

Controladoria-Geral  
do Estado



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

# GUIA DE BOAS PRÁTICAS PARA ATENDIMENTO NO SISTEMA e-SIC

**2ª VERSÃO**

**2021**

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. TRATAMENTO INICIAL DO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b>	<b>3</b>
21 A DEMANDA É UM PEDIDO DE INFORMAÇÃO	3
22 INFORMAÇÃO SOLICITADA COMPETE AO ÓRGÃO/ENTIDADE	4
23 PEDIDO DUPLICADO	5
24 PEDIDO ENVIADO COM FREQUÊNCIA	5
25 PEDIDO RECEBIDO POR OUTRO CANAL	5
26 ITENS NECESSÁRIOS PARA O ATENDIMENTO DO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	6
27 PEDIDOS QUE EXIJAM COMPROVAÇÃO DE DOCUMENTOS	7
<b>3. RESPONDENDO O PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>	<b>7</b>
31 INFORMAÇÃO DISPONÍVEL EM TRANSPARÊNCIA ATIVA	7
32 TRAMITAÇÃO DO PEDIDO PARA AS ÁREAS TÉCNICAS	7
33 PRORROGAÇÃO DO PRAZO DE ATENDIMENTO	8
34 REVISÃO DA RESPOSTA DO PEDIDO	8
35 O QUE FAZER QUANDO O PEDIDO ENVOLVE COBRANÇA DE CUSTO?	9
3.5.1. PROCEDIMENTOS PARA A COBRANÇA DOS CUSTOS DE REPRODUÇÃO	9
36 MARCAÇÃO DE LOCAL, DATA E HORA PARA CONSULTA DE INFORMAÇÃO ENTREGUE PESSOALMENTE	10
37 CANCELAMENTO DE PEDIDO	10
38 PEDIDOS COM INFORMAÇÕES PESSOAIS	10
<b>4. INSERINDO A RESPOSTA DE PEDIDOS NO E-SIC</b>	<b>11</b>
41 CAMPO “PRÓXIMA SITUAÇÃO”	12
42 DEFINIÇÃO DOS TIPOS DE RESTRIÇÃO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	13
43 CAMPO “NOME DO RESPONSÁVEL”	14
<b>5. RECURSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b>	<b>14</b>
51 TIPOS DE DECISÕES NO RECURSO DE 3ª INSTÂNCIA	15
<b>6. DEMANDA PENDENTE, ANTIGA E TALVEZ O SOLICITANTE NÃO TENHA MAIS INTERESSE NA INFORMAÇÃO SOLICITADA. O QUE POSSO FAZER?</b>	<b>16</b>
61 DEMANDAS PENDENTES E PARADAS NAS ÁREAS TÉCNICAS DO ÓRGÃO	16
<b>7. ATENDIMENTO INAPROPRIADO NO SISTEMA</b>	<b>17</b>
<b>8. REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA</b>	<b>18</b>
81 RELATÓRIO ANUAL	18
82 MONITORAMENTO	19
<b>9. CONTATOS</b>	<b>20</b>
<b>10. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>20</b>

## **1. INTRODUÇÃO**

Este Guia tem por objetivo orientar Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual sobre os procedimentos para atender pedidos de acesso à informação, feitos no Sistema e-SIC, com base no Decreto Estadual nº 46.475, de 25 de outubro de 2018.

Os Órgãos e Entidades deverão seguir os procedimentos visando garantir a qualidade do atendimento às solicitações de informação e a correta utilização do Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).

## **2. TRATAMENTO INICIAL DO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

### **2.1. A demanda é um pedido de informação**

Ao receber no Sistema e-SIC, a Unidade de Ouvidoria Setorial (UOS) deverá certificar se o requerido trata-se de um pedido de acesso à informação.

O pedido de informação é a demanda direcionada aos órgãos e entidades da Administração Pública, realizada por qualquer pessoa, física ou jurídica, que tenha como objeto documento, dado ou informação. O cidadão poderá solicitar no pedido qualquer informação produzida ou acumulada pela Administração.

A UOS, quando identificar no Sistema e-SIC que o cidadão solicita manifestações de ouvidoria (solicitações de providências administrativas, análise de casos concretos, consultas, reclamações, dúvidas e sugestões), deverá informar ao cidadão que a demanda não se trata de solicitação de informação, indicando, assim, o canal adequado para seu atendimento, o FALA.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>).

