍTULO XI DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS

Art. 71. Os órgãos e entidades adequarão suas políticas de gestão da informação, promovendo os ajustes necessários aos processos de registro, processamento, trâmite e arquivamento de documentos e informações.

Art. 72. Os órgãos e entidades deverão reavaliar as informações classificadas no grau ultrassecreto e secreto no prazo máximo de dois anos, contado do termo inicial de vigência da Lei no 12.527, de 2011.

§ 1º A restrição de acesso a informações, em razão da reavaliação prevista no caput, deverá observar os prazos e condições previstos neste Decreto.



§ 2º Enquanto não transcorrido o prazo de reavaliação previsto no caput, será mantida a classificação da informação, observados os prazos e disposições da legislação precedente.

§ 3º As informações classificadas no grau ultrassecreto e secreto não reavaliadas no prazo previsto no caput serão consideradas, automaticamente, desclassificadas.

Art. 73. A publicação anual de que trata o art. 45 terá início em junho de 2013.

Art. 74. O tratamento de informação classificada resultante de tratados, acordos ou atos internacionais atenderá às normas e recomendações desses instrumentos.

Art. 75. Aplica-se subsidiariamente a Lei no 9.784, de 29 de janeiro de 1999, aos procedimentos previstos neste Decreto.

Art. 76. Este Decreto entra em vigor em 16 de maio de 2012.

Brasília, 16 de maio de 2012; 191º da Independência e 124º da República.

DILMA ROUSSEFF

José Eduardo Cardozo  
Celso Luiz Nunes Amorim  
Antonio de Aguiar Patriota  
Guido Mantega  
Miriam Belchior  
Paulo Bernardo Silva  
Marco Antonio Raupp  
Alexandre Antonio Tombini  
Gleisi Hoffmann  
Gilberto Carvalho  
José Elito Carvalho Siqueira  
Helena Chagas  
Luis Inácio Lucena Adams  
Jorge Hage Sobrinho  
Maria do Rosário Nunes

*Este texto não substitui o publicado no DOU de 16.5.2012 - Edição extra e retificado em 18.5.2012*