

Material de Apoio

*Avaliação do padrão de respostas às solicitações de
informações no Poder Executivo Federal*

1. Introdução

O objetivo deste material é apoiar os servidores que estão participando do projeto “Avaliação do padrão de respostas às solicitações de informações no Poder Executivo Federal”.

As respostas aos pedidos de acesso à informação serão julgadas em relação a aspectos formais e qualitativos referentes à linguagem utilizada pelo órgão. Para avaliá-los, o servidor do NAOP preencherá uma “Ficha de Avaliação das Respostas dos Pedidos da LAI”, disponível online, e responderá a perguntas relacionadas a cada um dos aspectos.

O avaliador deverá levar em consideração para análise apenas a resposta ao pedido inicial. Respostas aos recursos estão fora do escopo de avaliação.

Para acessar o formulário, cada avaliador receberá um código.

Este material apresenta explicações relacionadas a cada um dos itens, além de exemplos de boas práticas ou de casos incorretos.

2. Ficha de avaliação

Ficha de Avaliação

DADOS DO PEDIDO

O avaliador precisa informar o NUP do pedido, que é formado por 17 dígitos. Devem ser inseridos apenas números, sem caracteres especiais. Exemplo: 00227000003201583.

ASPECTOS FORMAIS

1. A resposta traz informação sobre a possibilidade de recurso?

- a) Sim
- b) Não
- c) Não é possível avaliar

1.1. Há informação sobre o prazo para recurso? *(Pergunta condicional. Aparece apenas se questão 1 = sim)*

- a) Sim
- b) Não
- c) Não é possível avaliar

1.2. Há informação sobre autoridade competente para apreciação do recurso? *(Pergunta condicional. Aparece apenas se questão 1 = sim)*

- a) Sim
- b) Não
- c) Não é possível avaliar

2. Há indicação da área responsável pela resposta?

- a) Sim
- b) Não
- c) Não é possível avaliar

3. O órgão marcou corretamente o campo "tipo de resposta"?

- a) Sim
- b) Não
- c) Não é possível avaliar
- d) Dúvida ao avaliar

3.1. Qual foi o tipo de resposta que o órgão realmente deu ao solicitante? *(Pergunta condicional. Aparece apenas se questão 3 = Não)*

- Órgão negou acesso à informação
- Órgão diz que informação não existe
- Órgão diz que não tem competência para responder o pedido

- Órgão deu informação diferente da solicitada
- Órgão atendeu parcialmente o pedido
- Órgão disse que o pedido não se trata de uma solicitação de informação
- Órgão atendeu totalmente o pedido
- Outros

4. Em caso de acesso negado ou parcialmente concedido, a resposta apresenta justificativa conforme um dos casos previsto em legislação?

- a) Sim
- b) Não
- c) Não se aplica

5. O órgão marcou de forma correta no sistema o campo sobre restrição de conteúdo?

- a) Sim
- b) Não
- c) Não é possível avaliar
- d) Dúvida ao avaliar

5.1. Que tipo de erro foi encontrado? (Pergunta condicional. Aparece apenas se questão 5 = não)

- a) O órgão bloqueou publicação de informação que não continha informação restrita
- b) O órgão permitiu a publicação de informação restrita

5.1.1. Onde estava a informação restrita? (Pergunta condicional. Aparece apenas se questão 5.1 = B)

- No texto da pergunta
- No texto da resposta
- No texto do anexo

6. Caso o pedido tenha sido prorrogado, o órgão apresentou justificativa?

- a) Sim
- b) Não
- c) Não se aplica

7. O órgão indicou corretamente qual foi o meio utilizado para entrega da resposta?

- a) Sim
- b) Não
- c) Não é possível avaliar

7.1. Qual foi o meio efetivamente utilizado para entrega? (Pergunta condicional. Aparece apenas se questão 7 = não)

- Comunicada necessidade de pagamento de custos de postagem e/ou reprodução
- Concedido acesso a sistema corporativo para consulta da informação
- Data, hora e local para consulta agendados

- *Informações enviadas pelo correio*
- *Informações enviadas por e-mail*
- *Orientação sobre como encontrar a informação solicitada na internet ou em publicações existentes*
- *Resposta solicitada inserida no e-SIC*
- *Não é possível avaliar*