Existem casos em que o cidadão, além de solicitar informação, inclui manifestações de ouvidoria. Quando isso ocorrer, a UOS deverá dar o devido tratamento para cada parte, encaminhando o pedido de informação ao setor

responsável para produção da resposta. No momento em que um retorno ao pedido for inserido no sistema, deverá ser explicado ao cidadão que a outra parte não respondida corresponde a manifestação de ouvidoria e indicar o registro no sistema FALA.BR.

São consideradas manifestação de ouvidoria:

**Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno e externo;

**Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa a algum serviço e/ou atendimento público prestado;

**Consulta:** O cidadão deseja receber do poder público um pronunciamento sobre uma condição hipotética ou concreta, bastante específica, em que será necessária uma análise (as vezes jurídica);

**Solicitação de providências:** Requerimento de adoção de providências por parte da administração;

**Elogio:** Demonstração de satisfação do cidadão em relação a um atendimento e/ou serviço que foi prestado;

**Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública; e

**Boa Prática:** Nos casos de inclusão de manifestações de ouvidoria, no Sistema e-SIC, indicar ao cidadão para registrar a sua manifestação no sistema FALA.BR.

## 2.2. Informação solicitada compete ao Órgão/Entidade

A UOS deverá verificar se apresenta competência para responder o pedido. Não possuindo, poderá indicar a UOS competente para atender ao pedido, conforme inciso IV do parágrafo 1º do art. 15 do Decreto nº 46.475/2018. Caso o responsável pela informação faça parte do Poder Executivo Estadual, o pedido poderá ser reencaminhado, via e-SIC, para a OGE, que encaminhará o pedido para a UOS responsável.

Também é possível que, em certos casos, apenas parte de uma solicitação seja de competência do UOS. Nessa situação, a Ouvidoria deve responder a parcela que seja de sua atribuição e indicar ao cidadão, caso tenha conhecimento, os responsáveis pelas demais informações.

**Boa Prática:** ao reencaminhar um pedido a OGE, é necessário dar ciência por meio do e-mail ([esic.ouvidoria@cge.rj.gov.br](mailto:esic.ouvidoria@cge.rj.gov.br)), indicando o número do protocolo do pedido.

### **2.3. Pedido duplicado**

Nos casos em que um pedido, realizado por um mesmo solicitante, possua conteúdo idêntico a outro anterior, ou seja, cadastrado diversas vezes no sistema, a UOS deverá responder apenas um dos pedidos. Os demais deverão fazer referência ao número de protocolo respondido.

**Boa Prática:** Anexe nos pedidos duplicados a resposta dada anteriormente.

### **2.4. Pedido enviado com frequência**

A UOS deverá identificar os Pedidos de informação que são frequentemente enviados pelos cidadãos, tendo em vista que a repetição pode significar uma dificuldade em obter acesso ao dado e/ou informação buscado(a). Nesses casos, orienta-se que a Ouvidoria solicite à equipe técnica responsável pelo funcionamento do site do Órgão/Entidade a divulgação da resposta na área designada à Transparência Ativa.

### **2.5. Pedido recebido por outro canal**

O Sistema e-SIC é a porta única de entrada dos Pedidos de Acesso à Informação, porém há casos em que o requerente se utiliza de outros canais para enviar suas demandas, como e-mail, telefone e/ou processo físico, por exemplo.

Quando isto ocorrer, estando o pedido elaborado com base na Lei de Acesso à Informação – LAI, a UOS deve cadastrá-lo no Sistema.

**Boa Prática:** Após o registro no Sistema, a Ouvidoria deverá enviar os dados de acesso ao cidadão para que o andamento do pedido possa ser acompanhado.

## 2.6. Itens necessários para o atendimento do pedido de acesso à informação

Segundo os incisos I ao IV do art. 13 do Decreto n.º 46.475/18 os pedidos de informação, seja os recebidos via Sistema e-SIC ou outro canal, deverão conter nome do requerente; número de CPF; especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e endereço físico ou eletrônico do requerente. Quando o pedido não apresentar um destes itens, a UOS deverá entrar em contato com o solicitante para complementar os dados necessários e, assim, poder atender ao pedido.

