

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – SIC

Primeiros Passos

ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
2019

**SERVIÇO DE
INFORMAÇÕES AO
CIDADÃO – SIC**

Primeiros Passos



João Doria
Governador do Estado de São Paulo

Rodrigo Garcia
Vice-Governador do Estado de São Paulo e Secretário de Estado de Governo

Fernando Padula Novaes
Coordenador do Arquivo Público do Estado

Ieda Pimenta Bernardes
*Diretora Técnica do Departamento de Gestão do
Sistema de Arquivos do Estado de São Paulo – SAESP*

Camila Brandi de Souza Bentes
Diretora Técnica do Departamento de Preservação e Difusão do Acervo

Ariane Cristina Gonçalves Marquezini
Cristina Maria da Conceição Machado
Carmem Lúcia Batista
João Daniel Borges
Márcia Boaro
Central de Atendimento ao Cidadão - CAC

Maria Elisa Pereira
Núcleo de Normas Técnicas - NNT

Rua Voluntários da Pátria, 596
CEP 02010-000, São Paulo – SP
Tel.: (11) 2868-4500
E-mail: cac@sp.gov.br
Site: www.arquivoestado.sp.gov.br

**Arquivo Público do Estado
de São Paulo**

**SERVIÇO DE
INFORMAÇÕES AO
CIDADÃO – SIC**

Primeiros Passos

1ª Edição

São Paulo

Arquivo Público do Estado de São Paulo

2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Carlos Henrique Menegozzo CRB-8/10271

S491 Serviços de informação ao cidadão – SIC: primeiros passos / Arquivo Público do Estado de São Paulo, Departamento de Gestão do SAESP, Departamento de Preservação e Difusão do Acervo, Central de Atendimento ao Cidadão. – São Paulo : APESP, 2018. 72 p. ; 23 cm.)

Disponível em: www.arquivoestado.sp.gov.br

ISBN: 978-85-69353-04-1

1. Administração pública. 2. Acesso à informação. 3. Gestão documental. I. Título. II. Arquivo Público do Estado de São Paulo.

CDD 352.88

Copyright ©2018 by
DGSAESP - Departamento de Gestão do SAESP
Sistema de Arquivos do Estado de São Paulo
Núcleo da Central de Atendimento ao Cidadão
Arquivo Público do Estado
Rua Voluntários da Pátria, n. 596, 10º andar
02010-000, São Paulo – SP
Tel.: (11) 2868-4505, 2868-4506
cac@sp.gov.br

Disponível no sítio www.arquivoestado.sp.gov.br

Permitida a reprodução parcial ou total desde que indicada a fonte

APRESENTAÇÃO

O objetivo desta publicação é sistematizar informações e orientações gerais e introdutórias sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI) e legislação correlata, bem como sobre o papel dos Serviços de Informações ao Cidadão (SIC) no âmbito do Poder Executivo da administração pública paulista.

O conteúdo disponibilizado pretende guiar os agentes públicos que trabalham nos Serviços de Informações ao Cidadão (SIC) a darem os primeiros passos no atendimento aos pedidos de acesso à informação dirigidos aos órgãos e entidades estaduais.

Central de Atendimento ao Cidadão (CAC)
Departamento de Gestão do Sistema de Arquivos
do Estado de São Paulo (DGSAESP)
Arquivo Público do Estado

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Fluxo de acesso do pedido à 3ª instância recursal	18
Figura 2: Cartaz para identificação do SIC.....	21
Figura 3: Logo de Acesso à Informação.....	22
Figura 4: Logo do SIC	22
Figura 5: Logo do Sistema SIC.SP.....	23
Figura 6: Fluxo de atendimento	32
Figura 7: Autoridades para classificação de sigilo.....	40
Figura 8: Fluxo de classificação de informação com restrição de acesso .	41
Figura 9: Prazos dos recursos.....	44
Figura 10: Acesso ao Sistema SIC.SP.....	49
Figura 11: Primeiro acesso ao Sistema SIC.SP	50
Figura 12: Alterando dados cadastrais	50
Figura 13: Alterando a senha	51
Figura 14: Recuperando a senha	51
Figura 15: Recuperando o login.....	52
Figura 16: Atribuições no processo de solicitação e de julgamento da LAI ..	58
Figura 17: Direitos do cidadão para o acesso à informação	66
Figura 18: Legislação comparada: acesso à informação	68

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	9
1.1 A Lei de acesso à informação	9
1.2 O que é informação pública.....	9
1.3 A gestão documental como condição ao acesso à informação ...	11
1.4 Quem pode solicitar acesso à informação	11
1.5 Quem deve cumprir a LAI	12
1.6 As obrigações de órgãos e entidades estaduais	12
1.7 Quem orienta o funcionamento do SIC e a aplicação da LAI	13
2 ESTRUTURAÇÃO DOS SIC	15
2.1 O que é o SIC.....	15
2.2 Quais as funções e atividades do SIC.....	16
2.3 O que é Transparência Ativa	19
2.4 Informações para Transparência Ativa.....	19
2.5 O que é Transparência Passiva	20
2.6 Competências dos Responsáveis SIC	20
2.7 Identificação com ampla visibilidade	21
2.8 Uso e localização dos logs	22
3 ATENDIMENTO: PEDIDO DE INFORMAÇÃO	24
3.1 Pedidos de informação não atendidos pelo SIC	24
3.2 Pedidos de informação negados pelo SIC	27
3.3 Pedidos de informação com fundamento na LAI	28
3.4 Uma pergunta por pedido	29
3.5 Pedido incompleto ou ambíguo.....	30
3.6 Avaliação da demanda	30
3.7 Análise do pedido e da resposta	33
3.8 Linguagem de fácil compreensão	33
3.9 Prazo de resposta	34
3.10 Prazo interno de resposta	35

3.11 Pedido destinado a outro órgão/entidade.....	35
3.12 Redirecionamento de pedido de informação	35
3.13 Orientações após o registro do pedido	36
3.14 Pedidos por outros canais (presencial, telefone, e-mail, carta etc.)... 37	
4 RESTRIÇÃO DE ACESSO: INFORMAÇÃO SIGILOSA E INFORMAÇÃO PESSOAL.....	38
4.1 Informação sigilosa	38
4.2 Informação pessoal	42
4.3 Instâncias recursais	43
4.4 Prazo dos recursos.....	44
4.5 Situações de descumprimento da LAI	45
4.6 Sanções ao descumprimento da LAI	45
5 SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SISTEMA SIC.SP).....	47
5.1 O que é o Sistema SIC.SP	47
5.2 Acesso ao Sistema SIC.SP	48
5.3 Perfis de acesso ao Sistema SIC.SP.....	49
5.4 Primeiro acesso ao Sistema SIC.SP.....	50
5.5 Alterando dados cadastrais.....	50
5.6 Alterando a senha.....	51
5.7 Recuperando a senha	51
5.8 Recuperando o login	52
6 PRÓXIMOS PASSOS.....	53
BIBLIOGRAFIA.....	54
ANEXO I – Responsabilidades.....	58
ANEXO II – Direitos do cidadão.....	66
ANEXO III – Legislação comparada: acesso à informação.....	68

1 INTRODUÇÃO À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

1.1 A Lei de acesso à informação

Publicada em 18 de novembro de 2011, a Lei Federal n. 12.527, a Lei de Acesso à Informação (LAI) entrou em vigor seis meses depois (maio de 2012), prazo que os Estados, o Distrito Federal e os Municípios tiveram para regulamentar a lei e cumprir suas determinações. Embora o direito de acesso à informação esteja previsto na Constituição Federal desde 1988, a LAI obedece a uma tendência internacional de promoção de transparência da administração pública, tendo como objetivo garantir o direito de acesso da sociedade à informação produzida pelo Estado, numa tentativa de superar a cultura do segredo, considerando o acesso como regra geral e o sigilo como exceção.

Dentre os ganhos subjacentes à promulgação da LAI, destacam-se:

1. Definição de procedimentos para facilitar o acesso à informação;
2. Gratuidade do acesso e prazo para conceder a informação;
3. Garantia do direito de acesso a qualquer interessado;
4. Identificação razoável do interessado (apenas nome e um documento);
5. Desnecessidade de justificativa ou declaração do motivo para o pedido da informação.

Fundamentos legais:: CF/1988, arts 37 e 216, Lei n. 12.527/2011.

1.2 O que é informação pública

São considerados como *informação pública* os dados, as informações e os documentos sem restrição de acesso que não sejam pessoais ou sigilosos, e que disponham de conteúdo de interesse público, produzidos pelo Estado ou acumulados por ele, ou decorrentes de vínculos entre o Estado e as entidades privadas. Dentre as informações de interesse público destacam-se aquelas relacionadas aos seguintes temas:

1. Atividades exercidas pelo Estado (relativas à política, organização e serviços públicos);
2. Administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitações, contratos administrativos;
3. Implementação, acompanhamento e resultados de planos, programas e projetos;

4. Resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de conta realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

Os temas relacionados acima não são exaustivos, são apenas exemplificativos.

Quanto à origem, informação pública é aquela produzida pelo Estado em seu sentido mais amplo, ou seja, pela administração pública representada por seus diversos órgãos e entidades, considerando:

1. Os Poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário);
2. Os órgãos de controle (Cortes de Contas, Ministérios Públicos);
3. As esferas (federal, estadual, distrital e municipal);
4. A forma de atuação (administração direta e indireta);
 - a) administração direta: ministérios, tribunais, secretarias;
 - b) administração indireta: autarquias, empresas públicas, fundações públicas, sociedades de economia mista, entidades privadas controladas pelo Estado.
5. A sociedade civil organizada (entidades privadas sem fins lucrativos que recebem recursos públicos).

Quanto ao formato, a informação pública pode estar armazenada em meio:

- **digital** – codificação em dígitos binários que são acessados por meio de sistema computacional (Ex.: .pdf, .doc, .xls, .jpeg etc.);
- **eletrônico** – interpretável por meio de um equipamento eletrônico, como aparelho de videocassete, filmadora, computador, dentre outros (Ex.: sonoro, gráfico, fotográfico etc.);
- **impresso** – impressão ou grafia em papel.

Quanto ao suporte, a informação pública pode estar registrada em papel, DVD, CD, fita magnética, equipamento de informática etc.

Quanto à integridade, a informação pública deve ser primária, íntegra, autêntica e atualizada, o que significa que, na medida do possível, os dados brutos devem ser concedidos, sem processamentos, interpretações ou intervenções.

Fundamento legal: Lei n. 12.527/2011, arts. 4º e 7º.

1.3 A gestão documental como condição ao acesso à informação

O direito de acesso à informação somente estará garantido se os documentos estiverem preservados, organizados e disponíveis. As informações de que trata a LAI são aquelas contidas em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ao não ao Arquivo Público do Estado, o órgão da administração estadual responsável pela política de gestão documental e também por propor a política de acesso aos documentos públicos.

Nesse contexto, as Comissões de Avaliação de Documentos e Acesso (CADA) foram instituídas nos órgãos e entidades estaduais para serem responsáveis por orientar, em seus respectivos âmbitos de atuação, a gestão documental e o tratamento da informação, entendido como um conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação.

Os planos de classificação e as tabelas de temporalidade de documentos (atividades-meio e atividades-fim) são importantes fontes de informação sobre a produção de documentos dos órgãos e entidades estaduais.

Fundamentos legais: CF, art. 216, §2º, Lei n. 8.159/1991; Lei n. 12.527/2011, art. 6º, I; Decreto n. 29.838/1989; Decreto n. 48.897/2004; Decreto n. 48.898/2004; Decreto n. 58.052/2012, arts. 4º, I, 5º, 6º, 10, II, 11, 12 e 13.

1.4 Quem pode solicitar acesso à informação

Qualquer interessado, seja pessoa física ou jurídica, independentemente de idade, nacionalidade, renda, escolaridade ou profissão, tem o direito de solicitar informações aos órgãos e entidades estaduais, bastando para isso apenas identificar-se e especificar a informação desejada.

O interessado não precisa justificar ou fornecer os motivos do seu interesse pela informação. O serviço de busca e fornecimento das informações é *gratuito*. Poderá ser cobrado apenas o valor necessário ao ressarcimento de custos dos serviços e dos materiais utilizados para a reprodução de documentos.

Fundamentos legais: Lei n. 12.527/2011, arts. 10 e 12, Decreto n. 58.052/2012, arts. 14 e 16.

1.5 Quem deve cumprir a LAI

Devem cumprir as determinações da LAI os órgãos e entidades da administração pública em seu sentido mais amplo, e entidades privadas que recebem dinheiro público para realização de ações de interesse público. Dessa forma, são consideradas:

1. As esferas federal, estadual, distrital e municipal por meio de seus três poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), ou seja, ministérios, secretarias estaduais e municipais, tribunais, assembleias legislativas etc.;
2. Autarquias, empresas públicas, fundações públicas, sociedade de economia mista, entidades controladas pelo Estado (direta ou indiretamente);
3. As Cortes de Contas e Ministérios Públicos;
4. As entidades privadas sem fins lucrativos que recebem recursos públicos.

Fundamentos legais: Lei n. 12.527/2011, art. 1º e 2º, Decreto n. 58.052/2012, art. 1º.

