

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO



**WORKSHOP FORTALECENDO O SERVIÇO
DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO • SIC**

Relatório do 1º Workshop de 2023
Fortalecendo o Serviço de Informação ao Cidadão • SIC,
realizado nos meses de março e abril pela Controladoria-Geral da União

maio • 2023

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Setor de Indústrias Gráficas (SIG), Quadra 02, Lotes 530 a 560
Edifício Sohestre - Brasília - DF / CEP: 70610-420
cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO

Ministro da Controladoria-Geral da União

VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA

Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA

Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE

Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO

Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA MACEDO

Secretária de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES

Ouvidora-Geral da União

IZABELA CORREA

Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA

Secretário de Integridade Privada

CIBELLE CÉSAR DE AMARAL BRASIL

Diretora de Articulação, Supervisão e Monitoramento de Acesso à Informação

TAMARA FIGUEIROA BAKUZIS

Coordenadora-Geral de Promoção e Monitoramento de Acesso à Informação

LIBIA DALVA DE MELO RODRIGUES ZAGHETTO

Chefe da Divisão de Supervisão e Monitoramento de Acesso à Informação

LARISSA DO ESPIRITO SANTO ANDRADE

Chefe da Divisão de Promoção do Acesso à Informação

LEONARDO JORGE SALES

Coordenador-Geral de Solução para Acesso à Informação

BARTHIRA TORRES ARANHA

Chefe da Divisão de Sistemas para Acesso à Informação

Palestrantes: Barthira Torres Aranha • Luis Eduardo Santiago Campos • Tamara Bakuzis

Organização: Jessica Cristina Maciel dos Santos • Libia Dalva Zaghetto • Luis Eduardo Santiago Campos • Mariana Silva • Rodrigo Mello dos Santos • Tamara Bakuzis

Moderação do Workshop: Jessica Cristina Maciel dos Santos • Libia Dalva Zaghetto • Mariana Silva • Tamara Figueiroa Bakuzis

Redação e revisão deste relatório: Jessica Cristina Maciel dos Santos • Larissa do Espírito Santo Andrade • Mariana Silva • Tamara Figueiroa Bakuzis

Obra atualizada até maio de 2023

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social • Ascom / CGU

Grafismo da capa baseado em: <https://www.freepik.com>

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

Copyright © 2023 Controladoria-Geral da União



CONTEÚDO

1. INTRODUÇÃO	4
2. INFORMAÇÕES DO EVENTO.....	5
2.1. Visão geral	8
2.2. O ciclo do pedido	8
2.3. Atribuições da AMLAI e do SIC	8
2.4. Restrição de informação e hipóteses de não atendimento	8
3. PARTICIPANTES.....	10
4. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO.....	12
ANEXO I • PROGRAMAÇÃO DO EVENTO	14

1. INTRODUÇÃO

Considerando a reforma administrativa de 2023, quando alguns órgãos foram criados e houve alterações nos quadros de servidores dos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) dos órgãos e entidade do Poder Executivo federal, a Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Secretaria Nacional de Acesso à Informação (SNAI), promoveu seis rodadas do *Workshop* “**Fortalecendo o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC**”. A capacitação teve como público-alvo as novas equipes do Serviços de Informações ao Cidadão (SICs) dos órgãos federais e teve como objetivo introduzir os principais conceitos da Lei de Acesso à Informação, debater sobre atuação e importância do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e capacitar os agentes públicos na utilização do Fala.BR - Módulo Acesso à Informação.

