

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Atendimento aos Pedidos de Informações



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM

2024

PREFEITURA MUNICIPAL DO SALVADOR

Controladoria Geral do Município – CGM

Maria Rita Góes Garrido
Controladora Geral do Município

Rafael Cabral Figueiredo
Subcontrolador Geral

Camila Carvalho Fonseca
Coordenadora Central de Transparência, Normas e Informações Gerenciais

Raquel Matutino Sá
Coordenadora de Transparência e Controle Social

Jurema Denilze Gottschalck Fernandes
Chefe do Setor de Transparência

Paulo Cezar Souza de Oliveira
Chefe do Setor de Controle Social

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	4
CULTURA DA TRANSPARÊNCIA.....	5
Informações classificadas em grau de sigilo.....	6
Informações pessoais.....	7
GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA.....	8
Como a administração deve disponibilizar as informações públicas?.....	8
Quais os direitos do cidadão ao solicitar informações?	8
Quando o acesso à informação pode ser negado?	8
Quais condutas são vedadas aos agentes públicos?	9
Quais as consequências para os agentes públicos em caso de descumprimento da LAI?	9
Quem monitora o cumprimento da LAI?.....	9
PORTAL TRANSPARÊNCIA SALVADOR.....	10
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC).....	11
Pedidos de Acesso à Informação	11
Recursos.....	12
Instâncias recursais	12
Última instância recursal.....	13
GUIA DA LEGISLAÇÃO MUNICIPAL.....	13
DEFINIÇÕES	14
MAPAS DE FLUXOS DE ATENDIMENTO DOS PEDIDOS.....	15
Pedido Inicial e Pedido Complementar.....	15
Recurso.....	16
Recurso – Última instância.....	17
Reclamação.....	18

APRESENTAÇÃO

Com a edição da Lei Federal nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), marco da regulamentação de acesso à informação, o Município vem empreendendo importantes ações para aumentar a transparência pública.

Nesse sentido, foram editados a Lei Municipal nº 8.460/2013 e o Decreto nº 24.806/2014; foi publicado o Portal da Transparência, que realiza a *transparência ativa*, por meio da divulgação das informações de natureza pública, independentemente de solicitação; e foi implementado o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), com o objetivo de receber os pedidos de acesso à informação com base na LAI, efetivando a *transparência passiva*.

Além dessas medidas, a partir da edição da Lei Complementar nº 72/2019, a gestão da transparência passou a ser estruturada como parte integrante do Sistema de Controle Interno Integrado (SICOI), sob responsabilidade desta Controladoria Geral do Município de Salvador (CGM), enquanto órgão central, e das autoridades de monitoramento como unidades setoriais.

Oportunamente, destacamos aqui as valiosas parcerias da Ouvidoria Geral e das Prefeituras-Bairro na implantação das rotinas da transparência passiva vinculadas ao SIC, que proporcionam uma variedade de canais de atendimento ao cidadão, otimizando esse serviço e aumentando significativamente o seu alcance.

A reunião das ações de transparência e fomento ao controle social às funções de auditoria, controle interno e correição sob um órgão central contribui para uma visão abrangente e sistêmica da administração, facilitando a promoção de avanços necessários para uma maior interação com a sociedade. E esses resultados somente serão alcançados com o fortalecimento da articulação entre todos os atores envolvidos no processo: Ouvidoria Geral do Município, por meio dos ouvidores; agentes públicos em geral; autoridades de monitoramento e a CGM.

É com esse propósito que disponibilizamos esta cartilha, concebida com o objetivo de esclarecer o cenário atual da transparência no Município, reunir e sistematizar os conteúdos essenciais da legislação e apresentar informações mais detalhadas sobre o processo de atendimento ao cidadão.

MARIA RITA GÓES GARRIDO
Controladora Geral do Município

CULTURA DA TRANSPARÊNCIA

A Lei de Acesso à Informação (LAI) é a norma de abrangência nacional que regulamenta o direito constitucional à obtenção de informações produzidas e custodiadas por órgãos e entidades públicas de todos os entes (União, Estados, Municípios e Distrito Federal) e poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário).

Embora outras leis já tivessem estabelecido a obrigatoriedade de maior publicidade à ação governamental, a exemplo da Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), a LAI tratou do assunto de forma mais ampla, estabelecendo novos princípios, diretrizes e regras e sistematizando o fluxo da transparência na administração pública.

A LAI é considerada, portanto, um marco para a instituição da cultura da transparência na administração pública, uma verdadeira mudança de paradigma para a democracia brasileira.