Alertamos sempre verificar o campo “Solicitante”, no Sistema e-SIC, pois, identificamos o seguinte cadastro no sistema:

SOLICITANTE

Nome:  
Contribuinte Fiscalizador

Sexo: Faixa etária: Escolaridade:  
[ ] [ ] [ ]

Profissão:  
[ ]

E-mail: Telefone:  
contribuintefiscalizador@gmail.com [ ]

CPF:  
000.000.000-00

CEP: Endereço:  
[ ] [ ]

Número: Complemento: Bairro:  
[ ] [ ] [ ]

Cidade: Estado:  
[ ] [ ]

Ao se deparar com informações que não correspondam às do cidadão que esta realizando o pedido, a UOS deve se atentar ao fato da informação ser considerada pública ou pessoal. Em se tratando de pública, não haveria empecilhos que impedissem o acesso. Porém, caso esteja sendo solicitada informação de cunho pessoal, a Ouvidoria deverá informar ao cidadão que o pedido não será atendido, indicando os requisitos dos incisos do art. 13 do Decreto n.º 46.475/18 que foram descumpridos.

## 2.7. Pedidos que exijam comprovação de documentos

Quando houver pedidos de informações pessoais do próprio requerente, se a UOS identificar que o número referente ao documento que se deseja ter acesso não é válido ou não condiz com o nome do solicitante informado, poderá conceder a informação mediante a comprovação dos documentos presencialmente ou restringir o acesso, indicando os motivos da retenção.

**Boa Prática:** informar a data, o local e o horário que o cidadão poderá apresentar a informação e emitir um comprovante para que seja assinado no momento da entrega da informação.

## 3. RESPONDENDO O PEDIDO DE INFORMAÇÃO

### 3.1. Informação disponível em transparência ativa

Após identificar que a demanda recebida no Sistema e-SIC é pedido de informação devemos verificar se o que está sendo solicitado encontra-se disponível na internet. Caso esteja disponível no site do Órgão/Entidade, a UOS deverá indicar o link dessa informação.

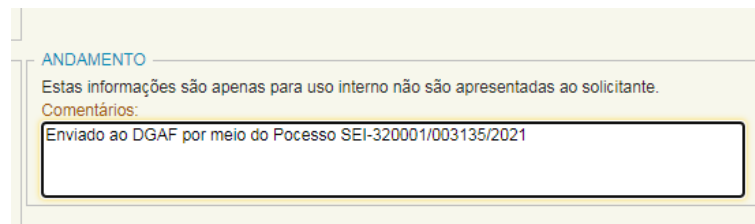
**Boa Prática:** Enviar um passo-a-passo sobre como localizar a informação junto com o link do site.

### 3.2. Tramitação do pedido para as áreas técnicas

O Sistema e-SIC não possui fluxo interno para tramitação dos pedidos para as áreas técnicas responsáveis pela produção da resposta. Sendo assim, a Ouvidoria deverá realizar o encaminhamento dos pedidos às áreas incumbidas pela formulação de resposta via Processo SEI **preservando os dados pessoais do solicitante**. Após o



feito, deve-se incluir o número referente ao Processo elaborado no campo “Andamento - comentários” do e-SIC.



ANDAMENTO

Estas informações são apenas para uso interno não são apresentadas ao solicitante.

Comentários:

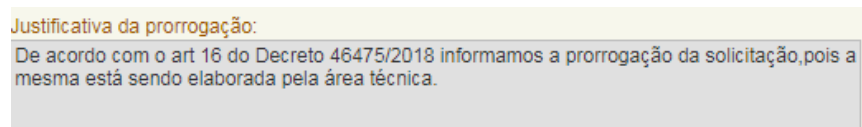
Enviado ao DGAF por meio do Pcesso SEI-320001/003135/2021

**Boa Prática:** Indicar para área técnica a data limite para a resposta e, para controle da informação, incluir o número do protocolo do pedido na CI/processo.

### 3.3. Prorrogação do prazo de atendimento

Os pedidos de informação devem ser respondidos no prazo de 20 dias, sendo permitida uma única prorrogação de prazo por dez dias, **mediante justificativa**. Alertamos que a prorrogação deverá ser realizada antes do vencimento do prazo, conforme dispõe o art. 16 do Decreto n.º 46.475/18.

Na prorrogação do prazo de resposta, o órgão ou entidade deve apresentar, no campo “Justificativa da Prorrogação” do e-SIC, a fundamentação legal e a justificativa conforme a seguir:



Justificativa da prorrogação:

De acordo com o art 16 do Decreto 46475/2018 informamos a prorrogação da solicitação, pois a mesma está sendo elaborada pela área técnica.

**Boa Prática:** Informar o artigo do Decreto n.º 46.475/18 para fazer a prorrogação do pedido e dizer o “porquê” da prorrogação.

