



Observações sobre as respostas a pedidos de acesso à informação enviadas fora do prazo legal

Órgão: UFRJ – Universidade Federal do Rio de Janeiro

- Data de produção deste relatório: 10/04/18
- Amostra selecionada: pedidos e recursos respondidos entre outubro de 2017 e janeiro de 2018.
Lista em anexo. O trabalho é feito por amostragem. Foram analisadas 31 solicitações¹.

Este documento traz observações sobre as respostas às solicitações de acesso à informação em tramitação fora do prazo no âmbito da UFRJ – Universidade Federal do Rio de Janeiro. As respostas foram fornecidas após solicitação de tomada de providências² por parte do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU).

O órgão respondeu a maioria dos requerimentos que estavam pendentes³. Então, de forma a verificar se os pedidos foram respondidos de forma apropriada, a CGU, através dos dados do sistema e-SIC, fez uma avaliação das respostas e identificou pontos que precisam ser melhorados.

Os principais problemas detectados foram os seguintes:

- Não existe na UFRJ **uma pessoa com dedicação exclusiva** designada como gestora do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).
- Apesar de a Universidade ter reduzido o número de demandas fora do prazo, **o atraso na resposta às solicitações ainda está ocorrendo de forma frequente**.
- Falha no **fluxo interno de julgamento dos recursos**. A maioria dos recursos de 1ª instância está sendo julgada pela autoridade de monitoramento da Universidade. No entanto, a Lei de Acesso à

¹ Em 2017 a Universidade chegou a apresentar mais de 150 pedidos fora do prazo. Para a produção deste relatório foram selecionadas 31 solicitações, entre pedidos e recursos. Portanto, este relatório não apresenta uma análise geral do atendimento feito pela Universidade.

² Informações detalhadas sobre as ações adotadas pela CGU com a UFRJ estão disponíveis no Processo SEI 00190.106924/2017-85.

³ Em 06/04/2018 havia dois pedidos de informação fora do prazo no âmbito da UFRJ



Informação determina que os recursos de 1^ª instância devem ser julgados pela autoridade hierarquicamente superior àquela responsável pela resposta.

- Nos casos de **negativa ou concessão parcial de acesso**, a UFRJ não está apresentando justificativas apropriadas.
- Muitos pedidos não foram analisados de forma apropriada e a Universidade enviou **respostas incompletas**, fazendo com que os solicitantes só conseguissem obter informações ao entrar com recursos.

As constatações serão apresentadas a seguir, com os números de protocolo a que se referem. As orientações devem ser seguidas pelo Instituto para que o atendimento à Lei de Acesso à Informação seja aperfeiçoado. A Universidade deve cumprir os prazos da Lei de Acesso à Informação e oferecer respostas com qualidade aos pedidos.

Sugerimos a adoção de providências pela UFRJ para melhorar o atendimento. Além disso, recomendamos a leitura completa do *Guia de Procedimentos para atendimento à Lei de Acesso à Informação e utilização do e-SIC*, disponível em <https://bit.ly/2GMwt72>, e da publicação *Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal, no site* <https://bit.ly/2v4hnZq>

Pedimos um retorno sobre a adoção de providências em relação aos pontos indicados neste relatório no prazo de até 30 dias a contar do recebimento deste documento. A resposta deve seguir o modelo apresentado em anexo na última página deste relatório.

Lista de problemas identificados:

Não existe na UFRJ uma pessoa com dedicação exclusiva designada como gestora do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)..... 3

Apesar de a Universidade ter reduzido o número de demandas fora do prazo, o atraso na resposta às solicitações ainda está ocorrendo de forma frequente. 4

Marcação inapropriada do campo de “restrição de conteúdo” no e-SIC. Órgão liberou para publicação na internet pedidos que continham informações pessoais sensíveis..... 4

Preenchimento incorreto do campo “Destinatário do recurso de primeira instância” .. 5

Preenchimento do campo “Responsável pela resposta” sem indicação da área técnica que produziu a resposta..... 6