Legislação federal:

Lei nº 12.527, de 18/11 2011 (LAI)

Decreto nº 7.724, de 16/05/2012

Legislação municipal:

Lei nº 8.460 de 23/08/2013

Decreto nº 24.806, de 24/02/2014

Lei Complementar nº 72, de 08/10/2019

Decreto nº 33.988, de 07/06/2021



Publicidade como regra; sigilo, exceção.



Informações públicas

A maioria das informações produzidas, acumuladas ou sob a guarda dos órgãos e entidades públicas

Informações produzidas ou mantidas por pessoa física ou privada decorrentes de um vínculo com órgãos e entidades públicas

Informações sobre atividades de órgãos e entidades, inclusive relativas à sua política, organização, serviços, patrimônio, utilização de recursos, licitação e contratos administrativos

Informações sobre políticas públicas, inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas



Informações sigilosas

Um pequeno grupo de documentos e informações classificadas em grau de sigilo (reservada, secreta, ultrassecreta)

Informações pessoais

Informações protegidas por sigilo legal (ex.: sigilo fiscal, sigilo bancário) e segredo industrial

Informações protegidas por segredo de justiça



Informações classificadas em grau de sigilo

São aquelas consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado e, portanto, passíveis de classificação as informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possam prejudicar ou pôr em risco:

- a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional e/ou municipal;
- a planos ou operações estratégicos das Forças Armadas;
- a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional ou municipal;
- a segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais, municipais ou estrangeiras e seus familiares;
- a condução de negociações ou as relações internacionais do País, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais;
- a vida, a segurança ou a saúde da população;
- a estabilidade financeira, econômica ou monetária do País ou do Município; ou
- as atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações.



Essas informações podem ser classificadas, de acordo com o grau de sigilo, pelos seguintes prazos máximos:

<i>Reservado</i>	<i>Secreto</i>	<i>Ultrassegredo</i>
<i>até 5 anos</i>	<i>até 15 anos</i>	<i>até 25 anos</i>



A classificação de informações em graus de sigilo é de competência das seguintes autoridades:

	<i>Ultrassegredo</i>	<i>Secreto</i>	<i>Reservado</i>
<i>Prefeito</i>	✓	✓	✓
<i>Vice-Prefeito</i>	✓	✓	✓
<i>Secretários e autoridades com mesma prerrogativa</i>	✓	✓	✓
<i>Titulares de autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista</i>	✗	✓	✓
<i>Ocupantes de cargo de direção, chefia ou hierarquia equivalente</i>	✗	✗	✓



Informações pessoais

Informação pessoal é aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, ex.: número de telefone pessoal, número de RG, CPF, data de nascimento, endereço residencial, e-mail.

Quem pode acessar: a própria pessoa a qual as informações pessoais se referirem e agentes públicos legalmente autorizados.

Duração máxima do sigilo: 100 (cem) anos, a contar da sua data de produção.

Condições para acesso: mediante o consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem; por determinação legal; por decisão judicial.

Casos em que o consentimento é dispensado: para a prevenção e diagnóstico médico, quando a pessoa estiver física ou legalmente incapaz, e à utilização exclusiva em tratamento médico; para a realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público ou geral, previstos em lei, sendo vedada a identificação da pessoa a que as informações se referirem; para o cumprimento de ordem judicial; para a defesa de direitos humanos; para a proteção do interesse público e geral preponderante.



Informações funcionais de servidores públicos são consideradas informações públicas, e não pessoais. Ex.: lotação, ingresso, cargos e até remuneração (excluindo-se informações pessoais de descontos e despesas).

Sobre o assunto, o Supremo Tribunal Federal (STF), no julgamento do ARE 652777/SP, fixou a tese nº 483: “É legítima a publicação, inclusive em sítio eletrônico mantido pela Administração Pública, dos nomes dos seus servidores e do valor dos correspondentes vencimentos e vantagens pecuniárias”.



