

GUIA TÉCNICO DE BOAS PRÁTICAS DE RESPOSTA AO CIDADÃO

Serviço de Informação ao Cidadão – SIC
Poder Executivo do Estado do Pará

GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DO PARÁ

HELDER ZAHLUTH BARBALHO

Governador do Estado

HANA GHASSAN TUMA

Vice-Governadora

OZORIO ADOLFO JUVENIL GOES NUNES DE SOUZA

Controlador-Geral do Estado

ANA PAULA PANTOJA PINTO

Controladora-Geral Adjunta de Controle Interno

LUIZ HENRIQUE DE SOUZA REIMÃO

Controlador-Geral Adjunto de Gestão e Suporte

UNIDADE RESPONSÁVEL

Controladoria de Transparência e Integridade – C-TRANSP

JOÃO MARCOS COSTA DE OLIVEIRA

Controlador de Transparência e Integridade

ELABORAÇÃO

CLEBER LUIZ COELHO DA SILVA

Auditor de Finanças e Controle – CGE/PA

JUARES NUNES DA SILVA

Auditor de Finanças e Controle

REVISÃO TÉCNICA

JOÃO MARCOS COSTA DE OLIVEIRA

SUMÁRIO

1 - DIREITO FUNDAMENTAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO	5
2 - TRANSPARÊNCIA PÚBLICA	7
3 - AUTORIDADE DE GERENCIAMENTO	13
4 - MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	16
5 - DIRETRIZES INSTITUCIONAIS PARA ORGANIZAÇÃO DO SIC	18
6 - ATENDIMENTO AO SIC BOAS PRÁTICAS ALINHADAS À LEGISLAÇÃO	24
7 - TRATAMENTO DE SITUAÇÕES ESPECÍFICAS	26
8 - MODELO PADRÃO RESPOSTA AO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	30
9 - MATRIZ COMPARATIVA	33
10 - PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOB RESPONSABILIDADE DE OUTRO ÓRGÃO	36
11 - RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DA LAI	38
12 - APRIMORAMENTO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO	40
13 - APOIO INSTITUCIONAL DA CGE-PA	43

MENSAGEM DO CONTROLADOR GERAL

A transparência pública constitui um dos pilares da Administração Pública democrática, sendo instrumento essencial para o fortalecimento da confiança da sociedade nas instituições e para o aprimoramento da gestão governamental.

Nesse contexto, a Controladoria-Geral do Estado do Pará (CGE) apresenta o Guia Técnico de Boas Práticas de Resposta ao Cidadão, elaborado com o objetivo de subsidiar, orientar, padronizar e qualificar a atuação das unidades do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) dos órgãos e entidades integrantes do Poder Executivo Estadual.

O documento busca contribuir para o cumprimento da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e do Decreto Estadual nº 1.359/2015, bem como para a incorporação das melhores práticas nacionais em transparência pública, governança e integridade, alinhando a atuação institucional aos princípios da publicidade, eficiência, participação do cidadão e fortalecimento do controle social.

Destaca-se que as boas práticas administrativas aqui consolidadas não se limitam ao cumprimento das obrigações legais, abrangendo também procedimentos operacionais, padrões de qualidade e diretrizes de atendimento voltados à melhoria contínua da experiência do cidadão, ao aumento da qualidade e tempestividade das respostas e ao fortalecimento da credibilidade institucional da Administração Pública.

Ressalta-se, ainda, que este Guia possui caráter orientativo e complementar e não esgota o conjunto de ações e práticas possíveis no âmbito da política de acesso à informação. Assim, deve ser utilizado como referência técnica e instrumento de apoio, em harmonia com os normativos internos, fluxos operacionais e materiais já desenvolvidos pelos órgãos e entidades.

Ao reunir orientações práticas e diretrizes institucionais para o atendimento das demandas de acesso à informação, a Controladoria-Geral do Estado reafirma seu compromisso com o fortalecimento da transparência pública, da integridade e da boa governança no âmbito da Administração Pública estadual.

Controladoria-Geral do Estado do Pará
OZÓRIO JUVENIL - Controlador-Geral

DIREITO FUNDAMENTAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO

CGE
CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO DO PARÁ



**GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ**

O ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA É UM DIREITO FUNDAMENTAL DO CIDADÃO E CONSTITUI INSTRUMENTO ESSENCIAL PARA O FORTALECIMENTO DA TRANSPARÊNCIA, DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E DA BOA GOVERNANÇA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.

O direito de acesso à informação constitui garantia fundamental prevista no art. 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal e regulamentada pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI). Esse direito reconhece a qualquer pessoa o acesso a informações produzidas ou custodiadas pelo poder público, contribuindo para o fortalecimento da transparência, do controle social e da participação cidadã.

A aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública orienta-se por princípios que norteiam a gestão da informação pública e o atendimento às solicitações dos cidadãos. Entre os principais, destacam-se:

PUBLICIDADE COMO REGRA E SIGILO COMO EXCEÇÃO

As informações produzidas ou custodiadas pela Administração Pública são, em regra, públicas. A restrição de acesso somente pode ocorrer nas hipóteses previstas em lei.

TRANSPARÊNCIA ATIVA

Os órgãos e entidades devem promover a divulgação espontânea de informações de interesse coletivo ou geral, independentemente de solicitação do cidadão.

TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Consiste na possibilidade de o cidadão solicitar informações que não estejam disponíveis de forma ativa, cabendo à Administração prestar resposta por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL

O acesso à informação permite que a sociedade acompanhe, avalie e participe da atuação do poder público.

USO DE MEIOS TECNOLÓGICOS

A Administração Pública deve buscar utilizar sistemas e ferramentas digitais para ampliar o acesso às informações e facilitar o atendimento ao cidadão.

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Devem ser consideradas as restrições legais relacionadas à proteção de dados pessoais e às hipóteses de sigilo previstas na legislação.

A observância desses princípios orienta a atuação das unidades do SIC e contribui para respostas mais claras, tempestivas e efetivas às demandas da sociedade.

TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

CGE
CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO DO PARÁ



**GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ**

2.1 - TRANSPARÊNCIA ATIVA E TRANSPARÊNCIA PASSIVA (LAI)

A transparência pública é um dos pilares da Administração Pública e tem como finalidade assegurar o controle social, a prestação de contas e o fortalecimento da democracia, nos termos da Constituição Federal e da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

No âmbito da Lei de Acesso à Informação, a transparência pública estrutura-se em dois eixos complementares: transparência ativa e transparência passiva. A figura a seguir ilustra de forma sintética essa distinção.

A TRANSPARÊNCIA NO ÂMBITO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

TRANSPARÊNCIA ATIVA X TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Divulgação **prévia e automática** das informações previstas em lei



ATIVA

Atendimento a **pedidos de acesso** à informação (SIC)



PASSIVA

Reduz demandas, **fortalece a confiança** e o controle social



Resposta clara, **completa e tempestiva** diretamente ao cidadão



2.2 - TRANSPARÊNCIA ATIVA

A Transparência ativa consiste na divulgação espontânea, pelos órgãos e entidades públicas, de informações de interesse coletivo ou geral, independentemente de solicitação do cidadão. É a materialização do princípio de que a informação pública pertence ao cidadão.

2.2.1 - OBJETIVOS DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

- Ampliar o acesso da sociedade às informações públicas;
- Reduzir a necessidade de pedidos via SIC;
- Facilitar o controle social;
- Promover a eficiência administrativa;
- Prevenir irregularidades e atos que atentem contra a integridade pública.

2.2.2 - INFORMAÇÕES MÍNIMAS A SEREM DIVULGADAS

As informações elencadas na tabela abaixo correspondem ao conjunto mínimo exigido pelo art. 9º, § 5º, do Decreto Estadual nº 1.359/2015, não esgotando, contudo, os parâmetros de avaliação aplicáveis à transparência pública.

Além das disposições normativas estaduais, o Poder Executivo encontra-se sujeito a avaliações institucionais externas que consideram critérios adicionais de transparência ativa, a exemplo das metodologias adotadas por entidades como a ATRICON (Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil), as quais contemplam indicadores ampliados de governança da informação, qualidade dos dados, acessibilidade, usabilidade e integridade das publicações.

Nessa perspectiva, a transparência ativa deve ser compreendida de forma ampliada, não apenas como cumprimento formal de obrigações legais, mas como prática orientada à clareza, à utilidade social da informação e à melhoria contínua dos mecanismos de divulgação institucional.

