



Serviço de Informações ao Cidadão • SIC

Contexto de implantação e Orientações Gerais

Maio | 2012

Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração

Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Contexto de implantação e Orientações Gerais



**Acesso à
Informação**

Maio | 2012



Acesso à Informação

Organização e redação do conteúdo

Equipe SIC

Alessandra Aguiar
Leonilda Parente
Nádia Lopes
Aline Zero Soares (Coordenação)

Agradecimentos: a todos(as) os(as) integrantes dos Subgrupos e ao Comitê Gestor de implementação da Lei de Acesso à Informação no MP, cujos trabalhos renderam os insumos para a elaboração deste conteúdo.

Sumário

Introdução 6

1. Contexto: processo de implementação da Lei • 7

1.1 Estratégias para a implementação • 7

1.2 Avanços e trabalhos em andamento • 8

2. O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) • 9

2.1 Atribuições • 9

2.2 Funcionamento do SIC • 10

2.3 Gestão da Informação • 11

2.4 Seção “Acesso à Informação” • 11

3. Fluxo de trabalho do SIC • 13

3.1 O processo de trabalho • 13

3.2 Papel dos envolvidos no fluxo de trabalho • 15

3.3 O sistema informatizado • 17

4. Orientações para a elaboração das respostas • 18

4.1 Ética do Servidor • 18

4.2 Orientações para a redação • 18

Anexos • 20

I - Informações sobre a Lei de Acesso à Informação • 20

II - Documentos • Processo de implementação da Lei de Acesso no MP: • 20



Introdução

Os principais aspectos relacionados ao funcionamento do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MP) são tratados neste material, que é voltado aos servidores responsáveis, no âmbito de suas unidades administrativas, pelo tratamento e elaboração de respostas às solicitações dos cidadãos apresentadas ao SIC. Assim, o conteúdo abrange a contextualização do processo de implementação da Lei de Acesso à Informação – Lei 12.527/2011 – no MP e as orientações específicas aos profissionais que participarão do fluxo de trabalho elaborado para atender às determinações da Lei.

Publicada em 18 novembro de 2011, a Lei 12.527, conhecida como Lei de Acesso à Informação, regulamenta direitos constitucionais como aqueles previstos no Art. 5º, inciso XXXIII e no Art. 216, § 2º, com a intenção de assegurar aos cidadãos o acesso às informações públicas. Seis meses após a sua promulgação, a criação dos Serviços de Informações ao Cidadão nos órgãos públicos federais já ilustram os benefícios potenciais que a nova legislação traz. No MP, a partir do próximo 16 de maio, quando a Lei entra em vigor, o SIC iniciará seu atendimento ao público.

Assim, para garantir o pleno exercício do direito à informação ao cidadão, faz-se necessário a preparação e a sistematização de procedimentos e dinâmicas de trabalho, com o objetivo de dotar as áreas demandadas de meios operacionais capazes de atender, com segurança e qualidade, as solicitações dos cidadãos interessados.

O conteúdo apresentado por este material, portanto, abrange o fluxo de trabalho que envolve servidores do SIC e das unidades administrativas, o sistema informatizado que integrará esse fluxo, orientações acerca da elaboração de respostas e outras informações que visam a nivelar a compreensão sobre os processos necessários para o levantamento das solicitações e a prestação de atendimentos que respeitem o direito dos cidadãos de acessar a informação que é pública.

Faz-se importante registrar que esta se trata de uma estrutura de gestão que não esgota neste material e que certamente permanecerá em constante desenvolvimento, possibilitando aos participantes oportunidades contínuas de sugestões para o aperfeiçoamento do processo.

O desafio e a necessidade de cumprir com êxito a exigência legal de livre acesso à informação, um dos pilares da transparência na Administração Pública, é de todos os servidores públicos. Um dever que implica exercício de cidadania e que somente se concluirá a partir do envolvimento de todos com os preceitos da Lei.



1. Contexto: processo de implementação da Lei

1.1 Estratégias para a implementação

A preparação para a entrada em vigor da Lei de Acesso à Informação se iniciou no MP em dezembro de 2011, tendo envolvido estratégias como:

- Instituição de Comitê Gestor (Portaria 106, de 22/03/2012, publicada no Diário Oficial da União) para coordenar a implementação da Lei:

- I - Enid Rocha Andrade da Silva - ENAP - Coordenação;
- II - Miriam Barbuda Fernandes Chaves - SE - Coordenação substituta;
- III - Vinicius Leopoldino do Amaral - SE;
- IV - Alexandre da Silva Castro - CONJUR;
- V - Alexandre Vitor Figueira de Freitas - SPOA;
- VI - Margarida Maria Alacoque Macedo - SEGEP; e
- VII - Corinto Meffe - SLTI.

