



# SIC

## Serviço de Informação ao Cidadão

**Adriana Cristina Venturoso Aleixo**  
**Ouvidora - Geral do Município**



# Lei de Acesso a Informação

Um direito, uma obrigação

**A Lei de Acesso é um marco na história social, política e normativa do Brasil.**

*Fonte: Coleção OGU – Brasília – DF 2012 Controladoria – Geral da União.*

# Lei nº 12.527/2011

Regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas, objetivando maior participação cidadã, servindo de subsídio para o controle da administração. **Sem a informação, o cidadão não pode ter uma participação política plena, nem resguardar seus direitos.**



# Informação



- ▶ A informação sob guarda do estado é sempre pública, de forma que seu acesso deve ser restringido apenas em casos específicos.
- ▶ Isto significa que a informação produzida, guardada, organizada e gerenciada pelo estado em nome da sociedade é um **bem público**.

A implementação de um Sistema de acesso à informação tem como um de seus principais desafios vencer a cultura de segredo que, muitas vezes, está presente na gestão pública.



Acesso à  
Informação

**OUVIDORIA GERAL  
DO MUNICÍPIO**



Travessa Celso Luiz Moraes de Almeida  
Bairro Poção - Fone: (65) 3622-4846  
Cep. 78.015-575 - Cuiabá - MT  
[www.cuiaba.mt.gov.br](http://www.cuiaba.mt.gov.br)



Em uma cultura de acesso, os agentes públicos têm consciência de que a informação pública pertence ao cidadão e que cabe ao Estado provê-la de forma ágil, compreensível e atender de forma eficaz às demandas da sociedade.



**Acesso à  
Informação**

**OUVIDORIA GERAL  
DO MUNICÍPIO**



Travessa Celso Luiz Moraes de Almeida  
Bairro Poção - Fone: (65) 3622-4846  
Cep. 78.015-575 - Cuiabá - MT  
[www.cuiaba.mt.gov.br](http://www.cuiaba.mt.gov.br)



## TRANSPARÊNCIA ATIVA

Órgão ou  
Entidade



Internet



## TRANSPARÊNCIA PASSIVA



Pedido



Serviço de  
Informações  
ao Cidadão

Resposta



Área responsável  
pela informação



Digitalização  
e copiagem



Levantamento  
em arquivos  
ou sistemas



# Serviço de Informação ao Cidadão

- 1– Atender e orientar o cidadão quanto aos procedimentos de acesso a informação e dar encaminhamento aos documentos requeridos;
- 2–Informar sobre a tramitação de documentos solicitados nas suas respectivas unidades;
- 3–Normatizar o protocolo de documentos e requerimentos de acesso a informação.



# O que é informação pública?

É toda a informação produzida ou custodiada pela Prefeitura Municipal de Cuiabá que não tenha sido classificada como sigilosa.



# O que são informações pessoais ?



A Lei prevê exceções à regra de acesso para dados pessoais e informações classificadas por autoridades como sigilosas. Informações sob a guarda do estado que dizem respeito à **intimidade, honra e imagem das pessoas**, por exemplo, **não são públicas**. Elas só podem ser acessadas pelos próprios indivíduos e, por terceiros, apenas em casos excepcionais previsto na lei.

- ▶ As informações pessoais terão seu acesso restrito, pelo **prazo de 100 anos** a contar da sua data de produção.



# RESPONSABILIDADES

Responsabilidade será atribuída a quem deu causa. O gestor será responsabilizado em decorrência da supervisão e hierarquia que deveria ter exercido e foi omissos; quando induziu o subalterno a agir contrário à Lei; e quando ele próprio procede de modo contrário à Lei.

# RESPONSABILIDADES

- ▶ Recusar-se a fornecer informação requerida nos termos da lei, destruir ou alterar documentos ou impor sigilo para obtenção de proveito pessoal, por exemplo, são consideradas condutas ilícitas podendo caracterizar improbidade administrativa.

# Ouvidoria Geral

## BALANÇO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO 2009–2012

| ANO                | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGOS | SET | OUT | NOV | DEZ | TOTAL        |
|--------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|--------------|
| 2009               | 74  | 134 | 186 | 124 | 140 | 210 | 140 | 108  | 173 | 157 | 134 | 114 | 1.694        |
| 2010               | 159 | 139 | 231 | 152 | 128 | 127 | 131 | 84   | 61  | 88  | 60  | 131 | 1.491        |
| 2011               | 105 | 87  | 56  | 50  | 85  | 42  | 46  | 37   | 55  | 40  | 48  | 39  | 690          |
| 2012               | 94  | 220 | 333 | 279 | 354 | 275 | 260 | 340  | 325 | 346 | 264 | 195 | 3.285        |
| <b>Total Geral</b> |     |     |     |     |     |     |     |      |     |     |     |     | <b>7.160</b> |

# Sistema Municipal de Ouvidorias

## BALANÇO GERAL DO SISTEMA MUNICIPAL DE OUVIDORIAS 2011-2012

| ANO         | SANECAP/<br>AMAES | OUVIDORIA DA<br>SAÚDE | OUVIDORIA DA<br>SMTU | OUVIDORIA<br>GERAL | TOTAL  |
|-------------|-------------------|-----------------------|----------------------|--------------------|--------|
| 2011        | 867               | 1.786                 | 422                  | 690                | 3.765  |
| 2012        | 684               | 1.525                 | 741                  | 3.285              | 6.235  |
| Total Geral | 1.551             | 3.311                 | 1.163                | 3.975              | 10.000 |



# Sistema Municipal de Ouvidorias

## BALANÇO DO SISTEMA MUNICIPAL DE OUVIDORIAS 2013

| OUVIDORIAS      | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGOS | SET | OUT | NOV | DEZ | TOTAL |
|-----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-------|
| OUVIDORIA GERAL | 157 | 208 | 178 |     |     |     |     |      |     |     |     |     | 543   |
| OUVIDORIA AMAES | 59  | 63  | 85  |     |     |     |     |      |     |     |     |     | 207   |
| OUVIDORIA SAÚDE | 151 | 101 | 107 |     |     |     |     |      |     |     |     |     | 359   |
| OUVIDORIA SMTU  | 126 | 49  | 42  |     |     |     |     |      |     |     |     |     | 217   |
| TOTAL           | 493 | 421 | 412 |     |     |     |     |      |     |     |     |     | 1326  |