**TABELA 1. RESUMO OPERACIONAL – ART. 9º, § 5º,
DO DECRETO ESTADUAL Nº 1.359/2015.**

Item	Conteúdo Obrigatório	Descrição Operacional	Periodicidade de Atualização
I	Estrutura organizacional e normativos	Disponibilizar organograma, competências das unidades, legislação de criação e funcionamento, normativos internos, manuais, relação de cargos e ocupantes, endereços, telefones e horários de atendimento.	Sempre que houver alteração
II	Programas, projetos, ações, obras e serviços	Publicar descrição, objetivos, metas, indicadores, resultados esperados e unidade responsável.	Atualização contínua
III	Repasses e transferências de recursos	Divulgar convênios, termos, ajustes, planos de trabalho, valores, publicações oficiais, notas de empenho, ordens bancárias, relatórios de acompanhamento e fiscalização.	Mensal ou por evento
IV	Despesas públicas	Publicar execução orçamentária e financeira detalhada.	Mensal
V	Licitações e contratos	Divulgar editais, anexos, resultados, contratos, termos aditivos, apostilamentos, dispensas, inexigibilidades e adesões.	Em tempo real

Item	Conteúdo Obrigatório	Descrição Operacional	Periodicidade de Atualização
VI	Dados gerais de acompanhamento	Disponibilizar informações consolidadas sobre execução de programas, ações, projetos e obras.	Trimestral
VII	Bens imóveis	Publicar relação de imóveis, localização, destinação, ocupação e uso.	Anual ou por alteração
VIII	Relatórios de auditoria	Divulgar relatórios de auditorias e inspeções e providências adotadas.	Após conclusão
IX	Atos patrimoniais	Informar autorizações, cessões, permissões, doações, alienações e concessões.	Por evento
X	Perguntas frequentes (FAQ)	Manter banco atualizado de dúvidas recorrentes e respostas padronizadas.	Atualização contínua
XI	Autoridades do SIC	Divulgar nome, cargo, função, e-mail e telefone da Autoridade de Gerenciamento.	Sempre que houver alteração

2.2.3 - BOAS PRÁTICAS EM TRANSPARÊNCIA ATIVA

Em alinhamento a essa abordagem ampliada, destacam-se as seguintes diretrizes:

I – Linguagem clara e acessível

Ex: trocar “Execução orçamentária” por “Como o dinheiro público está sendo gasto”.

II – Atualização periódica

Ex: despesas atualizadas mensalmente; licitações em tempo real. Indicar data da última atualização.

III – Dados abertos e reutilizáveis

Ex: planilhas em .csv ou .xlsx, em vez de apenas .pdf. Permitir download integral das bases.

IV – Organização por temas

Ex: “Despesas”, “Contratos”, “Convênios”, “Pessoal”, “Obras”. Criar menus claros e intuitivos.

V – Acessibilidade digital

Ex: usar textos alternativos em imagens e gráficos nas informações públicas.

ORIENTAÇÃO DA CGE-PA

A Controladoria-Geral do Estado do Pará (CGE-PA) disponibiliza aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual o Guia de Transparência Ativa, documento que reúne orientações técnicas, critérios de avaliação e boas práticas voltadas à adequada divulgação de informações públicas nos sítios institucionais.

O guia apresenta diretrizes relacionadas à organização das páginas de transparência, estruturação das informações, qualidade e atualização dos dados divulgados, acessibilidade digital e adoção de formatos que facilitem a compreensão e o uso das informações pela sociedade. Recomenda-se que os órgãos e entidades utilizem esse material como referência para o aprimoramento contínuo das práticas de transparência ativa e para o fortalecimento dos mecanismos de acesso à informação no âmbito do Poder Executivo Estadual.

2.3 - TRANSPARÊNCIA PASSIVA

A Transparência Passiva refere-se ao direito do cidadão de solicitar informações aos órgãos e entidades públicas, por meio do **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**, quando tais informações não estiverem disponíveis de forma ativa.

2.3.1 - CARACTERÍSTICAS

I – Depende de solicitação formal do cidadão.

A informação é prestada somente após o registro do pedido. Ex: pedido protocolado no sistema e-SIC.

II – Pode ser exercida por qualquer pessoa, física ou jurídica.

Não há restrição quanto ao perfil do solicitante.

Ex: cidadão, empresa, associação, sindicato ou organização da sociedade civil

III – Independe de motivação por parte do requerente.

O requerente não precisa justificar o motivo do pedido.

Ex: basta solicitar: "Informo os contratos firmados em 2025".

IV – Deve observar os prazos previstos na legislação.

O órgão deve responder dentro dos prazos estabelecidos na LAI.

Ex: resposta em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa.

V – A informação será prestada de forma gratuita, ressalvados os custos de reprodução, quando houver

2.3.2 - PRAZOS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

- *Resposta inicial: até 20 dias;*
- *Prorrogação: até 10 dias, mediante justificativa expressa.*

2.3.3 - HIPÓTESES DE RESTRIÇÃO

O acesso poderá ser negado ou limitado quando a informação:

I – Informação classificada como sigilosa;

II – Dados pessoais protegidos;

III – Sigilo legal específico;

IV – Informação inexistente ou não sob guarda do órgão.

ATENÇÃO! Toda negativa deve ser fundamentada, indicando o dispositivo legal, a autoridade responsável e a possibilidade de recurso.

2.3.4 - OMISSÃO ADMINISTRATIVA NO ATENDIMENTO AO SIC

A ausência de resposta aos pedidos de acesso à informação caracteriza descumprimento direto:

- *Do art. 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal;*
- *Da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI);*
- *Do Decreto Estadual nº 1.359/2015.*

A omissão viola os princípios da legalidade, publicidade, transparência, motivação e eficiência, comprometendo a regularidade administrativa, a governança da transparência e a credibilidade institucional, sobretudo em procedimentos de elevado impacto social.

Na hipótese de negativa total ou parcial de acesso, a resposta deverá ser formal, clara, objetiva e devidamente fundamentada, com indicação expressa do dispositivo legal aplicável e da hipótese concreta de restrição, nos termos da legislação vigente.

ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DA CGE-PA

Quando a Controladoria-Geral do Estado do Pará (CGE-PA) for formalmente provocada em razão de omissão de resposta, oficiará o órgão ou entidade para que adote, no prazo fixado, as providências necessárias para:

- *Fornecer a informação solicitada ao cidadão; ou*
- *Apresentar decisão formal e devidamente fundamentada de negativa total ou parcial de acesso.*

No ofício, a CGE-PA requisitará:

- *O encaminhamento de cópia da resposta apresentada ao solicitante, acompanhada de informação circunstanciada acerca das providências adotadas para o saneamento da omissão;*
- *A comunicação formal das providências administrativas adotadas para apuração de eventual responsabilidade funcional, em razão da inobservância dos prazos legais.*

2.4 - TABELA 2. TRANSPARÊNCIA ATIVA×PASSIVA-COMPARATIVO

Critério	Transparência Ativa	Transparência Passiva
Iniciativa	Do órgão público	Do cidadão
Solicitação	Não exige	Exige pedido
Meio	Portal da transparência / site institucional	SIC-PA
Finalidade	Divulgação preventiva	Atendimento individual
Impacto no SIC	Reduz demandas	Gera fluxo de atendimento

AUTORIDADE DE **GERENCIAMENTO**

CGE
CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO DO PARÁ



**GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ**

3.1 - PAPEL INSTITUCIONAL E COMPETÊNCIAS

A Autoridade de Gerenciamento é a autoridade formalmente designada em cada órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual para coordenar, orientar e monitorar a implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI) e do Decreto Estadual nº 1.359/2015 no âmbito institucional.

Sua atuação possui caráter estratégico e transversal, abrangendo tanto os mecanismos de transparência ativa, relacionados à divulgação espontânea de informações de interesse público, quanto os procedimentos de transparência passiva, voltados ao atendimento dos pedidos de acesso à informação apresentados pelos cidadãos por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Nesse contexto, a Autoridade de Gerenciamento exerce papel central na governança da transparência pública no órgão ou entidade, atuando na articulação entre as unidades responsáveis pela produção das informações, no acompanhamento da conformidade legal, na orientação institucional sobre o correto tratamento das demandas de acesso à informação e na promoção do aperfeiçoamento contínuo das práticas de transparência.