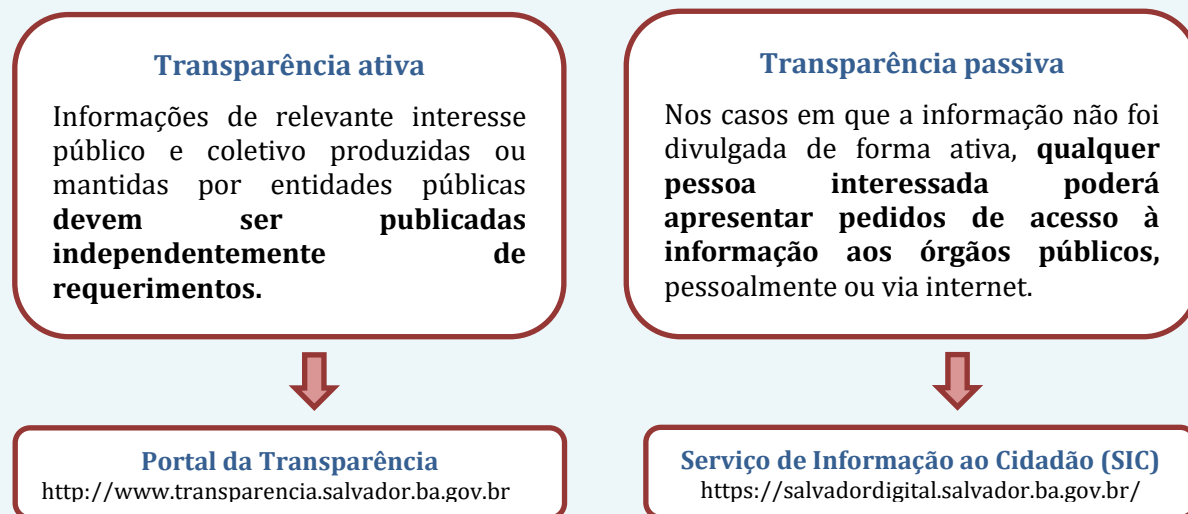
O tratamento das informações pessoais pelas pessoas jurídicas de direito público deve atender às determinações da LAI e às regras estabelecidas na Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados – segundo a qual o tratamento desses dados deverá ser realizado para o atendimento de sua finalidade pública, na persecução do interesse público, com o objetivo de executar as competências legais ou cumprir as atribuições legais do serviço público. Dessa forma, ao tratar dados pessoais, a Administração Pública deve ser garantir a restrição do acesso às informações (quando necessária), observada à legislação acerca do tema.

GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA

A LAI estabeleceu princípios e regras para o acesso às informações públicas, deixando no passado a cultura do sigilo. Nesse passo, é importante conhecer os aspectos essenciais do novo paradigma (transparência pública) e as medidas implementadas no Município para efetivá-las.

Como a administração deve disponibilizar as informações públicas?

As informações públicas municipais serão disponibilizadas no âmbito das ações de transparência de duas formas: transparência ativa ou transparência passiva.



Quais os direitos do cidadão ao solicitar informações?

- Receber informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;
- Apresentar o pedido de informação sem necessidade de justificativa;
- Não sofrer exigências que inviabilizem a solicitação;
- Ao ter seu pedido negado, conhecer os motivos da negativa, com fundamento legal, e ser informado sobre possibilidade e prazo de recurso, bem como qual autoridade o apreciará; se for o caso de informação classificada, ser informado sobre a possibilidade de pedir a desclassificação e para qual autoridade;
- Apresentar reclamação em caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação;
- Apresentar pedido de esclarecimento ou complementação, nos casos de obscuridade, contradição ou omissão na resposta.

Quando o acesso à informação pode ser negado?

- Quando a solicitação for genérica ou que não esteja clara, sem indicação do período em que a informação foi produzida, do tipo de documento desejado, do assunto a que se refere, de forma que o órgão não consiga identificá-la de maneira precisa;
- Solicitação de interpretação ou opinião de órgão/entidade sobre um determinado assunto;
- Solicitação que exija trabalho excessivo de análise ou de consolidação de dados e informações, como, por exemplo, a produção de novos documentos, planilhas e tabelas a partir das informações solicitadas;

Quais condutas são vedadas aos agentes públicos?

- Recusar-se a fornecer informação pública, fazê-lo intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa, ou agir de má fé na análise de solicitações de informação;
- Utilizar indevidamente, subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar informação;
- Acessar ou permitir o acesso indevido a informação sigilosa ou pessoal;
- Impor sigilo à informação para proveito pessoal ou de terceiro;
- Ocultar informação da autoridade superior.

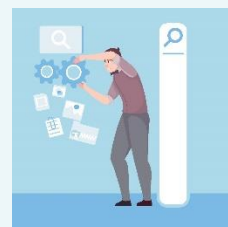
Quais as consequências para os agentes públicos em caso de descumprimento da LAI?

A sanção mínima para infrações de agentes públicos e militares é a suspensão. Em casos mais graves, o infrator pode responder por improbidade administrativa.