- **Formação de 8 Grupos de trabalho** (Portaria 106, de 22/03/2012, publicada no Diário Oficial da União), com integrantes de todas as unidades do Ministério:

- **Subgrupo 1 – Regulamentação da Lei**
- **Subgrupo 2 – Organização da Informação**
- **Subgrupo 3 – Acesso à Informação (Processo de implementação do SIC)**
- **Subgrupo 4 – Restrição do Acesso à Informação (classificação e reclassificação das informações)**
- **Subgrupo 5 – Gestão Eletrônica de Documentos**
- **Subgrupo 6 – Dados Abertos**
- **Subgrupo 7 – Transparência Ativa (implantação da página para o acesso à informação ao cidadão)**
- **Subgrupo 8 – Fomento à Cultura da Transparência**

- **Formalização da rede de informação** no MP:

Apresentação do processo de implementação da Lei e da construção do fluxo de trabalho do SIC para as unidades:

Reuniões, por áreas (10 no total), coordenadas pelo Comitê Gestor, para esclarecimento acerca da participação das áreas.



Distribuição das Cartilhas disponibilizadas pela CGU.

Indicação formal, pelas unidades administrativas, dos servidores envolvidos no fluxo de trabalho do levantamento das informações solicitadas pelos cidadãos.

1.2 Avanços e trabalhos em andamento

As iniciativas imediatas necessárias para a implementação da Lei de Acesso à Informação foram desenvolvidas nos últimos meses, de forma a estarem concluídas neste momento imediatamente anterior à entrada da Lei em vigor, em 16 de maio. Em resumo, é válido ressaltar os seguintes principais encaminhamentos, dentre outros também relevantes, constantes nos planos de ação dos grupos de trabalho de implementação da Lei:

• Criação do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

» A preparação da sala (T-31, bl.K) e da infraestrutura do SIC, o processo de seleção e o de capacitação das servidoras que farão o atendimento ao público, o desenho do fluxo de trabalho, assim como outras iniciativas necessárias à entrada em funcionamento do Serviço já foram concluídas pelo Subgrupo 3. Assim, o Serviço iniciará suas atividades de atendimento a partir do próximo 16 de maio.

• Instituição da Autoridade do art. 40

» A Lei de Acesso à Informação requer, em seu art. 40, a designação de uma autoridade subordinada ao dirigente máximo da entidade, que assegure o cumprimento da Lei. No MP, foi designada a Secretária-executiva Eva Maria Cella Dal Chiavon, por meio da Portaria 153/GM, de 11.04.2012, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço do MP.

• Formação da Comissão de Assessoramento à Classificação de Informações Sigilosas

» Mediante a Portaria 363, de 09.04.2012, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço do Ministério, foi formada uma comissão que terá como principal atribuição a de auxiliar os trabalhos das autoridades classificadoras de informações sigilosas.

• Desenvolvimento de sistema informatizado para o fluxo interno das demandas

» O sistema desenvolvido pelo Departamento Setorial de Tecnologia da Informação (DSTI), da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), atenderá ao fluxo interno das solicitações que chegarem ao MP, promovendo a integração entre os envolvidos no trabalho e gerando estatísticas a respeito dos atendimentos realizados.

• Criação da seção “Acesso à Informação” no site do Ministério

» A Lei determina que os órgãos têm a obrigação de disponibilizar, de maneira espontânea, um rol mínimo de informações em seu sítio eletrônico. Os tópicos mínimos a serem inicialmente disponibilizados pelo MP são: 1. Institucional; 2. Ações e Programas; 3. Auditorias; 4. Convênios; 5. Despesas; 6. Licitações e Contratos; 7. Servidores; 8. Perguntas frequentes; 9. Sobre a Lei de Acesso à Informação; 10. Serviço de Informações ao Cidadão.



• Lançamento do Portal Brasileiro de Dados Abertos

» Parte da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (INDA), esse projeto tinha sido iniciado anteriormente à promulgação da Lei de Acesso. Liderado pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), contou com a colaboração de outros órgãos e da sociedade civil e tem como principal objetivo a disponibilização de dados públicos, em formatos que possam ser livremente utilizados e sob licença aberta.

• Realização de eventos voltados à disseminação do tema

» A promoção de uma Oficina de Intercâmbio entre órgãos da Administração Pública Federal e a promoção de duas edições do evento “Café com Debate” (ENAP) constituem exemplos de iniciativas realizadas nesse processo de implementação da Lei, com vistas à promoção da cultura da transparência, ambas realizadas no âmbito do Subgrupo 8.