Órgão não apresentou embasamento adequado ao negar o acesso a uma informação.	7
Órgão não inseriu link específico indicando localização da informação no site.	9
Envio de dados em formato fechado (PDF).	9
Órgão não apresenta orientação adequada ao solicitante nos casos em que o pedido não se trata de solicitação de informação.	10
Órgão não enviou resposta completa ao solicitante e utilizou o campo de resposta para informar ao cidadão que enviaria a resposta posteriormente	10
Falta de encaminhamento de pedidos aos órgãos competentes	11
Órgão deve inserir o NUP da solicitação duplicada ao qual foi enviada efetivamente a resposta do pedido	11
Órgão não inseriu link para a informação ou arquivo em anexo.	12
Órgão marca “Acesso concedido parcialmente”, mas não fornece informação.	12
Cancelamento de recurso sem inserir comprovação	13
Órgão marcou “Acesso concedido”, mas não envia todas as informações requeridas pelo solicitante.	13

AVALIAÇÃO

Problema identificado:

Não existe na UFRJ uma pessoa com dedicação exclusiva designada como gestora do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Orientação:

De acordo com o artigo 9º, I, da Lei de Acesso à Informação, os órgãos devem possuir um serviço de informações ao cidadão para atender e orientar o público quanto ao acesso a informações.

Apesar de essa atribuição poder ser acumulada por outra área do órgão, é considerada uma boa prática dedicar uma área específica ao SIC, com ao menos uma pessoa - com substituto - para gerenciar as demandas de acesso à informação de forma exclusiva ou, no mínimo, com carga horária suficiente para executar a função.

No caso da UFRJ, observamos que a Autoridade de Monitoramento da instituição, a qual também atua como Pró-Reitor, exerce a função de gestor do SIC.

A autoridade de monitoramento – a qual deve ser diretamente vinculada à autoridade máxima do órgão - é responsável pelo cumprimento da LAI e pelo monitoramento da implementação da Lei no seu órgão, conforme as responsabilidades listadas no art. 40 da Lei de Acesso. Já o Gestor SIC é o servidor que cuida do sistema e-SIC, cadastrando respondentes, encaminhando pedidos, atualizando dados, etc. Então, vê-se que o Gestor SIC faz a parte de operacionalização do sistema enquanto a autoridade do artigo 40 monitora os fluxos, prazos, teor das respostas e entendimento do órgão, por exemplo.



Apesar das responsabilidades distintas, não há óbice em concentrar as duas funções no mesmo servidor, mas também não existe essa obrigatoriedade. Cada órgão pode definir sua estrutura ideal, respeitando os termos da LAI.

Sugerimos, no entanto, que a instituição avalie a estrutura atual está adequada à realidade da UFRJ.

Problema identificado:

Apesar de a Universidade ter reduzido o número de demandas fora do prazo, o atraso na resposta às solicitações ainda está ocorrendo de forma frequente.

Considerando os pedidos que tinham com prazo de atendimento a partir de 1^a de janeiro de 2018 até 9 de abril de 2018, cerca de 20% foram respondidos com atraso.

Orientação:

O órgão deve adotar providências para que os prazos da LAI sejam seguidos de forma constante e para que não ocorram atrasos no envio das respostas às demandas.

Problema identificado:

Marcação inapropriada do campo de “restrição de conteúdo” no e-SIC. Órgão liberou para publicação na internet pedidos que continham informações pessoais sensíveis.

Exemplos de NUPs:

23480007839201775

23480009538201786

Orientação:

O órgão liberou para publicação pedidos que contêm informações pessoais sensíveis, conforme explicações abaixo:

23480007839201775 – *Solicitante inseriu anexo ao pedido, o qual contém seu endereço e seu e-mail. A pessoa pediu dois documentos.*

23480009538201786 – *Solicitante inseriu um diploma em anexo. Pedido deveria ser restringido.*

Ao finalizar a resposta de um pedido de informação, o SIC deve, no campo “sobre o pedido”, indicar se existe no conteúdo do pedido, da resposta ou dos anexos a presença de informação restrita (pessoal, sigilosa ou classificada). Essa classificação determinará se um pedido de acesso à informação poderá ou



não ser disponibilizado na “Busca de Pedidos e Respostas”, disponível em: <http://www.lai.gov.br/busca>. A marcação correta desse campo tem por objetivo proteger os direitos à privacidade e à vida privada.

Cada órgão é responsável pela avaliação do conteúdo dos pedidos e respostas para definição de quais devem ou não ser disponibilizados em transparência ativa. Isso porque é responsabilidade de cada órgão/entidade proteger a informação sigilosa e a informação pessoal (conforme o art. 6º, inc. III da Lei de Acesso à Informação). Caso o solicitante encontre alguma informação pessoal sua, a responsabilidade de retirar o pedido da Busca é do SIC do órgão ao qual ele fez o pedido.