### 3.4. Revisão da resposta do pedido

Ao receber a resposta da área técnica, a Ouvidoria deve fazer sua revisão, averiguando se a resposta está completa, clara e objetiva.



**Boa Prática:** Identificar os seguintes itens da resposta ao pedido de acesso à informação:

**a) Linguagem:** a linguagem utilizada na resposta deve ser clara e objetiva – art. 2 do Decreto n.º 46.475/18.

**b) Conteúdo:** verificar se todas as perguntas foram respondidas. Em caso negativo, a Ouvidoria deverá entrar em contato com área técnica para complementar a resposta.

**c) Razão para negativa:** na restrição do acesso da informação indicar as razões da negativa, total ou parcial, especificando o embasamento legal que a fundamenta - Inciso I do art. 19 do Decreto n.º 46.475/18.

### **3.5. O que fazer quando o pedido envolve cobrança de custo?**

O fornecimento da informação é gratuito, ressalvada a cobrança do valor dos custos dos serviços e materiais utilizados, tais como reprodução de documentos, mídias digitais e postagem, conforme art. 4 do Decreto n.º 46.475/18. O cidadão que declare nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983, situação econômica que não lhe permita arcar com os custos, estará isento desse pagamento.

#### **3.5.1. Procedimentos para a cobrança dos custos de reprodução:**

**a)** Esclarecer ao requerente, via e-mail ou telefone, que o fornecimento da informação implicará em custo para postagem ou reprodução de documentos, conforme previsão legal, e explicar o motivo da cobrança;

**b)** Disponibilizar, via e-mail, a Guia de Recolhimento do Estado – GRE, indicando o valor, prazo e os procedimentos para a comprovação de pagamento da guia;

**c)** Comunicar, via e-mail ou telefone, que a informação será entregue em até dez dias, contados a partir da comprovação do pagamento pelo requerente; e

**d)** Marcar no campo “Próxima Situação” do e-SIC a opção “Resposta enviada”, indicando o local e a data para o cidadão buscar a informação.

**Boa Prática:** É importante que o órgão ou entidade sempre explique ao solicitante o motivo dos custos. Também é necessário emitir um comprovante para que o cidadão assine no momento da entrega da informação ou, no caso de postagem, emitir aviso de recebimento.

### **3.6. Marcação de local, data e hora para consulta de informação entregue pessoalmente**

A UOS deve sempre que possível entregar a informação por meio do e-SIC. Quando não for viável, deve comunicar ao cidadão data, local e modo para que ele realize a consulta, efetue a reprodução de documentos ou obtenha a certidão, segundo disposto no inciso II do §1º do art. 15 do Decreto n.º 46.475/18.

**Boa Prática:** A UOS deve explicar ao solicitante por que a informação não pode ser entregue via sistema. Além disso, deve também oferecer meios para que o próprio cidadão possa realizar a pesquisa, sem descuidar-se da informação, cabendo à Administração zelar pela sua integridade.

### **3.7. Cancelamento de pedido**

Um pedido de acesso à informação só pode ser cancelado caso haja solicitação do próprio requerente, segundo o art. 49 da Lei n.º 5427, de 01 de abril de 2009.

**Boa Prática:** Informar na resposta que o pedido está sendo cancelado através de requerimento do cidadão e anexar comprovante de pedido de cancelamento do solicitante (que poderá ser um e-mail do próprio cidadão solicitando o cancelamento).

### **3.8. Pedidos com informações pessoais**

Pedido com informação pessoal sobre o próprio solicitante é condicionado à comprovação da identidade do requerente. O Órgão ou Entidade, garantindo a

autenticidade do documento apresentado por meio do Sistema e-SIC, poderá disponibilizar a informação via sistema.

Pedido com informação pessoal entregue a terceiros poderá ser disponibilizado mediante consentimento expresso (procuração) da pessoa a que elas se referirem, segundo inciso II art. 52 do Decreto n.º 46.475/18. Caso a procuração seja encaminhada via e-SIC e a UOS tiver como garantir sua autenticidade, esta poderá ser aceita e a informação entregue via sistema.

Pedido com informação pessoal de pessoa falecida poderá ser entregue ao cônjuge, descendentes e ascendentes, conforme § 2º do art. 52 do Decreto n.º 46.475/18.