• Contribuições para o decreto de regulamentação da Lei

» As sugestões por parte do MP em relação ao decreto de regulamentação da Lei se deram por meio da participação, ao longo dos últimos meses, de integrantes do Subgrupo 1, incluindo servidores da Consultoria Jurídica do Ministério, no foro interministerial de discussão do assunto.

Da mesma forma como iniciativas de curto prazo foram concluídas, delinear-se, ao longo dos últimos meses, ações para objetivos a serem alcançados no médio e longo prazos. Entre os principais assuntos que deverão ser tratados de maneira contínua, ainda depois da entrada da Lei em vigor, encontram-se a organização da informação e da documentação no Ministério; a gestão eletrônica de documentos; a disponibilização de informação pelo formato de dados abertos; o fomento à cultura da transparência; o incremento das informações espontaneamente divulgadas pelo Ministério em seu site.

2. O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

2.1 Atribuições

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é o órgão responsável pelo recebimento, processamento e gerenciamento dos pedidos de informações feitos com base na Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011). O principal objetivo do SIC é o de assegurar ao cidadão o acesso à informação, mediante procedimentos que envolvam o levantamento das informações solicitadas junto às áreas competentes, contribuições para a disponibilização ativa da informação, e aprimoramentos para a gestão interna da informação.

Podem ser apontadas como as principais atribuições do SIC:

- Orientar e informar o cidadão sobre os procedimentos para o acesso aos serviços disponíveis;
- Informar sobre a tramitação de documentos no âmbito do MP;
- Protocolizar documentos e requerimentos de acesso às informações;



- Orientar e fornecer suporte às unidades administrativas quanto ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação;
- Gerenciar o sistema informatizado interno do MP, examinando os registros de consultas e respostas e o cumprimento dos prazos;
- Manter controles estatísticos sobre as demandas do cidadão;
- Produzir indicativos quantificados do nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados no âmbito do MP; e analisar o grau de satisfação dos usuários com relação aos serviços prestados;
- Zelar pela qualidade das informações disponibilizadas na Seção de Acesso à Informação do sítio eletrônico do MP;
- Contribuir para a gestão da informação no MP.

Para executar essas atribuições o SIC deve desempenhar as seguintes principais tarefas:

- Analisar, cadastrar e atender as solicitações feitas presencialmente, por correspondência física e por meio eletrônico;
- Solicitar às unidades administrativas as informações necessárias ao atendimento;
- Informar ao cidadão a data e/ou hora de entrega da informação solicitada;
- Manter atualizado o registro de consultas e respostas no sistema informatizado;
- Elaborar relatórios gerenciais acerca dos trabalhos realizados para o cumprimento da Lei;
- Confirmar requisitos dos pedidos (preenchimento de cadastro do pedido de informação) e verificar se o pedido é específico e compreensível;
- Responder de imediato às demandas disponíveis na Transparência Ativa (aquelas informações espontaneamente divulgadas pelo Ministério);
- Operacionalizar o Sistema de Acesso à Informação (voltado ao cidadão) e o sistema interno do trâmite da demanda;
- Registrar e encaminhar pedidos de desclassificação das informações e/o interposição de recursos, zelando pelo cumprimento dos prazos;
- Entregar respostas ao cidadão.

2.2 Funcionamento do SIC

O serviço estará disponível a partir de 16 de maio de 2012, data em que a Lei de Acesso à Informação entra em vigor. O SIC funcionará em dias úteis das 9:00 às 17:00 horas. Dúvidas e orientações serão atendidas pelo telefone (61) 2020-5560 e os pedidos de acesso às informações disponíveis no MP poderão ser feitos por meio dos seguintes canais:

- Eletronicamente, por meio do Sistema de Acesso à Informação: *(endereço será em breve disponibilizado)*
- Por meio de correspondência física, para o endereço: Esplanada dos Ministérios - Bloco K - Térreo, Sala T-31, Brasília/DF, CEP 70.040-906
- Presencialmente, no endereço: Esplanada dos Ministérios - Bloco K - Térreo, Sala T-31, Brasília/DF, CEP 70.040-906



Equipe do SIC:

Atendimento: Alessandra Aguiar, Leonilda Parente e Nádia Lopes

Coordenação: Aline Zero Soares

Autoridade do art. 40 da Lei 12527/2011:

Foi designada a Secretária-Executiva - Eva Maria Cella Dal Chiavon – para exercer as seguintes atribuições no âmbito do Ministério do Planejamento:

- Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei;
- 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 de Acesso a Informação ;
- Orientar as unidades administrativas do Ministério no que se refere ao cumprimento do disposto na Lei e seus regulamentos.