O órgão pode rever a marcação sobre restrição de conteúdo a qualquer momento através do botão “Editar Classificação”, disponível na aba “Dados da Resposta” do pedido no e-SIC (veja no [Manual do SIC](#), página 19).

Importante: nem toda informação pessoal está sujeita à restrição de acesso. O órgão deve verificar se se trata de informação pessoal “sensível” que requer restrição. O artigo 31 da Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011), ao regulamentar o acesso às informações pessoais, impôs deveres de salvaguarda à Administração apenas quando as informações pessoais se refiram à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem.

Boa Prática: Não insira números de identificação pessoal. Sugere-se que o órgão/entidade, ao responder um pedido de informação, não coloque na resposta o nome completo do cidadão, CPF, RG e outros números de identificação.

Quando possível, é importante que as respostas aos pedidos (incluindo os anexos) não contenham os nomes dos solicitantes. Isso pode prevenir eventuais constrangimentos, já que os pedidos serão disponibilizados na internet.

Problema identificado:

Preenchimento incorreto do campo “Destinatário do recurso de primeira instância”.

Exemplos de NUPs:

23480021354201794

23480027316201745

Orientação:

Os recursos de 1ª instância devem ser julgados pela autoridade hierarquicamente superior àquela responsável pela resposta. A definição de quem será essa autoridade depende da realidade de cada órgão. No caso da CGU, por exemplo, estabeleceu-se que as respostas são emitidas pelas Diretorias e, portanto, quem julga os recursos são as autoridades com cargo de Secretário.

É importante ressaltar que não é a autoridade superior ao SIC ou a autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação quem deve responder necessariamente aos recursos, e sim a autoridade hierarquicamente superior àquela da área que produziu o conteúdo da resposta. Esse problema está



ocorrendo na maioria das respostas da UFRJ, pois a autoridade que está julgando os recursos de 1ª instância é o Pró-Reitor de Pessoas, que é a Autoridade de Monitoramento do órgão, conforme pode ser verificado abaixo:

Responsável pela resposta: superintendente de pessoal

Destinatário do recurso de primeira instância: pró-reitor de pessoal

NUP 23480027316201745

Esse fluxo está incorreto e precisa ser revisado pela instituição, de forma que os recursos sejam julgados pelo chefe hierárquico da área que realmente produziu o conteúdo da resposta.

Problema identificado:

Preenchimento do campo “Responsável pela resposta” sem indicação da área técnica que produziu a resposta.

Exemplos de NUPs:

23480027316201745

23480018630201737

Orientação:

O objetivo do campo “Responsável pela resposta” é permitir que o cidadão verifique qual foi a área que o respondeu e se o recurso de 1ª instância, caso seja interposto, será encaminhado a uma autoridade hierarquicamente superior.

Para responder a uma solicitação, o órgão deve indicar no campo “Responsável pela Resposta” qual foi a área técnica produtora da resposta - e não o nome da área que inseriu a resposta no sistema ou a área na qual a Autoridade de Monitoramento está lotada.

Em muitos casos, a Universidade inseriu a área como “Superintendente de Pessoal”, sendo que a resposta aparentemente foi produzida por outra área. Citamos como exemplo o NUP 23480027316201745, que solicita relatórios de auditoria da UFRJ e no qual o “Superintendente de Pessoal” foi indicado como responsável pelo conteúdo da resposta, conforme pode ser verificado:

Responsável pela resposta: superintendente de pessoal

Destinatário do recurso de primeira instância: Pró-Reitor de Pessoal

NUP 23480027316201745



Outro exemplo é o do pedido 23480018630201737, que trata sobre informações referentes à Biblioteca da UFRJ e no qual “Superintendente de Pessoal” foi indicado novamente como responsável pelo conteúdo da resposta.

Problema identificado:

Órgão não apresentou embasamento adequado ao negar o acesso a uma informação.

Exemplos de NUPs:

23480026531201729

23480019132201710

23480020036201625

23480025056201773

23480014353201521

23480008074201618

23480004331201715

23480007839201775

23480021348201737

23480017899201704

Orientação:

Sempre que o órgão negar o acesso a uma informação ele deve indicar as razões da negativa, total ou parcial, do acesso. É necessário **apresentar a citação legal para a negativa**.