**Boa Prática:** Caso a UOS não tiver como garantir a autenticidade da documentação e/ou da procuração, deve marcar a data e local para o cidadão buscar a informação pessoalmente, mediante comprovação dos documentos originais. Também é necessário emitir um comprovante, para que, no momento da entrega da informação, o cidadão assine e, assim, possa ficar atestada a entrega.

#### 4. INSERINDO A RESPOSTA DE PEDIDOS NO E-SIC

Quando possível, o conteúdo da resposta deve ser incluído no campo “Resposta” do sistema. Evite colocá-la em anexo, pois esta prática facilita o acesso por parte do cidadão. Além disso, esse procedimento contribui para melhoria da base de dados, já que os textos incluídos no campo “Resposta” poderão ser disponibilizados em dados abertos no site, enquanto os anexos, não. Para facilitar o entendimento da resposta pelo cidadão, sugerimos não anexar às tramitações internas do órgão e que a resposta contenha apenas o que foi solicitado.

**Boa Prática:**

a) Evitar inserir na resposta nome completo do cidadão, CPF, RG e outros números de identificação pessoal;

- b) Evitar que os anexos contenham os nomes dos solicitantes, pois, os pedidos poderão ser disponibilizados na internet; e
- c) Todas as respostas prestadas devem alertar sobre a possibilidade e prazo de recurso, com indicação da autoridade que o apreciará.

#### 4.1. Campo “Próxima Situação”

Para responder a uma solicitação a UOS deve efetuar a marcação adequada, pois ela irá gerar dados estatísticos sobre a Transparência Passiva.

Tipo de Resposta	Situação	Quando Marcar?
Acesso Total ou Parcial	Resposta Enviada	Quando todas as informações solicitadas forem concedidas ao cidadão.
Acesso Parcial	Resposta Enviada	Apenas parte das informações solicitadas forem concedidas ao cidadão. <b>Exemplos</b> - Quando parte do pedido conter: a) informação com dados pessoais; b) informação coberta por legislações específicas de Sigilo; c) informação classificada; d) informação desproporcional ou desarrazoado; e) informação genérica; f) informação incompreensível; g) processo decisório em curso; h) informação é inexistente i) informação de competência de outro órgão/entidade.
Não se trata de solicitação de informação	Resposta Enviada	O órgão entende que não se trata de um pedido de informação, mas de outro tipo de demanda (manifestação de ouvidoria).
Órgão não é competente pela resposta	Resposta Enviada	O órgão entende que não é competente para responder sobre o assunto. Nesse caso, quando souber o órgão responsável a ouvidoria deverá indicar o cidadão que refaça o pedido ao órgão competente.
Informação Inexistente	Resposta Enviada	O órgão entende que informação solicitada não existe.
Pergunta repetida	Resposta Enviada	O solicitante faz o mesmo pedido várias vezes. Nesse caso, responder apenas um dos pedidos e nos demais informar ao cidadão que o pedido foi respondido no protocolo nº X devido ao fato de ser repetido.
Acesso Negado	Negativa Enviada	O Órgão nega o acesso devido a motivos previsto em normativos. Tais como: a) informação com dados pessoais; b) informação coberta por legislações específicas de Sigilo; c) informação classificada; d) informação desproporcional ou desarrazoado; e) informação genérica; f) informação incompreensível; g) processo decisório em curso; h) Pedido que exige tratamento adicional de dados.

#### 4.2. Definição dos tipos de restrição de Acesso à Informação

Segundo o art. 19 do Decreto n.º 46.475/18 negado o pedido de informação, a UOS deverá apresentar as razões da negativa possibilidade e prazo para interpor recurso, bem como a autoridade que irá apreciar. São razões para negativa de pedido de informação:

**a) Informação Pessoal:** são aquelas que se referem à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem, segundo o art. 52 do Decreto n.º 46.475/18.

**b) Restrições por determinação legal:** conforme o inciso I do art. 7 do Decreto n.º 46.475/18, são as informações submetidas permanentemente à restrição de acesso público por estarem cobertas por sigilo fiscal, bancário, comercial, industrial, sociedade anônimas, direitos autorais e legislações específicas.

**c) Informação classificada nos graus de sigilo ultrassecreta, secreta e reservada:** de acordo com o capítulo V do Decreto n.º 46.475/18, são informações submetidas temporariamente à restrição de acesso público, em razão de sua imprescindibilidade para segurança da sociedade ou do Estado.