ASPECTOS QUALITATIVOS

8. A resposta apresenta, na medida do possível, linguagem que facilita o entendimento de qualquer cidadão?

- a) *Sim*
- b) *Não*
- c) *Não é possível avaliar*

8.1. O que está dificultando o entendimento do texto? (Pergunta condicional. Aparece apenas se questão 8 = não)

- *Há erros graves de ortografia/gramática que prejudicam o entendimento da resposta*
- *A resposta utiliza termos técnicos ou palavras rebuscadas desnecessariamente*
- *O texto é prolixo de forma exagerada*
- *Não há uma coerência de ideias no texto*
- *Há uso de palavras excessivamente informais (por exemplo: internetês, obscenidades)*

9. Há sinais de indelicadeza ou sarcasmo no texto da resposta?

- a) *Sim*
- b) *Não*
- c) *Não é possível avaliar*

3. Orientações para o preenchimento

Orientações gerais

- Sugerimos que o **servidor leia todo o teor do pedido e da resposta, incluindo anexos, antes de fazer a análise** do pedido e preencher o questionário.
- A opção **“Não é possível avaliar”**, disponível em várias questões, **deve ser marcada de forma excepcional**, quando, por exemplo, o órgão inseriu como resposta no e-SIC o texto: “Informação enviada por e-mail”, o que torna impossível realizar a avaliação da qualidade da resposta enviada. O servidor deve informar no campo aberto para observações por qual motivo não foi possível avaliar o pedido.
- No caso das perguntas que oferecem a opção **“Dúvida ao avaliar”**, o servidor deve explicar o que causou a dúvida no campo de comentários.

Item 1 - A resposta traz informação sobre a possibilidade de recurso?

Os órgãos devem informar ao requerente sobre a possibilidade de recurso, prazos, devendo, ainda, indicar a autoridade competente (cargo ou nome) para apreciação do recurso.

Vale destacar que, apesar de a LAI estabelecer a obrigação para que essas informações sejam dadas apenas quando o pedido não for atendido, considera-se uma boa prática informar sobre a possibilidade de recurso em todas as respostas. Portanto, **o avaliador deverá avaliar se tais informações foram fornecidas em todos os casos**, independente de o acesso ter sido concedido.

Exemplos corretos

Exemplo 1

“Prezado senhor,

A informação solicitada é X.

Atenciosamente,

Serviço de Informação ao Cidadão do Órgão

Autoridade a ser direcionado eventual recurso de 1ª instância: Secretária de Transparência e Prevenção da Corrupção.

Prazo para interposição do recurso de 1ª instância: 10 dias”

Exemplo 2

“Prezado senhor,

Enviamos em anexo resposta fornecida pelo Setor de Recursos Humanos.

Informamos que é possível interpor recurso à autoridade XX no prazo de 10 dias, a partir da ciência do envio desta resposta”.

*Atenciosamente,
Serviço de Informação ao Cidadão do Órgão”*

Item 2 - Há indicação da área responsável pela resposta?

A CGU tem orientando os órgãos a indicar na resposta qual foi a área responsável dentro do órgão por sua produção. Essa informação pode estar inserida tanto no campo de resposta do sistema quanto nos anexos.

Não basta, portanto, que a resposta contenha apenas o nome do órgão (por exemplo: Controladoria-Geral da União) ou o nome do Serviço de Informação ao Cidadão, a não ser que este tenha sido o responsável de fato por elaborar a resposta.

Não é necessário que seja indicado o nome da pessoa que produziu a resposta ou a inseriu no sistema.

Exemplos corretos

Exemplo 1

“Prezado senhor,

A informação solicitada é X.

Área responsável pela resposta: Diretoria de Transparência e Controle Social

Atenciosamente,
Serviço de Informação ao Cidadão do Órgão”

Exemplo 2

“Prezado senhor,

Enviamos em anexo resposta fornecida pelo Setor de Recursos Humanos.

Atenciosamente,
Serviço de Informação ao Cidadão do Órgão”

Item 3 – O órgão marcou corretamente o campo "tipo de resposta"?