Além disso, é importante que seja feita **fundamentação lógica para a negativa**. Para a adequada caracterização da desproporcionalidade do pedido, por exemplo, é imprescindível que o órgão indique ao cidadão de forma clara e concreta (quantificando o número de horas de trabalho que seriam necessária, por exemplo) que o seu pedido inviabilizaria a rotina da unidade responsável pela produção da resposta. **O órgão é responsável por evidenciar o nexo entre a dimensão do pedido e a sua inviabilidade operacional**. Essa exigência se faz necessária, pois, nos pedidos desproporcionais, geralmente, os seus objetos não estão protegidos por salvaguardas legais, sendo informações de caráter público que, em tese, deveriam ser franqueadas ao demandante.

Sugerimos a leitura da publicação Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal, no site <https://bit.ly/2v4hnZq>. Nela são explicadas as possibilidades de negativa e são dadas orientações sobre como fazer um embasamento apropriado.

Esse foi um dos principais problemas identificados nos pedidos respondidos pela UFRJ. Veja alguns exemplos:

23480026531201729 - Solicitante enviou perguntas em anexo e órgão não as analisou



23480019132201710 – Resposta fornecida pela UFRJ: *“Prezado, pedimos desculpas pela demora... Motivos alheios à nossa vontade impediram respondermos antes... Sim a UFRJ possui UG/UO complexo hospitalar. Nossa Contadoria Geral está preparando a resposta técnica solicitada”*. Não há previsão legal para adiamento do pedido. As informações solicitadas devem ser inseridas no sistema ou o órgão deve apresentar justificativas com base legal para negar a informação ou concedê-la parcialmente.

23480020036201625 – O órgão usa a negativa “Tratamento adicional de dados”, mas não apresenta a justificativa de forma adequada, conforme prevista na publicação *Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal*.

23480025056201773 – O órgão não apresenta embasamento para entrega parcial da informação. Apenas informa que parte dos dados solicitados estariam sendo levantados.

23480014353201521 – *O órgão enviou a seguinte resposta:* “o pedido exige tratamento de dados não compatíveis com a estrutura do setor”. No entanto, de acordo com a publicação *Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal*, “Para a adequada caracterização da desproporcionalidade do pedido, é imprescindível que o órgão, ao responder o pedido inicial, indique ao cidadão de forma clara e concreta que o seu pedido inviabilizaria a rotina da unidade responsável pela produção da resposta. O órgão é responsável por mostrar a relação entre a dimensão do pedido e a sua inviabilidade operacional, pois, nos pedidos desproporcionais, geralmente, os seus objetos não estão protegidos por salvaguardas legais, sendo informações de caráter público que, em tese, deveriam ser franqueadas ao demandante. O que inviabiliza a sua entrega, portanto, é a dificuldade operacional em se organizar a informação, e não o seu conteúdo.” Ver página 40 da publicação “Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal”: <http://www.acessoainformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/guias-e-orientacoes/aplicacao-lai-3a-ed-web-002.pdf>.

23480008074201618 – Órgão informa que considerou a demanda incompreensível. No entanto, avaliamos o pedido e entendemos que informação a solicitante pede. Caso o documento solicitado não exista no órgão ou precise de mais especificações para localizar a informação, a Universidade deveria explicar de maneira adequada ao cidadão.

23480004331201715 – Órgão não apresentou justificativa para a entrega parcial das informações.

23480007839201775: A pessoa pediu dois documentos. A Universidade enviou um através do e-SIC e informou *“que o outro seria enviado posteriormente”*. No entanto, a UFRJ não apresentou justificativa para o atraso na entrega do outro documento. Além disso, é importante que todas as informações sejam inseridas no sistema e-SIC.

23480021348201737: Órgão marcou que a informação foi entregue parcialmente, mas não apresenta nenhuma justificativa.

23480017899201704: A UFRJ respondeu: *“a solicitação não parece razoável na medida em que solicita informação baseada em uma suposição”*. A negativa apresentada pelo órgão não possui fundamento



legal. Caso a Universidade deseje negar o acesso à informação, deve apresentar justificativas com embasamento legal e explicar o motivo de ela estar sendo utilizada para negar o acesso.

Problema identificado:

Órgão não inseriu link específico indicando localização da informação no site.

Exemplo de NUP:

23480005667201703

Orientação:

Quando o órgão responder que a informação está disponível no seu site, orientamos que seja indicado o link ao solicitante ou um passo-a-passo de como encontrar as informações no site. No caso do NUP 23480005667201703, a UFRJ inseriu link à seção geral de contratos do site e não explicou à demandante como localizar o arquivo desejado.