**d) Pedido desproporcional (Inciso II art. 14 do Decreto n.º 46.475/18):** analisa-se a adequabilidade do pedido de modo que seu atendimento não comprometa significativamente a realização das atividades rotineiras da instituição requerida, acarretando prejuízo injustificado aos direitos de outros solicitantes. A UOS deve indicar as razões de fato ou de direito da recusa total ou parcial da demanda, apresentando o nexos entre o pedido e os impactos negativos ao Órgão/Entidade.

**e) Desarrazoado (Inciso II art. 14 do Decreto n.º 46.475/18):** É aquele que não encontra amparo para a concessão de acesso solicitado nos objetivos da LAI e tampouco nos seus dispositivos legais, nem nas garantias fundamentais previstas na Constituição. É um pedido que se caracteriza pela desconformidade com os interesses públicos do Estado em prol da sociedade, como a segurança pública, a celeridade e a economicidade da administração pública. Ex.: cópia da planta de uma penitenciária do RJ.

**f) Pedido que exige tratamento adicional de dados (Inciso III art. 14 do Decreto 46.475/18):** é aquele que exige trabalhos de cruzamento, análise ou interpretações de dados ou informações, que não foram feitos pela UOS.

**g) Pedido Genérico (Inciso I art. 14 do Decreto 46.475/18):** é aquele que não é específico, ou seja, não descreve de forma delimitada (quantidade, período temporal, localização, sujeito, recorte temático, formato, etc.) o objeto do pedido de acesso à informação, o que impossibilita a identificação e a compreensão do objeto da solicitação. É um pedido que se caracteriza pelo seu aspecto generalizante, com ausência de dados importantes para a sua delimitação e atendimento.

**h) Pedido incompreensível:** segundo o inciso III do art. 13 do Decreto 46.475/18, o pedido de informação deverá ter especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida.

**i) Processo decisório em curso:** é aquele documento que serve para fundamentar a tomada de decisão. Caso o acesso da informação seja concedido poderá frustrar a finalidade devido ao fato da decisão ainda estar em andamento. Também pode acarretar expectativas incorretas e/ou incompletas que poderá causar transtornos ao disseminar a informação na sociedade.

#### **4.3. Campo “Nome do Responsável”**

Ao responder a uma solicitação, a UOS deve indicar no campo “Nome do Responsável” o nome do servidor responsável pela resposta e a Identidade funcional - ID do servidor. Nos casos em que a área técnica não informar a ID do servidor, a Ouvidoria deverá incluir no campo “Nome do Responsável” a área que produziu a resposta.

### **5. RECURSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

O primeiro recurso deverá ser dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que elaborou a resposta inicial, sendo analisado e respondido no prazo de 5 dias, segundo o § 1º do art. 21 do Decreto n.º 46.475/18.

O recurso de segunda instância é dirigido à autoridade máxima do Órgão ou Entidade que deverá, no prazo de 5 dias, decidir e responder o recurso, conforme § 2º do art. 21 do Decreto n.º 46.475/18.

No caso em que o solicitante continuar insatisfeito com a informação prestada, poderá interpor recurso de 3ª instância, que será analisado em 5 dias, pela OGE, conforme o art. 22 do Decreto 46.475/18.

Decidindo a OGE pelo Provimento Total ou Parcial das Informações a UOS deverá disponibilizar a informação ao cidadão.

Alertamos que o solicitante terá o prazo de 10 dias a contar da ciência da resposta dada pela UOS para interpor recurso.

#### **Boa Prática:**

a) A Ouvidoria deverá encaminhar, via e-mail, para o cidadão, com cópia para OGE, a informação a ser disponibilizada ao requerente, nos casos de recursos de 3ª instância com decisão de provimento total ou parcial.

b) A UOS não tem competência para responder o **recurso de 3ª instância**. Portanto, este recurso **somente deve ser respondido pela OGE**.

#### **5.1. Tipos de Decisões no Recurso de 3ª Instância**

Após receber um recurso de acesso à informação, a OGE/CGE/RJ emitirá um parecer com umas das seguintes decisões:

a) **Provimento:** a OGE/CGE/RJ entende que os argumentos apresentados pelo cidadão devem ser acatados e determina que a UOS conceda o acesso à informação;

b) **Provimento Parcial:** a OGE/CGE/RJ entende que parte dos argumentos apresentados pelo cidadão deve ser acatada e determina que a UOS conceda parcialmente o acesso à informação;

c) **Desprovimento:** a OGE/CGE/RJ entende que os argumentos apresentados pelo cidadão não devem ser acatados e determina que a UOS restrinja o acesso à informação;



