

ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA DA COVID-19 2.0

Divulgação: 06 de novembro de 2020

Visite o site: [transparenciacovid19.ok.org.br](https://transparenciacovid19.ok.org.br)



TOOLKIT #3 | TRANSPARÊNCIA COVID-19

# Atendendo a pedidos de acesso à informação no contexto da Covid-19

---

***A transparência durante a pandemia também é uma questão de saúde pública; este guia reúne orientações para que esse direito seja garantido frente aos desafios da gestão***

APOIO:



A transparência e o acesso à informação são ferramentas essenciais para o enfrentamento da pandemia de Covid-19, pois fornecem evidências para a tomada de decisão e auxiliam no monitoramento da evolução da doença. Além disso, são direitos fundamentais dos cidadãos, que não podem ser suspensos em quaisquer condições.

No entanto, a pandemia impôs dificuldades concretas a gestores e gestoras públicas, que impactam diretamente o funcionamento dos órgãos e entidades: (1) muitos servidores públicos estão em regime de teletrabalho; (2) o atendimento presencial possui limitações em decorrência das medidas de distanciamento social; (3) há limitações no acesso a alguns arquivos e documentações físicas; e, por fim, (4) servidores tiveram suas funções alteradas para se dedicar ao combate dos efeitos da pandemia.

Para assegurar que o direito de acessar informações públicas continue sendo devidamente garantido pelos órgãos e entidades em um contexto tão desafiador, este guia propõe um conjunto de recomendações e boas práticas. A publicação integra a série de **Toolkits para Gestão Pública**, elaborada pela Open Knowledge Brasil (OKBR), em parceria com o Instituto de Governo Aberto (IGA).

## **Pedidos de acesso à informação como instrumento para abertura de dados**

Os pedidos de acesso à informação são instrumentos previstos na [Lei de Acesso à Informação \(LAI\)](#), além de insumos importantes para melhoria da gestão de processos e políticas públicas. Se houver um processo bem definido para seu acompanhamento interno, eles podem ser importantes aliados para aprimorar a transparência ativa do governo.

Isso porque a demanda da sociedade por dados e informação é um excelente indicador para a priorização da abertura de dados. Quando uma informação é solicitada frequentemente, além de ficar evidente que há uma demanda social, pode ser uma oportunidade para organização, consolidação e publicização dos dados. Com isso, os governos não só atendem aos pedidos de informação específicos (transparência passiva), mas também passam a divulgá-los de modo ativo (transparência ativa), reduzindo a busca individualizada e beneficiando todo o conjunto da sociedade.

Além de apoiar a priorização de abertura, os pedidos de informação também podem servir como alertas para eventuais falhas de controle e gestão interna, trazendo melhorias em eficiência e transparência da gestão pública.

### # PROBLEMAS IDENTIFICADOS:

- Necessidade de procedimentos para garantir que servidoras e servidores possam seguir realizando o atendimento em trabalho remoto;
- Ausência de orientações gerais para todos os órgãos e entidades públicas a fim de garantir o acesso à informação diante das restrições causadas pela pandemia;
- Necessidade de transposição das atividades que ocorriam presencialmente para meios eletrônicos.

### # Questões a serem respondidas por esse Toolkit:

Quais são os principais procedimentos recomendados para garantir o acesso à informação em tempos de pandemia?

Como se organizar internamente para que os pedidos de acesso à informação sejam atendidos dentro do prazo e com a qualidade necessária, mesmo com as restrições causadas pela pandemia?