O avaliador deverá analisar se o órgão marcou corretamente o **tipo de resposta**, ou seja, se o acesso foi concedido, parcialmente concedido, negado, ou se não se tratava de solicitação de informação (campo "tipo de resposta"). Não será avaliado o campo "Classificação do Tipo de Resposta"

Veja quadro com os tipos de respostas:

Tipo de resposta	Explicação
Acesso Concedido	<p>Acesso concedido é a classificação dada quando toda a informação solicitada foi franqueada ao requerente. Não é considerado acesso concedido quando o órgão recebe várias perguntas e responde apenas aquelas que são de sua competência, indicando ao cidadão como pode buscar a informação. Nesse caso a correta marcação seria acesso parcialmente concedido.</p>
Acesso Negado	<p>Está correto quando o órgão nega o acesso à informação devido aos motivos previstos em legal, que são:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Dados pessoais.b) Informação sigilosa classificada conforme a Lei 12.527/2011.c) Informação sigilosa de acordo com legislação específica.d) Pedido desproporcional ou desarrazoado.e) Pedido exige tratamento adicional de dados.f) Pedido genérico.g) Pedido incompreensível.h) Processo decisório em curso.
Acesso Parcialmente concedido	<p>Acesso parcialmente concedido é a classificação dada quando apenas parte da informação solicitada foi disponibilizada.</p> <p>Não é considerado "Acesso parcialmente concedido" quando o solicitante pede determinada informação e o órgão concede outra.</p> <p>Por exemplo: caso o solicitante peça acesso à folha de</p>

	frequência de um servidor e o órgão enviar a informação sobre quantas horas o servidor trabalhou em um determinado mês, isso não é considerado "Acesso Parcialmente Concedido", mas "Acesso negado", já que a informação solicitada não foi fornecida.
Não se trata de solicitação de informação	Quando o órgão entende que não se trata de um pedido de informação, mas de outro tipo de demanda, como denúncia ou sugestões.

Quadro1 – Tipos de resposta

Caso o avaliador tenha dúvida em relação ao item, ele poderá marcar "Dúvida ao avaliar". Esse campo deverá ser utilizado apenas como exceção e deve sempre ser acompanhado de uma observação para explicar o que gerou a dúvida do avaliador.

Caso o avaliador selecione "Não", aparecerá a pergunta "Caso não, qual foi o tipo de resposta que o órgão realmente deu ao solicitante?". O avaliador deve avaliar qual foi o tipo de resposta que o órgão efetivamente deu ao solicitante e marcar uma das opções disponíveis, que são as seguintes:

- Órgão negou acesso à informação
- Órgão diz que informação não existe
- Órgão diz que não tem competência para responder o pedido
- Órgão deu informação diferente da solicitada
- Órgão atendeu parcialmente o pedido
- Órgão disse que o pedido não se trata de uma solicitação de informação
- Órgão atendeu totalmente o pedido
- Outros

No exemplo abaixo, veja um caso em que houve erro na seleção do "Tipo de resposta". O órgão escolheu "Acesso Concedido", quando, na verdade, deu informação diferente da solicitada.

Dados da Resposta	
Data de resposta	21/07/2013 09:42
Tipo de resposta	Acesso Concedido
Classificação do Tipo de resposta	Resposta solicitada inserida no e-SIC
Resposta	<p>Prezado(a) Senhor(a),</p> <p>Prezado Senhor, tendo em vista a sua solicitação se tratar de informação pessoal, referente a aluno maior e capaz, não podemos enviar-lhe o histórico escolar de seu filho. No entanto, com o intuito de garantir-lhe o direito de acompanhamento escolar de seu dependente, encaminhamos, em anexo, declaração de matrícula e atestado de frequência no curso de Licenciatura em Letras ministrado nessa Universidade.</p> <p>Atenciosamente, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia</p>

Item 4 - Em caso de acesso negado ou parcialmente concedido, a resposta apresenta justificativa conforme um dos casos previsto em legislação?

Caso se trate de um pedido cujo acesso foi negado ou parcialmente concedido, o avaliador deve verificar se o órgão apresentou justificativa conforme um dos casos previsto em legislação, que são:

- a) Dados pessoais.
- b) Informação sigilosa classificada conforme a Lei 12.527/2011.
- c) Informação sigilosa de acordo com legislação específica.
- d) Pedido desproporcional ou desarrazoado.
- e) Pedido exige tratamento adicional de dados.
- f) Pedido genérico.
- g) Pedido incompreensível.
- h) Processo decisório em curso.

