

# CARTILHA DE USO DO e-SIC NA SEE

Coordenação dos Canais de Atendimento ao  
Cidadão

Maio/2021

EDUCAÇÃO



**MINAS  
GERAIS**

GOVERNO  
DIFERENTE.  
ESTADO  
EFICIENTE.

# Marco Legal do acesso à informação

- **Constituição Federal de 1988: Lei Estadual nº 15.298**, art. 5º, XXXIII; art. 37, II, §3º; e art. 216, §2º.
- **Lei Federal nº 12.527**, de 18 de novembro de 2011. Lei de Acesso à Informação (LAI).
- **Decreto Estadual nº 45.969**, de 24 de maio de 2012. Regulamenta o acesso à informação no âmbito do Poder Executivo.
- **Lei Federal nº 13.709**, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados.



**O direito de acesso à informação** é reconhecido internacionalmente como **um direito humano**, vinculado diretamente à liberdade de expressão e, portanto, às democracias como forma de governo. O acesso a fontes íntegras e plurais de informação permite a formação de juízos de valor que contemplam diversos pontos de vista, contribuindo para o **fortalecimento do cidadão enquanto participante ativo da democracia**.

A Lei de Acesso à Informação inverteu completamente a lógica do sigilo existente na Administração Pública brasileira ao determinar, em seu artigo 3º, inciso I, que **a publicidade é a regra geral a ser observada e o sigilo, a exceção**.



# Alguns conceitos importantes:

- **Dado:** é qualquer elemento identificado em sua forma bruta que, por si só, não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação. É uma sequência de símbolos ou valores, representados em algum meio, produzidos como resultado de um processo natural ou artificial.
- **Informações:** são dados, processados ou não, que estão registrados em qualquer meio, suporte ou formato, podendo ser utilizados para produzir e transmitir conhecimento. A informação é um dado contextualizado, capaz de transmitir uma mensagem.
- **Dado público:** qualquer dado gerado ou sob a guarda governamental que não tenha o seu acesso restrito por legislação específica.
- **Documento:** unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato.
- **Informação sigilosa:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

- **Informação pessoal:** aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, por exemplo:
  - Nome / E-mail
  - Documentos como: CPF / RG / Número do funcionário
  - Endereço e telefone residenciais e telefone celular
- **Dado pessoal sensível:** origem racial ou étnica de um indivíduo; convicções religiosas; opiniões políticas; filiação a sindicatos ou organizações de caráter religioso, filosófico ou político; dados sobre saúde ou vida sexual; e dados genéticos ou biométricos.
- **Dado anonimizado:** dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento.
- **Disponibilidade:** qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados.



- **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.
- **Autenticidade:** qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema.
- **Integridade:** qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino.
- **Primariedade:** qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.
- **Linguagem objetiva:** estilo de escrita simples e eficiente que permite o leitor entender facilmente o que está escrito. É uma linguagem clara, moderna e despretensiosa, cuidadosamente escrita para facilitar a compreensão e o conhecimento do que se pretende dizer

# O que é um pedido de acesso à informação?

*Pedido de acesso à informação é uma **demanda direcionada aos órgãos e entidades da Administração Pública**, realizada por qualquer pessoa, física ou jurídica (como empresas e associações civis, por exemplo), **que tenha como objeto um dado ou informação**, [...] Ou seja, o objetivo do cidadão, quando realiza esse tipo de solicitação, é acessar dado ou informação que esteja sob a posse da Administração.*



O direito de acesso à informação deve ser compreendido em sentido amplo, prevendo tanto o acesso a informações que dizem respeito **à gestão pública como também a informações de particulares**, inclusive de terceiros. Isso porque a Constituição Federal, ao prever o direito de acesso à informação como direito fundamental, não excluiu as informações de interesse particular. Isto é, o direito de acesso compreende também informações de interesse pessoal, para além do interesse coletivo.

Além disso, também podem ser solicitadas informações **produzidas pela própria Administração ou aquelas produzidas por terceiros, mas acumuladas pela Administração**. Informação acumulada é aquela que está sob a posse de uma determinada instituição pública, muito embora não necessariamente tenha sido produzida pela Administração.