## #GUIA PARA GARANTIA DO ACESSO À INFORMAÇÃO

### Processo de atendimento do Pedido de Informação

#### 1. Recebimento

Sistema Eletrônico (e-SIC)

Correspondência Física

Telefone

e-mail

#### 2. Governança

Pontos focais de atendimento

Procedimentos internos de análise

Gestão da Informação

Relacionamento com órgão de monitoramento

#### 3. Análise

##### Informação disponível:

online

em sistemas eletrônicos

fisicamente

#### 4. Acesso

Links para páginas e sistemas

Disponibilização de documentos

Orientações para acesso pessoal



#### 5. Resposta

Levantamento de dados

Linguagem simples

Assessorias de comunicação  
e jurídica (se necessário)

Validação da Resposta

#### 4. Negativa

Impossibilidade de coleta

Indisponibilidade do dado

Alternativa para o acesso



#### 5. Resposta

Orientações para novo pedido

Linguagem simples

Assessorias de comunicação  
e jurídica (se necessário)

Validação da Resposta

## Orientação 1: No recebimento do pedido

É fundamental que os órgãos ou entidades públicas possuam diversos canais legítimos para o acolhimento de pedidos de acesso à informação, de forma que a maior diversidade possível de pessoas possa exercer esse direito.

No entanto, a pandemia impôs importantes restrições ao atendimento presencial. Por isso, é essencial que as **formas não presenciais** de recebimento do pedido sejam **privilegiadas** e, também, sejam disponibilizados **canais alternativos**, como telefone e e-mail.

Mas, independente da forma de entrada, é essencial que todas as solicitações de informação sejam **registradas ou direcionadas para o Sistema Eletrônico**, possibilitando o *acompanhamento, o registro de histórico e a abertura de recursos*.

Caso o município ou Estado não possua Sistema Eletrônico para o recebimento dos pedidos de acesso à Informação, a Controladoria Geral da União disponibiliza gratuitamente o [Módulo de Acesso à Informação aos entes que aderirem ao Sistema Fala.Br](#).

Para entender melhor as características e dicas para um Sistema Eletrônico completo, confira o Guia para gestores públicos [Por dentro do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão \(e-SIC\)](#).

## Orientação 2: Da governança interna

Uma vez recebido o pedido de acesso à informação, é importante que os órgãos e entidades possuam uma organização interna para acolher a solicitação, **encaminhar** para as áreas técnicas competentes, **formatar** a resposta em uma linguagem simples e compreensível e **validar** com a autoridade responsável.

A indicação de servidores e servidoras que atuem como **pontos focais de acesso à informação** é uma forma de garantir que haja uma pessoa ou equipe responsável por realizar os procedimentos acima listados em cada órgão ou entidade.

É ideal que as pessoas designadas como pontos focais possuam **suplentes** que possam substituí-los(as) em caso de férias, licenças ou realocação para outras funções, como tem acontecido em virtude da pandemia. Esses pontos focais podem construir redes de trocas e apoio mútuo no exercício dessa função.

Além da designação de pontos focais, os órgãos podem estabelecer procedimentos para comunicação e encaminhamento dos pedidos de acesso à informação entre as áreas técnicas, assessorias e gabinetes. Os procedimentos devem promover a **eficiência**, o **controle dos prazos** e a **proteção de eventuais dados pessoais e sigilosos**, ainda que sejam feitos por meio de e-mails institucionais ou por sistemas próprios de tramitação.

Para fechar o ciclo de governança interna, é essencial que **os órgãos de coordenação da política de transparência** (sejam eles a controladoria, ouvidoria ou as secretarias do governo) estabeleçam **normativos e procedimentos** para orientar os órgãos, promovam **espaços de formação e trocas de informação** e criem **canais de comunicação** interna para tirar dúvidas e realizar consultas. Essas ações permitem o alinhamento entre os órgãos e garante que os pedidos de acesso à informação sejam atendidos conforme as diretrizes internas para o cumprimento da LAI.

## Orientação 3: Na análise do pedido

Depois de estabelecer os canais de entrada de um pedido de informação e os procedimentos internos para seu tratamento, passa-se a analisar o conteúdo da solicitação.