1.6 As obrigações de órgãos e entidades estaduais

Visando cumprir o disposto na LAI, os órgãos e entidades do Estado devem:

1. Criar, identificar e manter um Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) em local com condições apropriadas para atender e orientar ao público;
2. Utilizar o sistema SIC.SP para recebimento de pedidos de informação com fornecimento de número de protocolo (excepcionalmente, poderá ser utilizada outra plataforma on line);
3. Incentivar a participação social por meio de audiências e consultas públicas;
4. Designar uma autoridade interna para assegurar o cumprimento das normas de acesso;
5. Monitorar a implementação das normas de acesso;
6. Recomendar medidas de aperfeiçoamento e procedimentos;

7. Orientar suas unidades sobre o disposto na legislação;
8. Usar linguagem e ferramentas fáceis e claras para leigos;
9. Oferecer facilidades para quem manipula dados de maneira complexa;
10. Utilizar formatos e bases de dados que permitam leitura por equipamentos eletrônicos;
11. Divulgar informações de interesse coletivo ou geral, independentemente de solicitações;
12. Promover a gestão documental garantindo a autenticidade, integridade e disponibilidade das informações;
13. Providenciar a elaboração de planos de classificação e tabelas de temporalidade de documentos de suas atividades-fim;
14. Cadastrar todos os seus documentos no Sistema Informatizado Unificado de Gestão Arquivística de Documentos e Informações – SPdoc;
15. Proteger os documentos, dados e informações sigilosas e pessoais, por meio de critérios técnicos e objetivos, o menos restritivo possível.

Fundamentos legais: Lei n. 12.527/2011, arts. 4º, 5º, 6º, 8º 9º e Decreto n. 58.052/2012, arts. 3º, 4º 7º, 9º, 12 e 23.

1.7 Quem orienta o funcionamento do SIC e a aplicação da LAI

A Central de Atendimento ao Cidadão (CAC), setor do Departamento de Gestão do Sistema de Arquivos do Estado de São Paulo, do Arquivo Público do Estado, é o responsável por orientar os SIC dos órgãos e entidades do Poder Executivo da administração pública paulista no desempenho de suas funções, incluindo:

1. Integração dos SIC dos órgãos e entidades estaduais;
2. Capacitação dos agentes que atuam nos SIC;
3. Orientações sobre atendimento dos pedidos e definição de procedimentos para acesso;
4. Esclarecimentos de dúvidas sobre a legislação e os procedimentos para acesso;
5. Gestão do Sistema SIC.SP e esclarecimentos de dúvidas sobre sua operação;

6. Monitoramento dos atendimentos e do cumprimento de prazos;
7. Consolidação de dados e relatórios estaduais estatísticos sobre acesso à informação.

A CAC atende às demandas dos SIC de diferentes modos:

1. À distância, por telefone ou e-mail;
2. Presencialmente, por meio de visita técnica ao órgão/entidade ou reunião sob demanda;
3. Em eventos, por meio de cursos, encontros, seminários etc.

Central de Atendimento ao Cidadão (CAC)
Arquivo Público do Estado
Rua Voluntários da Pátria, n. 596 – Santana (10º andar)
Secretaria de Governo
(11) 2868-4506/4505
cac@sp.gov.br

Além de orientar os SIC estaduais, a CAC também atende ao cidadão que não sabe para qual órgão ou entidade deve encaminhar o seu pedido de informação. Nesse caso, a CAC redireciona o pedido para o órgão ou entidade estadual competente ou, se for o caso, informa a qual órgão o interessado deve se dirigir dos Poderes Legislativo ou Judiciário, e em qual esfera de atuação (federal ou municipal).

Fundamento legal: Decreto n. 58.052/2012, art. 9º.

2 ESTRUTURAÇÃO DOS SIC

2.1 O que é o SIC

SIC é a sigla para *Serviço de Informações ao Cidadão* criados nos órgãos e entidades públicas pela Lei n. 12.527/2011 (LAI), e regulamentados, na administração paulista, pelo Decreto Estadual n. 58.052/2012.

Trata-se de um serviço obrigatório e gratuito, que deve respeitar os procedimentos de acesso e os prazos estabelecidos na LAI.

Essas unidades devem ser instaladas em local de fácil acesso, com ampla visibilidade e condições para realizar atendimento presencial, por telefone e pela internet.

O SIC é responsável pela *busca e fornecimento* da informação aos pedidos dirigidos para o Poder Executivo do Estado de São Paulo. O teor desses pedidos deve referir-se a informações públicas produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades do Governo do Estado de São Paulo (Poder Executivo).

Todos os pedidos de acesso à informação devem ser registrados no Sistema Integrado de Informações ao Cidadão (SIC.SP) que é a porta de entrada única para as solicitações dirigidas ao Poder Executivo Estadual.

O registro do pedido no sistema SIC.SP assegura também ao cidadão o direito de ingressar com **recursos**, nos prazos legais, quando for negado o acesso à informação.

Os pedidos de acesso à informação, nos termos da LAI, se referem a:

1. Orientação sobre os procedimentos e local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação;
2. Informação contida em registros ou documentos,
3. Informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades;
4. Informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;
5. Informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;
6. Informação pertinente à administração do patrimônio

público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos;

7. Informação relativa a programas, projetos e ações dos órgãos públicos;
8. Resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas.

O SIC não substitui outras formas de atendimento, como Fale Conosco, SAC, Ouvidoria, Protocolo etc.

Fundamentos legais: Lei n. 12.527/2011, arts. 7º e 9º; Decreto n. 58.052/2012, arts. 7º e 10; Lei Federal n. 13.460/2017, art. 2º, V e 14.

2.2 Quais as funções e atividades do SIC

O SIC deve buscar e fornecer a informação solicitada pelo interessado. O seu papel é gerenciar o fluxo do atendimento, desde o pedido inicial até o eventual recurso em 3ª instância na esfera administrativa, nos casos de negativas de acesso.

Todos os pedidos de acesso à informação devem ser respondidos.

Dentre as principais atividades desenvolvidas pelo SIC destacam-se:

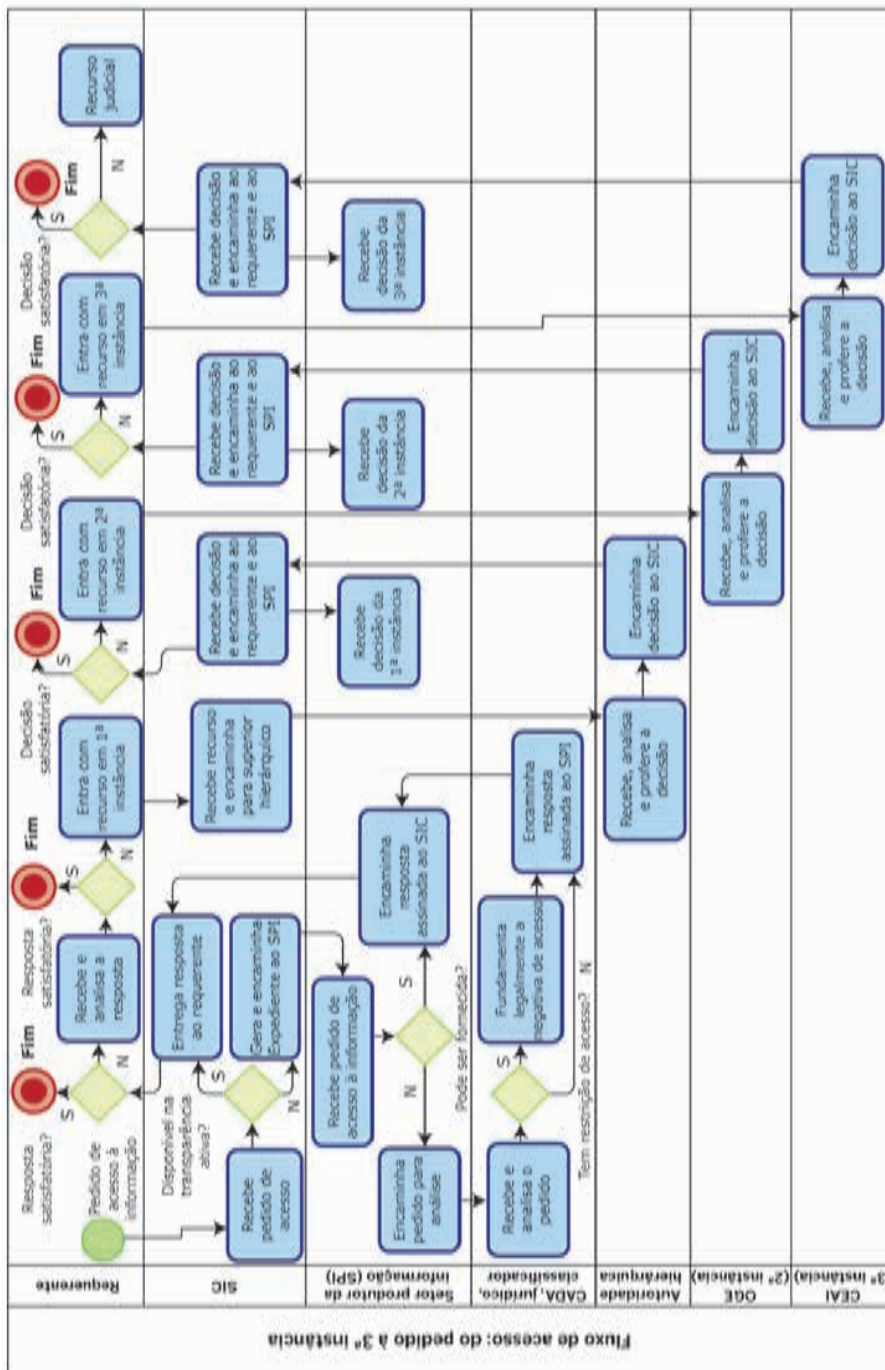
1. Atender aos pedidos de acesso à informação dirigidos ao órgão/entidade:
 - a) Protocolar os pedidos de acesso à informação;
 - b) Conceder o acesso imediato às informações disponíveis, inclusive nos sítios institucionais e portais do Governo;
 - c) Encaminhar os pedidos de acesso à informação aos setores produtores ou detentores da informação;
 - d) Controlar o cumprimento de prazos dos setores produtores ou detentores da informação;
 - e) Localizar documentos e informações sob custódia do órgão/entidade ou fornecer ao requerente orientação sobre o local em que poderá encontrá-los.
2. Orientar o público sobre a LAI, os procedimentos para o acesso e o funcionamento do SIC;

3. Orientar sobre os serviços públicos prestados por seu órgão/entidade;
4. Receber e encaminhar os recursos impetrados pelo requerente;
5. Manter comunicação permanente com os serviços de protocolo e arquivo, com os gestores de sistemas informatizados e bases de dados, inclusive de portais e sítios institucionais, e com as ouvidorias;
6. Fornecer, sempre que solicitado, à Central de Atendimento ao Cidadão (CAC), dados atualizados dos atendimentos prestados.

Cabe ao SIC apenas monitorar o fluxo de atendimento do pedido de acesso à informação e encaminhar as respostas e decisões ao solicitante. O SIC não é responsável pelo conteúdo dessas respostas ou pelas decisões de negativa de acesso.

A figura 1, a seguir, mostra o fluxo do pedido de acesso à informação, da feitura do pedido até, se preciso, os trâmites da 3ª instância recursal:

Figura 1: Fluxo de acesso do pedido à 3ª instância recursal



Fundamentos legais: Lei n. 12.527/2011, arts. 6º I, 7º, I, 10, § 2º e 11; Decreto n. 58.052/2012, arts. 7º e 15.

2.3 O que é Transparência Ativa

Transparência ativa é a disponibilização espontânea de informações, produzidas ou custodiadas pelo órgão ou entidade, antes mesmo de serem solicitadas pelo cidadão. Trata-se de divulgação proativa, por iniciativa do próprio órgão ou entidade, de informações de interesse coletivo ou geral, em local de fácil acesso, principalmente na internet.

Dessa forma, além de ser uma ação de prestação de contas, a transparência ativa tem também a função de antecipar as demandas de acesso à informação a serem encaminhadas ao SIC, pois se as informações sobre um determinado órgão ou programa de governo já se encontrarem disponíveis na internet, o SIC ficará dispensado de realizar o trabalho de busca e fornecimento dessas informações. Outra vantagem percebida: o SIC também contribuirá com conteúdos de interesse às demandas mais frequentes para serem disponibilizados no sítio institucional, bem como no Portal da Transparência e do Governo Aberto.

Em suma, transparência ativa é uma ação em que o Estado, *a priori*, disponibiliza informações de interesse da sociedade. É provável que se houver aumento da transparência ativa, haverá a diminuição de pedidos de informação ao SIC (transparência passiva) ou, ao menos, a redução do tempo de resposta ao cidadão.

Fundamentos legais: Lei n. 12.527/2011, arts. 3º, II e 8º; Decreto n. 58.052/2012, arts. 4º, II e 23.

A disponibilização espontânea de informações, independentemente de solicitações, reduz o número de pedidos, bem como o tempo de resposta.

2.4 Informações para Transparência Ativa

Nos sítios próprios de cada órgão ou entidade do Poder Executivo do Estado de São Paulo devem ser divulgados, no mínimo, dados e informações sobre:

1. Competências e estrutura organizacional;
2. Endereços, telefones e horários de atendimento ao público;
3. Receitas e despesas, repasses ou transferências de recursos financeiros;

4. Procedimentos licitatórios e contratos celebrados;
5. Relatórios, estudos e pesquisas;
6. Acompanhamento da execução orçamentária de programas, ações, projetos e obras;
7. Respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

No Portal da Transparência e do Governo Aberto, os órgãos e entidades devem divulgar, também, o **rol anual de documentos classificados e desclassificados** em cada grau de sigilo.

Fundamentos legais: Lei n. 12.527/2011, art. 8º e 30; Decreto n. 58.052/2012, arts. 23 e 25.

2.5 O que é Transparência Passiva

A Transparência passiva é o fornecimento pelo Estado de informações sob demanda do cidadão, de acordo com os prazos e procedimentos da LAI.

Quando a informação não estiver disponível nos sítios próprios dos órgãos ou entidades, qualquer interessado pode fazer um pedido de informação ao Governo por meio do Sistema SIC.SP ou por qualquer outro canal (presencial, carta, e-mail, telefone).