2.3 Gestão da Informação

Uma das atribuições fundamentais do SIC é contribuir para o aprimoramento contínuo da gestão da informação no âmbito do MP. Esse trabalho será realizado em conjunto com outras áreas do Ministério, de maneira a colaborar com as iniciativas de organização da informação existentes e com aquelas que surgirão para responder às necessidades da cultura da transparência enfatizada pela Lei 12.527/2011. A manutenção e o aprimoramento da Seção de Acesso à Informação no sítio do MP, enriquecendo continuamente a chamada Transparência Ativa, ilustra uma das responsabilidades do SIC em relação ao assunto.

2.4 Seção “Acesso à Informação”

A Lei 12.527/2011 estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral deverão ser divulgadas, pelos órgãos, espontânea e proativamente, independente de solicitação. Assim, a seção “Acesso à Informação”, recentemente inserida no menu de assuntos do sítio eletrônico do MP, foi criada com o objetivo de atender a esse dispositivo, disponibilizando o rol mínimo de informações indicado pela Lei.

Para que o cidadão pudesse contar com um padrão relativamente uniforme de acesso, que facilitasse a localização e a obtenção das informações, foi disponibilizado um guia de orientações aos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, elaborado conjuntamente pela Controladoria Geral da União (CGU), Casa Civil, Secretaria de Comunicação da Presidência da República (SECOM), e pelo Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão (MP), a partir do qual o MP inseriu os seguintes elementos em seu sítio eletrônico:

a) Na primeira página do sítio institucional, está o banner padrão a ser utilizado por todos os órgãos da Administração Pública Federal, que dará acesso à área específica que tratará da Lei de



Acesso à Informação.

b) Além do acesso por meio do banner padrão, foi inserido um item de navegação denominado "Acesso à Informação" no menu principal da página inicial do sítio do MP". Os tópicos que constam na seção são:

- Institucional
- Ações e Programas
- Auditorias
- Convênios
- Despesas
- Licitações e Contratos
- Servidores
- Perguntas frequentes
- Sobre a Lei de Acesso a Informação
- Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

O endereço eletrônico dessa área específica para seção de acesso encontra-se em: www.planejamento.gov.br/acessoainformacao.



c) Também foi inserida uma barra superior padrão para aplicação em todos os sítios eletrônicos do Governo Federal. Essa nova barra tem uma aba denominada "Acesso à Informação", que remete ao sítio eletrônico <http://www.acessoainformacao.gov.br>, disponibilizado pela Controladoria Geral da União.



3. Fluxo de trabalho do SIC

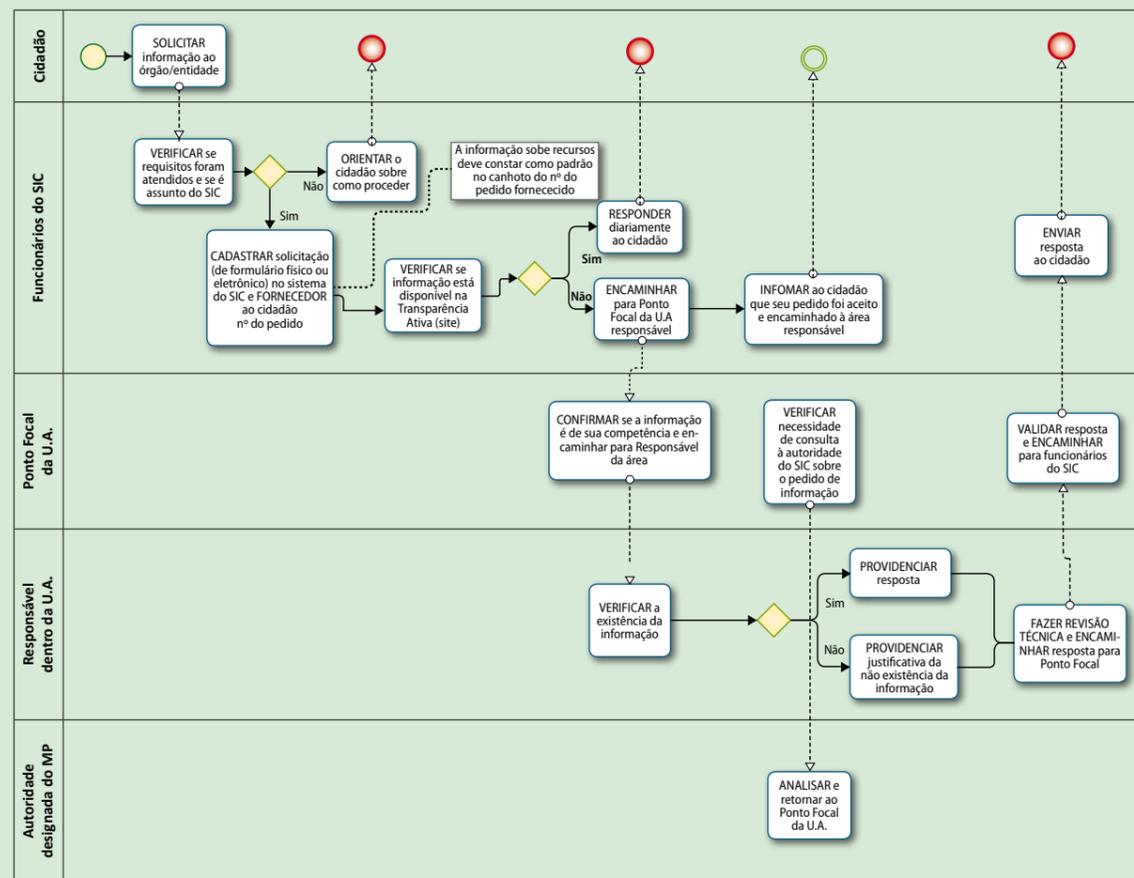
A definição dos processos internos de trabalho necessários ao atendimento dos dispositivos da Lei 12.527/2011 foram definidos pelos órgãos e entidades de maneira livre, de acordo com as suas particularidades organizacionais. Neste tópico, será detalhado esse fluxo de trabalho, o papel dos envolvidos no processo e as principais informações relacionadas ao sistema informatizado para a operacionalização do fluxo.