Inicialmente, os pedidos de informação podem ser classificados em:

- **Pedidos Simples** - Informações e dados que já estão disponíveis em sites e portais ou as informações podem ser consultadas e consolidadas a partir do acesso aos sistemas remotos.
- **Pedidos Complexos** - Informações e dados que estão armazenados em arquivos físicos ou sistemas que demandam acesso presencial.

No caso de pedidos simples, a elaboração da resposta pode ser feita de modo remoto pelos(as) servidores(as) e o acesso pode ser concedido de forma tempestiva. Já os pedidos complexos, demandam maior atenção e articulação interna. No próximo item, trazemos algumas orientações para a resposta.

## Orientação 4: Na elaboração da resposta

A elaboração da resposta enviada ao pedido de informação deve ser um processo de construção conjunta dentro do órgão, passando pelas fases de:

# **análise** do conteúdo do pedido de informação pelo ponto focal de acesso à informação (checagem da complexidade do pedido; da competência para resposta do ente federado e do órgão acionado; e, em caso positivo, da indicação da área técnica responsável pela resposta);

# **direcionamento** do pedido para a área técnica competente pela informação solicitada;

# **elaboração** do texto da resposta, buscando garantir que as informações enviadas atendam à solicitação, possuam orientações completas e estejam em linguagem objetiva e compreensível;

# se necessário, **auxílio da assessoria de comunicação** para adequação da linguagem ou da **assessoria jurídica** para embasamento e conformidade legal;

# **validação da resposta** elaborada pela autoridade responsável;

É importante que os **fluxos de comunicação** entre as/os servidores sejam registrados, de modo que haja um **histórico** do atendimento daquele pedido e apoiem, eventualmente, um processo de abertura daqueles dados. **E-mails institucionais** ou **sistemas internos de comunicação e tramitação de documentos** podem ser utilizados para esse fim, especialmente quando consideramos servidores em regime de teletrabalho.

Uma preocupação importante também deve ser com a **segurança das informações e comunicação** quando se está no trabalho remoto, especialmente quando se trata de pedidos de informação relativos a **dados pessoais ou dados**



**sigilosos.** Assim, é essencial que os sistemas eletrônicos utilizados possuam **mecanismos de segurança** que previnam o acesso indesejado, sistemas proteção por senha e concessão de acesso limitada aos servidores designados.

Durante esses procedimentos, é fundamental também considerar o prazo de atendimento de pedidos (20 dias, prorrogáveis - sob justificativa - por mais 10) e a apresentação de respostas com linguagem simples e que traduzam o histórico e acúmulo de informações.

A partir dessa primeira análise dos pedidos registrados, no contexto da pandemia da Covid-19, o atendimento pode seguir três caminhos:

### **Pedidos simples:**

**#1: Disponibilização do link para acesso às informações e dados solicitados,** bem como orientação de como encontrar a informação no link disponibilizado. *Essa ressalva é importante, pois por vezes é necessário a indicação da localização da informação no site para além da indicação do link!*

**#2: Disponibilização dos arquivos com as informações ou dados solicitados,** quando a informação solicitada puder ser acessada remotamente pelos servidores públicos. *Nesses caso, também é importante que se explique as informações que constam nos arquivos em anexo.*

### **Pedidos complexos:**

**#3: Caso a informação ou documento solicitado só puder ser acessada presencialmente,** o órgão deve explicar as restrições ao acesso presencial aos órgãos públicos e indicar que o requerente deverá abrir um novo pedido de informação quando o órgão estiver em processo de retomada do atendimento presencial. Nos casos dos entes que estão em processo de reabertura, indicar os protocolos de segurança para o atendimento presencial, como agendamento, utilização de máscara e distanciamento social.

## Orientação 5: Da negativa de acesso

Seja pela **impossibilidade de coleta do dado ou informação**, por demandar **cópias físicas** de documentos, ou a necessidade de **acesso presencial** a documentos e sistemas, é essencial que a justificativa da negativa da solicitação de informação seja fornecida de maneira completa em seu atendimento, indicando a necessidade de abertura de um novo pedido de informação a partir da retomada dos atendimentos ou do trabalho presencial.