2.6 Competências dos Responsáveis SIC

É fundamental que o Responsável SIC conheça a LAI e a legislação correlata, além de dominar o fluxo de atendimento das demandas e de conhecer os setores produtores ou detentores de informações no órgão ou entidade em que trabalha.

Resumidamente, as competências dos Responsáveis SIC são:

1. Coordenar o funcionamento do SIC e garantir a qualidade dos atendimentos;
2. Controlar o fluxo interno para o atendimento do pedido, nos prazos definidos;
3. Propor melhorias nos procedimentos de acesso e colaborar para o aprimoramento do sistema SIC.SP;
4. Manter interlocução permanente com a CAC para o alinhamento com os procedimentos oficiais e esclarecimentos de dúvidas;
5. Promover a capacitação continuada da equipe de atendentes;
6. Promover a articulação com os demais agentes responsáveis pelo cumprimento da LAI;

7. Revisar as respostas das áreas antes de encaminhá-las ao solicitante.

Para o melhor exercício de suas competências, é necessário aos responsáveis SIC os seguintes conhecimentos:

1. Da LAI e legislação correta sobre o acesso à informação;
2. Da estrutura organizacional do órgão, da hierarquia entre as áreas, do funcionamento dos setores (fluxo de trabalho, horários etc) e dos seus responsáveis;
3. Das informações disponíveis em transparência ativa ou sob a guarda de cada setor;
4. Dos tipos de informações produzidas e custodiadas (sob proteção ou guarda) pelo órgão ou entidade.

É necessário que o Responsável SIC tenha um **suplente** para garantir a continuidade dos atendimentos durante suas ausências, nas férias, licenças e afastamentos.

Fundamentos legais: Lei n. 12.527/2011; Decreto n. 58.052/2012.

2.7 Identificação com ampla visibilidade

O SIC deve ser identificado com a expressão “SIC – Serviço de Informações ao Cidadão” em local com ampla visibilidade, preferencialmente no *hall* de entrada do edifício. O cartaz para identificação do SIC deve conter as informações para contato com o serviço, conforme **Figura 2**.

Figura 2: Cartaz para identificação do SIC



2.8 Uso e localização dos logos

Os logos constantes do *Manual de Identidade visual SIC* foram criados pela Subsecretaria de Comunicação em parceria com o Arquivo Público do Estado e são uma recomendação de Governo para cumprimento do artigo 23 do Decreto n. 58.052/2012.

Quanto ao local de afixação dos logos, deve ser considerado o tipo de logo:

a) Logo de acesso à informação

A recomendação é que o logo *Acesso à Informação* fique na *home*, antes da barra de rolagem ao lado do logo de governo *Portal da Transparência*. Esse logo deve dar acesso (link) a uma nova página no site, mas também pode ser um hotsite.

Figura 3: Logo de Acesso à Informação



b) Logo do SIC

O logo do serviço SIC deve ser afixado nas entradas dos edifícios, para informar ao cidadão da existência de um SIC no local, e também na porta do local onde o atendimento é realizado.

Figura 4: Logo do SIC



c) Logo do sistema SIC.SP

O Sistema SIC.SP é a ferramenta para o cidadão realizar o seu pedido de informação, ou seja, solicitar a informação que não encontrou ao percorrer o conteúdo da página de *Acesso à Informação* (transparência ativa). Portanto, o logo do Sistema deve estar no final dessa página, depois de todas as informações já disponibilizadas. Ao lado, pode constar a pergunta:

Você não localizou o que procura? Faça seu pedido de acesso à informação.

(insira o logo do sistema SIC.SP com *link* direto para o www.sic.sp.gov.br).

Figura 5: Logo do Sistema SIC.SP



Os logos do serviço SIC e do Sistema SIC.SP fazem parte do CD *Manual de Identidade Visual do Serviço de Informações ao Cidadão* encaminhado a todos os órgãos e entidade do Executivo paulista em 2013/2014, porém, também pode ser requisitado à CAC, a qualquer tempo, sempre que necessário.

3 ATENDIMENTO: PEDIDO DE INFORMAÇÃO

O SIC deve orientar o cidadão, de forma presencial ou por meio eletrônico, sobre os aspectos da LAI e sobre o procedimento correto para encaminhar o pedido de informação, instruindo-o para que ele:

1. Identifique qual órgão ou entidade é responsável pelo documento ou informação de seu interesse;
2. Verifique se a informação já se encontra disponível no site do órgão ou entidade (transparência ativa);
3. Encaminhe um pedido de cada vez, para que o pedido fique mais claro e a resposta possa chegar mais rápido. Caso decida enviar mais de uma pergunta de uma só vez, elas serão respondidas em conjunto, mesmo que uma ou mais informações estejam imediatamente disponíveis;
4. Escreva de forma clara e objetiva a sua pergunta. É importante que o órgão compreenda corretamente o interesse do cidadão para providenciar uma resposta adequada;
5. Mantenha seus dados cadastrais atualizados, pois para enviar a resposta ou solicitar esclarecimentos de dúvidas, o SIC utilizará esses dados para fazer contato. Futuramente, os pedidos de acesso à informação poderão vir a ser divulgados, portanto, evite registrar seus dados e informações pessoais no campo dedicado à descrição do pedido de acesso à informação;
6. Não utilize o Sistema SIC.SP para enviar manifestações sobre a prestação de serviços públicos, solicitar providências administrativas e análise de casos concretos, fazer consultas, dentre outros tipos de demandas que não se configuram como *pedido de informação*, nos termos da LAI.

3.1 Pedidos de informação não atendidos pelo SIC

Como visto nos itens anteriores, os SIC devem atender, exclusivamente, aos pedidos de informação dirigidos ao Poder Executivo do Estado de São Paulo e, desde que, as informações solicitadas se refiram a dados utilizados para produção e transmissão de conhecimento e sejam produzidas ou custodiadas pelo órgão/entidade demandado.

Assim, os SIC de órgãos e entidades estaduais não atenderão:

1. pedidos que solicitem informação produzida por órgão ou entidade dos Poderes Legislativo e Judiciário, ou por órgão ou entidade da administração federal ou municipal;

2. pedidos genéricos (que não especifiquem a informação pretendida) ou desproporcionais (que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações);
3. manifestações de usuários de serviços públicos, que devem ser encaminhadas à Ouvidoria do órgão ou entidade, ou denúncias referentes à conduta de agentes públicos, que devem ser encaminhadas à Corregedoria Geral da Administração (CGA) pelo sítio: <http://www.corregedoria.sp.gov.br/>

As “manifestações” são reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos que tenham como objeto a **prestação de serviços públicos** e a **conduta de agentes públicos** na prestação e fiscalização de tais serviços, e devem ser encaminhadas às Ouvidorias dos órgãos ou entidades.

As Ouvidorias também podem fornecer *informações*, desde que se refiram à prestação de serviços públicos e estejam disponíveis, tais como:

1. Horário de funcionamento das unidades administrativas;
2. Serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
3. Acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
4. Situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;
5. Valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Fundamentos legais: Lei n. 12.527/2011, arts. 3º, 7º e 9º; Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, arts. 2º e 6º.

A CAC propõe, a seguir, algumas respostas-padrões para pedidos de informação que não podem ser atendidos.

Resposta-padrão 1: Ausência de competência

Prezado(a) Sr.(a),

Lamentamos não poder atender ao seu pedido. Esse SIC atende apenas aos pedidos referentes a documentos, dados e informações produzidas por órgãos e entidades do Governo do Estado de São Paulo (Poder Executivo) ou custodiadas por ele, nos termos do Decreto n. 58.052/2012, que regulamentou a Lei de Acesso à Informação n. 12.527/2011. São exemplos de informações fornecidas pelos órgãos e entidades estaduais aquelas relativas à **política, organização e serviços dos órgãos e entidades do governo, administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos, programas, projetos e obras** dentre outros.

Atenciosamente,

Resposta-padrão 2: Reclamação, denúncia, sugestão, elogio

Prezado(a) Sr.(a),

As manifestações do usuário do serviço público como reclamação, denúncia, sugestão ou elogio devem ser dirigidas à **Ouvidoria** [\[inserir link da página da ouvidoria do órgão/entidade\]](#), conforme Lei Federal n. 13.460/2017, art. 2º, V, e 14 e decreto n. 60.399/2014, art. 4º, I.

Este SIC atende apenas aos pedidos referentes a documentos, dados e informações produzidas por órgãos e entidades do Governo do Estado de São Paulo (Poder Executivo) ou custodiadas por ele, nos termos do Decreto n. 58.052/2012, que regulamentou a Lei de Acesso à Informação n. 12.527/2011. São exemplos de informações fornecidas pelo SIC aquelas relativas à **política, organização e serviços dos órgãos e entidades do governo, administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos, programas, projetos e obras**, dentre outros.

Atenciosamente,

Resposta-padrão 3: Denúncia referente à conduta de agente público

Prezado(a) Sr.(a),

As denúncias referentes à conduta de agentes públicos de órgão ou entidade do Governo do Estado de São Paulo (Poder Executivo) devem ser dirigidas à **Corregedoria Geral da Administração** (<http://www.corregedoria.sp.gov.br/>), nos termos do Decreto n. 57.500/2011.

Este SIC atende apenas aos pedidos de documentos, dados e informações produzidas por órgãos e entidades do Governo do Estado de São Paulo (Poder Executivo) ou custodiadas por ele, nos termos do Decreto n. 58.052/2012, que regulamentou a Lei de Acesso à Informação n. 12.527/2011. São exemplos de informações fornecidas pelos órgãos e entidades estaduais aquelas relativas à **política, organização e serviços dos órgãos e entidades do governo, administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos, programas, planos e projetos de governo**, dentre outros.

Atenciosamente,

Fundamentos legais: Lei n. 13.460/2017, arts. 2º, V e 14; Decreto n. 57.500/2011, art. 6º, III; Decreto n. 58.052/2012, art. 4º.

3.2 Pedidos de informação negados pelo SIC

Os SIC podem negar o acesso às informações nas hipóteses legais ou em situações em que não seja possível o atendimento do pedido, ainda que os documentos ou informações tenham natureza pública; no entanto, mesmo quando o pedido de acesso for negado, ele deve ser respondido, e a negativa de acesso devidamente justificada pelo SIC.

Sempre que o pedido de acesso à informação for negado, o requerente deve ser orientado sobre o seu direito de ingressar com recurso, se estiver insatisfeito e se desejar contestar a resposta (o Sistema SIC.SP envia automaticamente essa informação).

Os SIC devem negar os pedidos para acesso às informações:

1. De caráter sigiloso ou pessoal (restrições legais de acesso) – Quando a divulgação dos dados e informações colocam em risco a segurança do Estado e da Sociedade ou ferem a intimidade e privacidade dos cidadãos.
2. Registradas ou armazenadas de forma indisponível – Quando a informação não está disponível no formato especificado, sendo necessária a mobilização de recursos humanos e o tratamento da

informação, o que exige grandes esforços adicionais, inviabilizando o atendimento.

3. Que subsidiam documentos em fase preparatória – Nesse caso, os dados e informações, embora de caráter público, não podem ser fornecidos *imediatamente* por subsidiarem um documento em fase preparatória. Após a conclusão do ato decisório, o acesso deve ser assegurado pela Administração Pública.
4. Que foram extraviadas ou não localizadas – É o caso em que o documento com a informação solicitada existe e pertence ao órgão ou entidade, porém o documento foi extraviado ou não foi localizado. Mediante comprovação do extravio, o responsável pela guarda da informação justificará ao requerente a impossibilidade de fornecer a informação solicitada. Ao ser informado sobre o ocorrido, o requerente poderá solicitar à autoridade competente a imediata abertura de sindicância para apurar o desaparecimento do documento ou da informação.

Resposta-padrão 4: Informação não localizada

Prezado(a) Senhor(a),

Seu pedido de informação foi recebido. Quanto à sua solicitação, e em conformidade com o estabelecido no Decreto n. 58.052/2012, que regulamenta a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), informo que foram realizadas pesquisas internas e **não foi localizada a informação solicitada**. Caso persistam dúvidas a respeito, este SIC está à disposição por meio do e-mail **xxx** e do telefone **xxxx**. Eventuais recursos devem ser dirigidos ao **(nome do superior hierárquico)**, no prazo de 10 dias, a contar da data desta decisão.

[O órgão] agradece a sua compreensão.

Atenciosamente,

Fundamentos legais: Lei n. 12.527/2011, art. 7º, § 3º, 5º e 6º; Decreto n. 58.052/2012, art. 10, § 3º, 5º e 6º e arts. 27, 29 e 35.

3.3 Pedidos de informação com fundamento na LAI

Os pedidos que devem ser atendidos pelos SIC se referem às informações de interesse público (relativos a gastos, programas de governo, dados estatísticos etc.), nos termos da LAI, e precisam indicar:

- nome e documento de identificação do requerente;
- pedido de informação de forma clara e objetiva;
- data ou período de interesse.

Exemplos de formulação de pedidos:

Quais foram os **gastos com material de consumo** da **Fundação X** em **2015**?

↓ ↓ ↓
informação de interesse público órgão/entidade data

Quantos **contratos e seus valores**, a **Secretaria X** firmou com ONG entre **2007 e 2016**?

↓ ↓ ↓
informação de interesse público órgão/entidade período

Fundamentos legais: Lei n. 12.527/2011, arts 6º e 10; Decreto n. 58.052/2012, arts. 10 e 14.

3.4 Uma pergunta por pedido

Os pedidos de informação com mais de uma pergunta, podem dificultar o cumprimento dos prazos da LAI, a menos que todas as perguntas se refiram à mesma matéria e devam ser respondidas pelo mesmo setor.

A dificuldade decorre do fato de que, entre outras coisas, diversas perguntas em um só pedido podem exigir:

1. Respostas elaboradas por órgãos ou setores distintos;
2. Tempos diferentes de pesquisa e de elaboração das respostas;
3. Respostas para perguntas de natureza distinta umas das outras (informação pessoal, informação pública, informação sigilosa etc.).