Não será analisado se a justificativa é verdadeira ou não, apenas se ela existe. Caso o órgão tenha escrito apenas "Não podemos fornecer a informação" ou outra frase que não explique o qual é o motivo da negativa de acesso, isso não é considerado uma justificativa.

Exemplo – “Acesso Negado” com justificativa

“Prezado senhor,

Recebemos seu pedido de informação e, para respondê-lo, é preciso que ele seja mais específico. O Decreto 7.724 de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), determina que o pedido de acesso à informação deva conter a “especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida”; determina, ainda, em seu artigo 13, que “não serão atendidos pedidos de acesso à informação genéricos”.

Deste modo, encerramos o seu pedido e solicitamos que ele seja refeito, especificando os seguintes itens:

- PERÍODO
- TIPO DE INFORMAÇÃO
- ETC

O Ministério agradece a sua compreensão.

Atenciosamente,
SIC Órgão X”

Item 5 – O órgão marcou de forma correta no sistema o campo sobre restrição de conteúdo?

Todo órgão deve, ao finalizar a resposta de um pedido de informação ou de um recurso, indicar se existe no pedido, resposta ou anexo a presença informação restrita (pessoal, sigilosa e classificada). Essa classificação determinará se um pedido de acesso à informação poderá ou não ser disponibilizado em transparência ativa.

O avaliador deverá analisar se o órgão marcou corretamente o campo sobre restrição de conteúdo.

Sobre o Pedido

Categoria:

Subcategoria:

Nº de Perguntas:

Este pedido de acesso ou sua respectiva resposta contém informações sujeitas à restrição de acesso, conforme previsto na Lei 12.527/2011?

Figura 1 – Como é feita a pergunta para o órgão no e-SIC

O avaliador poderá ainda marcar “Dúvida ao avaliar”, caso tenha dúvida em relação ao item. Esse campo deverá ser utilizado apenas como exceção e deve sempre ser acompanhado de uma observação para explicar o que gerou a dúvida do avaliador.

O QUE SÃO INFORMAÇÕES RESTRITAS?



A Lei 12.527/2011 prevê os seguintes casos de restrição de acesso à informação:

A. Informações pessoais: são aquelas relacionadas a uma determinada pessoa identificada ou identificável. Entende-se a pessoa natural, nesse sentido, como a pessoa física, ou seja, o indivíduo ao qual se atribuem direitos e obrigações.

Assim, definir se uma informação é ou não pessoal não se apresenta propriamente como um desafio, bastando que nos atentemos para a questão da titularidade da informação, como fica claro no artigo 4º, IV da LAI. Contudo, nem toda informação pessoal deverá estar sujeita à restrição de acesso.

O artigo 31 da Lei de Acesso à Informação, ao regulamentar o acesso às informações pessoais, impôs deveres de salvaguarda à Administração **apenas** quando informações pessoais se refiram **à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem**. Pretende-se, portanto, proteger os direitos à privacidade e à vida privada, conforme prescrição constitucional:

Art. 5º

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas [...]



Com outro parâmetro para auxiliar a decisão do órgão quanto a decisão se a informação pessoal está

protegida pela LAI, citamos as Regras de Herédia, que define dados pessoais, como aqueles concernentes a uma pessoa física ou jurídica, identificada ou identificável, capaz de revelar informação sobre sua personalidade, suas relações afetivas, sua origem étnica ou racial, ou que se refiram às características físicas, morais ou emocionais, à sua vida afetiva e familiar, domicílio físico e eletrônico, número nacional de identificação de pessoas, número telefônico, patrimônio, ideologia e opiniões políticas, crenças ou convicções religiosas ou filosóficas, estados de saúde físicos ou mentais, preferências sexuais ou outras análogas que afetem sua intimidade ou sua autodeterminação informativa.

Como exemplo, relacionamos um conjunto de informações que podem ser consideradas pessoais:

- a. Data de nascimento;
- b. Endereço pessoal ou comercial do requisitante;
- c. Endereço eletrônico (e-mail) pessoal;
- d. Número de telefone pessoal (fixo ou móvel);
- e. Informações financeiras e patrimoniais;
- f. Informações referentes à alimentandos, dependentes ou pensões;
- g. Informações médicas;
- h. Origem racial ou étnica, a orientação sexual, as convicções religiosas, filosóficas ou morais, as opiniões políticas, a filiação sindical, partidária ou a organizações de caráter religioso, filosófico ou político.