Sempre que possível, é interessante que os órgãos e entidades **forneçam alternativas** para o acesso às informações solicitadas, sejam por meio de acesso à outros sites e portais governamentais ou seja orientando quanto a um eventual retorno do atendimento presencial.

## #DO PEDIDO AO ATENDIMENTO DO PEDIDO

### Fluxo de **resposta**

**Registro** do Pedido de Informação



**Ponto Focal** recebe o Pedido

**Pedidos Simples:**

Informação na internet  
Sistemas de acesso remoto



**Pedidos complexos:**

Arquivos físicos  
Sistemas presenciais



**Encaminhamento** para área Técnica

**Acesso:**

Levantamento da Informação

**Negativa:**

Justificativa  
Orientações para novo pedido



Elaboração da **Resposta**



Validação da **Autoridade Responsável**



Pedido **Atendido**

## **REFERÊNCIAS DE FLUXO E GUIAS**

Portaria que regulamenta o conjunto de normas e procedimentos para o Fluxo de Pedidos de Acesso à Informação no âmbito do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA ([link](#))

Política de Monitoramento do atendimento dos pedidos de acesso à informação pela Controladoria Geral da União - CGU ([link](#))

Fluxo de Monitoramento das Omissões da LAI - Controladoria Geral da União ([link](#))

Guia de Boas Práticas do SIC e da LAI - FUNAI ([link](#))

## #PARA FORTALECER A TRANSPARÊNCIA E O ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



Capacitações	Materiais de orientação e consulta	Redes de servidores
<p>Realizar encontros formativos</p> <p>Apresentar conteúdos</p> <p>Promover atividades práticas</p> <p>Apresentar temas atuais e como se relacionam</p>	<p>Possibilitar a consulta a qualquer momento</p> <p>Fornecer orientação para os servidores e cidadãos</p> <p>Construir um repositório de boas práticas</p>	<p>Estabelecer espaços de escuta e troca</p> <p>Possibilitar a criação de conhecimento coletivo</p> <p>Promover a troca de experiências e fortalecimento da pauta</p> <p>Estimular a mudança de cultura</p> <p>Empoderar servidores e servidoras</p> <p>Criar projetos e iniciativas em conjunto</p>

Este material foi desenvolvido pela OKBR em parceria com o IGA. Saiba mais sobre o trabalho das organizações:

## **OPEN KNOWLEDGE BRASIL - OKBR**

A OKBR, também conhecida como Rede pelo Conhecimento Livre, é uma organização da sociedade civil sem fins lucrativos e apartidária que atua no país desde 2013. Desenvolvemos e incentivamos o uso de tecnologias cívicas e de dados abertos, realizamos análises de políticas públicas e promovemos o conhecimento livre para tornar a relação entre governo e sociedade mais transparente e participativa.

Saiba mais no site: <http://ok.org.br>

Contato: [contato@ok.org.br](mailto:contato@ok.org.br)

## **INSTITUTO DE GOVERNO ABERTO - IGA**

O Instituto de Governo Aberto (IGA) é uma organização da sociedade civil sem fins lucrativos que trabalha com os temas da participação, transparência, inovação e prestação de contas, eixo de governo aberto, nas políticas públicas. Para isso, desenvolve ações de fortalecimento dos servidores públicos e da sociedade civil nesses assuntos. Conta com especialistas no tema e tem atuado em diferentes regiões do país.

Saiba mais no site: <https://institutodegovernoaberto.com.br>

Contato: [institutodegovernoaberto@gmail.com](mailto:institutodegovernoaberto@gmail.com)

## **CONTATO PARA GESTORES**

Tire dúvidas ou nos conte sobre suas experiências e boas práticas pelo e-mail [transparenciacovid19@ok.org.br](mailto:transparenciacovid19@ok.org.br)