3.1 O processo de trabalho

No âmbito da implementação da Lei no MP, foi criado pelo Subgrupo 3 – Acesso à Informação – o fluxo interno de trabalho, registrado pela figura abaixo, que identifica todo o processo de atendimento ao cidadão. O fluxograma detalha o processo desde a entrada da solicitação do cidadão até o momento de entrega da resposta, identificando o papel de cada ator envolvido, ao longo das raias horizontais. Assim, o processo de trabalho do SIC foi desenhado de forma que o Serviço pudesse contar com uma rede de informação nas diversas áreas do MP. As atribuições de cada ator envolvido serão detalhadas em tópico posterior.

Fluxo de trabalho – SIC e áreas



O fluxo também envolve o estabelecimento de prazos internos para o cumprimento de cada etapa do atendimento ao cidadão, assim subdividas:

Etapa da entrada da pergunta		
Responsável	Ação	Prazo
SIC	Analisar e encaminhar aos Pontos Focais	24 hs
Ponto Focal	Encaminhar ao Responsável da Área	24 hs
Responsável da Área / Técnicos	Encaminhar ao Técnico e/ou responder	1 a 5 dias

Etapa do retorno da resposta		
Fluxo	Ação	Prazo
Responsável da Área	Revisar e Encaminhar	24 hs
Ponto Focal	Revisar e Encaminhar	24 hs
SIC	Analisar e Retornar ao cidadão	24 hs

3.2 Papel dos envolvidos no fluxo de trabalho

Pontos Focais

Principais atribuições:

- Encaminhar solicitação para o Responsável da Área competente pelo assunto da pergunta;
- Garantir o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas;
- Entrar em contato com Autoridade do Art. 40 quando necessário.

Prazo: 24 horas

Responsáveis das Áreas

Principais atribuições:

- Providenciar a produção da resposta (responsável pela resposta);
 - Revisar a resposta (eventualmente produzida por um técnico);
 - Garantir o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas.
- Prazo – elaboração da resposta: 1 a 5 dias (incluindo contribuições de outros técnicos) (ou) – encaminhamento para Técnico: 1 dia