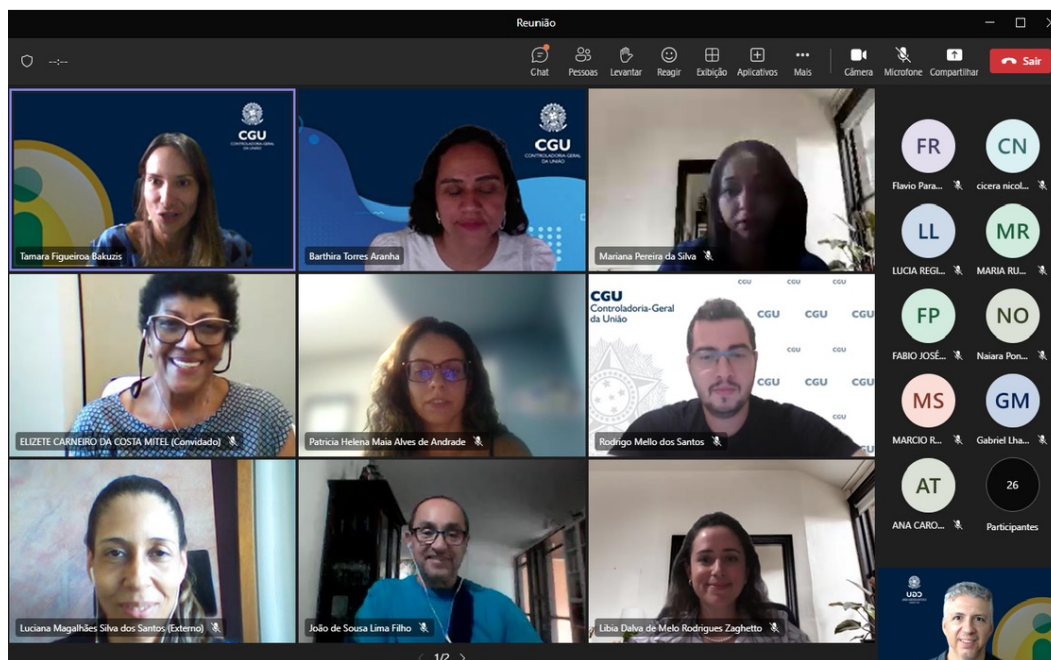
O encontro promoveu o alinhamento de entendimentos, compartilhamento de experiência e assistência mútua. A programação incluiu duas palestras, uma que abordou os principais conceitos da Lei de Acesso à Informação - LAI bem como a atuação dos SICs e outra que abordou a operacionalização do Fala.BR - Módulo Acesso à Informação.

Para viabilizar o acesso ao *Workshop* para todos os interessados, foram ofertadas seis turmas nos meses de março/2023 e abril/2023 em diferentes datas e horários, conforme se segue.

- 1ª Turma - dia 22/03/23 (14h30 – 18h00);
- 2ª Turma - dia 23/03/23 (9h00 – 12h00);
- 3ª Turma - dia 28/03/23 (14h30 – 18h00);
- 4ª Turma - dia 29/03/23 (9h00 – 12h00);
- 5ª Turma - dia 04/04/23 (9h00 – 12h00);
- 6ª Turma - dia 05/04/23 (14h30 – 18h00).

2. INFORMAÇÕES DO EVENTO

1ª TURMA DO WORKSHOP “FORTALECENDO O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC” (22/03/2023)



2ª TURMA DO WORKSHOP “FORTALECENDO O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC” (23/03/2023)



3ª TURMA DO WORKSHOP “FORTALECENDO O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC”
(28/03/2023)



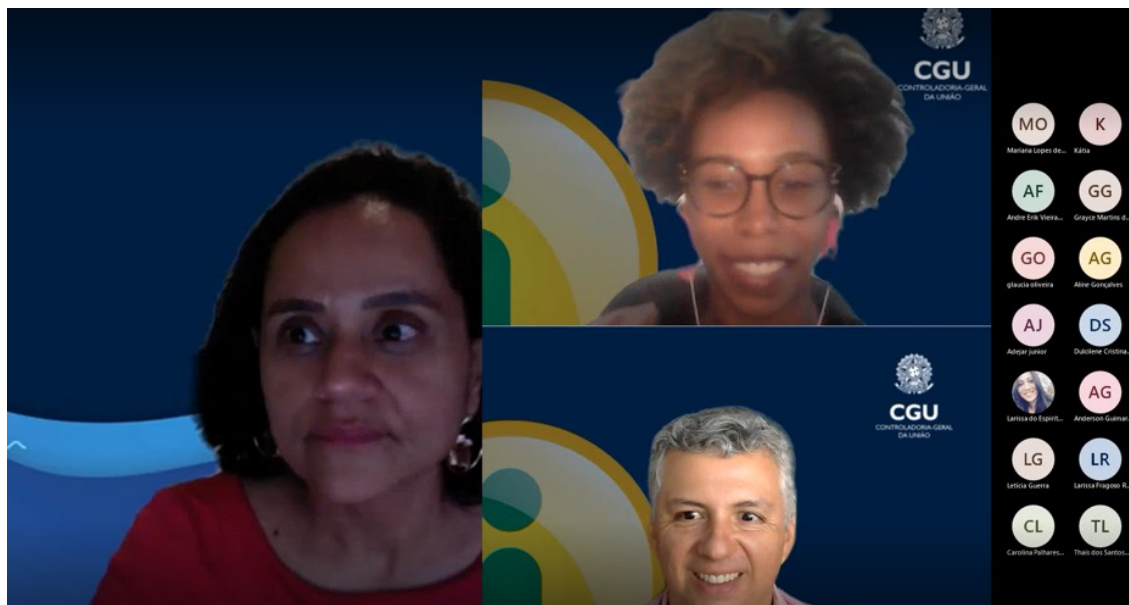
4ª TURMA DO WORKSHOP “FORTALECENDO O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC”
(29/03/2023)