Nos seguintes casos, as informações pessoais poderiam ser disponibilizadas:

- ✓ Previsão legal;
- ✓ Autorização expressa do titular;
- ✓ Prevenção e diagnóstico médico, quando a pessoa estiver física ou legalmente incapaz, adstrito ao tratamento médico;
- ✓ Realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público ou geral, previsto em lei, mediante desidentificação (ou seja, deixa de ser pessoalizada);
- ✓ Necessária ao cumprimento de ordem judicial;
- ✓ Defesa de direitos humanos;
- ✓ Proteção do interesse público geral e preponderante.

INSERIR AQUI

B. Informações sigilosas com base em outras leis: são aquelas informações protegidas por outras legislações, tais como os sigilos bancário, fiscal, comercial, profissional, segredo de justiça. Veja algumas hipóteses legais de restrição de acesso à informação por legislação específica, no quadro a seguir.

Protegidas por legislações específicas: *as hipóteses legais de restrição de acesso à informação elencadas neste item não são exaustivas*

Sigilos decorrentes de direitos de personalidade

Sigilo Fiscal	Art. 198 do Código Tributário Nacional
Sigilo Bancário	Art. 1º da Lei Complementar nº 105/2001
Sigilo Comercial	Art. 155, §2º da Lei nº 6.404/1976
Sigilo Empresarial	Art. 169 da Lei nº 11.101/2005
Sigilo Contábil	Art. 1.190 e 1.191 do Código Civil

Sigilos de Processos e procedimentos

Restrição discricionária de acesso a documento preparatório	§ 3º do art. 7º da Lei nº 12.527/2011
Sigilo do Procedimento Administrativo Disciplinar em curso	Art. 150 da Lei nº 8.112/1991
Sigilo do Inquérito Policial	Art. 20 do Código de Processo Penal
Segredo de Justiça no Processo Civil	Art. 155 da Lei nº 5.869/1973
Segredo de Justiça no Processo Penal	6º do art. 201 da Lei nº 3.689/1941
Informação de natureza patrimonial	
Segredo Industrial	Lei nº 9.279/1991
Direito Autoral	Lei nº 9.610/1998
Propriedade Intelectual - software	Lei nº 9.609/1998

Quadro2 – Informações protegidas por legislação específica

C. Informações classificadas: são aquelas que a divulgação possa colocar em risco a segurança da sociedade (vida, segurança, saúde da população) ou do Estado (soberania nacional, relações internacionais, atividades de inteligência).

De acordo com o art. 23, da Lei 12.527/2011, são consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado e, portanto, passíveis de classificação as informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possam:

- I - pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional;
- II - prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais;
- III - pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;
- IV - oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País;
- V - prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicos das Forças Armadas;
- VI - prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional;
- VII - pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares; ou
- VIII - comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações.

A classificação em grau de sigilo deverá observar o interesse público na informação e utilizar o critério menos restritivo possível. A informação deve ser avaliada e classificada caso a caso, e para se proceder à classificação, é necessário gerar um Termo de Classificação de Informação (TCI) para cada documento ou processo classificado, conforme previsto no Decreto 7.724/2012, artigo 31.

De acordo com a LAI, as informações podem ser classificadas nos graus reservado, secreto e ultrassecreto. O grau confidencial não está previsto na Lei de Acesso e, portanto, uma informação não pode assim ser classificada. A classificação deverá recair sobre informação em suporte com registro identificado por meio de Número Único de Protocolo, não sendo passível de classificação a informação por assunto.

O Termo de Classificação de Informação é informação pública, podendo a ele ser dado acesso ostensivo, à exceção do campo razões da classificação, que terá o mesmo grau de sigilo da informação classificada e deverá ser ocultado para fins de acesso ao TCI.

Quando o avaliador considerar que o órgão **não** marcou corretamente o campo "Classificação do conteúdo", ele deverá analisar se:

- O órgão bloqueou publicação onde não havia informação restrita
- O órgão permitiu a publicação de informação restrita.

Caso ele marque o *órgão permitiu a publicação de informação restrita*, ele deverá identificar em que local ela estava, de acordo com as opções abaixo. Podem ser marcadas mais de uma opção.