Sua atuação envolve tanto a coordenação dos procedimentos internos relacionados ao acesso à informação quanto o acompanhamento do funcionamento do SIC, de modo a assegurar que os pedidos de acesso sejam devidamente recebidos, analisados e respondidos dentro dos prazos e das condições estabelecidas na legislação.

Compete à Autoridade de Gerenciamento, entre outras atribuições previstas na legislação:

- *Zelar pela observância das normas da Lei nº 12.527/2011 (LAI) e do Decreto nº 1.359/2015;*
- *Acompanhar e monitorar a implementação da transparência ativa e passiva no órgão ou entidade;*
- *Orientar as unidades administrativas quanto ao tratamento adequado dos pedidos de acesso à informação;*
- *Acompanhar o funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e a tramitação dos pedidos de acesso à informação;*
- *Manifestar-se sobre reclamações relativas à omissão de resposta aos pedidos de acesso à informação;*
- *Recomendar medidas destinadas ao aperfeiçoamento dos procedimentos de transparência pública;*
- *Elaborar e submeter à autoridade máxima do órgão ou entidade o Relatório Anual de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação.*

Dessa forma, a Autoridade de Gerenciamento atua como instância permanente de coordenação, avaliação e monitoramento do acesso à informação no órgão ou entidade, contribuindo para o fortalecimento da transparência pública, do controle social e da integridade na Administração Pública.

3.2 EXEMPLOS DE ATUAÇÃO DA AUTORIDADE DE GERENCIAMENTO

A atuação da Autoridade de Gerenciamento pode se manifestar de diversas formas no cotidiano administrativo, especialmente na coordenação de rotinas institucionais relacionadas à transparência pública.

ATUAÇÃO NA TRANSPARÊNCIA ATIVA

- Coordenação e padronização das publicações obrigatórias: definição de modelos, formatos, prazos e fluxos internos para a divulgação das informações previstas no art. 9º, §5º, do Decreto nº 1.359/2015, assegurando uniformidade, clareza e qualidade das informações disponibilizadas.
- Monitoramento da atualização das informações: realização de verificações periódicas nos portais institucionais para avaliar se conteúdos como despesas, contratos, convênios, estrutura organizacional, programas e ações estejam completos, atualizados, acessíveis e apresentados em formatos adequados.
- Articulação com unidades responsáveis pela informação: interação com setores como planejamento, orçamento, contratos, gestão de pessoas e comunicação institucional para assegurar que as informações produzidas pelo órgão sejam disponibilizadas de forma adequada ao público.

ATUAÇÃO NA TRANSPARÊNCIA PASSIVA

- Orientação institucional sobre o tratamento dos pedidos: apoio às unidades responsáveis pela elaboração das respostas aos pedidos de acesso à informação, contribuindo para que as respostas sejam claras, completas e alinhadas às disposições da LAI.
- Acompanhamento da tramitação dos pedidos: monitoramento do cumprimento dos prazos legais de resposta e apoio na solução de situações que envolvam dúvidas sobre a existência da informação, competência do órgão ou eventual restrição de acesso.
- Análise de situações mais complexas: orientação sobre pedidos considerados genéricos, desproporcionais ou que envolvam informações pessoais, sigilosas ou documentos preparatórios.

MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

CGE
CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO DO PARÁ



**GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ**

4.1 - CONCEITO E FINALIDADE

O monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI) consiste no acompanhamento sistemático das práticas, procedimentos e mecanismos institucionais relacionados ao acesso à informação no âmbito dos órgãos e entidades públicas.

Esse monitoramento abrange tanto as ações de transparência ativa, relacionadas à divulgação espontânea de informações de interesse público, quanto os mecanismos de transparência passiva, voltados ao atendimento das solicitações de acesso à informação apresentadas pelos cidadãos por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

A realização desse acompanhamento permite avaliar a conformidade das práticas institucionais com a legislação vigente, identificar oportunidades de aprimoramento na gestão da informação pública e fortalecer os mecanismos de transparência e controle social.

4.2 - INSTRUMENTOS DE MONITORAMENTO

No âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, o monitoramento da Lei de Acesso à Informação pode ser realizado por meio de diferentes instrumentos institucionais, tais como:

- *acompanhamento do funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);*
- *análise de indicadores relacionados ao atendimento dos pedidos de acesso à informação;*
- *monitoramento das informações disponibilizadas em transparência ativa nos sítios institucionais;*
- *identificação de temas recorrentes demandados pelos cidadãos;*
- *elaboração do Relatório Anual de Monitoramento da LAI.*

Esses instrumentos contribuem para o aperfeiçoamento contínuo das práticas de transparência pública e para o fortalecimento do direito fundamental de acesso à informação.

4.3 - RELAÇÃO COM O DECRETO ESTADUAL Nº 1.359/2015

No âmbito do Poder Executivo do Estado do Pará, o Decreto Estadual nº 1.359/2015 estabelece diretrizes e responsabilidades institucionais para a implementação da Lei de Acesso à Informação.

Entre essas responsabilidades, destaca-se o papel da Autoridade de Gerenciamento, a quem compete acompanhar e avaliar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação no órgão ou entidade, bem como promover medidas voltadas ao aperfeiçoamento dos mecanismos de transparência ativa e passiva.

DIRETRIZES INSTITUCIONAIS PARA ORGANIZAÇÃO DO SIC

CGE
CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO DO PARÁ



**GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ**

5.1 - ESTRUTURA INSTITUCIONAL E RESPONSABILIDADES DO SIC

No âmbito da transparência passiva, operacionalizada por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), é fundamental que os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual estabeleçam estrutura institucional clara, com definição das responsabilidades e das instâncias de análise e decisão relacionadas ao tratamento dos pedidos de acesso à informação.

Para a adequada implantação e o efetivo funcionamento desse sistema, os dirigentes máximos dos órgãos e entidades devem designar, por meio de portaria específica, servidores responsáveis pelo exercício das atribuições previstas na Lei nº 12.527/2011 e no Decreto Estadual nº 1.359/2015, observadas as seguintes funções:

- *Responsável pelo SIC*
- *Servidor designado para receber, analisar e responder os pedidos de acesso à informação apresentados pelos cidadãos.*
- *Autoridade de Gerenciamento do SIC¹*
- *Responsável por apreciar as reclamações registradas no Sistema de Informação ao Cidadão (SIC), bem como por elaborar o Relatório Anual da LAI, a ser submetido ao dirigente máximo do órgão ou entidade.*
- *Autoridade Hierarquicamente Superior*
- *Responsável por decidir os recursos administrativos de primeira instância interpostos no âmbito do SIC.*
- *Dirigente Máximo do órgão ou entidade*
- *Autoridade competente para apreciar os recursos de segunda instância e os pedidos de revisão, nos termos da legislação vigente.*

IMPORTANTE! Ressalta-se que, além das instâncias recursais existentes no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, o cidadão poderá interpor recurso administrativo à Controladoria-Geral do Estado (CGE), que atuará como última instância administrativa, nos termos da legislação vigente.

5.2 - FLUXO DE TRAMITAÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O atendimento aos pedidos de acesso à informação no âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) segue fluxo administrativo estruturado, composto por etapas sucessivas de análise e eventual interposição de recursos, conforme previsto na Lei nº 12.527/2011 e no Decreto Estadual nº 1.359/2015.

Nesse contexto, o fluxo de tramitação dos pedidos de acesso à informação observa as seguintes etapas:

¹ A Autoridade de Gerenciamento atua tanto na transparência ativa quanto na transparência passiva. Neste item, a referência diz respeito especificamente à atuação no SIC (transparência passiva). Para as atribuições gerais, ver item 3 deste guia, nos termos do Decreto Estadual nº 1.359/2015.

I – Análise Inicial do Pedido

O pedido de acesso à informação é recebido e analisado pelo Responsável SIC, que deverá apresentar resposta ao cidadão no prazo de até 20 dias, podendo esse prazo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa comunicada ao solicitante.

II – Reclamação por Omissão de Resposta

No caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, o Requerente poderá apresentar reclamação no prazo de 10 (dez) dias à Autoridade de Gerenciamento, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento da reclamação.

III – Recurso em primeira instância

Caso o cidadão não concorde com a resposta apresentada, poderá apresentar à Autoridade Hierarquicamente Superior, responsável por reavaliar a decisão inicialmente proferida.