5ª TURMA DO WORKSHOP “FORTALECENDO O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC”
(04/04/2023)



6ª TURMA DO WORKSHOP “FORTALECENDO O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC”
(05/04/2023)



O *Workshop* “**Fortalecendo o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC**” foi planejado para turmas com número de até 25 participantes, viabilizando maior interação entre os palestrantes e o público-alvo. O *Workshop* contou com duas palestras, conforme detalhamento descrito abaixo.

A primeira palestra explanou sobre os principais conceitos da LAI e a atuação dos SICs e abordou o seguinte conteúdo:

2.1. Visão geral

- Direito fundamental – regulamentação
- Transparência Ativa X Passiva X Dados Abertos
- Principais aspectos
- Abrangência
- Escopo

2.2. O ciclo do pedido

- Pedido de Informação X Manifestação de ouvidoria
- prazos e procedimentos para o pedido de acesso à informação
- prazos e instâncias recursais

2.3. Atribuições da AMLAI e do SIC

2.4. Restrição de informação e hipóteses de não atendimento

- Informação pessoal
- Informação sigilosa
- Informação classificada
- Documento Preparatório
- Pedido genérico, desarrazoável, desproporcional e trabalho adicional

A segunda palestra, a qual tratou sobre a Operacionalização do FalaBR, abordou o seguinte conteúdo:

- Aspectos práticos do Fala.BR
- Perfis de usuários - Módulo Acesso à Informação
- Como cadastrar novos usuários
- Ambiente do Fala.BR
- Tratamento de recursos
- Tratamento e encaminhamento de manifestações
- Relatórios do sistema
- Informes e alertas
- Atualização dos dados do SIC e da Autoridade de Monitoramento LAI
- Respostas às Pesquisas de Satisfação
- Base de Dados - Download de dados LAI

3. PARTICIPANTES

Participaram do *Workshop* “Fortalecendo o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC” 113 servidores de 34 órgãos e entidades, considerando as seis turmas ofertadas.

Quanto à participação, a tabela 01 destaca a quantidade de participantes por órgão e por turma.

TABELA 01 • DOS PARTICIPANTES DO WORKSHOP “FORTALECENDO O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC”

NÚMERO DE PARTICIPANTES POR TURMA							
NOME DO ÓRGÃO/ENTIDADE	TURMA 1	TURMA 2	TURMA 3	TURMA 4	TURMA 5	TURMA 6	TOTAL GERAL
Casa Civil				1			1
Controladoria-Geral da União	1	3					4
Hospital Federal da Lagoa				2			2
Hospital Federal de Bonsucesso			1				1
Imprensa Nacional				2			2
Ministério da Agricultura e Pecuária					1	5	6
Ministério da Cultura – MinC			1	2			3
Ministério da Educação					2		2
Ministério da Fazenda	8	6					14
Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos	5	6					11
Ministério da Igualdade Racial			1	1			2
Ministério da Integração e Desenvolvimento Regional						1	1
Ministério da Pesca e Aquicultura			1	1			2
Ministério da Saúde			3	1			4
Ministério das Cidades	1	2					3
Ministério das Comunicações					1	2	3
Ministério das Mulheres						2	2
Ministério das Relações Exteriores	3	1					4
Ministério de Minas e Energia					2	1	3
Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar - MDA	1	1					2
Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome			1				1
Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços	2	3					5
Ministério do Esporte						1	1
Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima					1		1
Ministério do Planejamento e Orçamento					2	1	3

NÚMERO DE PARTICIPANTES POR TURMA							
NOME DO ÓRGÃO/ENTIDADE	TURMA 1	TURMA 2	TURMA 3	TURMA 4	TURMA 5	TURMA 6	TOTAL GERAL
Ministério do Trabalho e Emprego			1				1
Ministério do Turismo					5	1	6
Ministério dos Portos e Aeroportos			6	2			8
Ministério dos Povos Indígenas	1						1
Ministério dos Transportes					2		2
Ouvidoria do HFSE				1			1
Presidência da República		1	3	3			7
Secretaria de Comunicação Social - SECOM (Presidência da República)	1						1
Vice-Presidência da República			1	2			3
TOTAL GERAL	23	23	19	18	16	14	113