Por isso, os pedidos com mais de uma pergunta podem gerar respostas confusas, imprecisas ou incompletas.

Essas diferenças de grau de complexidade e de abrangência entre as perguntas, bem como entre os órgãos ou setores mais aptos a fornecer as respostas acabam induzindo ao desmembramento das demandas e seu encaminhamento a destinos diferentes, o que resulta em tempos diferentes de respostas.

Além de dificultar o trabalho do SIC, o acúmulo de inúmeras perguntas em um só pedido de informação também prejudica o solicitante, pois pode ampliar o tempo de resposta.

É preciso considerar, também, que se as informações forem de natureza distinta, alguma (s) pode (m) ter o seu acesso negado e gerar insatisfação no solicitante, que poderá decidir ingressar com recurso.

Desse modo, embora a LAI não disponha sobre a *obrigatoriedade* de se fazer uma única pergunta por pedido, recomenda-se tal procedimento para facilitar o fluxo de atendimento pela administração pública e reduzir o prazo de resposta.

O importante é que o requerente seja orientado a fazer uma pergunta por pedido, pois se esse fluxo de atendimento estiver devidamente esclarecido, ele poderá compreender que a regra “uma pergunta por pedido” também o favorece.

3.5 Pedido incompleto ou ambíguo

Nos casos em que o pedido for incompleto e/ou ambíguo (passível de mais de uma interpretação), recomenda-se contato telefônico ou por e-mail com o solicitante para o esclarecimento de dúvidas sobre sua demanda.

Esclarecido o conteúdo do pedido, o atendente SIC deve registrar a movimentação ocorrida (contato telefônico ou e-mail) no Sistema SIC.SP. No texto da resposta ou justificativa de redirecionamento devem constar:

1. Forma de contato com o solicitante;
2. Data do contato;
3. Destinação do pedido:
 - a) Respondido;
 - b) Encaminhado ao setor produtor da informação;
 - c) Redirecionado a outro órgão ou entidade.

3.6 Avaliação da demanda

Nem sempre os pedidos de acesso à informação são claros e objetivos. Às vezes, é difícil interpretar a demanda; outras vezes, a dificuldade está em identificar qual é o órgão responsável por produzir ou manter a informação solicitada. Por isso, ao receber um pedido de informação, o atendente SIC deve:

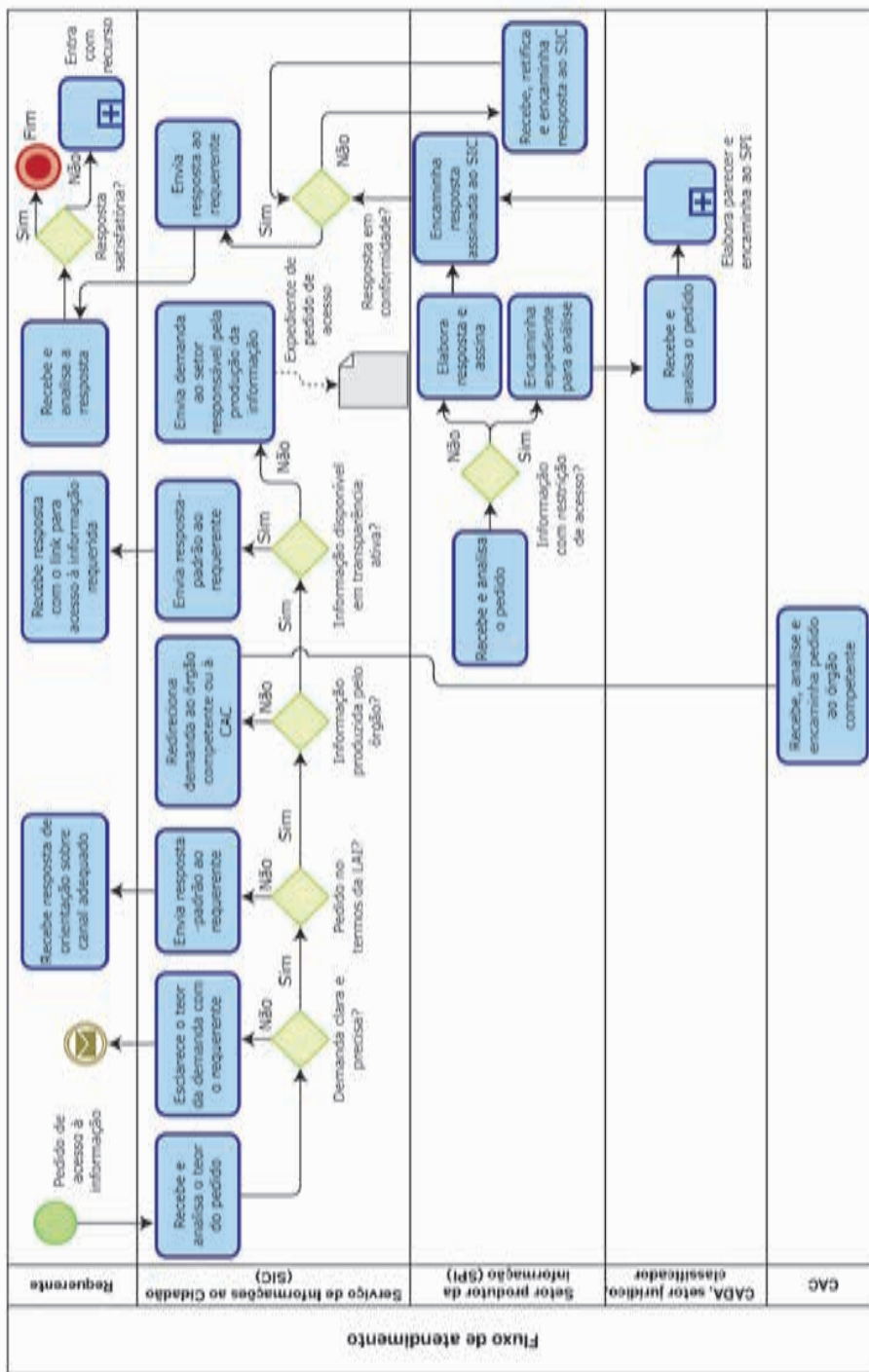
1. Avaliar se a demanda está compreensível, caso contrário, entrar em contato com o requerente (por telefone ou e-mail) para esclarecer qual a informação de seu interesse;
2. Verificar se a demanda é um pedido de informação nos termos da LAI;

3. Observar se a informação solicitada é de competência do órgão ou entidade demandada;
4. Verificar se a informação solicitada está disponível em transparência ativa;
5. Fazer a tramitação interna para a área que deve atender ao pedido;
6. Caso necessário, prorrogar o prazo de atendimento, com a devida justificativa;
7. Revisar a resposta da área competente antes de encaminhar ao interessado: utilizar linguagem clara e objetiva sem o uso de siglas e jargões; verificar se *todas* as perguntas foram efetivamente respondidas; e confirmar se foram indicadas as razões e o embasamento legal para uma eventual negativa de acesso.

Fundamento legal: Decreto n. 58.052/2012.

A figura 6, a seguir, mostra o fluxo de atendimento ao pedido de informação.

Figura 6: Fluxo de atendimento



3.7 Análise do pedido e da resposta

Depois de receber um pedido de informação e identificar internamente o setor responsável por sua produção ou custódia (proteção ou guarda), o atendente SIC deve:

1. Emitir o documento *Formulário para solicitação de acesso à informação*, gerado pelo Sistema SIC.SP;
2. Cadastrar o *Expediente de atendimento de pedido de informações*, no sistema SPdoc (código de classificação 006.03.01.002 – conforme *Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade de Documentos da Administração Pública do Estado de São Paulo: Atividades-meio*, aprovada pelo Decreto n. 48.898/2004 e atualizada pelo Decreto n. 63.382/2018) ou em outro sistema de gerenciamento de documentos, visando ao controle interno de sua tramitação;
3. Salvar em PDF o *Expediente de atendimento de pedido de informações* e enviá-lo ao(s) setor(es) responsável(is) pela produção ou guarda da informação;
4. Esclarecer, na mensagem enviada ao(s) setor(es), sobre o prazo interno para resposta, bem como sobre a necessidade de identificação (nome e cargo) de seus responsáveis.

O sistema SPdoc é uma solução web, aplicável a documentos físicos, que incorpora e processa eletronicamente procedimentos e operações técnicas da gestão arquivística de documentos.

O Responsável SIC deve estar atento ao fluxo do atendimento, considerando:

1. Análise do pedido (verificar possíveis restrições de acesso e tempo necessário para localizar a informação);
2. Análise da resposta fornecida pelo setor que produziu e armazenou a informação, ajustes na redação do texto, conferência da fundamentação legal de eventual negativa de acesso, e envio ao atendente SIC, que encaminhará a resposta ao cidadão.

3.8 Linguagem de fácil compreensão

A comunicação com o público precisa ser clara e objetiva. Embora os atos da administração devam ter fundamento na legislação, o atendimento

deve ser realizado com linguagem didática e de fácil compreensão. Por isso, devem ser evitados:

1. **A reprodução literal de textos legais:** a linguagem de textos legislativos é hermética, não compreensível a todos;
2. **A utilização de jargões técnicos de áreas específicas da administração** (jurídica, contábil, informática, dentre outras).

É importante lembrar que o público em geral tem dificuldades para entender a estrutura complexa do Estado, com seus três Poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), suas três esferas (federal, estadual e municipal) e sua organização (administração direta, administração indireta – autarquias, fundações, sociedade de economia mista etc.). Além dessa complexidade, as atribuições de cada órgão/entidade também não são conhecidas nem de fácil compreensão para todos.

Fundamentos legais: Lei n. 12.527/2011, art. 5º; Decreto n. 58.052/2012, art. 23, § 3º, 1.

3.9 Prazo de resposta

Quando as informações estão disponíveis, os pedidos de acesso à informação devem **ser respondidos imediatamente**.

Na impossibilidade de atendimento imediato, a resposta deve ser fornecida o quanto antes, **no prazo máximo de 20 dias**. Nesse caso, o cidadão deve ser comunicado sobre data, local e modo de:

1. Acessar a informação solicitada;
2. Obter cópia da informação (se for de seu interesse).

Se não for possível conceder a informação solicitada, devem ser apresentados os motivos da negativa do acesso *total* ou *parcial*, indicando se a informação é sigilosa ou pessoal e o fundamento legal da negativa.

Se o órgão/entidade **não possuir ou não for o responsável pela informação solicitada**, deve:

1. Informar ao cidadão que não possui a informação;
2. Indicar o órgão/entidade que a detém;
3. Redirecionar a demanda a esse órgão/entidade.

Se não for possível responder a solicitação em até 20 dias, o prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias. Nesse caso, o cidadão deve ser avisado e o SIC deve apresentar uma justificativa para a prorrogação.

Prazo total de resposta: máximo de 20 dias + 10 dias de prorrogação, se necessário, com justificativa.

Fundamentos legais: Lei n. 12.527/2011, art. 11; Decreto n. 58.052/2012, art.15.

3.10 Prazo interno de resposta

Para assegurar o cumprimento do prazo legal de resposta, é necessário que sejam definidos prazos internos de acordo com a estrutura do órgão/entidade, e que cada parte integrante desse fluxo de atendimento ao cidadão tenha compreensão de sua responsabilidade no processo.

Sugere-se que o SIC estipule o prazo máximo de 10 dias para o setor produtor da informação enviar a resposta ou se manifestar sobre o pedido. Nesse tempo, se a área produtora considerar que a informação é sigilosa ou pessoal, deve consultar o agente classificador de sigilo para que providencie a classificação do sigilo. Após receber a resposta, o SIC ainda deve analisá-la. Não se trata de análise de mérito, de apreciação de seu conteúdo, mas da linguagem utilizada na resposta, sua conformidade com os procedimentos de acesso, e de sua adequação ao que, de fato, foi solicitado.

Para garantir que o fluxo interno não ultrapasse os prazos da LAI, é importante ações integradas entre todos os agentes envolvidos e o entendimento adequado sobre os processos, prazos e suas responsabilidades para garantir a qualidade do serviço SIC, a satisfação do requerente e a transparência da gestão pública.

3.11 Pedido destinado a outro órgão/entidade

Todo SIC deve estar preparado para receber e registrar qualquer pedido de informação mesmo que a demanda deva ser, em seguida, redirecionada ao SIC de outro órgão/entidade. Neste caso, o SIC deve encaminhar imediatamente o pedido ao órgão/entidade de destino; caso não seja conhecido qual órgão/entidade é responsável pela informação, o pedido deve ser redirecionado à Central de Atendimento ao Cidadão – CAC. Não se deve esquecer que **o prazo previsto para o atendimento está correndo desde o momento em que o pedido foi protocolado no Sistema SIC.SP.**

3.12 Redirecionamento de pedido de informação

Se o SIC receber pedido de informação que não é de competência de seu órgão/entidade deve:

1. Redirecionar o pedido ao SIC do respectivo órgão/entidade, com a justificativa adequada, **se souber a que órgão/entidade se destina o pedido.**
2. Redirecionar a demanda para a Central de Atendimento ao Cidadão – CAC/Arquivo Público do Estado, **se não souber a que órgão/entidade se destina o pedido.** A CAC, por sua vez, deve redirecionar o pedido ao SIC do órgão/entidade competente.
3. Orientar o cidadão indicando o endereço e contatos onde pode obter as informações desejadas (setores de prestação de serviços públicos, Ouvidorias, Corregedoria Geral da Administração), **se a pergunta não for um pedido SIC, nos termos da LAI.**

O **redirecionamento** do pedido deve ser feito o mais rapidamente possível, considerando que o prazo legal de resposta ao cidadão não é interrompido em razão do tempo necessário ao trâmite interno.