IV – Recurso em segunda instância

Persistindo a inconformidade, o solicitante poderá apresentar recurso de segunda instância ao Dirigente Máximo do órgão ou entidade, que realizará nova análise do pedido.

V – Pedido de revisão

Após a decisão da autoridade máxima, o cidadão poderá solicitar a revisão da decisão.

O pedido de revisão é utilizado quando o solicitante entende que a decisão pode ser reavaliada pelo próprio órgão ou entidade. Nesse caso, ele apresenta as razões pelas quais considera que a decisão deve ser revista, podendo inclusive indicar informações ou fatos que não tenham sido considerados anteriormente.

Esse pedido é analisado pela própria Autoridade Máxima do órgão ou entidade, que poderá reexaminar a decisão anteriormente proferida.

VI – Recurso à Controladoria-Geral do Estado (CGE)

Esgotadas as instâncias internas do órgão ou entidade, o cidadão poderá interpor recurso à Controladoria-Geral do Estado (CGE), que atuará como instância administrativa recursal.

VII – Recurso à Comissão de Reavaliação de Documentos e Informações (CRDI)

Por fim, poderá ser apresentado recurso à Comissão de Reavaliação de Documentos e Informações (CRDI), que constitui a última instância administrativa para análise de controvérsias relacionadas ao acesso à informação no âmbito do Poder Executivo Estadual.

5.3 - PRAZOS APLICÁVEIS AO ATENDIMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

No atendimento aos pedidos de acesso à informação, devem ser observados os prazos estabelecidos na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e no Decreto Estadual nº 1.359/2015.

Esses prazos aplicam-se tanto às manifestações da Administração Pública, responsáveis pela análise dos pedidos e recursos, quanto às manifestações do cidadão, que pode apresentar recursos ou outras solicitações relacionadas ao pedido de acesso à informação.

A seguir, apresentam-se os principais prazos aplicáveis no âmbito da LAI.

PRAZOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Etapa do processo	Autoridade responsável	Prazo
Resposta ao pedido de acesso à informação	Responsável pelo SIC	20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa
Recurso em 1ª instância	Autoridade Hierarquicamente Superior	5 dias
Recurso em 2ª instância	Autoridade Máxima do órgão ou entidade	5 dias
Pedido de revisão	Autoridade Máxima do órgão ou entidade	Prazo não definido no Decreto nº 1.359/2015*
Reclamação por omissão de resposta	Autoridade de Gerenciamento	5 dias
Recurso à Controladoria-Geral do Estado (CGE)	CGE	10 dias

** O Decreto nº 1.359/2015 não estabelece prazo específico para decisão administrativa no caso de pedido de revisão. Recomenda-se, como boa prática, a adoção do prazo de 5 dias, por analogia ao prazo previsto para análise do recurso em segunda instância.*

PRAZOS DO CIDADÃO

Situação	Prazo
Interposição de recurso administrativo	10 dias, contados da ciência da decisão
Pedido de revisão da decisão	10 dias, contados da ciência da decisão
Reclamação por omissão de resposta	10 dias, contados 30 dias após a apresentação do pedido, caso não haja resposta

A imagem a seguir apresenta, de forma esquemática, o fluxo de tramitação dos pedidos de acesso à informação, com indicação dos prazos aplicáveis à Administração Pública.

FLUXOGRAMA DO SIC.PA

Responsável	Responsável SIC	Autoridade Hierarquicamente Superior	Autoridade Máxima do Órgão	Autoridade Máxima do Órgão	Controlador Geral	CRDI
Prazo da Administração Pública	20 dias + 10 dias	5 dias	5 dias	**	10 dias	
	Solicitação	Recurso 1ª Instância	Recurso 2ª Instância	Pedido de Revisão	Recurso CGE	Recurso CRDI

* O prazo poderá ser prorrogado por mais de 10 dias mediante justificativa de órgão, conforme a Lei de Acesso à informação

** O Decreto nº 1.359/2015 não estabelece prazo para decisão administrativa nessa etapa; recomenda-se, como boa prática, a adoção do prazo de 5 dias, por analogia ao prazo de análise do recurso em segunda instância

SITUAÇÃO ESPECÍFICA: RECLAMAÇÃO POR OMISSÃO DE RESPOSTA

Além das etapas recursais descritas acima, a legislação prevê uma situação específica: quando o pedido de acesso à informação não recebe resposta dentro do prazo legal. Nessa situação, o cidadão poderá apresentar reclamação por omissão de resposta.

A reclamação é dirigida à Autoridade de Gerenciamento, que deverá verificar o ocorrido e se manifestar no prazo de até 5 dias. De acordo com o Decreto nº 1.359/2015, o prazo para apresentação da reclamação começa 30 dias após a apresentação do pedido de acesso à informação, caso ainda não tenha sido fornecida resposta ao solicitante.

Para facilitar a compreensão das diferenças entre recurso, pedido de revisão e reclamação por omissão, apresenta-se a seguir um quadro comparativo com as principais características de cada instrumento, conforme previsto no Decreto Estadual nº 1.359/2015.

DIFERENÇA ENTRE RECURSO, PEDIDO DE REVISÃO E RECLAMAÇÃO POR OMISSÃO

 Recurso	 Pedido de Revisão	 Reclamação por Omissão
Quando é Utilizado	Quando é Utilizado	Quando é Utilizado
Quando o cidadão discorda da resposta ou da negativa de acesso à informação	Quando o cidadão pede para reavaliar a decisão do próprio órgão ou entidade.	Quando não há resposta ao pedido no prazo legal.
Quem Analisa	Quem Analisa	Quem Analisa
Instâncias Superiores Autoridade Máxima CGE/CRDI	Autoridade Máxima do Órgão	Autoridade de Gerenciamento

BOA PRÁTICA DE GOVERNANÇA: SEPARAÇÃO DE FUNÇÕES

Como boa prática de governança e de controle interno, recomenda-se que as funções de Responsável pelo SIC e Autoridade de Gerenciamento sejam exercidas por servidores distintos, de modo a preservar a independência na apreciação de eventuais reclamações relacionadas à omissão de resposta ou a falhas no atendimento aos pedidos de acesso à informação.

5.4 - DESIGNAÇÃO FORMAL DOS RESPONSÁVEIS

Os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual devem manter ato administrativo formal vigente, preferencialmente por meio de portaria interna, com a designação dos responsáveis pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), incluindo seus respectivos substitutos.

A Controladoria-Geral do Estado do Pará (CGE-PA) disponibiliza modelo padrão de ato de designação, em consonância com este guia, contendo orientações quanto às funções, atribuições e responsabilidades, com vistas a promover padronização, segurança jurídica e uniformidade institucional na estruturação do SIC.

5.5 - IMPORTÂNCIA DA ATUALIZAÇÃO DO ATO DE DESIGNAÇÃO

A atualização periódica do ato de designação é essencial para:

- *Evitar a descontinuidade no atendimento ao cidadão;*
- *Manter a regularidade das respostas e decisões recursais;*
- *Reforçar a legitimidade das manifestações institucionais no âmbito da Lei de Acesso à Informação (LAI);*
- *Facilitar auditorias, fiscalizações e ações de controle interno.*

Sempre que houver alteração dos servidores designados, afastamentos prolongados, vacâncias ou mudanças na estrutura organizacional, o ato deverá ser revisto, atualizado e republicado.

5.6 - COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL À CGE-PA

Após a publicação do ato de designação ou de sua atualização, o órgão ou entidade deverá comunicar formalmente à CGE-PA, via PAE, a fim de possibilitar:

- Atualização dos registros institucionais;
- Ajustes de acesso aos sistemas corporativos de transparência e controle;
- Manutenção atualizada do cadastro dos agentes responsáveis pelo SIC no âmbito do Poder Executivo Estadual.

Essa comunicação contribui diretamente para a gestão adequada dos perfis de acesso, o acompanhamento das responsabilidades institucionais e o fortalecimento da governança da transparência pública.

ATENDIMENTO AO SIC

BOAS PRÁTICAS ALINHADAS À LEGISLAÇÃO

CGE
**CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO DO PARÁ**



**GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ**

6.1 - CUMPRIMENTO DE REQUISITOS LEGAIS

- I – Responder no prazo legal (LAI: até 20 dias, prorrogáveis por +10 com justificativa clara).*
- II – Não exigir justificativa do cidadão para fazer o pedido.*
- III – Observar que a resposta seja gratuita (salvo custos de reprodução física).*

Por que isso importa? Respeitar prazos e regras evita litígios, contribui para o exercício do direito à informação e fortalece a confiança pública.