Quem monitora o cumprimento da LAI?

A Lei nº 8.460/2013 determinou que a autoridade máxima de cada órgão ou entidade designará uma **Autoridade de Monitoramento**, que lhe seja diretamente subordinada, para:

- assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação;
- monitorar a implementação do disposto na lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;
- recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na Lei;
- orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na Lei e seus regulamentos.

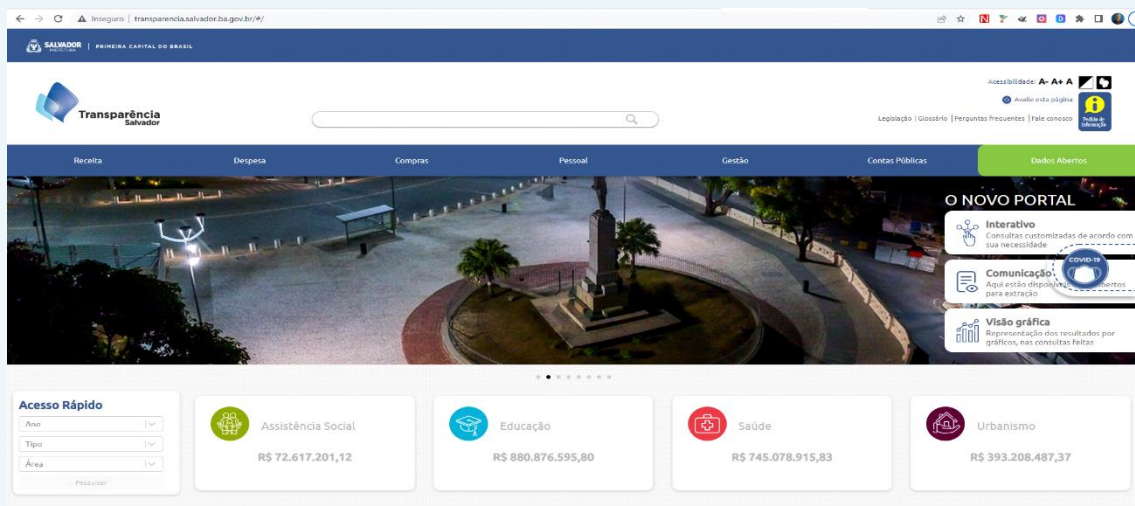


A despeito da vinculação administrativa ao respectivo órgão/entidade de lotação, **as Autoridades de Monitoramento funcionam como unidades setoriais vinculadas, técnica e operacionalmente, à CGM.** Enquanto órgão central da Transparência Municipal, no âmbito do Poder Executivo, a CGM é responsável por:

- promover campanha de fomento à cultura da transparência na administração pública e conscientização do direito fundamental de acesso à informação;
- treinar agentes públicos no que se refere ao desenvolvimento de práticas relacionadas à transparência na Administração Pública;
- monitorar a aplicação da lei no âmbito da Administração Pública Municipal, concentrando e consolidando a publicação de informações estatísticas relacionadas nesta Lei;
- encaminhar à Câmara Municipal relatório anual com informações atinentes à implementação desta Lei.

PORTAL TRANSPARÊNCIA SALVADOR

É por meio do Portal Transparência Salvador, no endereço eletrônico <http://www.transparencia.salvador.ba.gov.br>, que o Município disponibiliza a transparência ativa ao cidadão.



Nele se encontram informações atualizadas e dinâmicas sobre ***despesas, receitas, compras, servidores municipais, gestão, ações, projetos e contas públicas***, que são disponibilizadas **em formato de dados abertos**, tais como planilhas e texto (formato CSV, XML, TXT), podendo os dados serem acessados livremente por qualquer pessoa. E, com as diversas opções de filtros, o cidadão consegue customizar a pesquisa, contando inclusive com o apoio de gráficos e outros recursos visuais.

Adicionalmente, vale destacar que, para tornar a navegação ainda mais acessível, atendendo os usuários de diferentes perfis, o Portal da Transparência foi construído conforme os padrões de acessibilidade estabelecidos pelo W3C, e-MAG e WAI, garantindo que qualquer pessoa possa ajudar a fiscalizar a gestão pública, independentemente de necessidades especiais e específicas. Nesse prisma, destacam-se os seguintes recursos disponíveis no sítio: Leitor de telas (VLibras); e visualização em alto-contraste e diminuição e ampliação das letras; navegação sem utilização do mouse.