De qualquer forma, sejam informações produzidas pelo órgão ou por terceiros, de interesse particular ou coletivo, **existem aquelas que podem ser disponibilizadas sem nenhuma restrição e outras que devem ser protegidas por seu caráter sigiloso ou por se tratarem de informações pessoais sensíveis [...]**





*A LAI, de maneira não exaustiva, indica em seu artigo 7º o que a Lei compreende por acesso à informação, sendo o direito de se obter:*

- I. orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;*
- II. informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;*
- III. informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;*
- IV. informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;*



- V. *informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;*
- VI. *informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e*
- VII. *informação relativa:*
- a) *à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;*
  - b) *ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.*



# O que não é um pedido de acesso à informação?

- **Reclamações, elogios, sugestões, desabafos e denúncias:** são manifestações que devem ser tratadas pelos canais de atendimento ao cidadão da OGE - MG.
- **Consulta sobre aplicação de legislação.**
- **Solicitações de interpretações ou opiniões.**
- **Pedido de providências administrativas:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração, por exemplo, a realização de uma auditoria ou a revisão de posicionamento em um recurso administrativo.



# Prazos de resposta

- Nos casos dos Pedidos de Acesso à Informação, os prazos estão estabelecidos na LAI, art. 11, § 1º e 2º:
  - O acesso à informação disponível **deve ser imediato**.
  - Se não for possível, o prazo é de até **20 dias**, prorrogáveis por mais **10 dias**, em caso de justificativa expressa.
- Nos casos dos **Recursos** de 1ª e 2ª instâncias, Decreto Estadual 45.969/2012:
  - o prazo é de **até 10 dias**.

# Fluxo do processo na SEE

- Os pedidos de acesso à informação recebidos via e-SIC são tramitados para as diferentes áreas do órgão central ou para as regionais de ensino por meio do SEI.
- O processo é composto por um memorando que contém informações do pedido e orientações importantes para o(s) setor (es) responsável (eis) pelo atendimento.
- O processo também poderá conter documentos complementares inseridos pelo(a) cidadão(ã).
- Pode ocorrer de um mesmo cidadão solicitar as mesmas informações em diferentes pedidos. Nesses casos será respondido apenas um dos pedidos e indicado no memorando do processo que a demanda é “Duplicada/Repetida” para os demais.
- Caso o pedido não seja de competência da sua área, será necessário devolver, com celeridade, a demanda para a Coordenação dos Canais de Atendimento ao Cidadão, informando para qual área deve ser feito o encaminhamento.

- Caso o pedido abranja mais de uma área, é necessário responder, apenas, à(às) informação(ões) que lhe compete.
- Se a resposta do pedido gerar recurso (1ª instância e/ou 2ª instância), o processo SEI será reaberto e um novo memorando com o texto do recurso será inserido e encaminhado para a autoridade responsável pelo recurso, conforme descrito no tópico “Fluxo do processo na SEE - Assinatura da resposta”, página 16.



# Reclamação: omissão no atendimento

- Se o pedido não for respondido no **prazo final de 30 dias**, o cidadão terá um prazo de 10 dias para fazer uma **reclamação**, que deverá ser **respondida pelo dirigente máximo** do órgão ou entidade **em até 10 dias**, conforme art. 24, do Decreto Estadual nº 45.969/2012.
- Caso a reclamação não seja respondida, o cidadão poderá apresentar recurso ao Controlador-Geral do Estado, conforme art. 25 do mesmo Decreto.



# Fluxo do processo na SEE - Assinatura da resposta

	RESPONSÁVEL	PRAZO DE RESPOSTA	PRORROGAÇÃO
Pedido	Gestor formal da área	até 20 dias	10 dias
Recurso - 1ª Instância	Subsecretário(a)	até 10 dias	-
Recurso - 2ª Instância	Dirigente máximo da SEE	até 10 dias	-

A assinatura deve conter:  
**Nome completo, cargo e setor**

- Gestor formal:
  - órgão central: diretor(a) ou superintendente central;
  - SRE: superintendente regional.
- Fonte: Decreto Estadual nº 45.969/2012.