6.2 - LINGUAGEM CLARA, OBJETIVA E ACESSÍVEL

- I – Usar linguagem simples, acessível e orientada ao cidadão (não técnica ou burocrática);*
 - II – Quando a informação já estiver publicada (transparência ativa), orientar “onde” e “como” encontrá-la — incluindo passo a passo, se necessário.*
- Prática recomendada:* Evitar respostas vagas como “a informação está no site”; isso confunde o solicitante e pode dificultar o acesso.

6.3 - ESTRUTURAÇÃO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO

- I – Ter um SIC funcional, com equipe e procedimentos definidos para atendimentos;*
- II – Registrar pedidos com protocolo e acompanhamento de status para o solicitante.*

Boa prática: Consultar o solicitante para esclarecer pedidos ambíguos antes de recusar.

6.4 - TRANSPARÊNCIA ATIVA E PROATIVIDADE

- I – Quando possível, antecipar respostas publicando informações de interesse público mesmo sem solicitação;*
- II – Mapear pedidos de informação que se repetem e disponibilizar na transparência ativa. (Exemplo: contratos e convênios celebrados em 2023 e 2024 pelo órgão ou entidade);*
- III – Reduzir, divulgando a informação nos sites institucionais, a necessidade das demandas passivas por meio do serviço de informação ao cidadão - SIC.*

Resultado: Diminui retrabalho e melhora a eficiência administrativa, fortalecendo a transparência pública.

6.5 - JUSTIFICAR NEGATIVA OU LIMITAÇÃO DE ACESSO

Quando a informação for legalmente restrita:

- I – Informar qual a restrição legal e a justificativa específica (não apenas citar o artigo);*
- II – Indicar possibilidade de recurso e o caminho para fazê-lo. (Princípio da instância recursal previsto na LAI e no decreto estadual 1.359/2015);*
- III – Indicar que o órgão não dispõe da informação.*

TRATAMENTO DE SITUAÇÕES ESPECÍFICAS

CGE
CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO DO PARÁ



**GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ**

7.1 - DOCUMENTOS PREPARATÓRIOS

No âmbito da Administração Pública, o acesso à informação constitui regra geral, enquanto o sigilo representa exceção, somente admitida nas hipóteses expressamente previstas em lei.

Toda negativa ou limitação de acesso deverá ser devidamente fundamentada, observando-se os princípios da legalidade, motivação, transparência, proporcionalidade e interesse público.

Nos termos do art. 7º, §3º da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), o acesso a documentos e informações utilizados como fundamento de decisão administrativa poderá ser temporariamente diferido até a conclusão do processo decisório correspondente.

7.1.1 - CONCEITO DE DOCUMENTO PREPARATÓRIO

Consideram-se documentos preparatórios aqueles produzidos ou utilizados internamente como subsídio à formação de entendimento técnico ou jurídico, que antecedem a formalização do ato administrativo final.

Exemplos:

- *Minutas de atos normativos ainda não publicados;*
- *Pareceres técnicos ou jurídicos em elaboração;*
- *Estudos, notas técnicas e análises preliminares;*
- *Relatórios preliminares de auditoria;*
- *Minutas contratuais em fase de negociação.*

7.1.2 - NATUREZA DO DIFERIMENTO DE ACESSO

O diferimento do acesso não constitui hipótese de sigilo definitivo, tratando-se de medida temporária, destinada a:

- *Resguardar a regularidade do processo decisório;*
- *Evitar interpretações equivocadas de documentos ainda não consolidados;*
- *Preservar a segurança jurídica e a coerência administrativa.*

Após a formalização da decisão administrativa, os documentos que a fundamentaram tornam-se passíveis de acesso, ressalvadas outras hipóteses legais de restrição.

7.1.3 - ORIENTAÇÕES PARA RESPOSTA

A resposta deve conter, sempre que aplicável:

- *Informação de que o processo decisório ainda se encontra em curso;*
- *Esclarecimento de que os documentos poderão ser disponibilizados após a conclusão do ato administrativo;*
- *Indicação expressa do fundamento legal (art. 7º, §3º da LAI);*
- *Indicação da possibilidade de interposição de recurso, nos termos da legislação vigente.*

Importante! A fundamentação deve conter não apenas a referência ao dispositivo legal, mas explicação objetiva, clara e específica do enquadramento da informação solicitada na hipótese de restrição, contribuindo para reduzir dúvidas, insatisfação e judicialização.

7.2 - PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

O atendimento aos pedidos de acesso à informação deve observar a Lei nº 12.527/2011 e as normas relacionadas à proteção de dados pessoais previstas na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

A presença de dados pessoais em documentos públicos não impede o fornecimento da informação solicitada. Nessas situações, o acesso à informação deve ser concedido, adotando-se medidas para proteger dados pessoais eventualmente presentes nos documentos divulgados.

Assim, quando documentos encaminhados em resposta a pedidos de acesso à informação contiverem dados pessoais, recomenda-se adotar técnicas de supressão ou redução parcial de dados pessoais, de forma a preservar a utilidade da informação pública sem comprometer a privacidade dos indivíduos envolvidos.

Exemplos:

a) Relação de servidores ou colaboradores e cópia de processo administrativo

Caso o cidadão solicite acesso a uma lista de servidores ou colaboradores de determinado órgão ou a cópia de processo administrativo, as informações podem ser disponibilizadas, preservando-se as informações relacionadas à atividade pública, como nome, cargo e unidade de lotação.

Nos documentos encaminhados, dados pessoais como CPF completo, endereço residencial, telefone pessoal ou dados bancários devem ser suprimidos ou apresentados de forma parcial, de modo a evitar a exposição indevida dessas informações.

b) Informações sobre beneficiários de programas públicos

Quando não houver previsão legal para divulgação individualizada dos beneficiários, recomenda-se fornecer informações consolidadas ou estatísticas, tais como:

- *Número de beneficiários por município;*
- *Valores totais repassados;*
- *Distribuição por faixa de renda ou categoria.*

Essa prática permite dar transparência na execução da política pública sem expor dados pessoais.

c) Informações sobre pagamento de diárias ou indenizações

Quando solicitado acesso a informações sobre pagamento de diárias, indenizações ou outros valores pagos a pessoas físicas, podem ser fornecidas informações como:

- *Nome do beneficiário;*
- *Cargo ou vínculo com a Administração;*
- *Período da viagem ou atividade;*
- *Valor pago.*

Nesses casos, dados pessoais como CPF completo, endereço residencial ou dados bancários devem ser suprimidos ou apresentados de forma parcial, a fim de evitar a exposição indevida dessas informações.

Boas práticas

Para promover o equilíbrio entre transparência pública e proteção de dados pessoais, recomenda-se que os órgãos e entidades:

- *Viabilizem o acesso às informações públicas solicitadas;*
- *Adotem medidas para proteger dados pessoais presentes nos documentos divulgados;*
- *Realizem ajustes nos documentos quando necessário para evitar a exposição indevida dessas informações.*

7.3 - MONITORAMENTO E MELHORIA CONTÍNUA

- *Avaliar qualidade do atendimento regularmente (o relatório estatístico do SIC mostra isso).*
- *Usar feedback do relatório estatístico do SIC para aperfeiçoar a resposta ao cidadão.*
- *Uma boa prática é analisar pedidos repetidos para identificar temas que podem ser publicados em transparência ativa.*

Principais Conclusões

- *Melhor resposta = legal + útil + cidadã – Respostas apenas “técnicas” são conformes, mas responsivas ao cidadão resolvem mais dúvidas e aumentam confiança pública.*
- *transparência ativa reduz demanda passiva – Agiliza a administração, e melhora a percepção de transparência.*
- *Comunicação clara não é opcional — Facilita o controle social e reduz pedidos repetitivos.*

MODELO PADRÃO

RESPOSTA AO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

CGE
CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO DO PARÁ



**GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ**

8.1 - IDENTIFICAÇÃO

Protocolo: [nº do pedido] Solicitante: [nome do cidadão] Órgão/Entidade: [nome do órgão]
Assunto: Resposta à Solicitação de Acesso à Informação

8.2 - ABERTURA INSTITUCIONAL

Prezado (a) Sr.(a) [Nome do solicitante], em atenção à solicitação registrada sob o protocolo acima informado, apresentada por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), nos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e do Decreto Estadual 1.359/2015, seguem os esclarecimentos solicitados.