Portanto, é fundamental que os agentes públicos conheçam os conteúdos publicados no portal para auxiliar os cidadãos.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

O Serviço de Informação Cidadão (SIC) é o instrumento de relacionamento com o cidadão, por meio do qual é assegurado o acesso a informações públicas e atendidos os pedidos de acesso relacionados às informações públicas. No Município, o atendimento ao público é disponível por intermédio do Portal SalvadorDigital, da central de tele-atendimento Disque Salvador e presencial.

Disque Salvador
156



Salvador Digital
<https://salvordigital.salvador.ba.gov>



Atendimento presencial:
Prefeitura-Bairro e Ouvidoria
Setorial dos órgãos e entidades.

O sucesso no atendimento ao cidadão é resultado de uma soma de esforços entre todos os atores envolvidos: atendentes, ouvidores, detentores das informações nos órgãos/entidades e autoridades de monitoramento.



Pedidos de Acesso à Informação

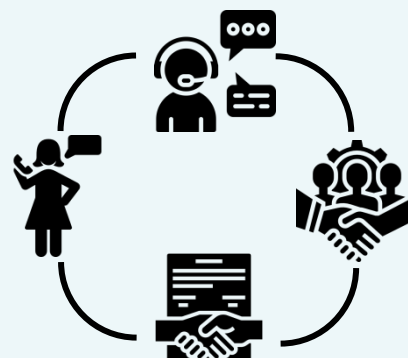
Independente do meio escolhido pelo cidadão para protocolar o pedido de informação, este será **sempre** registrado no sistema Salvador Digital, gerando um número de protocolo que lhe deve ser entregue.

É a **Ouvidoria Geral** quem realiza o tratamento inicial dos pedidos, direcionando-os aos ouvidores setoriais dos órgãos/entidades competentes para o atendimento.

O **ouvidor setorial**, por sua vez, é responsável pelo encaminhamento do pedido ao gestor da informação, assim como pelo envio de resposta ao cidadão.

O **gestor da informação** analisará o pedido e deliberará pelo fornecimento ou negativa, nesse último caso sempre apresentando as razões e fundamento legal.

Já a **autoridade de monitoramento** é responsável por assegurar a observância da LAI, zelando pelo cumprimento dos prazos e pela qualidade das respostas; orientar e monitorar os gestores de informação; receber reclamações sobre o atendimento; recomendar medidas para o aprimoramento do atendimento ao cidadão; apresentar relatórios periódicos sobre o cumprimento da lei, dentre outras atribuições.



O ciclo de atendimento ao cidadão deve durar **até 20 dias**, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa quanto à impossibilidade de fornecimento imediato da informação solicitada.



Ao receber a resposta, caso entenda necessário, o cidadão pode solicitar esclarecimentos ou complementações, em razão de obscuridade, contradição ou omissão. Nesse caso, poderá registrar um **Pedido Complementar em até 10 dias a contar do recebimento da resposta.**

Prazo de resposta: 10 dias.



Nos casos de completa omissão do órgão/entidade, situação que se configura após 30 dias do registro do pedido de acesso à informação sem resposta, o cidadão poderá registrar uma **Reclamação, no prazo de 10 dias a contar do 30º dia após o registro.**

Prazo de resposta: 05 dias.



Recursos

É garantido ao cidadão o direito de insurgir-se contra algumas situações que acarretem a falta de acesso à informação pública, ou que haja descumprimento dos prazos e formalidades legais, a exemplo de decisões que:

- Neguem acesso à informação não classificada em grau de sigilo, ou que não informem as razões da negativa;
- Não indiquem a autoridade classificadora da informação ou a hierarquicamente superior a que possa ser dirigido o pedido de acesso ou de desclassificação;
- Foram classificadas sem observância do procedimento legal;
- Indeferiram pedidos de desclassificação ou reavaliação de classificação de informação; ou quando restarem infrutíferos;
- Pedido de esclarecimento ou complementação às respostas fornecidas com obscuridade, contradição ou omissão;
- Reclamação dirigida à Autoridade de Monitoramento quando houver omissão total do órgão ou entidade em responder pedido de informação.

Instâncias recursais

É direito do cidadão, recorrer da decisão que negou o seu acesso à informação.

Portanto, ao indeferir o seu pedido, é essencial informá-lo da existência desse direito, como exercê-lo, em qual prazo e para qual autoridade deve ser dirigido.