Resposta-padrão 5: Justificativa para redirecionamento

Prezado(a) Sr.(a),

Esse pedido de acesso à informação foi encaminhado a este SIC por engano. Por isso, informo que será redirecionado para o local correto para que possa ser atendido com as informações solicitadas ou com a orientação adequada.

Atenciosamente,

3.13 Orientações após o registro do pedido

Após o registro do pedido, o SIC deve prestar as seguintes orientações ao solicitante:

1. Informar sobre o local, a data e o horário para entrega do documento ou informação solicitada, quando não for possível fornecer resposta imediata e por meio remoto;
2. Informar sobre os prazos legais para atendimento do pedido: prazo máximo de 20 dias que pode ser prorrogado, com justificativa, por mais 10 dias, se necessário;
3. Orientar sobre a interposição de recursos no caso de insatisfação com a resposta (quando e como fazer, prazos e instâncias recursais);
4. Orientar sobre procedimentos para ter acesso ou para retirar *pessoalmente* cópias de documentos pessoais;
5. Orientar sobre o direito de fazer novos pedidos, se houver interesse.

3.14 Pedidos por outros canais (presencial, telefone, e-mail, carta etc.)

Os pedidos de informação, inclusive aqueles recebidos pelo SIC de forma presencial, por carta, por e-mail e telefone, bem como suas respectivas respostas devem ser registrados no Sistema SIC.SP.

Esse registro é fundamental para garantir o controle dos atendimentos, dos prazos legais e para a produção de informações gerenciais sobre a aplicação da LAI.

O sistema SIC.SP deve controlar *todos* os pedidos de acesso à informação.

4 RESTRIÇÃO DE ACESSO: INFORMAÇÃO SIGILOSA E INFORMAÇÃO PESSOAL

Embora o acesso à informação seja a regra geral, há exceções previstas na legislação que autorizam a restrição de acesso visando a atender à segurança do Estado e da Sociedade, bem como proteger a privacidade dos cidadãos. Nesse contexto, enquadram-se as informações sigilosas e pessoais.

4.1 Informação sigilosa

Informação sigilosa é aquela cuja divulgação oferece algum risco à segurança da Sociedade e do Estado.

Há dois casos em que as informações produzidas e/ou mantidas pelos órgãos/entidades são consideradas sigilosas:

1. Quando tratar de temas protegidos por sigilo já previsto em legislação específica: **sigilo legal**. Exemplos de sigilo legal: sigilo fiscal, bancário, profissional (médico, psicólogo, advogado), industrial, comercial, empresarial, estratégico, contábil, de correspondência, segredo de justiça, dentre outros.
2. Quando tratar de documentos e informações submetidas temporariamente à restrição de acesso pela administração pública mediante a análise do caso concreto: **informação classificada como sigilosa, que exige a elaboração de Termo de Classificação de Informação (TCI)**.

Considerando que o acesso à informação é a regra geral e o sigilo é a exceção, os SIC devem orientar os **agentes classificadores de sigilo** a identificarem corretamente se os documentos ou informações solicitadas enquadram-se corretamente nas hipóteses de restrição de acesso, respondendo às seguintes questões:

1. A informação é protegida por sigilo legal?
2. A informação é pessoal (refere-se à intimidade, vida privada, honra e imagem da pessoa)?
3. A informação refere-se à atividade empresarial de pessoas jurídicas cuja divulgação possa representar vantagem competitiva a outros?
4. A informação é documento preparatório para um ato decisório?

Somente se a resposta for negativa a todas as questões e, ainda assim, a informação não puder ser fornecida, é que ela deve ser classificada.

Para classificar a informação deve ser utilizado o critério menos restritivo possível, considerando-se que ao final do prazo de classificação

ou consumado o evento que defina o seu termo final, o documento, dado ou informação se torna, automaticamente, de acesso público.

O prazo de sigilo deve ser contado a partir da data de produção da informação, não da data de sua classificação.

O Termo de Classificação de Informações – TCI deve ser elaborado para classificar informações sigilosas. Não é necessário elaborar o TCI para documentos e informações protegidas por legislação específica (sigilo legal) nem para documentos ou informações pessoais que devem ter seu acesso restrito, desde a sua produção, independentemente da classificação de sigilo.

Cada órgão deve contar com seu agente classificador de sigilo, designado pelo titular da pasta, que, sob demanda, deve classificar os documentos identificados como sigilosos. A classificação de sigilo deve ser registrada no Termo de Classificação de Informações – TCI, onde devem constar:

1. Grau de sigilo (*reservado*, até 5 anos; *secreto*, até 15 anos; *ultrassecreto*, até 25 anos).
2. Categoria/Assunto* na qual se enquadra a informação;
3. Indicação de dispositivo legal que fundamenta a classificação;
4. Razões da classificação;
5. Indicação do prazo de sigilo (até 5 anos, até 15 anos ou até 25 anos);
6. Data da classificação do sigilo;
7. Identificação da autoridade que classificou a informação.

* A “categoria” a que se refere o artigo 3º, II, do Decreto n. 61.836/2016 equivale ao “assunto” mencionado no artigo 32, II, alínea “a”, do Decreto n. 58.052/2012.

As razões do sigilo devem ser mantidas no mesmo grau de sigilo que a informação classificada.

Toda negativa de acesso precisa de fundamentação legal ou justificativa.

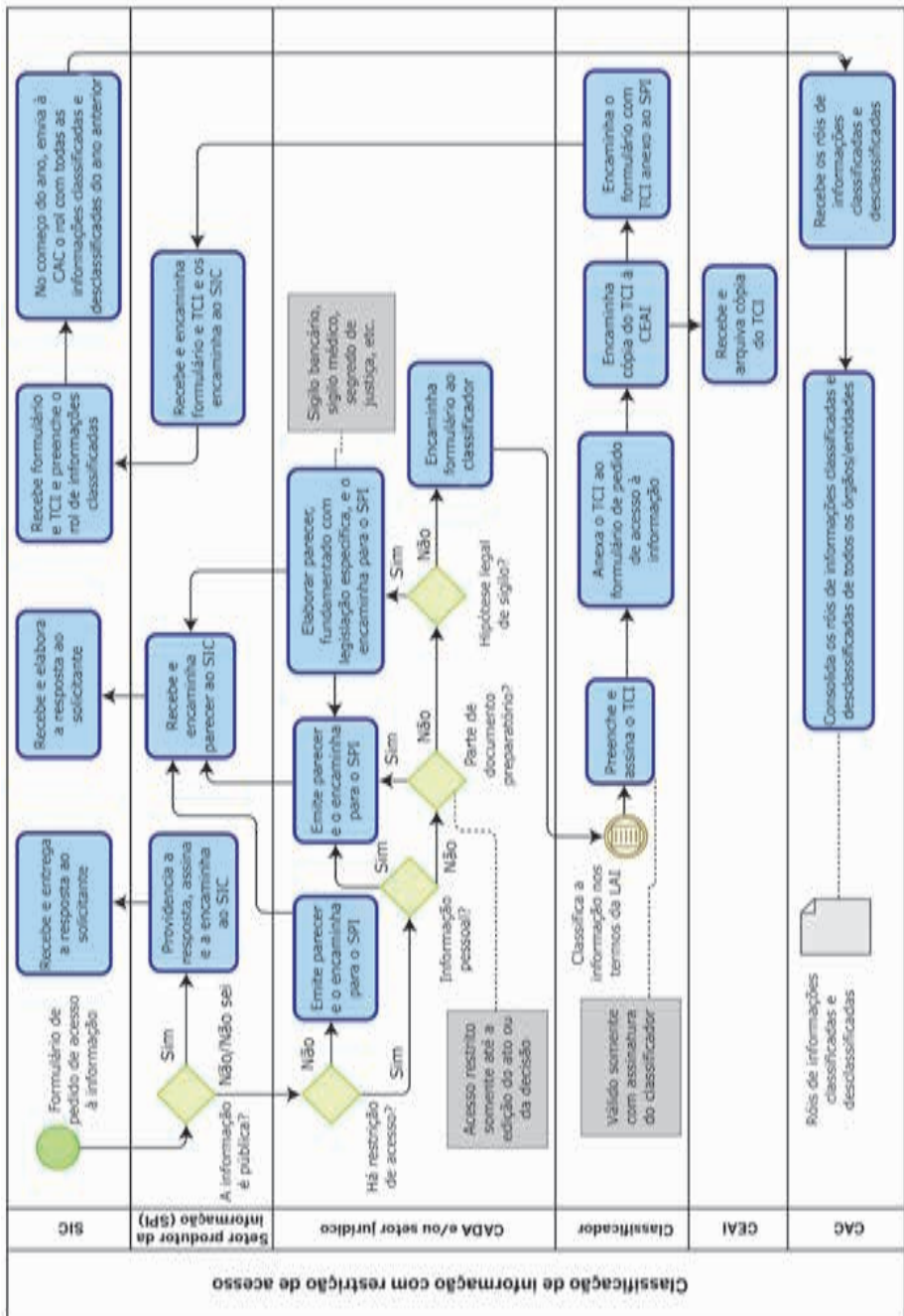
Figura 7: Autoridades para classificação de sigilo

AUTORIDADE	GRAUS DE SIGILO		
	RESERVADO (ATÉ 5 ANOS)	SECRETO (ATÉ 15 ANOS)	ULTRASSECRETO (ATÉ 25 ANOS)
Secretário de Estado	X	X	X
Procurador do Estado	X	X	X
Autoridade máxima (administração indireta)	X	X	-
Classificador de sigilo	X	X	-

Apenas os Secretários de Estado e o Procurador Geral do Estado poderão classificar uma informação como *ultrassecreta*. O prazo de sigilo de informações ultrassecretas poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período.

A figura 8, a seguir, mostra o fluxo de pedido de informação com restrição de acesso.

Figura 8: Fluxo de classificação de informação com restrição de acesso



O órgão/entidade deve manter controle sobre os documentos sigilosos para referência futura, por meio da elaboração anual de **rol de informações classificadas e desclassificadas** pelo agente classificador de sigilo, e deverá ser disponibilizado no sítio institucional do órgão, no Portal da Transparência Estadual e do Governo Aberto.

Os órgãos e entidades devem encaminhar os róis anuais de informações classificadas e desclassificadas para a CAC, que procederá à consolidação dos dados.

Fundamentos legais: Lei n. 12.527/2011, arts. 25, 27 e 28; Decreto n. 58.052/2012, arts. 31, 32 e 33; Decreto n. 61.836/2016, arts. 3º, 4º e 11.

4.2 Informação pessoal

São aquelas relacionadas à pessoa identificada ou identificável e relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem. O acesso à informação pessoal é restrito pelo prazo **máximo** de 100 (cem) anos, a contar da data de sua produção, entretanto, esse tipo de informação não será classificada em grau de sigilo.

Desse modo, são exemplos de dados pessoais dos cidadãos contidos em documentos públicos:

1. Nome completo ou parcial, bem como de seus cônjuges e familiares;
2. Número de telefone, endereço eletrônico, residencial ou comercial;
3. Informações financeiras e patrimoniais;
4. Informações médicas;
5. Identificação de características físicas;
6. Informações sobre dependentes;
7. Origem racial ou étnica;
8. Convicções políticas, religiosas, filosóficas ou morais;
9. Orientação sexual;
10. Filiação sindical, partidária ou às organizações de caráter religioso, filosófico ou político.

Informações que dizem respeito ao trabalho de servidores públicos não são consideradas pessoais e nem passíveis de proteção. Como essas informações dizem respeito ao exercício da função pública e à aplicação de recursos públicos, são consideradas de acesso público. Desse modo, a regra é considerar públicas as seguintes informações sobre os agentes públicos:

1. Endereço do local de trabalho;
2. Horário do expediente;
3. Informações de contato;
4. Valores de remuneração.

Essas informações podem ser disponibilizadas ativamente pelos órgãos públicos, ou podem ser fornecidas pelos SIC em atendimento aos pedidos de informação. As eventuais exceções dependem da análise do caso concreto.

O acesso às informações pessoais por terceiros, que não esteja previsto legalmente ou sem o consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem, somente será autorizado mediante preenchimento do **Termo de Responsabilidade** onde deve constar a finalidade e a destinação que fundamentaram a autorização e sobre as obrigações a que se submeterá o requerente.

Os órgãos e entidades estaduais não podem transferir ou compartilhar suas bases de dados, exceto para atender a finalidades específicas de execução de políticas públicas, prestação de serviços públicos e descentralização da atividade pública, nos termos da lei.

Fundamentos legais: CF, art. 5º, X e XXXIII; Lei n. 12.527/2011, arts. 8º, 23 e 31; Lei n. 13.709/2018, art. 26; Decreto n. 58.052/2012, arts. 30 e 35; Decreto n. 61.836/2016, art. 15.

4.3 Instâncias recursais

No âmbito administrativo, o requerente tem direito de ingressar com recurso em até três instâncias, no caso de ausência de resposta, resposta parcial ou insatisfatória, ou negativa de acesso:

- **1ª Instância** – recurso ao superior hierárquico do setor responsável pela produção e entrega ou negativa de acesso à informação; se persistir a insatisfação com a decisão em 1ª instância ou houver ausência de decisão, o solicitante poderá ingressar com recurso em:

- **2ª Instância** – recurso à Ouvidoria Geral do Estado (OGE); se houver negativa de acesso na 2ª instância, o solicitante poderá ingressar com recurso em:
- **3ª Instância** – recurso à Comissão Estadual de Acesso à Informação (CEAI).

As decisões das instâncias recursais devem ser cumpridas e publicadas no sistema SIC.SP pelo responsável SIC. O seu descumprimento poderá ser denunciado à Corregedoria Geral da Administração – CGA para as providências cabíveis.

Fundamentos legais: Decreto n. 58.052/2012, art. 19, § único (1ª Instância); Decreto n. 61.175/2015 (2ª Instância); Decreto n. 60.144/2014 (3ª Instância).