# Fluxo do processo na SEE - Observações

- *Observar o prazo de atendimento indicado no memorando do processo SEI;*
  - I. *Caso seja necessário solicitar a **prorrogação do prazo**, o pedido deve ser feito à Coordenação dos Canais de Atendimento ao Cidadão contendo a motivação.*
  - II. *Quando o pedido envolve duas ou mais áreas, a prorrogação poderá ser solicitada por apenas uma delas.*
- **Todos os questionamentos** *devem ser respondidos;*
  - I. *Caso alguma informação solicitada **não exista**, é necessário que isso seja informado ao cidadão no texto da resposta.*
  - II. *Caso algum documento contenha **partes sigilosas**, a área responsável deverá providenciar a ocultação dessas partes e fornecer o documento já contendo tal ocultação.*

- *A linguagem da resposta deve ser de fácil compreensão, evitando o uso de siglas ou nomenclaturas desconhecidas, e se necessário enviar explicações conceituais sobre determinado conteúdo.*
- *Quando há um pedido de acesso a uma informação que já está publicizada, a área responsável deverá orientar o cidadão sobre como acessá-la por meio da internet, indicando o link específico no qual essa informação se encontra ou, ainda, um passo a passo sobre como localizá-la.*



# Respondendo um pedido de acesso à informação e/ou recursos do pedido

- *A resposta ao pedido de acesso à informação deverá ser feito por memorando, inserido no processo SEI, que também poderá conter orientações e outras informações que a área julgar necessárias.*
- *No memorando deverá ser informado se a demanda teve:*
  - I. acesso concedido;*
  - II. acesso parcialmente concedido; ou*
  - III. acesso negado*
- *O e-SIC possui limite máximo de 10 Megas para arquivos anexados. Caso seja necessário enviar arquivos maiores, sugere-se carregar os arquivos em algum recurso de armazenamento em nuvem (destacando a data em que o link enviado será desativado) ou recomendar ao cidadão que busque os arquivos (informando data, horário, local e responsável por atendê-lo)*



- A resposta deve ser assinada conforme orientação contida no tópico “Fluxo do processo na SEE - Assinatura” (vide página 16)
- Não é possível realizar retificações após o envio da resposta via e-SIC. Excepcionalmente, caso isso ocorra, a unidade administrativa responsável deve encaminhar formalmente, da mesma forma, a retificação para a Coordenação dos Canais de Atendimento ao Cidadão da SEE o mais breve possível, esclarecendo o ocorrido.



# Tipos de Respostas:

<b>Tipo de resposta</b>	<b>Quando usar</b>
Acesso Concedido	TODAS as informações solicitadas foram fornecidas
Acesso Negado	O órgão nega o acesso à informação devido a motivos previstos em Lei.  Apenas parte da informação solicitada foi disponibilizada. Não é considerado “Acesso parcialmente concedido” quando o solicitante pede determinada informação e o órgão concede outra.
Acesso Parcialmente Concedido	O órgão entende que não se trata de um pedido de informação, mas de outro tipo de demanda, como, por exemplo, denúncia, sugestão, reclamação, consulta, providência.
Não se trata de solicitação de informação	

## **Informação inexistente**

Órgão não tem  
competência para  
responder sobre o assunto

Pergunta  
duplicada/repetida

## **O órgão diz que a informação solicitada não existe.**

O órgão informa ao solicitante que não possui competência para responder sobre o assunto acerca do qual foi feita a solicitação. Nesse caso, sempre que órgão souber o órgão responsável pela resposta, ele deve fazer o encaminhamento do pedido por meio do e-SIC.

O solicitante faz o mesmo pedido mais de uma vez. Nesse caso, o órgão deve responder apenas um dos pedidos e nos outros marcar a opção “Pergunta duplicada/ repetida”, informando o protocolo do pedido ao qual foi enviada a resposta.