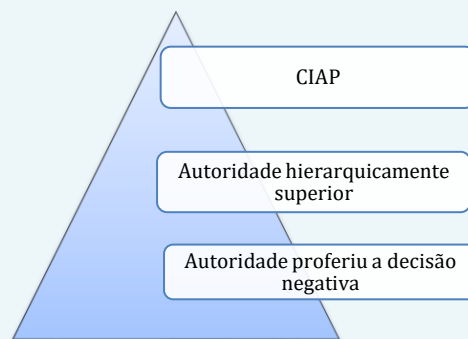
São instâncias recursais:

- Autoridade Hierarquicamente Superior; e
- Comitê de Acesso às Informações Públicas (CIAP).

O Recurso será dirigido à autoridade superior àquela que proferiu a decisão denegatória, porém apresentado perante esta, para que, se for o caso, possa se retratar. Nesse caso, o cidadão recorrente deverá ser notificado dessa nova decisão.

Prazo para o cidadão recorrer: **10 dias, a contar da ciência da resposta.**

Prazo para a autoridade se retratar: **05 dias.**



Prazo de resposta: **05 dias**.

Última instância recursal

Quando a negativa de acesso à informação for confirmada pelo titular do órgão ou entidade em sede de recurso, ainda é possível ao cidadão recorrer para o CIAP.

Prazo para o cidadão recorrer: **10 dias, a contar da ciência da resposta**.

Prazo para apreciação: **na sessão subsequente a sua interposição, desde que interposto o recurso com 15 dias de antecedência à data da reunião**.

Documentos a serem juntados pelo cidadão: **pedido de acesso a que se refere o recurso; decisão de negativa ao acesso; manifestações proferidas nas instâncias anteriores**.

CIAP

O Comitê de Acesso às Informações Públicas (CIAP), instituído pelo Decreto nº 24.806/2014, alterado pelo Decreto nº 33.988/2021 é composto pelos titulares da: Secretaria de Governo (*Presidência*); Casa Civil; Controladoria Geral do Município (*Secretaria Executiva*); Secretaria Municipal de Fazenda; Secretaria Municipal de Gestão; Procuradoria Geral do Município e Ouvidoria Geral do Município.

Dentre as competências, cabe ao CIAP julgar, enquanto instância recursal, os recursos interpostos pelo cidadão contra negativa de acesso à informação; analisar a classificação da informação para acesso ao público, bem como, editar orientações normativas de caráter geral sobre a Lei nº 8.460/2013.



O recurso não será conhecido quando interposto:

- fora do prazo;
- por quem não tenha legitimidade;
- fora das competências do CIAP;
- com pedidos genéricos, desproporcionais ou desarrazoados;
- em situação não prevista na Lei Municipal nº 8.460/2013.



GUIA DA LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

Assunto	Onde encontrar	
	Lei nº 8.460/2013	Decreto nº 24.806/2014
Informações públicas	Arts. 7º e 8º	Arts. 7º e 8º
Pedidos de acesso à informação	Arts. 10 a 14	Arts. 9º a 20
Informação pessoal	Art. 27	Arts. 32 a 36
Classificação da informação	Arts. 19 a 20	Arts. 24 a 31
Recursos	Art. 15	Arts. 21 a 23-A, 47-A, 47-B
Autoridades de monitoramento	Art. 34	Art. 40
CIAP		Art. 47
Responsabilidades dos agentes públicos	Art. 28	Arts. 38 e 39

DEFINIÇÕES

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

Autoridade de Monitoramento: conforme o artigo 34 da Lei Municipal nº 8460 de 23/08/2013 é a autoridade designada pelo dirigente máximo de cada de órgão ou entidade da Administração Pública Municipal, direta e indireta que lhe seja diretamente subordinada para, no âmbito do respectivo órgão ou entidade, exercer atribuições relacionadas à transparência municipal.

Autoridade Hierarquicamente Superior: conforme o artigo 15 da Lei Municipal nº 8460/2013 é a autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada sobre um pedido de recurso do cidadão.

Dados: são códigos que constituem a matéria prima da informação. É a informação não tratada.

Disponibilidade: qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados.

Documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato utilizado para a sua apresentação.

Informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

Informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável.

Informação pública: Informações que são produzidas, acumuladas ou sob guarda dos órgãos e entidades públicas ou produzidas, mantidas por pessoa física ou privada decorrente de um vínculo com órgãos e entidades públicas.

Informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

Integridade: qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino.