4.4 Prazo dos recursos

Figura 9: *Prazos dos recursos*

AÇÃO	PRAZO
Resposta ao pedido SIC	Imediato, quando a informação estiver disponível Máximo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10, quando a informação não estiver disponível
Recurso do cidadão em 1ª instância (superior hierárquico)	10 dias, a contar de sua ciência
Apreciação de recurso em 1ª instância	5 dias, a partir da data do recebimento
Recurso do cidadão em 2ª instância (OGE)	10 dias, a contar de sua ciência
Apreciação de recurso em 2ª instância	5 dias ou, em caso de diligência, 30 dias
Recurso do cidadão em 3ª instância (CEAI)	10 dias, a contar de sua ciência
Apreciação de recurso em 3ª instância	Até 276 dias corridos (até 3 sessões ordinárias da Comissão Estadual de Acesso à Informação – CEAI (intervalo de ~ 90 dias entre cada uma), ou data posterior com a inclusão da resposta e, portanto, sua finalização

Fundamentos legais: Decreto n. 58.052/2012, art. 19, § único (1ª Instância); Decreto n. 61.175/2015 (2ª Instância); Decreto n. 60.144/2014 (3ª Instância).

4.5 Situações de descumprimento da LAI

A LAI prevê punição nos casos de descumprimento às suas determinações. Assim, está sujeito a sanções o agente público ou militar que:

1. Recusar-se a fornecer informação pública, fazê-lo intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa, ou agir de má fé na análise de solicitações de informação;
2. Utilizar indevidamente, subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar informação;
3. Acessar ou permitir o acesso indevido à informação sigilosa ou pessoal;
4. Impor sigilo à informação para proveito pessoal ou de terceiro;
5. Ocultar informação da autoridade superior.

Fundamentos legais: Lei n. 12.527/2011, art. 32; Decreto n. 58.052/2012, art. 71.

4.6 Sanções ao descumprimento da LAI

As **entidades privadas** que possuam vínculo com a administração pública e descumprirem a LAI estão sujeitas a variados graus de sanção:

1. Advertência;
2. Multa;
3. Rescisão de vínculo com o poder público;
4. Suspensão temporária de participação de processos de licitação;
5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública estadual.

Os **agentes públicos** do Poder Executivo paulista que divulgarem informações/documentos com restrição de acesso (dados pessoais e informações sigilosas) ou, ao contrário, recusarem-se a fornecer ou dificultarem o acesso a informações/documentos públicos, respondem diretamente pelos danos causados. Em caso de dolo ou culpa será apurada **responsabilidade funcional**.

As condutas contrárias à LAI praticadas por agentes públicos, estarão sujeitas às seguintes sanções:

- a) Repreensão;
- b) Suspensão;

- c) Multa;
- d) Demissão;
- e) Demissão a bem do serviço público;
- f) Cassação de aposentadoria ou disponibilidade;

Ainda é importante esclarecer que o descumprimento da LAI pode ser considerado ato de **improbidade administrativa**, que atenta contra os princípios da administração pública, por ação ou omissão. Nesse caso, a pena é de perda da função pública, suspensão dos direitos políticos e pagamento de multa.

Os agentes públicos que tenham necessidade de acesso a documentos e informações sigilosas, no exercício de seu cargo, função, emprego ou atividade, devem ser previamente credenciados mediante preenchimento de **Termo de Compromisso** de preservação de sigilo.

Fundamentos legais: Lei n. 10.261/1968, art. 251; Lei n. 8.429/1992, art. 11 e 12, III; Decreto n. 58.052/2012, arts. 36 e 74.

5 SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SISTEMA SIC.SP)

5.1 O que é o Sistema SIC.SP

O Sistema Integrado de Informações ao Cidadão do Estado de São Paulo (Sistema SIC.SP) é uma ferramenta web utilizado como padrão por todos os órgãos e entidades do poder público estadual nos seus respectivos SIC. O Sistema tem como objetivo registrar, controlar e integrar os pedidos de acesso à informação dirigidos ao Poder Executivo paulista visando atender, no menor tempo possível, às demandas da sociedade.

O Sistema SIC.SP permite aos órgãos e entidades:

1. Cadastrar o SIC de sua estrutura, inclusive unidades setoriais;
2. Cadastrar toda a equipe SIC;
3. Registrar os pedidos de informação dos cidadãos realizados por e-mail, carta ou presencialmente;
4. Receber os pedidos de informação dos cidadãos via web;
5. Gerenciar um ou mais SIC, quando houver unidades setoriais e subsetoriais;
6. Acessar e responder aos pedidos de informação cadastrados;
7. Encaminhar e reencaminhar pedidos de informação a outros SIC (mudança de rota);
8. Controlar os prazos para respostas;
9. Solicitar prorrogação de prazo para as respostas aos pedidos de informação;
10. Protocolar e responder aos recursos de 1ª, 2ª e 3ª instâncias;
11. Consultar suas demandas;
12. Gerar relatórios estatísticos.

**É obrigatório registrar todos os pedidos de informação no sistema SIC.SP.
O endereço para acesso ao sistema é www.sic.sp.gov.br.**

Para o cidadão, o sistema SIC.SP oferece diversas opções:

1. Registrar o pedido de acesso à informação;
2. Localizar o pedido de acesso e acompanhar seu andamento;

3. Visualizar a resposta que foi dada ao seu pedido;
4. Registrar insatisfação com a resposta e ingressar com recursos;
5. Acompanhar o andamento dos recursos interpostos, além de consultar as respostas dadas aos seus recursos e, quando possível, recorrer a outra instância;
6. Visualizar e alterar seus dados cadastrais.

O registro dos pedidos de informação no Sistema SIC.SP assegura o controle dos prazos das respostas e dos recursos, além de permitir a produção de relatórios estatísticos sobre o cumprimento da Lei de acesso à informação, sobre o perfil dos usuários e as demandas de consulta.

Entretanto, o sistema SIC.SP não é uma ferramenta que informatiza o *fluxo interno de atendimento*, ou seja, não controla o trâmite das solicitações em cada órgão ou entidade. Trata-se de uma ferramenta de registro do pedido e do fornecimento da resposta, assegurando uma interface entre o cidadão e o Estado.

Sendo assim, todo pedido deve ser cadastrado como “Expediente de atendimento de pedido de informações” (código de classificação 006.03.01.002) e circular em formato impresso ou digital, nas várias áreas administrativas ou técnicas que possam contribuir para o fornecimento da resposta.

O trâmite interno desse Expediente deve ser realizado por cada órgão ou entidade de acordo com os procedimentos adotados para controle da tramitação de quaisquer outros documentos.

5.2 Acesso ao Sistema SIC.SP

O acesso ao Sistema se dará por meio de autenticação de um *login* e senha. Após clicar no botão <Acesso restrito>, será aberta uma nova tela, conforme mostra a **Figura 10**.

Figura 10: Acesso ao Sistema SIC.SP

Acesso Restrito
Esta área é de acesso restrito aos atendentes do SIC.SP.

Login:

Senha:

» Esqueci a senha » Esqueci o login

Ao cadastrar membros da equipe SIC no Sistema SIC.SP, é dever do responsável SIC informar à CAC, por e-mail, os seguintes dados: nome, CPF, e-mail e perfil, como também informar em qual estrutura o agente SIC deve ser inserido.

5.3 Perfis de acesso ao Sistema SIC.SP

Existem três tipos de perfis disponíveis para a equipe SIC:

- **Atendente:** acessa apenas o formulário para cadastrar pedidos recebidos por carta, e-mail, telefone ou presencialmente. **Esse perfil não acessa a Caixa de Entrada.**
- **Analista I:** tem a funcionalidade de atendente, além de acessar a Caixa de Entrada e cadastrar resposta. **Esse perfil não aprova a resposta.**
- **Analista:** Tem as funcionalidades de Atendente e Analista I, além de revisar e publicar a resposta. **Todo Responsável SIC e todo suplente possuem perfil de analista.**

O responsável SIC pode solicitar à CAC a alteração do perfil de sua equipe a qualquer momento.

Sempre que demandado, o SIC deve efetuar cadastramento da solicitação de um requerente, mesmo já estando logado no ambiente <Acesso restrito> com seu login e senha.

5.4 Primeiro acesso ao Sistema SIC.SP

O *login* no Sistema é o número do CPF do agente SIC. A senha é gerada automaticamente pelo Sistema e enviada ao e-mail cadastrado. No primeiro acesso, será solicitada alteração de senha, conforme mostra a **Figura 11**.

Figura 11: Primeiro acesso ao Sistema SIC.SP

5.5 Alterando dados cadastrais

O próprio operador do sistema poderá alterar seus dados cadastrais por meio da opção <Alterar Meus Dados>, localizada no canto superior direito da tela.

Figura 12: Alterando dados cadastrais

5.6 Alterando a senha

Para alterar novamente a senha, ainda na página *Alterar meus dados*, acesse o botão <Alterar minha senha>, conforme indicado na **Figura 13**.

Figura 13: Alterando a senha



A captura de tela mostra a interface de usuário do SIC.SP. No topo, há o logotipo do SIC.SP e o texto "Sistema Integrado de Informações ao Cidadão". Abaixo, um botão "Alterar Minha Senha" está destacado com um retângulo vermelho. O formulário contém o seguinte texto: "Este é seu primeiro acesso. Para sua segurança altere sua senha. Ela deve possuir de 6 a 10 caracteres, contendo obrigatoriamente, 1 caracter maiúsculo e 1 número." Seguem três campos de entrada rotulados "Senha Antiga", "Senha Nova" e "Confirmar Senha". Abaixo dos campos, há um botão "Alterar Senha".

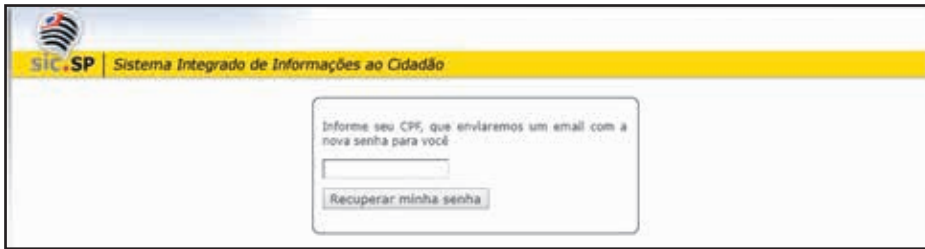
5.7 Recuperando a senha

Caso esqueça a senha quando for acessar o Sistema, em <Acesso restrito>, clique na opção <Esqueci a senha>, indicada na **Figura 14**, aparecerá novo campo, no qual deve ser digitado o número do CPF no campo <Login>. Uma nova senha será gerada automaticamente pelo sistema e enviada ao e-mail cadastrado.

Figura 14: Recuperando a senha



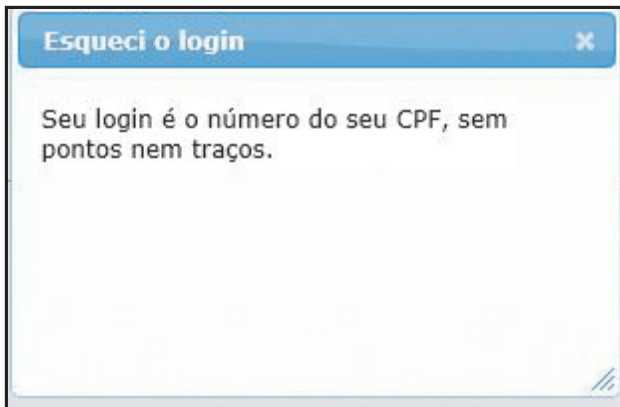
A captura de tela mostra a interface de "Acesso Restrito". No topo, há um ícone de cadeado e o texto "Acesso Restrito". Abaixo, há o texto "Esta área é de acesso restrito aos atendentes do SIC.SP.". Seguem dois campos de entrada: "Login:" e "Senha:". O campo "Senha:" contém pontos para ocultar o conteúdo. Abaixo dos campos, há um botão "Enviar". Na base da interface, há dois links: "» Esqueci a senha" e "» Esqueci o login".



5.8 Recuperando o login

O *login* é o número do CPF.

Figura 15: Recuperando o login



A senha é pessoal e intransferível. Nunca deve ser fornecida a outro usuário, sob pena de sanção penal, conforme o Código penal (art. 325).

Se o funcionário do SIC não possuir senha ou a tiver fornecido a outro usuário, a CAC deve ser informada.

Para cadastro de novos usuários ou bloqueio de usuários que não utilizam mais o Sistema SIC.SP, a CAC também deve ser contatada.

Para utilizar o Sistema SIC.SP, consulte o *Manual de operação do Sistema SIC.SP*, disponível na guia <Ajuda>, após acessar o sistema.

6 PRÓXIMOS PASSOS

A fim de garantir o direito de acesso à informação será necessário um grande esforço governamental para implementar, a um só tempo, a Lei de Arquivos, a Lei de responsabilidade fiscal, a Lei de Acesso à Informação e a Lei de Proteção aos Dados Pessoais.

Nesta publicação, oferecemos as informações básicas para orientar os trabalhos dos Serviços de Informações ao Cidadão – SIC. É importante lembrar, ainda, que para o cumprimento das disposições da Lei de Acesso à Informação n. 12.527/2011 (LAI), é imprescindível que os agentes que atuam nos SIC conheçam bem as atividades desenvolvidas em seu órgão ou entidade, bem como os serviços públicos prestados ao cidadão.

Por outro lado, é fundamental que os profissionais que atuam na gestão documental e tratamento de informações, assim como na classificação de sigilo, desenvolvam ações integradas e colaborativas a fim de promover os estudos e pesquisas necessários à definição de critérios objetivos para a prática legítima da restrição de acesso à informação, sempre o menos restritiva possível, visando à identificação e proteção de informações sigilosas e pessoais.