**d) Não Conhecimento:** O recurso sequer é conhecido por não tratar de pedido de acesso à informação (denúncia, reclamação ou consulta, por exemplo) ou por não atender a alguma exigência básica que possibilite a análise pela autoridade competente, como ter sido apresentado fora do prazo;

**e) Perda de Objeto:** São os casos em que a informação é fornecida pela própria UOS antes da OGE/CGE/RJ apresentar sua decisão. Ou seja, a UOS voluntariamente reviu seu entendimento e encaminhou a informação requerida; e

**f) Acolhimento:** Diante da omissão reiterada do órgão ou entidade, a OGE/CGE/RJ determina que a UOS preste uma resposta ao cidadão.

## **6. DEMANDA PENDENTE, ANTIGA E TALVEZ O SOLICITANTE NÃO TENHA MAIS INTERESSE NA INFORMAÇÃO SOLICITADA. O QUE POSSO FAZER?**

A UOS pode entrar em contato com os solicitantes para verificar se eles ainda possuem interesse na demanda. Caso o solicitante deseje cancelar o pedido, a Ouvidoria deve adotar os seguintes procedimentos:

**a)** Informar na resposta que o pedido está sendo cancelado a pedido do requerente;

**b)** Anexar comprovante de pedido de cancelamento do solicitante; e

**c)** Se o órgão não conseguir entrar em contato com o solicitante, a demanda deve ser respondida normalmente.

### **6.1. Demandas pendentes e paradas nas áreas técnicas do órgão**

A UOS pode adotar algumas medidas visando à redução de pedidos pendentes. Segue a lista das possíveis providências:

**a) Capacitação de servidores em cursos de LAI** – É fundamental a capacitação dos servidores, para que eles entendam a importância da Lei de Acesso à Informação e, assim, passem a atender as demandas de forma apropriada;

**b) Definições de pessoas específicas nos setores dos órgãos como responsáveis pelos atendimentos** – A existência de pessoas responsáveis pela distribuição das

demandas nas áreas técnicas possibilita uma melhor gestão dos pedidos e ainda facilita o controle;

**c) Cobrança por parte de outras autoridades do Órgão, inclusive autoridade máxima** – O envolvimento da autoridade máxima do Órgão/Entidade demonstra que a LAI está sendo tratada como prioridade pela Instituição e que o cumprimento do prazo é importante;

**d) Conversa com a área para entender motivo do atraso e propor soluções** – A Ouvidoria deve entrar em contato com a área para entender os motivos que estão ocasionando os atrasos. Posteriormente, identificar se a área recebe muitos pedidos, se possui poucos servidores para atender a demanda e/ou se há algum problema de gestão documental na área. A partir dos problemas identificados, a UOS deve tomar providências visando solucionar o problema.

**e) Regulamentação Interna do Acesso à Informação** – Por meio da regulamentação interna do Acesso à Informação, a UOS pode designar responsabilidades, estabelecer prazos menores que os do Decreto nº 46.475/18 e fazer outros tipos de definição que ajudem a consolidar o fluxo das demandas de acesso à informação recebidas por ela; e

**f) Apuração de responsabilidade** – O Decreto n.º 46.475/18 prevê, em seu Capítulo IX, as condutas e penalidades para o seu descumprimento, tanto por parte do agente público, civil ou militar, bem como a pessoa física ou entidade privada que detiver informações em virtude de vínculo de qualquer natureza com o poder público.

## 7. PROCEDIMENTOS INADEQUADOS NO SISTEMA

As UOS **devem** prezar pelo atendimento correto dos Pedidos de Acesso à Informação com base na Lei Federal 12.527/11 e Decreto Estadual 46.475/18.

Sendo assim, cabe às Ouvidorias se ater à realização dos procedimentos adequados e evitar os inapropriados, conforme indicado abaixo:

**a) Consultar o/a solicitante através do campo de resposta do “e-SIC”:** O Sistema e-SIC não se consolida como o canal adequado para a realização de consultas, uma vez

que inserida uma resposta, o Sistema entende que o atendimento está concluído. Ao se deparar com a necessidade de obter mais informações referentes ao solicitado, com a finalidade de encaminhar o pedido para a área competente pela resposta, e/ou buscar verificar se ainda há interesse na demanda, a Ouvidoria deve entrar em contato direto com os solicitantes, seja por e-mail ou telefone;