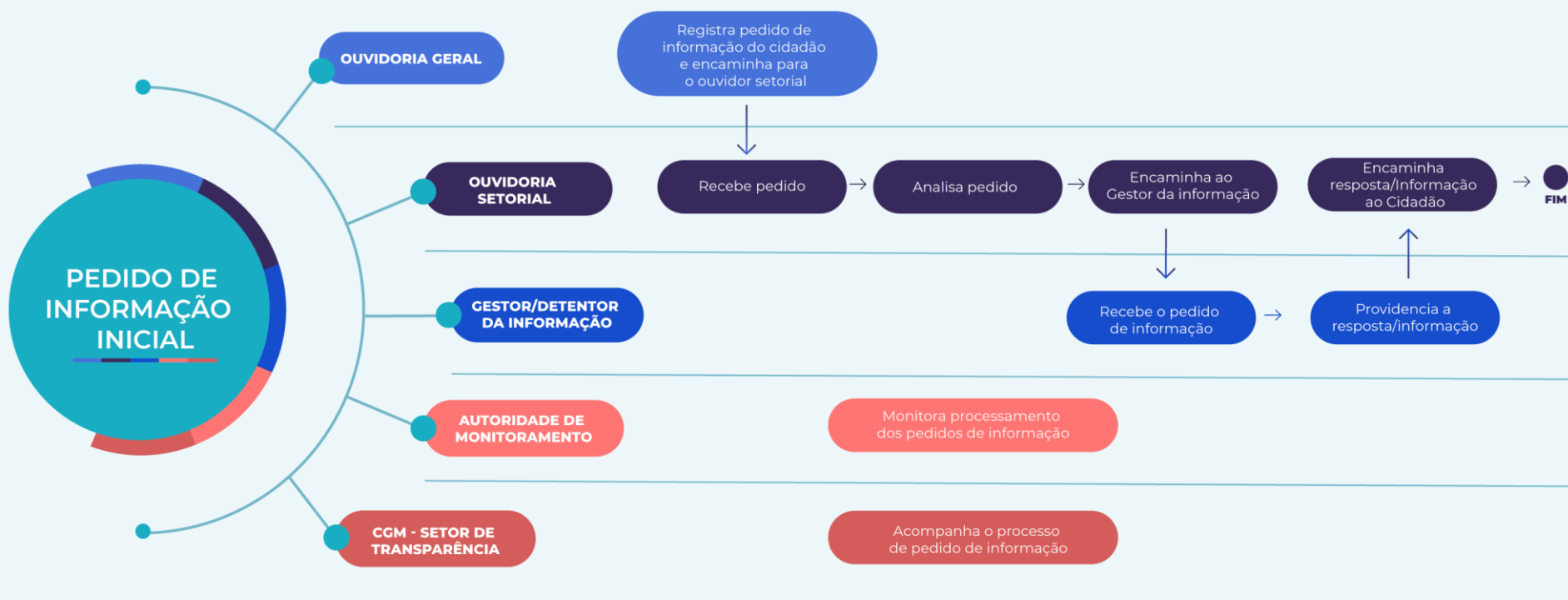
Pedidos de Acesso à Informação: solicitações de Informações públicas pelo cidadão, através dos canais de atendimento disponibilizados pela PMS.