Espera-se com isso que os órgãos e entidades estaduais utilizem parâmetros legais e institucionais transparentes e uniformes que contribuam para garantir direitos individuais e coletivos e para uma administração pública mais responsável e eficiente.

BIBLIOGRAFIA

ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO (São Paulo). **Gestão Documental e Acesso à Informação**. Vídeo disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=ONeUuChfqrA>>. Acesso em: 28 nov. 2018.

ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO (São Paulo). **Guia do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC**. São Paulo: Arquivo Público do Estado, Central de Atendimento ao Cidadão - CAC, 2018 (digital).

ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO (São Paulo). **Manual de Identidade Visual: Serviço de Informações ao Cidadão - SIC**. São Paulo: Arquivo Público do Estado, Central de Atendimento ao Cidadão - CAC, 2013.

ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO (São Paulo). **Manual de operação do Sistema SIC.SP**. São Paulo: Arquivo Público do Estado, Central de Atendimento ao Cidadão - CAC, 2017. Disponível em: <http://www.sic.sp.gov.br/Manual/Manual_de_operacao_do_sistema_SIC.SP_6.0.pdf>. Acesso em 28 nov. 2018.

ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO (São Paulo). **O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC**. Vídeo disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=_54x54Kj8-c>. Acesso em: 28 nov. 2018.

ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO (São Paulo). **Política pública de arquivos e gestão documental do Estado de São Paulo**. São Paulo: Arquivo Público do Estado, 2014, 2.ed., rev. e ampl. Acompanha CD-ROM. Disponível em: <<http://www.arquivoestado.sp.gov.br/site/publicacoes/tecnica>>. Acesso em: 28 nov. 2018.

BERNARDES, Ieda Pimenta. **Os Serviços de Informações ao Cidadão (SIC) na Administração Pública do Estado de São Paulo: gestão documental e direito de acesso [Relatório de dois anos de atividades]**. São Paulo: Arquivo Público do Estado, 2014. Disponível em: <http://igovsp.net/sp/wp-content/uploads/2014/05/Relat%C3%B3rio-de-Atividades-do-SIC.SP_.pdf>. Acesso em: 28 nov. 2018.

BERNARDES, Ieda Pimenta (Coord.). **Roteiro para a instalação do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC: Ação estratégica para a implementação do Decreto n. 58.052/2012**. São Paulo: Arquivo Público do Estado, 2012, 52 p. Disponível em: <http://www.arquivoestado.sp.gov.br/site/acesso/central_atendimento>. Acesso em: 28 nov. 2018.

BRASIL. Congresso Nacional. **Lei n. 8.159, de 09 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências (1991). Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm>. Acesso em: 04 fev. 2015.

BRASIL. Congresso Nacional. **Lei n. 8.429, de 2 de junho de 1992**. Dispõe sobre as sanções aplicáveis aos agentes públicos nos casos de enriquecimento ilícito no exercício de mandato, cargo, emprego ou função na administração pública direta, indireta ou fundacional e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8429.htm> Acesso em: 28 nov. 2018.

BRASIL. Congresso Nacional. **Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei n. 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei n. 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei n. 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso: 28 nov. 2018.

BRASIL. Congresso Nacional. **Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2017/lei-13460-26-junho-2017-785098-publicacaooriginal-153203-pl.html>>. Acesso: 28 nov. 2018.

BRASIL. Congresso Nacional. **Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei n. 12.965, de 23 de abril de 2014 (marco civil da internet). Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm>. Acesso: 28 nov. 2018.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso: 28 nov. 2018.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Acesso à Informação Pública - Uma introdução à Lei n.12.527**, de 18 de novembro de 2011, Brasília, 2011. Disponível em: <<http://www.acessoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/cartilhaacessoainformacao.pdf>>. Acesso: 28 nov. 2018.

GUIA TÉCNICO DA TRANSPARÊNCIA MUNICIPAL. São Paulo: Tribunal de Contas do Estado de São Paulo/Arquivo Público do Estado, 2018 (prelo).

LOGAREZZI, Lia. **Guia prático da lei de acesso à informação.** São Paulo: Artigo 19 Brasil, 2016 Disponível em: <<https://artigo19.org/wp-content/blogs.dir/24/files/2016/10/Guia-Pr%C3%A1tico-da-Lei-de-Acesso-%C3%A0-Informa%C3%A7%C3%A3o.pdf>> Acesso:28nov.2018

SÃO PAULO (Estado). **Decreto n. 29.838, de 18 de abril de 1989.** Dispõe sobre a constituição de Comissão de Avaliação de Documentos de Arquivo nas Secretarias de Estado e dá outras providências. Disponível em: <<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/1989/decreto-29838-18.04.1989.html>>. Acesso: 29 nov. 2018.

SÃO PAULO (Estado). **Decreto n. 48.897, de 27 de agosto de 2004.** Dispõe sobre os Arquivos Públicos, os documentos de arquivo e sua gestão, os Planos de Classificação e a Tabela de Temporalidade de Documentos da Administração Pública do Estado de São Paulo, define normas para a avaliação, guarda e eliminação de documentos de arquivo. Disponível em: <<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2004/decreto-48897-27.08.2004.html>>. Acesso: 29 nov. 2018.

SÃO PAULO (Estado). **Decreto n. 48.898, de 27 de agosto de 2004.** *Aprova o Plano de Classificação e a Tabela de Temporalidade de Documentos da Administração Pública do Estado de São Paulo: Atividades – Meio.* Disponível em: <<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2004/decreto-48898-27.08.2004.html>>. Acesso: 29 nov. 2018.

SÃO PAULO (Estado). **Decreto n. 54.276, de 27 de abril de 2009.** Reorganiza a Unidade do Arquivo Público do Estado, da Casa Civil, e dá providências correlatas. Disponível em: <<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2009/decreto-54276-27.04.2009.html>>. Acesso: 28 nov. 2018.

SÃO PAULO (Estado). **Decreto n. 57.500, de 08 de novembro de 2011.** Reorganiza a Corregedoria Geral da Administração, institui o Sistema Estadual de Controladoria e dá providências correlatas. Disponível em: <<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2011/decreto-57500-08.11.2011.html>>. Acesso: 28 nov. 2018.

SÃO PAULO (Estado). **Decreto n. 58.052, de 16 de maio de 2012.** Regulamenta a Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações, e dá providências correlatas. Disponível em: <<http://www.legislacao.sp.gov.br/legislacao/dg280202nsf/5fb5269ed17b47ab83256cfb00501469/0d8cf8dcbd4ef45f83257a010046ef75?OpenDocument>>. Acesso: 28 nov. 2018.

SÃO PAULO (Estado). **Decreto n. 60.144, de 11 de fevereiro de 2014.** Institui a Comissão Estadual de Acesso à Informação - CEAI e dá providências correlatas. Disponível em: <<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2014/decreto-60144-11.02.2014.html>>. Acesso: 28 nov. 2018.

SÃO PAULO (Estado). **Decreto n. 61.175, de 18 de março de 2015.** Dispõe sobre as transferências que especifica, no âmbito da Secretaria de Governo, altera a denominação da Ouvidoria Geral para Ouvidoria Geral do Estado, estabelece sua organização e dá providências correlatas. Disponível em: <<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2015/decreto-61175-18.03.2015.html>>. Acesso:

SÃO PAULO (Estado). **Decreto n. 61.836, de 18 de fevereiro de 2016.** Dispõe sobre a classificação de documento, dado ou informação sigilosa e pessoal no âmbito da Administração Pública direta e indireta. Disponível em: <<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2016/decreto-61836-18.02.2016.html>>. Acesso: 28 nov. 2018.

SÃO PAULO (Estado). **Decreto n. 63.382, de 9 de maio de 2018.** Substitui os anexos do Decreto nº 48.898, de 27 de agosto de 2004, que aprova o Plano de Classificação e a Tabela de Temporalidade de Documentos da Administração Pública do Estado de São Paulo: Atividades-Meio, e dá providências correlatas.

SÃO PAULO (Estado). **Lei n. 10.261, de 28 de outubro de 1968.** Dispõe sobre o Estatuto dos Funcionários Públicos Cíveis do Estado. Disponível em: <<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei/1968/compilacao-lei-10261-28.10.1968.html>>. Acesso: 28 nov. 2018.

SÃO PAULO (Estado). **Lei n. 10.177, de 30 de dezembro de 1998.** Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Estadual. Disponível em: <<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei/1998/lei-10177-30.12.1998.html>>. Acesso: 28 nov. 2018.

SÃO PAULO (Estado). **Lei Complementar n. 1.270, de 25 de agosto de 2015.** Dispõe sobre a Lei Orgânica da Procuradoria Geral do Estado de São Paulo. Disponível em: <<http://www.pge.sp.gov.br/blog/Lei%20Org%C3%A2nica%20PGE%20revista%20e%20atualiza%C3%A7%C3%A3o%20-%20LC%201082-08.pdf>>. Acesso: 28 nov. 2018.

SÃO PAULO (Estado). Secretaria de Gestão Pública. **Cartilha para a instalação do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC. São Paulo: s/d.** Disponível em: <http://www.arquivoestado.sp.gov.br/site/assets/material_apoio/cartilha_inst_servico_sic.pdf>. Acesso: 01 dez. 2018.

ANEXO I – Responsabilidades

Figura 16: Atribuições no processo de solicitação e de julgamento da LAI

AGENTES/ SETORES	RESPONSABILIDADES	FUNDAMENTO LEGAL
SIC Serviço de Informações ao Cidadão	Orientar o público, presencialmente e/ ou por meio eletrônico, sobre os direitos do requerente, o funcionamento do SIC, a tramitação de documentos e os serviços prestados pelos setores da própria instituição	Decreto n. 58.052/2012, art. 7º, I
	Protocolar documentos e requerimentos de acesso a informações e encaminhar os pedidos de informação aos setores produtores ou detentores de documentos, dados e informações	Decreto n. 58.052/2012, art. 7º, II
	Controlar o cumprimento de prazos por parte dos setores produtores ou detentores de documentos e informações quando o acesso à informação não puder ser imediato	Decreto n. 58.052/2012, art. 7º, III
	Buscar e fornecer documentos ou informações sob custódia da própria instituição ou fornecer ao requerente orientação sobre o local onde encontrá-los	Decreto n. 58.052/2012, art. 7º, IV
	Fornecer, desde que haja autorização expressa das autoridades classificadoras ou das autoridades hierarquicamente superiores, reprodução total ou parcial de documentos sigilosos	Decreto n. 58.052/2012, art. 66
	Manter intercâmbio permanente com os serviços de protocolo e arquivo	Decreto n. 58.052/2012, art. 7º, § 2º, 1
	Buscar informações junto aos gestores de sistemas informatizados e bases de dados, inclusive de portais e sítios institucionais	Decreto n. 58.052/2012, art. 7º, § 2º, 2
	Atuar de forma integrada com as ouvidorias	Decreto n. 58.052/2012, art. 7º, § 2º, 3

AGENTES/ SETORES	RESPONSABILIDADES	FUNDAMENTO LEGAL
<p style="text-align: center;">CAC Central de Atendimento ao Cidadão</p>	<p>Atuar como centro de referência do Estado, informando ao cidadão sobre a localização e o andamento de documentos de seu interesse particular ou coletivo</p>	<p>Decreto n. 54.276/2009, art. 16, V, b</p>
	<p>Dar cumprimento às normas de acesso aos documentos públicos</p>	<p>Decreto n. 54.276/2009, art. 16, V, c</p>
	<p>Elaborar estatísticas, em especial sobre o perfil do usuário e as demandas de consulta aos SIC e à própria CAC</p>	<p>Decreto n. 54.276/2009, art. 16, V, d</p>
	<p>Realizar a consolidação e sistematização de dados sobre os documentos e informações para elaboração de:</p> <p>Rol de documentos e informações desclassificados nos últimos 12 meses;</p> <p>Rol de documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura;</p> <p>Relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.</p>	<p>Decreto n. 58.052/2012, art. 25</p>
	<p>Coordenar a integração sistêmica dos SIC</p>	<p>Decreto n. 58.052/2012, art. 9º, I</p>
	<p>Elaborar estatísticas sobre as demandas de consulta e os perfis de usuários, visando o aprimoramento dos serviços</p>	<p>Decreto n. 58.052/2012, art. 9º, II</p>
<p style="text-align: center;">Setor produtor de informação</p>	<p>Receber e enviar ao SIC as respostas de pedidos de acesso à informação, ou justificar a restrição de acesso</p>	<p>Decreto n. 58.052/2012, art. 7º, II</p>

AGENTES/ SETORES	RESPONSABILIDADES	FUNDAMENTO LEGAL
<p>CADA Comissão de Avaliação de Documentos e Acesso</p>	Orientar a gestão dos documentos, dados e informações	Decreto n. 58.052/2012, art. 12, I
	Propor à autoridade máxima do órgão a renovação, alteração de prazos, reclassificação ou desclassificação de documentos com restrição de acesso	Decreto n. 58.052/2012, art. 12, VI
	Manifestar-se sobre os prazos mínimos de restrição de acesso aos documentos pessoais	Decreto n. 58.052/2012, art. 12, VII
	Atuar como instância consultiva da autoridade máxima do órgão sobre os recursos interpostos à 1ª instância relativos às solicitações de acesso à informação	Decreto n. 58.052/2012, art. 12, VIII
	Informar à autoridade máxima do órgão a previsão de necessidades orçamentárias, bem como encaminhar relatórios periódicos sobre o andamento dos trabalhos	Decreto n. 58.052/2012, art. 12, IX
<p>Arquivo Público do Estado</p>	Formular e implementar a política de gestão documental, preservação e acesso	Lei n. 8.159/1991, Decreto n. 54.276/2009, art. 2º, I
	Coordenar o funcionamento do Sistema de Arquivos do Estado de São Paulo – SAESP	Decreto n. 22.789/1984, art. 6º
	Aprovar planos de classificação e de tabelas de temporalidade de documentos	Decreto n. 48.897/2004, art. 18; 58.052/2012, art. 6º, § único
	Autorizar a eliminação de documentos públicos	Decreto n. 22.789/1984, art. 13º
<p>Setor jurídico</p>	Apreciar planos de classificação e de tabelas de temporalidade de documentos	Decreto n. 58.052/2012, art. 6º, § único
	Apreciar normas e procedimentos visando à proteção de documentos com restrição de acesso elaborados pela CADA	Decreto n. 58.052/2012, art. 12, III