8.3 - CORPO DA RESPOSTA (ESCOLHER O CENÁRIO ADEQUADO)

8.3.1 - Cenário A - Informação disponibilizada diretamente

Após análise do pedido, informamos que as informações solicitadas são as seguintes:

- *Descrever objetivamente a informação solicitada;*
- *Apresentar dados, documentos, tabelas ou anexos, quando houver.*

Caso haja documentos, estes seguem anexos a esta resposta ou estão disponibilizados no próprio sistema SIC.

8.3.2 - Cenário B - Informação já disponível em Transparência Ativa

Informamos que os dados solicitados já se encontram disponíveis para consulta pública, em observância ao princípio da transparência ativa.

Acesso:

- *Acesse o site: [nome do portal]*
- *Caminho: [menu/submenu/página]*
- *Link direto: <https://www.cge.pa.gov.br/termo-de-cooperacao-convenios-e-afins>*

Caso encontre dificuldades no acesso ou necessite de orientação adicional, este SIC permanece à disposição.

8.3.3 - Cenário C - Pedido genérico ou necessidade de esclarecimento

Verificou-se que o pedido apresentado possui caráter genérico e não permite a adequada identificação da informação pretendida.

Assim, nos termos do art. 11 da Lei nº 12.527/2011, solicitamos, se possível, o detalhamento ou esclarecimento do pedido, a fim de viabilizar o seu correto atendimento.

8.3.4 - Cenário D – Negativa de Acesso (com fundamentação)

Após análise, informamos que a informação solicitada não pode ser disponibilizada, em razão de:

- *Descrever objetivamente o motivo;*
- *Fundamento legal: artigo, inciso e norma aplicável.*

Ressaltamos que a negativa não afasta o direito de recurso, nos termos da legislação vigente.

8.3.5 - Cenário E - Dados Pessoais ou Informação Parcial

A informação solicitada envolve dados pessoais protegidos por sigilo legal. Assim, foi realizada a disponibilização parcial da informação, com a devida anonimização, conforme previsto na legislação aplicável.

8.4 - ORIENTAÇÃO SOBRE RECURSO

Caso o solicitante não concorde com a resposta apresentada, é assegurado o direito de interposição de recurso administrativo, no prazo legal, por meio do próprio sistema do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), conforme previsto na Lei nº 12.527/2011 e no Decreto Estadual nº 1.359/2015.

No recurso, o cidadão poderá manifestar de forma fundamentada as razões de sua discordância, indicando, se possível, os pontos da resposta que entende não terem sido adequadamente atendidos, bem como eventuais elementos que justifiquem a revisão da decisão administrativa.

A autoridade responsável pela análise do recurso deverá reavaliar o pedido e a resposta inicialmente fornecida, podendo decidir pela manutenção, complementação ou revisão da resposta, observando sempre os princípios da transparência, da motivação dos atos administrativos e do direito fundamental de acesso à informação.

A decisão recursal será devidamente fundamentada e comunicada ao solicitante por meio do sistema SIC, dentro dos prazos estabelecidos na legislação aplicável.

8.5 - ENCERRAMENTO

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais e reiteramos o compromisso desta Administração com a transparência pública e o acesso à informação.

Atenciosamente,

[Nome da Autoridade Responsável] [Cargo]

[Órgão / Entidade]

Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Boas práticas incorporadas ao modelo

- *Linguagem clara e respeitosa;*
- *Fundamentação legal sem excesso de juridiquês;*
- *Orientação prática ao cidadão;*
- *Evita respostas evasivas;*
- *Facilita auditoria (CGE, TCE);*
- *Contribui para as avaliações (PNTP, ITGP).*

MATRIZ COMPARATIVA

CGE
CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO DO PARÁ



**GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ**

A tabela a seguir apresenta uma matriz comparativa de critérios relacionados à qualidade das respostas fornecidas ao cidadão no âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). O objetivo é orientar as unidades responsáveis quanto às boas práticas de atendimento, evidenciando, de forma didática, exemplos de respostas inadequadas e adequadas, à luz dos princípios da transparência pública e do direito de acesso à informação. A matriz busca contribuir para a padronização, melhoria da comunicação institucional e fortalecimento da cultura de transparência na Administração Pública.

Tabela 3 – Critérios Avaliados: Resposta ao Cidadão

Critério Avaliado	Resposta Inadequada	Resposta Adequada (Boa Prática)
Tempestividade	Resposta fora do prazo legal ou sem justificativa de prorrogação.	Resposta dentro do prazo legal, com prorrogação formal e justificada quando necessária.
Clareza da linguagem	Uso excessivo de termos técnicos e jurídicos, dificultando a compreensão do cidadão.	Linguagem simples, objetiva e acessível, orientada ao cidadão.
Objetividade	Texto genérico, sem responder diretamente ao que foi solicitado.	Responde exatamente ao objeto do pedido, sem rodeios.
Completude da informação	Informação parcial sem justificativa ou omissão de dados relevantes.	Informação completa ou indicação clara da impossibilidade legal de fornecimento.
Fundamentação legal	Cita apenas o número do artigo, sem explicar o motivo da negativa ou limitação.	Fundamentação legal acompanhada de explicação clara e contextualizada.
Transparência ativa	"A informação está no site" sem indicar onde localizar.	Indica caminho detalhado, link direto e orientação passo a passo.
Tratamento de pedidos genéricos	Indeferimento automático do pedido por suposta genericidade.	Solicitação de esclarecimento ao cidadão antes de qualquer negativa.

Critério Avaliado	Resposta Inadequada	Resposta Adequada (Boa Prática)
Tratamento de dados pessoais	Divulga dados pessoais ou nega integralmente sem análise.	Aplica anonimização e fornece acesso parcial sempre que possível.
Tom institucional	Resposta fria, defensiva ou impessoal.	Tom respeitoso, colaborativo e orientado ao atendimento ao cidadão.
Orientação sobre recursos	Não informa a possibilidade de recurso.	Informa claramente o direito ao recurso, prazo e forma de interposição.
Padronização	Cada servidor responde de forma distinta, sem modelo.	Uso de modelo institucional padronizado.
Rastreabilidade e controle	Resposta sem referência ao protocolo ou autoridade responsável.	Identificação do protocolo, autoridade responsável e unidade do SIC.
Conformidade com LAI	Foco apenas na defesa do órgão.	Foco no direito fundamental de acesso à informação.
Visão de governança	Trata o pedido como "favor" ou "ônus administrativo".	Trata o pedido como instrumento legítimo de controle social.

Tabela 4 – Matriz Resumida

NÃO FAZER	FAZER
Negar sem explicar	Fundamentar e explicar
Usar juridiquês	Usar linguagem cidadã
Responder genericamente	Responder objetivamente
Omitir caminhos e links	Orientar com passo a passo
Tratar pedido como problema	Tratar como direito do cidadão

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOB RESPONSABILIDADE DE OUTRO ÓRGÃO

CGE
CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO DO PARÁ



**GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ**

Quando a informação solicitada não for de competência do órgão demandado, deverá ser adotada uma das seguintes providências:

- *Informar ao cidadão, de forma clara e objetiva, qual órgão ou entidade detém a informação; ou*
- *Sempre que possível, promover o redirecionamento do pedido, nos termos do Decreto Estadual nº 1.359/2015.*

Essa prática fortalece a cooperação institucional, reduz retrabalho e assegura maior eficiência no atendimento.

Os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual deverão elaborar e encaminhar à Controladoria-Geral do Estado do Pará (CGE-PA), até 31 de janeiro de cada exercício, o Relatório Anual de Avaliação e Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, referente ao exercício anterior, nos termos do art. 61 do Decreto Estadual nº 1.359/2015.

O relatório constitui instrumento de prestação de contas institucional e de acompanhamento da implementação da Lei de Acesso à Informação, permitindo avaliar o funcionamento da transparência ativa e passiva no âmbito do órgão ou entidade. Para esse fim, o documento deverá contemplar a análise das demandas registradas no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), bem como a avaliação das informações disponibilizadas em transparência ativa, possibilitando a identificação de oportunidades de aprimoramento na divulgação de informações de interesse público.