**b) Adiamento do pedido:** Os Órgãos/Entidades devem respeitar o prazo legal de 20 (vinte) dias para responder às solicitações recebidas, havendo a possibilidade de prorrogação por mais 10 (dez) dias. Ou seja, o prazo máximo de resposta se dá em 30 dias, não havendo a opção de prorrogação. Portanto, informar no campo “RESPOSTA” do e-SIC que enviará a resposta em data posterior por meio de outro canal, por exemplo, vai contra as normas previstas em Lei;

**c) Envio da resposta por canal inadequado:** Sendo o Sistema e-SIC a porta única de entrada dos Pedidos de Acesso à Informação, as respostas também devem ser entregues exclusivamente por meio da Plataforma, salvo nos casos em que é solicitada cópia física de documentos ou quando arquivos a serem anexados na resposta ultrapassam a capacidade permitida no Sistema (10MB). Somente nestes casos, a UOS deve informar no campo “RESPOSTA” do e-SIC que enviou a resposta por outro canal, como o e-mail do solicitante, lembrando-se de apresentar a justificativa para tal ação e anexar no Sistema *print* de tela do e-mail enviado; e

**d) Envio do contato de servidor/área pelo qual o solicitante pode obter as informações:** A UOS é responsável por estabelecer a interlocução entre a área técnica competente pela disponibilização da informação requisitada e o solicitante/recursante. Deste modo, indicar que a solicitação seja enviada à outro servidor/canal é considerado um tratamento inadequado, sendo responsabilidade da Ouvidoria funcionar como ponte, além de inserir as respostas recebidas pelas áreas no Sistema e-SIC.

## **8. REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA**

### **8.1. Relatório Anual**

Em cumprimento ao disposto no art. 37 do Decreto Estadual n.º 46.475/18, é de responsabilidade dos Órgãos e Entidades elaborar e publicar Relatório Anual, até o dia 1º de junho, disponibilizado em seus sites, contendo os seguintes dados:

- a) Dados estatísticos referentes à quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos;
- b) Informações genéricas sobre os solicitantes;
- c) Rol das informações classificadas em cada grau de sigilo; e
- d) Rol das informações desclassificadas nos últimos 12 meses.

### **8.2. Monitoramento**

A CGE/RJ realiza o monitoramento do quantitativo de omissões de Pedidos de Informação e a qualidade das respostas entregues pela Rede de Ouvidorias e Transparência através do envio de e-mails e Ofícios de alerta de omissões e de Relatórios Qualitativos.

Quando o Órgão/Entidade for notificado(a) por e-mails ou Ofícios de alerta de omissões, o mesmo deverá responder, dentro de 15 dias após o recebimento, à OGE/RJ sobre a regularização ou das providências tomadas para isso.

Já nos Relatórios Qualitativos são emitidas orientações de melhorias que devem ser implementadas pelas Ouvidorias no tratamento dado aos Pedidos, visando, assim, alinhar os procedimentos realizados no atendimento das solicitações de acesso à informação.

As UOS também devem se atentar em responder à OGE/RJ sobre a implementação das orientações, no prazo de 15 dias a partir do recebimento do relatório.

## 9. CONTATOS

- Email do suporte do Sistema e-SIC: [esic.ouvidoria@cge.rj.gov.br](mailto:esic.ouvidoria@cge.rj.gov.br)
- Telefone: 2333-1798

## 10. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Lei n.º 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.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)

BRASIL. **Decreto nº 46.475 de 25 de outubro de 2018.** Dispõe sobre o acesso à informações previsto no inciso INCISO XXXIII, do caput do artigo 5º, no inciso II, do §3º do artigo 37, e no §2º, do artigo 216, todos da Constituição da República, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.cge.rj.gov.br/oge/decretos/>

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Guia de procedimentos para atendimento à Lei de Acesso à Informação e utilização do e-SIC.** Disponível em: <https://www.gov.br/acessoinformacao/pt-br/lai-para-sic/guias-e-orientacoes/guia-de-procedimentos-para-atendimento-a-lei-de-acesso-a-informacao-e-utilizacao-do-e-sic>

ENAP. **Curso de Acesso à Informação.** Disponível em: <https://www.enap.gov.br/index.php/pt/>

Conheça mais sobre a CGE/RJ  
<http://www.cge.rj.gov.br>



**Controladoria-Geral  
do Estado**



**GOVERNO DO ESTADO  
RIO DE JANEIRO**