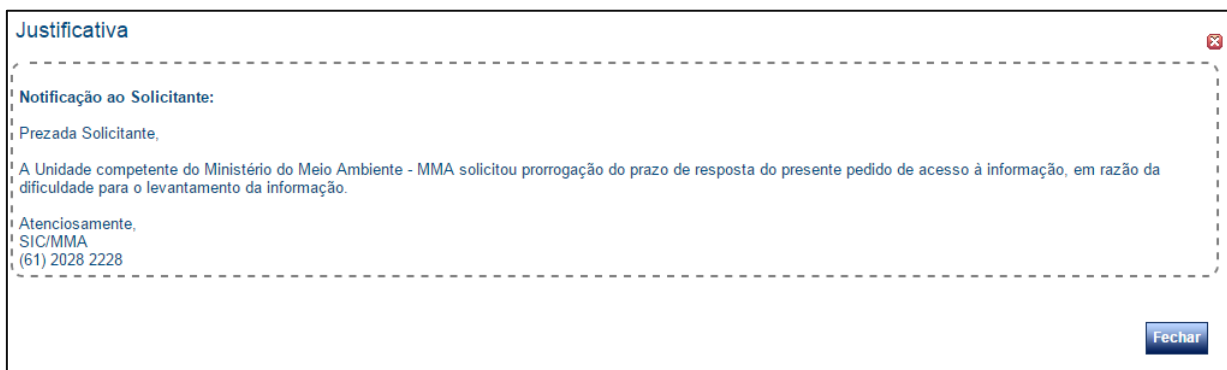
- Pergunta,
- Resposta, ou
- Anexos

Item 6 - Caso o pedido tenha sido prorrogado, o órgão apresentou justificativa

Para prorrogar um pedido, o órgão deve obrigatoriamente apresentar justificativa para ampliação do prazo.

O avaliador deve verificar se o órgão apresentou motivo que justifique a prorrogação do pedido. Por exemplo: "pedido é complexo e demanda tempo maior para consolidação dos dados". Não será analisado se a justificativa é verdadeira ou não, apenas se ela existe. Caso o órgão tenha escrito apenas "Prorrogado" ou outra frase que não explique a ampliação do prazo de resposta, isso não é considerado uma justificativa.

Veja abaixo um exemplo de justificativa adequada para prorrogação:



Justificativa

Notificação ao Solicitante:

Prezada Solicitante,

A Unidade competente do Ministério do Meio Ambiente - MMA solicitou prorrogação do prazo de resposta do presente pedido de acesso à informação, em razão da dificuldade para o levantamento da informação.

Atenciosamente,
SIC/MMA
(61) 2028 2228

Fechar

Como ver a justificativa da prorrogação no e-SIC?

Clique na aba "Dados do Histórico" e, na linha em que é informado que o pedido foi prorrogado, clique em "Detalhar", conforme imagem abaixo.

Detalhamento de Pedido

Dados do Pedido | Dados da Resposta | Anexos | **Dados do Histórico**

Data do Evento	Descrição do Evento	Responsável	Justificativa
06/04/2015 10:42:25	Pedido Registrado para o Órgão SEPPIR – Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial	SOLICITANTE	
06/04/2015 11:36:24	Pedido Reencaminhado para o Órgão MMA – Ministério do Meio Ambiente	SEPPIR – Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial	 Detalhar
24/04/2015 16:28:15	Pedido Prorrogado	MMA – Ministério do Meio Ambiente	 Detalhar
06/05/2015 11:28:53	Pedido Respondido	MMA – Ministério do Meio Ambiente	

Item 7 - O órgão indicou corretamente qual foi o meio utilizado para entrega da resposta?

Ao responder um pedido, o órgão deve indicar no sistema qual foi o meio utilizado para entrega da resposta. O sistema oferece as seguintes opções:

- Comunicada necessidade de pagamento de custos de postagem e/ou reprodução
- Concedido acesso a sistema corporativo para consulta da informação
- Data, hora e local para consulta agendados
- Informações enviadas pelo correio
- Informações enviadas por e-mail
- Orientação sobre como encontrar a informação solicitada na internet ou em publicações existentes
- Resposta solicitada inserida no e-SIC

Algumas vezes, no entanto, o órgão marca uma opção diferente da utilizada. Por exemplo: no sistema foi selecionada a opção “Resposta solicitada inserida no e-SIC”, mas no corpo da resposta está escrito “Informação enviada ao solicitante por correio”.