Prazo – revisão da resposta: 1 dia

Técnicos

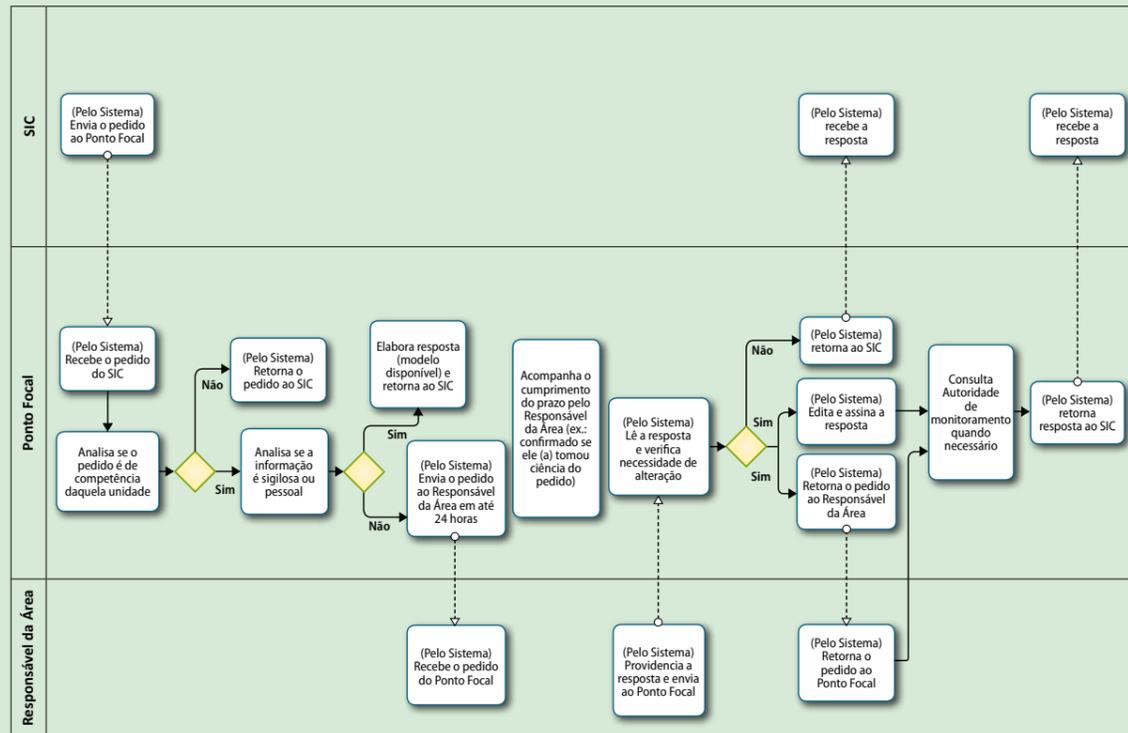
Principais atribuições:

- Auxiliar Responsáveis das Áreas na elaboração da resposta;
- Garantir o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas.

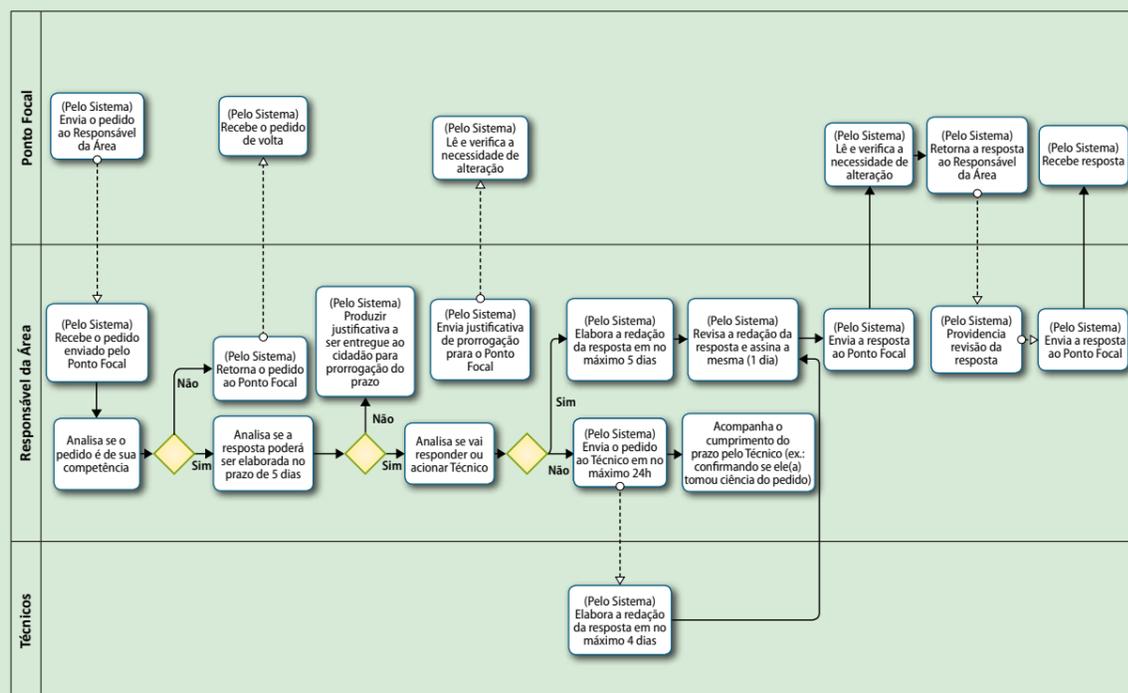
Prazo – elaboração da resposta: 1 a 4 dias