Problema identificado:

Envio de dados em formato fechado (PDF).

Exemplo de NUP:

23480012365201783

Orientação:

Sempre que possível, as informações devem ser enviadas em formato aberto, possibilitando ao solicitante a fácil manipulação dos dados.

Dados Abertos são dados que são livremente disponíveis para todos utilizarem e redistribuírem como desejarem, sem restrição de licenças, patentes ou mecanismos de controle. Como praticamente todo dado governamental é público, é fundamental que os governos implementem políticas para disponibilizá-los.

O envio das informações em formato PDF dificulta a manipulação e análise dos dados.

Sugerimos a leitura do Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, que instituiu a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal.

Também recomendamos a leitura dos seguintes links:

- <http://portal.tcu.gov.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?fileId=8A8182A24F0A728E014F0B36E7016F34&inline=1>



- <http://dados.gov.br/pagina/dados-abertos>
- http://opendatahandbook.org/guide/pt_BR/

Problema identificado:

Órgão não apresenta orientação adequada ao solicitante nos casos em que o pedido não se trata de solicitação de informação.

Exemplo de NUP:

23480009538201786

Orientação:

Órgão não apresentou orientações ao solicitante sobre como obter a informação. Apesar de não ser um pedido de acesso, o órgão deveria orientá-lo sobre como proceder.

Problema identificado:

Órgão não enviou resposta completa ao solicitante e utilizou o campo de resposta para informar ao cidadão que enviaria a resposta posteriormente, como se pode visualizar a seguir:

Resposta

Prezado, pedimos desculpas pela demora... Motivos alheios à nossa vontade impediram respondermos antes... Sim a UFRJ possui UG/UO complexo hospitalar. Nossa Contadoria Geral está preparando a resposta técnica solicitada.

NUP 23480019132201710

Exemplos de NUPs:

23480007839201775

23480019132201710

Orientação:

O órgão deve sempre inserir resposta final no e-SIC. É vedado enviar resposta ao cidadão informando que o pedido foi encaminhado a uma área técnica e solicitando mais prazo.

De acordo com a Portaria Interministerial CGU/MPOG nº 1.254/2015, que instituiu a obrigatoriedade do uso do e-SIC no âmbito do Poder Executivo federal, é obrigação do SIC garantir que todos os pedidos



de acesso à informação direcionados a seu órgão ou entidade, no ato de seu recebimento, sejam registrados no e-SIC, bem como as respectivas respostas, os recursos, as reclamações e as decisões (acesse o [Guia para saber como realizar esses registros: http://www.acessoainformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/guias-e-orientacoes/guia-de-procedimentos-para-atendimento-a-lei-de-acesso-a-informacao-e-utilizacao-do-e-sic#N-Introducao](http://www.acessoainformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/guias-e-orientacoes/guia-de-procedimentos-para-atendimento-a-lei-de-acesso-a-informacao-e-utilizacao-do-e-sic#N-Introducao)).

Vale ressaltar ainda que também não é permitido pedir, na resposta, que o solicitante entre em contato com a área técnica para obter a informação. É papel do órgão obter as informações com as áreas e inseri-las no e-SIC.

Problema identificado:

Falta de encaminhamento de pedidos aos órgãos competentes.

Exemplo de NUP:

23480009063201728

Orientação:

Nessas situações, sugere-se que o órgão utilize a opção “Reencaminhar pedido”, disponível no e-SIC. Dessa forma, o cidadão não precisará cadastrar um novo pedido no sistema.

Saiba mais sobre essa opção do sistema em <https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/MANUAL%20e-SIC%20-%20GUIA%20DO%20SIC.pdf> (página 25)

Problema identificado:

Órgão deve inserir o NUP da solicitação duplicada ao qual foi enviada efetivamente a resposta do pedido

Exemplo de NUP:

23480017763201796

Orientação:

Nos casos em que o mesmo solicitante cadastre um pedido com conteúdo idêntico a um outro anterior, o SIC deve responder a apenas um dos pedidos. Os demais deverão fazer referência ao Número Único de Protocolo (NUP) respondido. O órgão, como boa prática, pode anexar nos pedidos duplicados a resposta dada à solicitação anterior.