Caso o avaliador identifique esse tipo de inconsistência, ele deve marcar a opção “não” e indicar qual foi o meio que o órgão efetivamente utilizou para enviar a resposta.

Dados da Resposta

Data de resposta	23/03/2015 15:07
Tipo de resposta	Acesso Concedido
Classificação do Tipo de resposta	Resposta solicitada inserida no e-SIC
Resposta	<p>Prezado(a) Senhor(a),</p> <p>O Processo nº 0000/2014, que trata da contratação de empresa especializada para administração e fornecimento de Vale Cultura, contém de 1355 páginas. A partir da fase de habilitação até o momento atual, a quantidade é de 935 páginas.</p> <p>Sendo assim, o mesmo se encontra disponível para consulta, a partir de hoje, na Sede da EBC, situada no SCS 08, bloco B-60, 1º Subsolo, Ed. Venâncio 2.000, Brasília-DF, na Ouvidoria, das 8h às 18h, ininterruptamente, mediante agendamento pelo telefone (61) 0000-000 (Ouvidoria).</p> <p>Para obter cópias em meio físico, a EBC estabelece a taxa no valor de R\$ 0,20 (vinte centavos) por página, que deverá ser previamente recolhida por meio de Guia de Recolhimento da União, na forma disponível no site da Secretaria do Tesouro Nacional, www.tesouro.fazenda.gov.br/pt/gru, com os seguintes dados: Unidade Gestora (UG): 115406 - Gestão: 20415 Nome da Unidade: EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO S.A Código de Recolhimento: 98815-4 – Depósitos de Terceiros Número de referência: 11540620415099 – outros</p> <p>O valor total das cópias variará de acordo com o dia da solicitação, em virtude da eventual inserção de novas folhas.</p> <p>Nos termos do Art. 21 do Decreto nº 7.724/2012, Vossa Senhoria poderá apresentar recurso à autoridade hierarquicamente superior à que adotou a decisão, por meio do e-SIC, no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência dessa decisão.</p>

Classificação do Pedido

Categoria do pedido	Ciência, Informação e Comunicação.
Subcategoria do pedido	Informação – Gestão, preservação e acesso
Número de perguntas	1
Contém informações pessoais ou protegidas por outras hipóteses de sigilo?	Não

Item 8 - A resposta apresenta, na medida do possível, linguagem que facilita o entendimento de qualquer cidadão?

A linguagem utilizada nas respostas aos pedidos de acesso a informações deve buscar ao máximo a aproximação da Administração Pública à população em geral. Para isso, é importante que a informação fornecida seja clara, simples e objetiva, de maneira a facilitar o entendimento de qualquer cidadão.

Caso o avaliador selecione “não”, ele deve informar qual foi o problema identificado na linguagem, escolhendo uma ou mais das seguintes opções:

- Há erros graves de ortografia/gramática que prejudicam o entendimento da resposta
- A resposta utiliza termos técnicos ou palavras rebuscadas desnecessariamente
- O texto é prolixo de forma exagerada
- Não há uma coerência de ideias no texto
- Há uso de palavras excessivamente informais (por exemplo: “internetês”, obscenidades)

É importante ressaltar que o objetivo dessa questão é avaliar se há problemas graves que dificultem o entendimento do texto. Pequenos erros de português, como a grafia incorreta de uma palavra ou uma concordância verbal errada, que não prejudiquem o entendimento da resposta, não devem ser considerados pelo avaliador como problemas suficientes para marcar “não” nesse item.

Exemplos

Não há uma coerência de ideias no texto

“Prezado senhor,

A resposta do seu pedido foi fornecida pelo MRE, mas ela não está disponível. Por esse motivo, com razão de ser, aprovou e está coerente.

Atenciosamente,
Serviço de Informação ao Cidadão do Órgão”

Há erros graves de ortografia/gramática que prejudicam o entendimento da resposta

“Prezadu senhor,

Seu pedido não pude ser atendido porquê não ocorrim demandas a cerca de esse assunto nesse órgão além do mas você pode entra com recursu no entanto não pedir de novo .