# Negativas de acesso à informação

Para algumas situações, excepcionalmente, a LAI e o Decreto Estadual nº 45.969/2012 permitem a negativa de acesso à informação:

- I. Art. 7º, §3º, da LAI; art. 21 do Decreto Estadual nº 45.969/2012: **documento preparatório** ou informação nele contida, utilizados como fundamento para a tomada de decisão ou de ato administrativo, até que a referida ação seja realizada.
- II. Art. 16 do Decreto Estadual nº 45.969/2012: **pedido genérico, desproporcional, desarrazoado** ou que exija **trabalhos adicionais** de análise ou consolidação das informações.
- III. Art. 23 da LAI: informações imprescindíveis para a segurança do Estado e sociedade, nesse caso, mediante a **classificação de sigilo** por prazo determinado.
- IV. Art. 31 da LAI; art. 57 do Decreto Estadual nº 45.969/2012: **informações pessoais**, relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas.
- V. Art. 22 da LAI: demais **hipóteses legais de sigilo** ou de segredo de justiça, como segredo comercial, bancário, fiscal, dentre outras.



- **Pedido genérico:** é caracterizado por seu aspecto generalizante, com ausência de dados importantes para a sua delimitação e seu atendimento, o que impossibilita a identificação e a compreensão do objeto da solicitação.
- **Pedido desproporcional:** é aquele que em decorrência da sua dimensão, inviabiliza o trabalho de toda a unidade. A área responsável deve mostrar a relação entre a dimensão do pedido e a sua inviabilidade operacional, ainda que o pedido seja de informações públicas, existe uma dificuldade operacional em organizar a informação.
- **Pedido dezarrazoado:** é um pedido que se caracteriza pela desconformidade com os interesses públicos do Estado em prol da sociedade, que não encontra amparo nos objetivos da LAI. Ressalva-se que é um caso de exceção ao acesso à informação, não devendo os pedidos serem enquadrados, de forma geral, nesse critério.
- **Trabalhos adicionais:** a área responsável possui as informações solicitadas, mas elas não estão dispostas nos moldes pretendidos, devendo, assim, indicar o local onde se encontram as informações demandadas, de maneira que o cidadão possa realizar o trabalho de análise, interpretação e consolidação dos dados.





# Desproporção $\neq$ Trabalhos Adicionais

A desproporcionalidade é avaliada em termos do possível ônus excessivo que o atendimento ao pedido poderá gerar nas funções rotineiras da área responsável, busca-se evitar que a resposta ao pedido de acesso prejudique o cumprimento de outras atividades essenciais.



# Negativas de acesso à informação

- *No caso de negativa do acesso à informação, o gestor formal responsável deve encaminhar a resposta à Coordenação dos Canais de Atendimento ao Cidadão contendo a justificativa para a tal, conforme posto no Decreto Estadual nº 45.969/2012:*

*Art. 22. Negado o pedido de acesso à informação, será enviada ao requerente, no prazo de resposta, comunicação com:*

*I – razões da negativa de acesso e seu fundamento legal;*

*II – possibilidade e prazo de recurso, com indicação da autoridade que o apreciará; e*

*III – possibilidade de apresentação de pedido de desclassificação da informação, quando for o caso, com indicação da autoridade classificadora que o apreciará.*

# Referências

- BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm)>.
- MINAS GERAIS. Decreto nº 45.969, de 24 maio de 2012. Disponível em <<https://www.almg.gov.br/consulte/legislacao/completa/completa.html?tipo=DEC&num=45969&ano=2012>>
- CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO; ENAP. O curso: Acesso à Informação. Disponível em <<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/76>>
- CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Material de capacitação dos interlocutores do e-SIC, realizado em 11/2019.



## Contato da Coordenação dos Canais de Atendimento ao Cidadão:

e-mail: [melissa.alcantara@educacao.mg.gov.br](mailto:melissa.alcantara@educacao.mg.gov.br)

Chat do e-mail: Melissa Alcântara

EDUCAÇÃO



**MINAS  
GERAIS**

GOVERNO  
DIFERENTE.  
ESTADO  
EFICIENTE.



[www.educacao.mg.gov.br](http://www.educacao.mg.gov.br)



[facebook.com/secretariadeeducacaomg](https://facebook.com/secretariadeeducacaomg)



[twitter.com/educacaominas](https://twitter.com/educacaominas)



[instagram.com/educacaomg](https://instagram.com/educacaomg)



[youtube.com/secretariaeducacaomg](https://youtube.com/secretariaeducacaomg)

EDUCAÇÃO



**MINAS  
GERAIS**

GOVERNO  
DIFERENTE.  
ESTADO  
EFICIENTE.