AGENTES/ SETORES	RESPONSABILIDADES	FUNDAMENTO LEGAL
Classificador de sigilo	Classificar informação sigilosa	Decreto n. 61.836/2016, art. 3º
	Reduzir o prazo de sigilo	Decreto n. 61.836/2016, art. 6º
	Reavaliar grau de sigilo	Decreto n. 61.836/2016, art. 6º, § único
	Desclassificar informação sigilosa	Decreto n. 61.836/2016, art. 6º
	Encaminhar cópia do TCI à CEAI	Decreto n. 61.836/2016, art. 4º
Autoridade superior hierárquica	Apreciar recurso em 1ª instância	Decreto n. 58.052/2012, art. 19, § único
	Consultar a CADA para julgar solicitações de acesso à informação	Decreto n. 58.052/2012, art. 19, § único
	Reduzir o prazo de sigilo	Decreto n. 58.052/2012, art. 12, VIII
	Reavaliar grau de sigilo	Decreto n. 58.052/2012, art. 34
	Desclassificar informação classificada como sigilosa	Decreto n. 58.052/2012, art. 34

AGENTES/ SETORES	RESPONSABILIDADES	FUNDAMENTO LEGAL
Autoridade máxima do órgão/entidade	Designar agente público responsável para estruturar serviço para cumprir a LAI	Decreto n. 58.052/2012, art. 3º, das disposições transitórias
	Publicar rol de documentos com restrição de acesso	Decreto n. 58.052/2012, art. 32, I (redação dada pelo Decreto 61.836/2016)
	Publicar rol de documentos desclassificados nos últimos 12 meses	Decreto n. 58.052/2012, art. 25, I
	Designar agente público responsável pela segurança criptográfica de documentos com restrição de acesso	Decreto n. 58.052/2012, art. 54, § 1º
	Publicar rol de documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura	Decreto n. 58.052/2012, art. 25, II
	Publicar rol de documentos relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos e informações genéricas sobre os solicitantes	Decreto n. 58.052/2012, art. 25, III
	Aplicar sanção por descumprimento à LAI	Decreto n. 58.052/2012, art. 74, § 3º

AGENTES/ SETORES	RESPONSABILIDADES	FUNDAMENTO LEGAL
Ouvidoria do órgão ou entidade	Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário	Lei Federal n. 13.460/2017, art. 13, I
	Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade	Lei Federal n. 13.460/2017, art. 13, II
	Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços	Lei Federal n. 13.460/2017, art. 13, III
	Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis	Lei Federal n. 13.460/2017, art. 13, IV
	Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário	Lei Federal n. 13.460/2017, art. 13, V
	Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes manifestações	Lei Federal n. 13.460/2017, art. 13, VI
	Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes	Lei Federal n. 13.460/2017, art. 13, VII
	Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos	Lei Federal n. 13.460/2017, art. 14, I
	Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deve consolidar as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos	Lei Federal n. 13.460/2017, art. 14, II

AGENTES/ SETORES	RESPONSABILIDADES	FUNDAMENTO LEGAL
Ouvidoria Geral do Estado	Promover a proteção e a defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo	Decreto n. 61.175/2015, art. 7º, I
	Fomentar a transparência pública	Decreto n. 61.175/2015, art. 7º, II
	Receber e analisar as denúncias ou reclamações sobre o funcionamento dos SIC	Decreto n. 61.175/2015, art. 7º, II
	Julgar recurso em 2ª instância	Decreto n. 61.175/2015, art. 32
	Fiscalizar a aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Estadual	Decreto n. 61.175/2015, art. 32, V
Secretário de Estado e Procurador Geral do Estado	Classificar informação sigilosa	Decreto n. 61.836/2016, art. 3º
	Reduzir o prazo de sigilo	Decreto n. 61.836/2016, art. 6º
	Reavaliar grau de sigilo	Decreto n. 61.836/2016, art. 6º
	Desclassificar informação sigilosa	Decreto n. 61.836/2016, art. 6º
	Julgar recurso sobre classificação de grau de sigilo	Decreto n. 61.836/2016, art. 8º
Governador do Estado	Solicitar reavaliação e reclassificação de grau de sigilo para ultrassecreto	Decreto n. 61.836/2016, art. 6º, § único

AGENTES/ SETORES	RESPONSABILIDADES	FUNDAMENTO LEGAL
<p>CEAI Comissão Estadual de Acesso à Informação</p>	<p>Julgar recurso em 3ª instância</p>	<p>Decreto n. 60.144/2014, art. 2º, I, a</p>
	<p>Rever a classificação de documentos, dados e informações no grau ultrassecreto ou secreto, ou sua reavaliação, no intervalo máximo de quatro anos</p>	<p>Decreto n. 60.144/2014, art. 2º, II</p>
	<p>Prorrogar (por uma vez) o prazo de sigilo de informação classificada no grau de ultrassecreto</p>	<p>Decreto n. 60.144/2014, art. 2º, III</p>
<p>CGA Corregedoria Geral da Administração</p>	<p>Apurar a conduta funcional de agentes públicos, propondo sua responsabilização, quando for o caso</p>	<p>Decreto n. 57.500/2011, art. 6º, III</p>
<p>PGE Procuradoria Geral do Estado</p>	<p>Investigar conduta funcional de agentes públicos, propondo sua responsabilização, quando for o caso</p>	<p>Decreto n. 57.500/2011, art. 6º, III</p>
	<p>Assessorar a Administração Pública Estadual na esfera judicial</p>	<p>Lei Complementar n. 1.270/2015, art. 3º, II</p>

ANEXO II – Direitos do cidadão

Figura 17: *Direitos do cidadão para o acesso à informação*

DIREITOS	FUNDAMENTOS LEGAIS
Ser atendido de forma presencial, por e-mail, telefone, carta ou qualquer outro meio legítimo	Lei Federal n. 12.527/2011, art. 10; Decreto n. 58.052/2012, art. 14
Receber orientação sobre os procedimentos para o acesso e o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação desejada	Lei Federal n. 12.527/2011, art. 7º, I; Decreto n. 58.052/2012, art. 10, I
Solicitar qualquer documento, dado ou informação sem necessidade de justificar ou apresentar os motivos	Lei Federal n. 12.527/2011, art. 10 §3º.
Obter o acesso gratuito aos documentos, dados e informações (com exceção de custos de reprodução e de correio)	Lei Federal n. 12.527/2011, art. 12; Decreto n. 58.052/2012, art. 16
Ter acesso imediato à informação disponível	Lei Federal n. 12.527/2011, art. 11; Decreto n. 58.052/2012, art. 15
Ter acesso à informação não disponível (aquela que exige busca, pesquisa, sistematização) no prazo máximo de 20 (vinte dias)	Lei Federal n. 12.527/2011, art. 11, §1º; Decreto n. 58.052/2012, art. 15, §1º
Ser informado sobre: A data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão; A prorrogação do prazo e sua justificativa; As razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; O direito de ingressar com recurso, os prazos e condições para sua interposição, bem como a autoridade competente para sua apreciação.	Lei Federal n. 12.527/2011, art. 11, §§ 1º, 2º e 4º; Decreto n. 58.052/2012, art. 15, §§ 1º, 2º e 4º
Obter o inteiro teor de decisão de negativa de acesso, por certidão ou cópia	Lei Federal n. 12.527/2011, art. 14; Decreto n. 58.052/2012, art. 18

DIREITOS	FUNDAMENTOS LEGAIS
Recusar-se a receber a informação em formato digital	Lei Federal n. 12.527/2011, art. 11, § 1º, 1; Decreto n. 58.052/2012, art. 15, § 1º, 1
Solicitar o fornecimento direto ou reprodução de informações disponíveis ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, se não dispor de meios para realizar por si mesmo tais procedimentos	Lei Federal n. 12.527/2011, art. 11, § 6º; Decreto n. 58.052/2012, art. 15, § 6º
Ter acesso à informação contida em documento cuja manipulação possa prejudicar sua integridade, por meio de cópia, com certificação de que esta confere com o original	Lei Federal n. 12.527/2011, art. 13; Decreto n. 58.052/2012, art. 17
Providenciar, na impossibilidade de obtenção de cópias, a suas expensas, e sob supervisão de servidor público, a reprodução por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original	Lei Federal n. 12.527/2011, art. 13; Decreto n. 58.052/2012, art. 17
Requerer a instauração de apuração preliminar para investigar o eventual extravio da informação solicitada.	Lei Federal n. 12.527/2011, art. 7º, § 5º; Decreto n. 58.052/2012, art. 10, § 5º

ANEXO III – Legislação comparada: acesso à informação

Figura 18: Legislação comparada: acesso à informação

CATEGORIA	TEMA	LEGISLAÇÃO ESTADUAL	LEGISLAÇÃO FEDERAL
Direito de acesso	Acesso à informação como direito fundamental	Decreto n. 58.052/2012, art. 2º	CF/88, art. 5º, XIV e art. 216, § 2º
	Órgãos obrigados a dar acesso à informação	Decreto n. 58.052/2012, art. 1º	Lei n. 12.527/2011
	Informação e documentos acessíveis	Decreto n. 58.052/2012, art. 3º, IX	—

CATEGORIA	TEMA	LEGISLAÇÃO ESTADUAL	LEGISLAÇÃO FEDERAL
Solicitação da informação	Não obrigatoriedade de justificar o motivo do pedido	—	Lei n. 12.527/2011, art. 10, § 3º
	Comprovação da identidade do requerente	Decreto n. 58.052/2012, art. 14	Lei n. 12.527/2011, art. 14
	Procedimentos para solicitação da informação	Decreto n. 58.052/2012, art. 14-18	Lei n. 12.527/2011, art. 10
	Assistência prestada por funcionários públicos	Decreto n. 58.052/2012, art. 23, §§ 3º, 8º	Lei n. 12.527/2011, art. 8º, VIII; art. 13
	Procedimentos em caso de o órgão não obter a informação solicitada	Decreto n. 58.052/2012, art. 10	Lei n. 12.527/2011, art. 9º
	Custos para acesso à informação	Decreto n. 58.052/2012, art. 16	Lei n. 12.527/2011, art. 12
	Isenção de custos para acesso à informação	Decreto n. 58.052/2012, art. 16, § único	Lei n. 12.527/2011, art. 12, § único
	Prazo para resposta da solicitação	Decreto n. 58.052/2012, art. 15	Lei n. 12.527/2011, art. 11

CATEGORIA	TEMA	LEGISLAÇÃO ESTADUAL	LEGISLAÇÃO FEDERAL
Restrição de acesso	Rol de exceções / restrição de acesso	Decreto n. 58.052/2012, art. 30	Lei n. 12.527/2011, art. 23; Decreto n. 7.724/2012, art. 6º, I e art. 25, VII
	Prazos para sigilo	Decreto n. 58.052/2012, art. 31	Lei n. 12.527/2011, art. 24
	Procedimentos para acesso em caso de sigilo parcial	Decreto n. 58.052/2012, art. 10, VII, §2º	Lei n. 12.527/2011, art. 7º, VIII, §2º
	Proteção de dados pessoais	Decreto n. 58.052/2012, art. 27 e art. 75, § único; Decreto n. 61.836/2016, arts. 13-14	CF/88, art. 5º, X; Lei n. 12.527/2011, art. 6º, §3º e art. 31 Lei n. 13.709/2018
	Justificativas para negação do acesso	Decreto n. 58.052/2012, art. 15, §4º	Lei n. 12.527/2011, art. 11, §1º, II
	Autoridades para classificar a informação sigilosa	Decreto n. 61.836/2016, art. 3º	Lei n. 12.527/2011, art. 27
	Autoridades para desclassificar a informação sigilosa	Decreto n. 61.836/2016, art. 6º; Decreto n. 60.144/2014, art. 2º, b, II	Lei n. 12.527/2011, art. 29

CATEGORIA	TEMA	LEGISLAÇÃO ESTADUAL	LEGISLAÇÃO FEDERAL
Recursos	Procedimentos para recurso	Decreto n. 58.052/2012, art. 19	Lei n. 12.527/2011, arts. 15 a 20
	Prazo para recursos	Decreto n. 58.052/2012, art. 19-21; Lei n. 10.177/1998, art. 33	Lei n. 12.527/2011, arts. 15 e 16
Supervisão	Comissão de supervisão com competência julgar recursos e revisar documentos classificados	Decreto n. 60.144/2014, art. 2º (CEAI)	Lei n. 12.527/2011, art. 35, §1º
Sanção	Conduta ilícita	Decreto n. 58.052/2012, arts. 71	Lei n. 12.527/2011, art. 32; Decreto n. 7.724/2012, art. 65
	Apuração de conduta ilícita	Decreto n. 57.500/2011, art. 6º, III	—
	Punição de conduta ilícita	Decreto n. 58.052/2012, art. 75	Lei n. 12.527/2011, art. 33; Decreto n. 7.724/2012, art. 66
Divulgação	Transparência ativa	Decreto n. 58.052/2012, art. 23	Lei n. 12.527/2011, art. 8º, II
	Rol de informações classificadas	Decreto n. 58.052/2012, art.25	Lei n. 12.527/2011, art. 30

editoração, impressão e acabamento

imprensaoficial

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Arquivo Público
DO ESTADO DE SÃO PAULO




SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

ISBN 978-85-69353-04-3



9 788569 353041