Atenciosamente,
Serviço de Informação ao Cidadão do Órgão”

A resposta utiliza termos técnicos ou palavras rebuscadas desnecessariamente

“Prezado senhor,

Com espia no referido precedente, plenamente afincado, de modo consuetudinário, por entendimento turmário iterativo e remansoso, e com amplo supedâneo na Lei nº 12.527, não podemos fornecer a informação solicitada

Atenciosamente,
Serviço de Informação ao Cidadão do Órgão”

Há uso de palavras excessivamente informais (por exemplo: “internetês”, obscenidades)

“Oi! Blz?

Envio em anexo a informação que vc pediu. Qualquer problema, é só entrar com recurso =)

Bjs,
Carlinha (SIC – Ministério X)

O texto é prolixo de forma exagerada

Pergunta: “Quantos servidores efetivos a CGU possui atualmente?”

Resposta:

“A Controladoria-Geral da União (CGU) é o órgão do Governo Federal responsável por assistir direta e imediatamente ao Presidente da República quanto aos assuntos que, no âmbito do Poder Executivo, sejam relativos à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio das atividades de controle interno, auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também deve exercer, como órgão central, a supervisão técnica dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno e o Sistema de Correição e das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal, prestando a orientação normativa necessária.

A CGU está estruturada em quatro unidades finalísticas, que atuam de forma articulada, em ações organizadas entre si: Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção (STPC), Secretaria Federal de Controle Interno (SFC), Corregedoria-Geral da União (CRG) e Ouvidoria-Geral da União (OGU).

A Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção (STPC) atua na formulação, coordenação e fomento a programas, ações e normas voltados à prevenção da corrupção na administração pública e na sua relação com o setor privado.

Entre suas principais atribuições, destacam-se a promoção da transparência, do acesso à informação, do controle social, da conduta ética e da integridade nas instituições públicas e privadas. Promove também a cooperação com órgãos, entidades e organismos nacionais e internacionais que atuam no campo da prevenção da corrupção, além de fomentar a realização de estudos e pesquisas visando à produção e à disseminação do conhecimento em suas áreas de atuação.

A Secretaria Federal de Controle Interno (SFC) exerce as atividades de órgão central do sistema de controle interno do Poder Executivo Federal. Nesta condição, fiscaliza e avalia a execução de programas de governo, inclusive ações descentralizadas a entes públicos e privados realizadas com recursos oriundos dos orçamentos da União; realiza auditorias e avalia os resultados da gestão dos administradores públicos federais; apura denúncias e representações; exerce o controle das operações de crédito; e, também, executa atividades de apoio ao controle externo.

A Corregedoria-Geral da União (CRG) atua no combate à impunidade na Administração Pública Federal, promovendo, coordenando e acompanhando a execução de ações disciplinares que visem à apuração de responsabilidade administrativa de servidores públicos. Atua também capacitando servidores para composição de comissões disciplinares; realizando seminários com o objetivo de discutir e disseminar as melhores práticas relativas do exercício do Direito Disciplinar; e fortalecendo as unidades componentes do Sistema de Correição do Poder Executivo Federal (SisCOR), exercendo as atividades de órgão central deste sistema.

A Ouvidoria-Geral da União (OGU) exerce a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal. Com esse propósito orienta a atuação das unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal; examina manifestações referentes à prestação de serviços públicos; propõe a adoção de medidas para a correção e a prevenção

de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público; e contribui com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos.

Existem na CGU atualmente X.XXX servidores efetivos, conforme planilha em anexo”

Item 9. Há sinais de indelicadeza ou sarcasmo no texto da resposta?

Escrever de acordo com as normas gramaticais é importante, no entanto, não é tudo para definir a qualidade da resposta. Por isso, para julgar a qualidade da resposta do órgão, o avaliador levará em consideração se há sinais de indelicadeza ou sarcasmo na resposta.

Esse item leva em consideração os deveres do servidor público previstos no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal (Decreto 1.171/1994): tratar cuidadosamente os usuários dos serviços aperfeiçoando o processo de comunicação e contato com o público; ser cortês, ter urbanidade, disponibilidade e atenção, respeitando a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral (XVI, 'e' e 'g').

Exemplos

“Prezado,

Já recebemos vários pedidos feitos pelo senhor sobre esse tema e, conforme informamos anteriormente, NÃO possuímos as informações solicitadas neste órgão. Pedimos que o senhor não nos mande mais pedidos sobre esse assunto.

Atenciosamente,
Serviço de Informação ao Cidadão do Órgão”