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

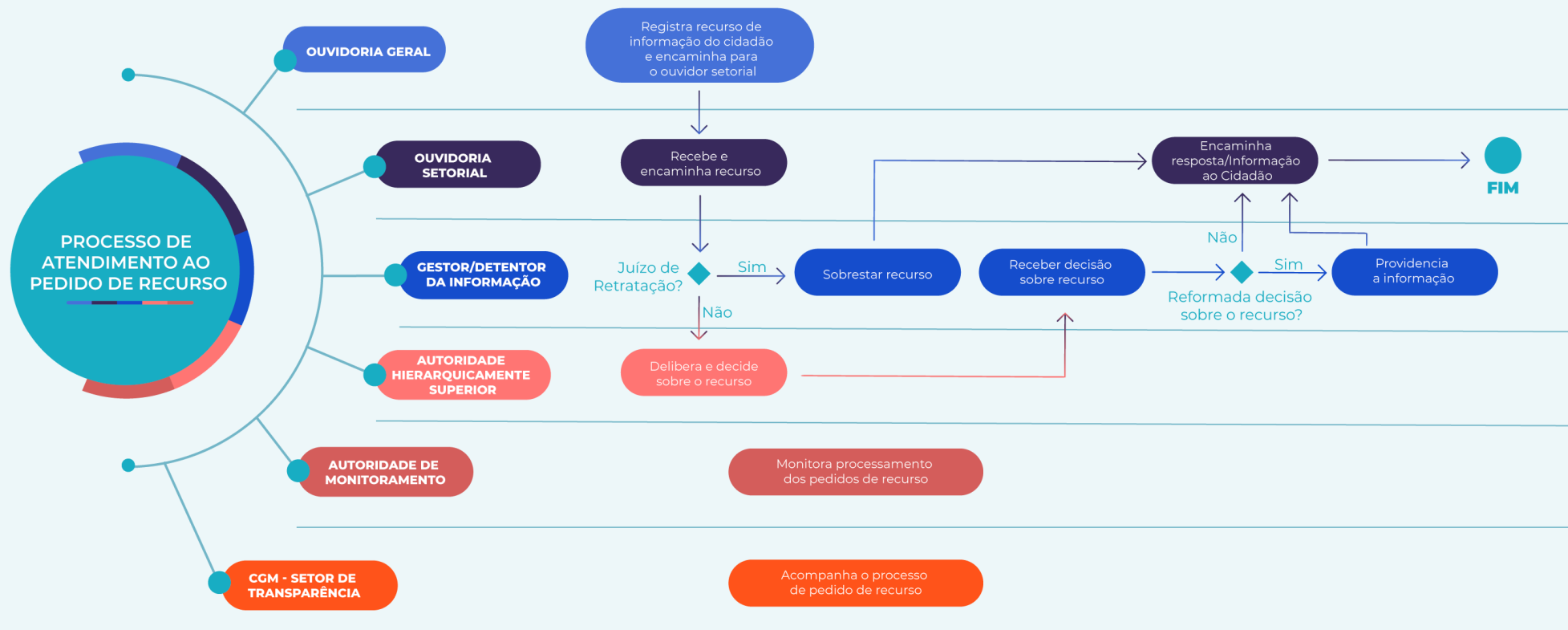
Tratamento da informação: conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação.

MAPAS DE FLUXOS DE ATENDIMENTO DOS PEDIDOS

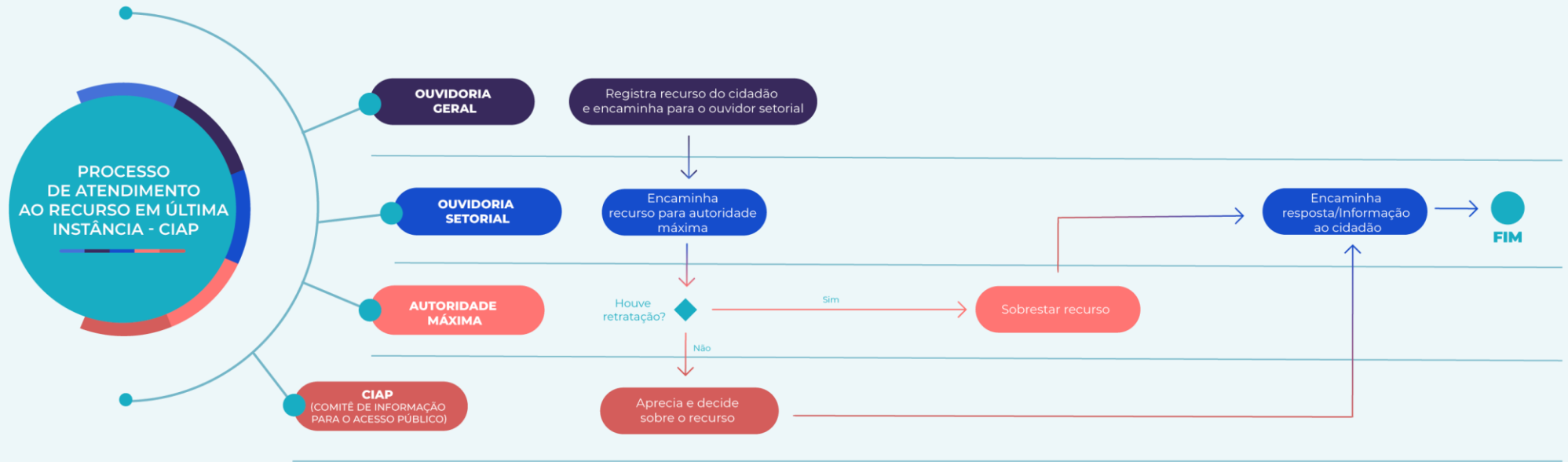
Pedido Inicial e Pedido Complementar



Recurso



Recurso - Última instância



Reclamação