Fonte: os autores

4. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO

A avaliação de satisfação do workshop é um instrumento necessário para que a CGU conheça a percepção dos participantes sobre o evento, contribuindo para o aprimoramento dos nossos próximos cursos. Nesse sentido, foi disponibilizado para os participantes uma pesquisa de avaliação de satisfação cujo resultado pode ser conferido a seguir:

TABELA 02 • DA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO WORKSHOP “FORTALECENDO O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC”

PERGUNTAS	AVALIAÇÃO POSITIVA (CONCORDO/CONCORDO TOTALMENTE)	AVALIAÇÃO NEUTRA (NEUTRO)	AVALIAÇÃO NEGATIVA (DISCORDO/DISCORDO TOTALMENTE)
Considerando que o objetivo do treinamento foi introduzir os principais conceitos da LAI; debater sobre atuação e importância do SIC; capacitar agentes públicos na utilização do Fala.BR Módulo Acesso à Informação, o conteúdo apresentado foi adequado?	98%	2%	
Os conhecimentos ou informações adquiridas com o Workshop foram importantes para sua atuação na prestação da informação ao cidadão?	98%	2%	
Você é capaz de compartilhar com outras pessoas os conhecimentos adquiridos?	87%	13%	
O Workshop atendeu as suas expectativas?	96%	4%	
A duração do Workshop foi suficiente para o volume de conteúdo?	73%	16%	11%
O tempo destinado para o esclarecimento de dúvidas foi suficiente?	76%	17%	7%

Fonte: Relatório extraído do Ambiente Virtual Moodle EAD CGU, com adaptações

Destacamos a seguir os comentários subjetivos respondidos de forma opcional na avaliação de satisfação e a nota que os respondentes deram para o evento.

1. Este espaço é reservado para você escrever suas críticas, sugestões e elogios.

- Parte dos participantes sugeriu a disponibilização de mais exercícios práticos com vistas a distinguir o que é ou não pedido de informação.
- Alguns participantes indicaram que a explanação dos menus da Plataforma Fala.BR poderia contar com mais exemplos práticos.
- Parte dos participantes destacou que o tempo despendido para as palestras bem como o tempo para o esclarecimento das dúvidas foi curto. Nesse contexto, foi sugerida a divisão do conteúdo do curso em dois dias ou dois turnos.
- Alguns participantes sugeriram a oferta de capacitação semestral ou a oferta de capacitação com maior frequência ao longo do ano.
- Houve vários registros de satisfação com o curso, informando que o conteúdo foi ministrado de forma didática, clara e objetiva.
- Outros comentários foram em relação ao evento, indicando que o workshop proporcionou uma clareza maior dos conhecimentos relacionados à LAI e ao SIC, sanando algumas dúvidas

2. Qual a nota você daria ao treinamento, em uma escala de 0 a 10?

- O evento foi avaliado de forma satisfatória, destaca-se que a maior parte dos participantes atribuíram nota 10 para o evento (42% das respostas).
- O somatório dos participantes que atribuíram notas 10 e 9 para o treinamento que foi de 71%.
- Cumpre registrar que cerca de 7% dos respondentes atribuíram nota 7 (essa foi a menor nota recebida para o evento).

TABELA 03 • DAS NOTAS ATRIBUÍDAS AO WORKSHOP “FORTALECENDO O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC”

NOTA ATRIBUÍDA AO WORKSHOP (ESCALA DE 0 A 10)	PERCENTUAL (%)
10	42
9	29
8	22
7	7
TOTAL GERAL	100

Fonte: Relatório extraído do Ambiente Virtual Moodle EAD CGU, com adaptações

ANEXO I • PROGRAMAÇÃO DO EVENTO

MANHÃ	TARDE	DURAÇÃO	DESCRIÇÃO
09h	14h30	5 minutos	Boas-vindas e Abertura
09h05	14h35	20 minutos	Apresentação dos participantes
09h25	14h55	5 minutos	Apresentação da dinâmica do evento (regras e avisos)
09h30	15h00	1 hora	Principais Conceitos da LAI e Atuação dos SICs
10h30	16h00	15 minutos	Esclarecimento de dúvidas
10h45	16h15	10 minutos	Intervalo
10h55	16h25	1h	Operacionalização do Fala.BR - Módulo Acesso à Informação.
11h55	17h25	10 minutos	Esclarecimento de dúvidas
12h05	17h35	5 minutos	Encerramento