**Problema identificado:**

Órgão não inseriu link para a informação ou arquivo em anexo.

Exemplo de NUP:

23480012709201754

Orientação:

As respostas aos pedidos e recursos devem ser revisadas antes do envio. Caso esse problema ocorra e seja identificado posteriormente, sugerimos que o órgão envie a informação ao e-mail do solicitante e explique a ocorrência do problema.

Problema identificado:

Órgão marca “Acesso concedido parcialmente”, mas não fornece informação.

Exemplos de NUPs:

23480027316201745

23480018630201737

23480018818201785

Orientação:

A UFRJ inseriu a seguinte resposta ao pedido 23480027316201745: “*Prezado, a partir das solicitações estamos reformulando a página da Auditoria, bem como a base de dados abertos da UFRJ, ambos em fase de implantação. Até lá, podes obter a informação através do email: moreira@reitoria.ufrj.br*”

Os documentos solicitados não foram enviados ao demandante. Além disso, a interlocução com a área técnica para obter os dados para a resposta deve ser feita pelo próprio SIC, o qual deve inserir a resposta no Sistema, e não enviar o e-mail de servidores ou da área para que o solicitante peça as informações.

Outro caso é do pedido 23480018630201737, no qual o órgão não entrega as informações solicitadas nem parcialmente: “*prezado, pedimos desculpas pela demora. Nossa Sistema de Bibliotecas está elaborando a resposta. caso seja de seu interesse, segue link de acesso à página do sistema <http://sibi.ufrj.br>*”.

No pedido 23480018818201785 também identificamos erro na marcação “Acesso concedido parcialmente”. A resposta enviada pelo órgão foi a seguinte: “*A solicitação é um tanto genérica. Incompreensível o termo “anônimo”. A PR4 se coca à disposição para auxiliar: disponibilizamos os seguintes endereços: afernandes@pr4.ufrj.br pedrosa@pr4.ufrj.br*”.

Acesso parcialmente concedido é a classificação dada quando apenas parte da informação solicitada foi disponibilizada.



Não é considerado “Acesso parcialmente concedido” quando o solicitante pede determinada informação e o órgão concede outra.

Por exemplo: caso o solicitante peça acesso à folha de frequência de um servidor e o órgão enviar a informação sobre quantas horas o servidor trabalhou em um determinado mês, isso não é considerado “Acesso Parcialmente Concedido”, já que a informação solicitada não foi fornecida.

Problema identificado:

Cancelamento de recurso sem inserir comprovação

Exemplo de NUP:

23480015077201438

Orientação:

Um pedido de acesso à informação ou recurso só pode ser cancelado caso haja solicitação do próprio requerente. Conforme previsto no art. 51 da Lei nº 9.784/1999, o interessado pode desistir de um pedido formulado ou renunciar a um direito disponível.

Nesses casos, o órgão deve adotar os seguintes procedimentos:

1. Informar na resposta que o pedido está sendo cancelado a pedido do requerente.
2. Anexar comprovante de pedido de cancelamento do solicitante (p.e., e-mail com solicitação de cancelamento).
3. Marcar, como “Tipo de resposta”, a opção “Não se trata de solicitação de informação”, no caso de pedidos, ou “Não conhecimento” no caso de recursos.

Problema identificado:

Órgão marcou “Acesso concedido”, mas não envia todas as informações requeridas pelo solicitante.

Exemplos de NUPs:

23480005667201703

Orientação:

O tipo de resposta “Acesso concedido” só deve ser utilizado quando todas as informações solicitadas são entregues ao cidadão.

No caso do pedido 23480005667201703, por exemplo, o órgão deveria verificar quais informações estavam sendo solicitadas exatamente e checar se no link enviado elas estavam todas disponíveis. Caso a Universidade não pudesse fornecer todos os dados, deveria apresentar justificativa com embasamento legal para a concessão parcial das informações.