O relatório anual deverá integrar dados estatísticos extraídos do sistema e-SIC com análise qualitativa das informações, permitindo contextualizar os resultados observados, identificar tendências e registrar as ações institucionais voltadas ao aprimoramento do acesso à informação.

As informações estatísticas relativas ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação deverão também ser divulgadas no sítio eletrônico institucional do órgão ou entidade, em observância ao art. 43 do Decreto Estadual nº 1.359/2015.

Com o objetivo de orientar e padronizar a elaboração do documento, a CGE disponibiliza modelo orientativo, contendo estrutura e campos recomendados para consolidação das informações pelos órgãos e entidades.

RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DA LAI

CGE
CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO DO PARÁ



**GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ**

11.1 - RESPONSABILIDADE

A elaboração e o encaminhamento do relatório constituem atribuição da Autoridade de Gerenciamento, sem prejuízo da colaboração das áreas técnicas envolvidas.

11.2 - CONTEÚDO MÍNIMO

O relatório deverá apresentar informações consolidadas sobre a implementação da Lei de Acesso à Informação no âmbito do órgão ou entidade, contemplando, no mínimo:

- *Quantidade total de pedidos de acesso à informação recebidos no período;*
- *Percentual de respostas fornecidas dentro do prazo legal;*
- *Tempo médio de resposta às solicitações;*
- *Quantidade de recursos administrativos interpostos e sua respectiva classificação;*
- *Principais temas ou assuntos demandados pelos solicitantes;*
- *Principais fundamentos utilizados para negativa ou limitação de acesso à informação;*
- *Avaliação da transparência ativa do órgão ou entidade, incluindo análise das informações disponibilizadas no sítio institucional;*
- *Ações adotadas para aprimoramento da transparência ativa e do atendimento ao cidadão.*
- *Sempre que possível, recomenda-se que os dados sejam acompanhados de análise interpretativa, evidenciando tendências observadas, fragilidades identificadas e medidas adotadas para aprimorar o acesso à informação no âmbito institucional.*

11.3 - USO DE DADOS ESTATÍSTICOS DO E-SIC

Os dados estatísticos do sistema e-SIC constituem importante fonte de informação para a elaboração do relatório anual, permitindo identificar padrões de atendimento, prazos de resposta, volume de demandas e perfil dos solicitantes.

Contudo, o relatório estatístico do sistema não substitui o relatório anual, devendo ser utilizado como insumo para elaboração do relatório analítico, no qual são apresentadas interpretações, avaliações institucionais e ações adotadas para aprimoramento da transparência pública.

A melhoria contínua da transparência passiva exige organização interna, definição clara de responsabilidades e monitoramento sistemático de desempenho. Recomenda-se a adoção das seguintes boas práticas:

APRIMORAMENTO DO **PROCESSO DE ATENDIMENTO**

CGE
CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO DO PARÁ



**GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ**

12.1 - GERENCIAMENTO DE RISCOS

Identificar riscos que possam comprometer a qualidade do atendimento, tais como:

- *Perda de prazo legal;*
- *Respostas incompletas ou imprecisas;*
- *Negativas sem fundamentação adequada;*
- *Divulgação indevida de dados pessoais;*
- *Falhas na tramitação interna dos pedidos.*

O mapeamento permite a adoção de medidas preventivas, corretivas e de mitigação, ampliando a segurança jurídica.

12.2 - DESENHO DO FLUXO PROCESSUAL

Estruturar o fluxo interno de atendimento, definindo:

- *Etapas de recebimento, triagem e classificação;*
- *Encaminhamento às áreas técnicas;*
- *Pontos de decisão;*
- *Prazos internos;*
- *Instâncias recursais.*

A formalização do fluxo reduz falhas, retrabalho e riscos de descumprimento legal.

12.3 - DEFINIÇÃO DE RESPONSABILIDADES

Designar formalmente:

- *Responsável pelo SIC;*
- *Autoridade hierarquicamente superior para análise de recursos;*
- *Áreas técnicas responsáveis pelo fornecimento das informações.*

12.4 - BANCO DE RESPOSTAS

Manter repositório interno com:

- *Modelos de respostas frequentes;*
- *Fundamentações padronizadas;*
- *Links de transparência ativa;*
- *Orientações para anonimização de dados pessoais.*

12.5 - MONITORAMENTO DE PEDIDOS RECORRENTES

Identificar temas frequentemente demandados e priorizar sua publicação na transparência ativa, reduzindo a demanda passiva via e-SIC.

12.6 - MONITORAMENTO DE INDICADORES

Acompanhar indicadores como:

- *Percentual de respostas no prazo;*
- *Tempo médio de atendimento;*
- *Percentual de prorrogações;*
- *Índice de recursos;*
- *Principais fundamentos de negativa.*



APOIO INSTITUCIONAL DA CGE-PA

CGE
CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO DO PARÁ



**GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ**

A análise contínua desses dados transforma o SIC em instrumento estratégico de gestão pública, fortalecendo a governança da transparência.

A Controladoria-Geral do Estado do Pará (CGE-PA), no exercício de sua missão institucional de fomentar a transparência, a integridade e o controle interno, encontra-se à disposição dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual para:

- *Orientações técnicas sobre aplicação da LAI;*
- *Apoio na estruturação e melhoria do SIC;*
- *Reuniões técnicas;*
- *Capacitações e palestras;*
- *Esclarecimentos sobre fluxos, prazos, fundamentações e transparência ativa.*

As solicitações de apoio poderão ser formalizadas por meio de processo administrativo eletrônico (PAE), direcionado à CGE-PA.

Contato institucional: controladoria@cge.pa.gov.br

Telefone: (91) 3239-6450 / 3239-6483



ANEXO I - CHECKLIST DE GOVERNANÇA DO SIC

Este checklist tem por finalidade apoiar gestores, Autoridades de Gerenciamento e os agentes envolvidos na implementação, no monitoramento e na avaliação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), na verificação do grau de conformidade normativa, da maturidade institucional e da efetividade da governança da transparência.

O instrumento está alinhado às disposições da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e do Decreto Estadual nº 1.359/2015, e busca contribuir para o fortalecimento da transparência pública, para a melhoria dos processos institucionais relacionados ao acesso à informação e para o aprimoramento do atendimento ao cidadão no âmbito dos órgãos e entidades.

Estrutura e Designações formais

- ☐ Existe ato administrativo vigente (portaria) designando os responsáveis pelo SIC?
- ☐ O ato inclui substitutos para evitar descontinuidade?
- ☐ A Autoridade de Gerenciamento da LAI está formalmente designada?
- ☐ A Autoridade Hierarquicamente Superior para análise de recursos está definida?
- ☐ O Dirigente Máximo está ciente de sua competência recursal?
- ☐ O ato de designação foi atualizado após mudanças de pessoal ou estrutura?

Fluxo Interno de Atendimento

- ☐ Existe fluxo formalizado de tramitação dos pedidos do SIC?
- ☐ Estão definidos os prazos internos para resposta das áreas técnicas?
- ☐ O fluxo prevê pontos de decisão claros (fornecer, pedir complemento ou fundamentar negativa)?
- ☐ As áreas técnicas sabem que são responsáveis por produzir as informações?
- ☐ O processo de atendimento é rastreável e documentado?

Padronização e Qualidade das Respostas

- ☐ O órgão utiliza modelos padronizados de resposta?
- ☐ As negativas são sempre fundamentadas com explicação clara, e não apenas citação de artigo?
- ☐ As respostas utilizam linguagem simples e acessível ao cidadão?
- ☐ Quando a informação já está no site, é indicado o caminho e link direto?
- ☐ Há orientação padronizada para anonimização de dados pessoais?

Monitoramento e Indicadores

- ☐ O órgão acompanha os indicadores disponíveis no sistema SIC?
- ☐ É monitorado o percentual de respostas dentro do prazo legal?

- ☐ É analisado o tempo médio de resposta?
- ☐ São avaliados os pedidos recorrentes para possível inclusão na transparência ativa?
- ☐ São analisados os motivos de negativa e de recursos interpostos?
- ☐ Os dados do SIC são utilizados para aperfeiçoar fluxos internos?