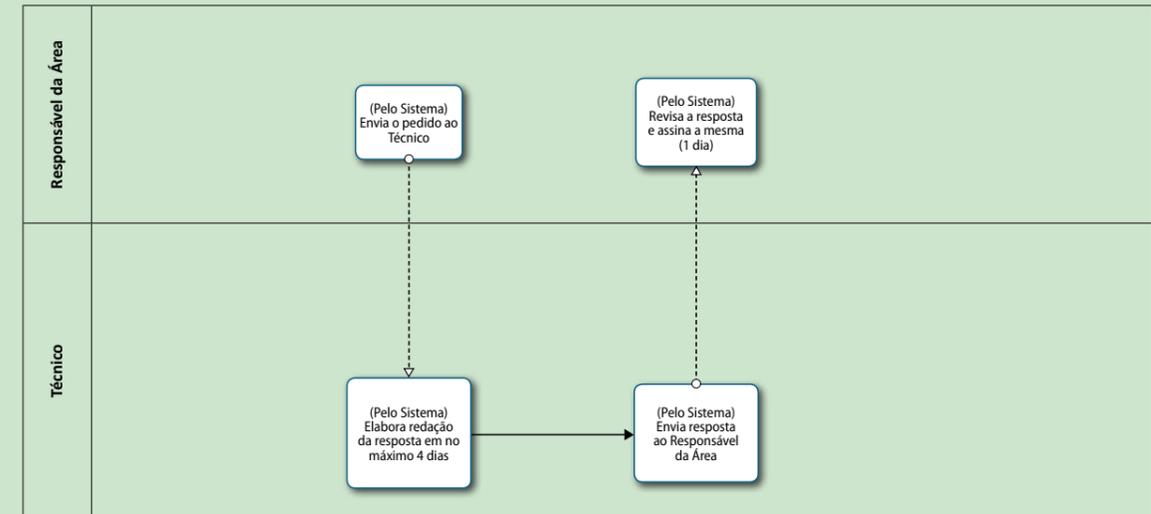
Desdobramentos - Ponto Focal



Desdobramentos - Responsáveis das Áreas



Desdobramentos - Técnicos



3.3 O sistema informatizado

O fluxo de trabalho citado foi repassado ao Departamento Setorial de Tecnologia da Informação (DSTI), da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), que construiu um sistema informatizado para o trâmite interno da demanda. O objetivo da ferramenta é integrar os envolvidos no atendimento ao cidadão e possibilitar instrumento de acompanhamento do andamento das respostas.

Acesso: <http://servicosonline/>

Login: CPF e senha

Perfil: cada ator envolvido será cadastrado com um tipo de perfil, que o permita desempenhar as atribuições que lhe competem. Ao Ponto Focal, por exemplo, será possível visualizar as demandas da área da qual faz parte e acompanhar o cumprimento dos prazos.

Comunicação entre os participantes: no momento do encaminhamento da solicitação de um ator para outro (ex.: do SIC para o Ponto Focal; do Ponto Focal para o Responsável da Área, etc.), será possível registrar observações por meio de um campo específico para isso, que ficará posteriormente visível a todos os cadastrados no sistema daquela área.

Neste canal de comunicação e em outros relacionados ao processo de atendimento do SIC, salienta-se a importância da preservação de postura profissional e respeitosa.

Neste sentido, solicita-se a atenção dos servidores envolvidos para se evitarem posturas como:

- Observações com comentários desrespeitosos e o uso de linguagem não-profissional;
- Juízo de valor em relação ao objeto da demanda;
- Preconceitos de qualquer origem ou natureza;
- Exposição de preferências ou simpatias.



Sinalização dos prazos: por meio do sistema é possível acompanhar o prazo restante para o encaminhamento da resposta produzida ao SIC. Além da visualização da data de vencimento, o sistema deixará a demanda na cor amarela a partir do 7º dia (do ciclo de 10 dias úteis previstos para o levantamento das respostas), e vermelha, a partir do 9º dia.

Produção de dados e estatísticas: o sistema gerará ainda relatórios com dados e estatísticas sobre os atendimentos realizados. Esses relatórios subsidiarão a produção de materiais a serem entregues pela Autoridade do Art. 40 aos órgãos de controle e também auxiliarão a tomada de decisões relacionadas ao aprimoramento contínuo do serviço.