O quadro abaixo especifica os tipos de respostas e quando elas devem ser utilizadas:

TIPO DE RESPOSTA	EXPLICAÇÃO
Acesso Concedido	<p>Acesso concedido é a classificação dada quando toda a informação solicitada foi franqueada ao requerente. Não é considerado acesso concedido quando o órgão recebe várias perguntas e responde apenas aquelas que são de sua competência, indicando ao cidadão como pode buscar a informação. Nesse caso a correta marcação seria acesso parcialmente concedido.</p> <p>O e-SIC possui as seguintes subclassificações do “Acesso Concedido”:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Comunicada necessidade de pagamento de custos de postagem e/ou reprodução b) Concedido acesso a sistema corporativo para consulta da informação c) Data, hora e local para consulta agendados d) Informações enviadas pelo correio e) Informações enviadas por e-mail f) Orientação sobre como encontrar a informação solicitada na internet ou em publicações existentes g) Resposta solicitada inserida no e-SIC
Acesso Negado	<p>Está correto quando o órgão nega o acesso à informação devido aos motivos previstos em legal. O e-SIC oferece as seguintes subclassificações de “Acesso Negado”:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Dados pessoais b) Informação sigilosa classificada conforme a Lei 12.527/2011 c) Informação sigilosa de acordo com legislação específica d) Pedido desproporcional ou desarrazoado e) Pedido exige tratamento adicional de dados f) Pedido genérico g) Pedido incompreensível h) Processo decisório em curso
Acesso parcialmente concedido	<p>Acesso parcialmente concedido é a classificação dada quando apenas parte da informação solicitada foi disponibilizada.</p> <p>Não é considerado “Acesso parcialmente concedido” quando o solicitante pede determinada informação e o órgão concede outra.</p>



	<p>Por exemplo: caso o solicitante peça acesso à folha de frequência de um servidor e o órgão enviar a informação sobre quantas horas o servidor trabalhou em um determinado mês, isso não é considerado “Acesso Parcialmente Concedido”, já que a informação solicitada não foi fornecida.</p> <p>O sistema possui as seguintes subclassificações para “Acesso parcialmente concedido”:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Parte da informação contém dados pessoais b) Parte da informação demandará mais tempo para produção c) Parte da informação é sigilosa e classificada conforme a Lei nº 12.527/2011 d) Parte da informação é informação sigilosa de acordo com legislação específica e) Parte do pedido é desproporcional ou desarrazoado f) Parte do pedido exige tratamento adicional de dados g) Parte do pedido é genérica h) Parte do pedido é incompreensível i) Processo decisório em curso j) Parte da informação é inexistente k) Parte da informação é de competência de outro órgão ou entidade 	
Não se trata de solicitação de informação	Quando o órgão entende que não se trata de um pedido de informação, mas de outro tipo de demanda, como denúncia ou sugestões .	
Informação inexistente	Deve ser marcada quando o órgão diz que a informação solicitada não existe.	
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	Ocorre quando o órgão informa ao solicitante que não possui competência para responder sobre o assunto acerca do qual foi feita a solicitação.	
Pergunta duplicada/repetida	Quando o solicitante faz o mesmo pedido várias vezes, o órgão deve responder apenas um dos pedidos e nos outros marcar a opção “Pergunta duplicada/repetida”, informando o NUP do pedido ao qual foi enviada a resposta.	



ANEXO – MODELO DE RESPOSTA

Problema identificado	Resposta do órgão
Não existe na UFRJ uma pessoa com dedicação exclusiva designada como gestora do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).	
Apesar de a Universidade ter reduzido o número de demandas fora do prazo, o atraso na resposta às solicitações ainda está ocorrendo de forma frequente.	
Marcação inapropriada do campo de “restrição de conteúdo” no e-SIC: Órgão liberou para publicação na internet pedidos que continham informações pessoais sensíveis	
Preenchimento incorreto do campo “Destinatário do recurso de primeira instância”	
Preenchimento do campo “Responsável pela resposta” sem indicação da área técnica que produziu a resposta	
Órgão não apresentou embasamento adequado ao negar o acesso a uma informação	
Órgão não inseriu link específico indicando localização da informação no site	
Envio de dados em formato fechado (PDF)	
Órgão não apresenta orientação adequada ao solicitante nos casos em que o pedido não se trata de solicitação de informação	
Órgão não enviou resposta completa ao solicitante e utilizou o campo de resposta para informar ao cidadão que enviaria a resposta posteriormente	
Falta de encaminhamento de pedidos aos órgãos competentes	
Órgão deve inserir o NUP da solicitação duplicada ao qual foi enviada efetivamente a resposta do pedido	
Órgão não inseriu link para a informação ou arquivo em anexo	
Órgão marcou “Acesso concedido parcialmente”, mas não fornece informação	



Cancelamento de recurso sem inserir comprovação	
Órgão marcou “Acesso concedido”, mas não envia todas as informações requeridas pelo solicitante	