Transparência Ativa

- ☐ Informações frequentemente solicitadas já foram publicadas no site institucional?
- ☐ As páginas de transparência estão atualizadas?
- ☐ As informações estão organizadas de forma clara e de fácil localização?
- ☐ Há integração entre as áreas responsáveis pela transparência ativa e o SIC?

Proteção de Dados Pessoais

- ☐ Há orientação interna sobre tratamento de dados pessoais em respostas do SIC?
- ☐ Documentos enviados passam por análise prévia para evitar divulgação indevida de dados sensíveis?
- ☐ O órgão aplica anonimização parcial sempre que possível?

Melhoria Contínua

- ☐ O órgão realiza revisões periódicas do fluxo do SIC?
- ☐ São promovidas capacitações internas sobre LAI e atendimento ao cidadão?
- ☐ As falhas identificadas em recursos ou atrasos geram ações corretivas?
- ☐ O órgão utiliza o SIC como instrumento de gestão e não apenas de resposta?

Se a maioria das respostas for "SIM", o SIC do órgão está estruturado, seguro e alinhado às boas práticas de governança da transparência pública.

ANEXO II

Uso RECOMENDADO às unidades do SIC

CONJUNTO DE MODELOS PADRONIZADOS destinados à gestão eficiente de pedidos problemáticos, com vistas à conformidade legal, às boas práticas e à segurança jurídica, especialmente nos casos de elevado impacto operacional à equipe SIC.

MODELOS – PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO PROBLEMÁTICOS

1. PEDIDO GENÉRICO, SEM OBJETIVIDADE OU SEM CLAREZA

Enquadramento Pedido que:

Não delimita período, objeto ou unidade;

Impede a identificação precisa da informação solicitada.

MODELO – SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTO (BOA PRÁTICA)

Protocolo: [nº]

*Assunto: Solicitação de esclarecimento – Pedido de acesso à informação Prezado (a) Sr. (a) [Nome],
Em atenção à solicitação registrada sob o protocolo acima, verificou-se que o pedido apresentado possui caráter genérico, não sendo possível identificar com precisão a informação pretendida.*

Nos termos do art. 11 da Lei nº 12.527/2011, solicitamos, se possível, o esclarecimento ou detalhamento do pedido, indicando, por exemplo:

Período de interesse;

Unidade ou órgão relacionado;

Tipo específico de informação desejada.

O detalhamento permitirá o adequado processamento do pedido pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Permanecemos à disposição para orientações adicionais. Atenciosamente,

Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Boa prática: não negar de imediato.

Erro comum: indeferir automaticamente.

2. PEDIDO DESARRAZOADO OU DESPROPORCIONAL (ALTO CUSTO OPERACIONAL)

Enquadramento Pedido que:

Exige consolidação inédita de dados;

Envolve volume excessivo de documentos;

Demanda esforço desproporcional da equipe;

Compromete a razoabilidade administrativa.

Importante!

Não é negativa automática. Deve haver fundamentação concreta. Nos casos de grande volume de documentos, o órgão poderá, de forma justificada, oferecer alternativas como consulta digital, fracionamento do envio ou agendamento para acesso.

MODELO – LIMITAÇÃO POR DESPROPORCIONALIDADE (COM ORIENTAÇÃO)

Protocolo: [nº]

*Assunto: Resposta à solicitação de acesso à informação Prezado (a) Sr. (a) [Nome],
Após análise do pedido registrado, informamos que a solicitação, nos termos em que foi formulada, demandaria a realização de levantamentos extensos, consolidação inédita de informações e mobilização excessiva de recursos humanos, o que extrapola as atribuições do SIC previstas na Lei nº 12.527/2011.*

Ressaltamos que a LAI prevê o acesso à informação existente, não impondo à Administração Pública o dever de produzir dados, relatórios ou cruzamentos específicos.

Dessa forma, sugerimos, se houver interesse, a reformulação do pedido, com delimitação de:

Período específico;

Tipo de documento;

Unidade responsável.

Permanecemos à disposição para orientar quanto à melhor forma de acesso às informações disponíveis.

Atenciosamente,

Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Defensável em auditoria

Alinhado à CGE

Evita judicialização.

3. PEDIDO DE INFORMAÇÃO PROTEGIDA POR SIGILO LEGAL

Enquadramento Pedido que envolve:

Informação sigilosa;

Dados protegidos por legislação específica;

Hipóteses legais de restrição de acesso.

MODELO – NEGATIVA FUNDAMENTADA

Protocolo: [nº]

Assunto: Resposta à solicitação de acesso à informação Prezado (a) Sr.(a) [Nome],

Informamos que a informação solicitada não pode ser disponibilizada, em razão de estar protegida por sigilo legal, conforme disposto no art. [artigo/inciso] da Lei nº 12.527/2011 e demais normas aplicáveis.

A restrição decorre de (explicação objetiva do motivo do sigilo), não sendo possível o fornecimento da informação sem violação à legislação vigente.

Ressaltamos que é assegurado o direito de interposição de recurso, no prazo legal, por meio do próprio sistema SIC.

Atenciosamente,

Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Fundamentação clara;

Linguagem objetiva;

Indica direito ao recurso.

4. PEDIDO ENVOLVENDO DADOS PESSOAIS OU SENSÍVEIS

Enquadramento Pedido que:

Envolve dados pessoais;

Admite acesso parcial;

Exige anonimização.

MODELO – ACESSO PARCIAL COM ANONIMIZAÇÃO

Protocolo: [nº]

Assunto: Resposta à solicitação de acesso à informação Prezado(a) Sr.(a) [Nome],

A solicitação apresentada envolve dados pessoais protegidos por sigilo legal.

Assim, em observância à legislação vigente, foi realizado o acesso parcial à informação, mediante anonimização dos dados pessoais, preservando-se o direito à informação e a proteção da privacidade.

*Os dados disponibilizados seguem anexos a esta resposta. Atenciosamente,
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC*

5. PEDIDO QUE NÃO SE ENQUADRA NA LAI (OUVIDORIA / DENÚNCIA)

Enquadramento Pedido que:

Não solicita informação;

Trata de reclamação, denúncia ou providência administrativa.

MODELO – REDIRECIONAMENTO ADEQUADO

Protocolo: [nº]

*Assunto: Esclarecimento quanto ao enquadramento da demanda Prezado (a) Sr. (a) [Nome],
Após análise do pedido, verificou-se que a demanda apresentada não se caracteriza como solicitação de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527/2011.*

O conteúdo refere-se a matéria própria de (ouvidoria / denúncia / reclamação), devendo ser encaminhado por meio do canal adequado.

Para facilitar, orientamos o acesso ao seguinte canal: (link do sistema SIGO, por exemplo).

Atenciosamente,

Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

6. PEDIDO DE DOCUMENTO PREPARATÓRIO

Enquadramento

Pedido que solicita acesso a documentos que:

Ainda estão em fase de elaboração;

Subsidiar decisão administrativa ainda não concluída;

Integram processo decisório em andamento.

Nesses casos, o acesso pode ser temporariamente diferido, nos termos do art. 7º, §3º da Lei nº 12.527/2011.

MODELO – DIFERIMENTO DE ACESSO A DOCUMENTO PREPARATÓRIO

Protocolo: [nº]

Assunto: Resposta à solicitação de acesso à informação Prezado (a) Sr. (a) [Nome],

Em atenção ao pedido de acesso à informação registrado sob o protocolo acima, informamos que os documentos solicitados possuem natureza preparatória, pois estão sendo utilizados como subsídio para processo decisório ainda em curso no âmbito deste órgão.

Nos termos do art. 7º, §3º da Lei nº 12.527/2011, o acesso a documentos utilizados como fundamento de decisão administrativa poderá ser diferido até a conclusão do ato decisório correspondente.

Esclarecemos que, após a formalização da decisão administrativa, os documentos poderão ser disponibilizados, ressalvadas eventuais restrições legais específicas.

Ressaltamos que permanece assegurado o direito de interposição de recurso, no prazo legal, por meio do próprio sistema SIC, conforme a legislação vigente.

*Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais. Atenciosamente,
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC*

BOAS PRÁTICAS TRANSVERSAIS (IMPORTANTE)

Nunca usar tom defensivo

Sempre orientar o cidadão

Evitar respostas automáticas

Registrar fundamentação clara

Pensar na resposta como ato administrativo

Lembre-se!

“A transparência aproxima governo e cidadão e fortalece a confiança no Estado. ”



CGE

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DO PARÁ



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