4. Orientações para a elaboração das respostas

4.1 Ética do Servidor

Importante balizador das atividades relacionadas ao SIC, o Código de Ética do Servidor deve permear a conduta relacionada ao processo de atendimento, incluindo àquela ligada ao levantamento das demandas que forem solicitadas e à gestão da informação de maneira ampla no Ministério. Logo, os princípios norteadores da ética pública devem ser observados no dever de garantir à sociedade o acesso às informações que são públicas.

Considerando-se que uma das finalidades da Lei de Acesso à Informação é conferir transparência aos atos administrativos, o atendimento pautado pela ética não se restringe ao tratamento do usuário, que deve ser feito com cortesia e boa vontade (Código de Ética do Servidor, cap. I, seção I, inciso IX), mas envolve também a necessidade da elaboração de respostas claras, precisas, objetivas, e fundamentadas, com a finalidade de garantir a satisfação das expectativas da sociedade e a confiança do cidadão na Administração Pública.

4.2 Orientações para a redação

A elaboração das respostas deverá ser feita de acordo com as especificidades de cada área e do assunto abordado pela pergunta. Algumas recomendações, entretanto, devem ser observadas, para a garantia de padrões mínimos de retorno para as solicitações feitas ao MP. São elas:

- Utilizar cabeçalho padrão a ser disponibilizado em arquivo digital pelo SIC (até que o sistema informatizado disponibilize o cabeçalho automaticamente);
- Utilizar rodapé padrão a ser disponibilizado em arquivo digital pelo SIC (até que o sistema informatizado disponibilize o rodapé automaticamente);
- Ao final do texto elaborado para a resposta, assinar somente com o nome da área e a estrutura onde está posicionada na organização, sem identificar o nome do respondente (ex.: Coordenação-Geral...; Departamento...; Secretaria...). Não há a necessidade de colocar formas de contato, pois será disponibilizado o contato do SIC no rodapé.
- Utilizar o formato “Senhor + 1º nome do cidadão” ou “Sra. + 1º nome da cidadã” para iniciar a resposta (ex.: “Senhor Fernando”; “Senhora Flávia”)
- Priorizar o fechamento da resposta com expressões de saudação como “Atenciosamente”;



- Usar linguagem clara, precisa e com dados e informações atualizadas;
- Evitar a reprodução do pedido do cidadão;
- Evitar termos excessivamente técnicos, colocando-se sempre no lugar do cidadão que não tem familiaridade com expressões específicas de certas áreas do conhecimento;
- Explicitar o sentido das siglas quando utilizadas pela primeira vez na resposta – Ex.: A Secretaria de Assuntos Internacionais (SEAIN)...”;
- Ofertar por meio da resposta esclarecimentos que permitam ao cidadão a oportunidade de melhor compreensão do funcionamento da máquina estatal;
- Privilegiar a construção de orações curtas e na ordem direta.

Como material ilustrativo a respeito de bons exemplos de respostas elaboradas para atender a pedidos de informações por parte de cidadãos, é possível acessar alguns retornos dados pelo Centro de Documentação e Informação (CEDI), da Câmara dos Deputados, a perguntas feitas ao site “Queremos Saber”, no link: queremossaber.org.br.



Anexos

I - Informações sobre a Lei de Acesso à Informação

Para encontrar informações sobre a Lei 12.527/2012, algumas das principais fontes a serem indicadas:

- O texto da Lei pode ser encontrado no link:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm
- Uma cartilha com informações relevantes sobre a Lei foi organizada pela Controladoria-Geral da União (CGU) em parceria com a UNESCO e pode ser acessada pelo link:
<http://www.cgu.gov.br/acessoainformacaogov/destaques/cartilha.asp>
- Diversos outros materiais são obtidos em:
<http://www.cgu.gov.br/acessoainformacaogov/>

II - Documentos • Processo de implementação da Lei de Acesso no MP:

- Portaria 106, de 22/03/2012 (DOU): institui o Comitê Gestor de implementação da Lei 12.527/2011 e grupos de trabalho para auxiliar no processo.
- Portaria 363, de 09/04/2012, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço do MP: institui a Comissão de Assessoramento à Classificação de Informações Sigilosas.
- Portaria 153, de 11.04.2012, publicada no Diário Oficial da União em 04.05.2012: designa a Secretária-Executiva, Eva Maria Cella Dal Chiavon, como a Autoridade do art. 40 da Lei de Acesso à Informação.

Subsecretaria de
**Planejamento, Orçamento
e Administração**

Secretaria
Executiva

Ministério do
Planejamento

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA