

GUIA PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E CRIAÇÃO DAS OUVIDORIAS DOS MUNICÍPIOS

Supervisão e Orientação:

Alisson Carvalho de Alencar.....Procurador Geral do Ministério Público de Contas

Elaboração:

Francisney Liberato Batista Siqueira.....Chefe de Gabinete

Francine Alves de Herreria e Souza.....Assessor Jurídico

Colaboração:

Isaías Lopes da CunhaConselheiro Substituto

Moisés Maciel.....Conselheiro Substituto

SUMÁRIO

I – Apresentação	03
II- Entendendo o Guia	04
III - Perguntas e Respostas sobre a Lei de Acesso à Informação	05
IV - Mapa da Lei	12
V - Fragilidade decorrente pela não regulamentação da Lei	13
VI – Roteiro para a implementação da Lei de Acesso à Informação	14
VII – Check List	17
VIII – Glossário	21
IX - Referências Bibliográficas	24
X – Anexos	26
Anexo I - Minuta de Normatização da Lei de Acesso à Informação	26
Anexo II - Minuta de Normatização da Lei de Criação da Ouvidoria	35

I - APRESENTAÇÃO

O acesso à informação é princípio constitucional aplicado à Administração Pública previsto no Capítulo I da CF/88 - Dos direitos e deveres individuais e coletivos – artigo 5º, inciso XXXIII, reconhecido como direito humano fundamental pela comunidade internacional, constando em tratados e convenções internacionais ratificados pelo Brasil.

Nesse sentido, a Lei nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011 regulamentou o direito constitucional de acesso às informações públicas, objetivando maior participação cidadã, servindo de subsídio para o controle da administração.

A citada lei prevê procedimentos e prazos para que a Administração Pública responda questões formuladas por pessoa física ou jurídica. É importante salientar que o acesso à informação só será restringido em casos especiais, pois a lei traz expressamente o acesso como regra e o sigilo como exceção.

Uma das inovações trazidas pela lei é a obrigação de se instituir um Serviço de Informações ao Cidadão em todos os órgãos e entidades pertencentes à Administração Pública, além das entidades privadas que recebam recursos públicos.

Verifica-se que o texto legal visa suprir uma necessidade social, já que o cidadão que busca informações tem maiores oportunidades de conhecer e de ter acesso aos direitos essenciais previstos em nossa Constituição Cidadã, rompendo assim com a cultura da não informação e consequentemente da não aplicabilidade de direitos fundamentais da pessoa humana.

Para melhor viabilizar os objetivos da lei de acesso à informação, faz-se necessária a criação de Ouvidorias no âmbito dos Municípios, visando o recebimento de reclamações, denúncias, sugestões e elogios como forma de estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Diante do exposto, o Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso apresenta o presente guia como forma de implementar a Lei de Acesso à Informação e estimular a criação de Ouvidorias Municipais.

II - ENTENDENDO O GUIA DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Trata-se o presente documento de um guia para o implemento da Lei de Acesso à Informação para os fiscalizados do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

Como se sabe, o direito de acesso à informação é garantido constitucionalmente e, com a publicação da Lei Federal nº 12.527/2011, o Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, bem como os demais órgãos e Poderes dos Estados, Distrito Federal e Municípios da Federação ficam obrigados a disponibilizar as informações sob sua guarda a qualquer cidadão que as solicite.

Já que as informações são de interesse público, a lei trouxe como regra a sua divulgação, sendo a restrição ao acesso às informações uma exceção. Sendo assim, faz-se necessária a implantação da nova política de amplo acesso à informação no âmbito de todos os Poderes.

Desse modo, o presente guia contém as informações necessárias ao implemento da Lei de acesso à informação, uma vez que responde às principais perguntas a ela referentes, dentre as quais destacamos as seguintes: quais informações deverão ser divulgadas; qual a maneira de divulgação; quais os mecanismos utilizados; quem pode realizar o pedido e de que maneira pode fazê-lo; qual o prazo para o atendimento do pedido; se há previsão de recurso em caso de negativa de acesso; se há responsabilização pelo não cumprimento da lei, etc.

Apresentamos, portanto, um roteiro a ser seguido pelo Estado de Mato Grosso, seus Municípios e os demais fiscalizados pelo Tribunal, visando a criação de Serviços de Informação ao Cidadão e Ouvidorias Municipais, além da criação e/ou ampliação de Portais da Transparência em sítios oficiais da internet, com a finalidade de fiel e integral cumprimento da Lei de Acesso à Informação.

III - PERGUNTAS E RESPOSTAS SOBRE A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

1. Quem deve cumprir a Lei nº 12.527/2011?

Os órgãos e entidades públicas dos três Poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), de todos os níveis de governo (federal, estadual, distrital e municipal), assim como os Tribunais de Contas, Ministério Público e a Defensoria Pública, bem como as autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios devem cumprir a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Além disso, as entidades privadas sem fins lucrativos que recebam recursos públicos para a realização de ações de interesse público, diretamente do orçamento ou por meio de subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes e outros instrumentos similares, também devem divulgar informações sobre os recursos recebidos e sua destinação.

2. Quais informações devem ser divulgadas?

Estrutura organizacional, competências, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público;

Repasse ou transferências de recursos financeiros;

Execução orçamentária e financeira detalhada, nos termos do inciso II, do parágrafo único do art. 48 e art. 48-A, da Lei Complementar nº 101/2000;

Procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como todos os contratos celebrados;

Remuneração e subsídio recebidos por ocupantes de cargos, funções e empregos públicos;

Dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades; e

Respostas às perguntas mais frequentes da sociedade;

3. Como essas informações devem ser divulgadas?

Obrigatoriamente por meio da Internet, na forma de **Portal Transparência**, atendendo os princípios e normas de acessibilidade vigentes e, ainda, tanto quanto possível, ser disponibilizadas em formato aberto e não proprietários (planilhas e texto).

4. O que é direito de acesso?

O direito fundamental de acesso a informações públicas está previsto no artigo 5º, inciso XXXIII, da Constituição de 1988. Até o advento da Lei 12.527/2011 não havia mecanismos claros e efetivos para promover o acesso do cidadão às informações e documentos do Poder Público.

5. Quais são os Deveres dos Órgãos e Entidades Públicas?

Garantir o direito de acesso amplo, pleno, imediato e gratuito às informações e documentos públicos;

Promover a divulgação, independentemente de solicitação, de informações de interesse coletivo ou geral produzida ou custodiada pela Administração Pública.

6. O que é informação pública?

Trata-se de qualquer informação produzida ou custodiada por Poder, órgão ou entidade do Estado de Mato Grosso e Municípios, que não tenha sido classificada como sigilosa. A informação produzida pelo setor público deve estar disponível a quem este serve, ou seja, à sociedade, a menos que esta informação esteja expressamente protegida. Daí a necessidade de regulamentação para que fique claro quais informações são reservadas e por quanto tempo.

7. O que são informações pessoais?

Informações pessoais são aquelas relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável, cujo tratamento deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais. As informações pessoais terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo, pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção.

8. Quem pode fazer pedido de informação?

Qualquer interessado.

9. O que o pedido de informação deve conter?

Identificação do requerente e especificação da informação solicitada.

É vedado ao Poder, órgão ou entidade a solicitação ao requerente de justificativa do pedido, pois a informação é pública.

10. Como o pedido deve ser feito?

Qualquer interessado, pessoa física ou jurídica, poderá apresentar pedido de acesso às informações dos órgãos e entidades da Administração Pública, que deverá observar os seguintes preceitos:

- a) Ser realizado por qualquer meio legítimo, preferencialmente por meio de formulário padrão físico e eletrônico;
- b) Ter como destinatário o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), a ouvidoria ou autoridade designada pelo monitoramento, conforme regulamentação específica;
- c) Conter a identificação do requerente (nome completo, RG, CPF, endereço, telefone e e-mail para contato) e a especificação da informação requerida;
- d) Não é preciso apresentar justificativa da solicitação de informações de interesse público, sendo proibidas quaisquer exigências nesse sentido;
- e) O pedido de acesso à informação deverá ser atendido de imediato pelo órgão ou entidade

pública se a informação for disponível;

f) É gratuito o serviço de busca e fornecimento de informação, exceto nos casos de reprodução de documentos, situação em que poderá ser cobrado somente o valor necessário à cobertura dos custos, serviços e dos materiais utilizados;

g) Deve ser viabilizada alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso à informação por meio de seus sítios oficiais na internet (*banner*).

11. Qual é o prazo para o atendimento do pedido de informação?

Caso não seja possível conceder o acesso imediato à informação, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, no prazo não superior a 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa e ciência ao interessado, adotar as seguintes providências:

a) Comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

b) Indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido;
ou

c) Comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação;

d) informar ao requerente sobre a possibilidade de recurso, prazos, condições para sua interposição e indicar a autoridade competente para sua apreciação no caso de não autorização do acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa.

12. Até qual limite no tempo o Poder Público deve fornecer informações sobre atos pretéritos, caso das prestações de Contas?

A Lei não impõe limite no tempo para o fornecimento de atos pretéritos, contudo a Administração Pública deverá fornecer informações durante o prazo legal de guarda dos documentos disciplinados em leis informadoras de cada espécie.

13. Cabe recurso contra negativa de acesso?

No caso de indeferimento do pedido de acesso às informações ou às razões da negativa do acesso, o interessado, no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência, poderá interpor recurso contra a decisão observados os seguintes pressupostos:

Primeiramente, ser dirigido à autoridade **MÁXIMA** hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias;

Depois disso, poderá recorrer ao órgão recursal vinculado ao Controle Interno de cada Poder Público ou órgão autônomo, conforme regulamentação específica, quando negado o acesso a informação pelos órgãos ou entidades do respectivo poder público ou órgão autônomo, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias se:

- a) o acesso à informação não classificada como sigilosa for negado;
- b) a decisão de negativa de acesso à informação total ou parcialmente classificada como sigilosa não indicar a autoridade classificadora ou a hierarquicamente superior a quem possa ser dirigido pedido de acesso ou desclassificação;
- c) os procedimentos de classificação de informação sigilosa estabelecidos nesta Lei não tiverem sido observados; e
- d) estiverem sendo descumpridos prazos ou outros procedimentos previstos nesta Lei.

14. Quem poderá ser responsabilizado?

A responsabilidade será atribuída a quem deu causa. O gestor será responsabilizado em decorrência da supervisão e hierarquia que deveria ter exercido e foi omissivo; quando induziu o subalterno a agir contrário à Lei; e quando ele próprio procede de modo contrário à Lei. A Lei usa a expressão “servidor público” como gênero, estando aí incluídas todas as espécies, sejam servidores propriamente ditos ou agentes políticos. A responsabilização ocorrerá quando:

- a) recusar-se a fornecer informação requerida nos termos da Lei, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;
- b) utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou

conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;

c) agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação;

d) divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;

e) impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;

f) ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros;

g) destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos por parte de agentes do Estado;

A pessoa física ou entidade privada que detiver informações em virtude de vínculo com o poder público e deixar de observar o disposto na Lei de Acesso à Informação estará sujeita às seguintes sanções:

1) Advertência;

2) Multa;

3) Rescisão do vínculo com o poder público;

4) Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública por prazo não superior a 2 (dois) anos; e

5) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

15. O servidor público poderá ser responsabilizado por dar notícia, à autoridade idônea, de atos criminosos ou improbidade?

A Lei determina que nenhum servidor poderá ser responsabilizado civil, penal ou administrativamente por dar ciência, a quem de direito, de informação concernente à prática de crimes ou improbidade.

16. Quais mecanismos devem ser criados para garantir o acesso à informação?

Criação de serviço de informações ao cidadão (SIC), nos órgãos e entidades do Poder Público, em local com condições apropriadas para:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; e
- d) realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação.

IV - MAPA DA LEI

Tema	Onde encontrar na Lei nº 12.527	Onde encontrar no Guia	Palavras-chave
Obrigatoriedade	Artigos 1 e 2	Perguntas e Respostas 1	Cumprimento da Lei/Obrigatoriedade
Garantias do direito de Acesso	Artigos 3, 6, 7	Perguntas e Respostas 4, 5 e 6	Princípios do direito de acesso / Compromisso do Estado
Regras sobre a divulgação de rotina ou proativa de informações	Artigos 8 e 9	Perguntas e Respostas 2, 3 e 16	Categorias de informação / Serviço de Informação ao Cidadão / Modos de divulgar
Processamento de pedidos de Informação	Artigos 10, 11, 12, 13 e 14	Perguntas e Respostas 8 a 12	Identificação e pesquisa de documentos / Meios de divulgação / Prazos de atendimento
Direito de recorrer da recusa de concessão de informação	Artigos 15 ao 20	Perguntas e Respostas 13	Autoridades responsáveis/Ritos legais
Exceções ao direito de acesso	Artigos 21 ao 30	Perguntas e Respostas 7	Sigilo / Regras / Justificativa do não-acesso
Tratamento de informações Pessoais	Artigos 31	Perguntas e Respostas 7	Respeito às liberdades e garantias individuais
Responsabilidade dos agentes públicos	Artigos 32 a 34	Perguntas e Respostas 14, 15 e Item V	Condutas ilícitas / Princípio do contraditório

V – FRAGILIDADE DECORRENTE DA NÃO REGULAMENTAÇÃO DA LEI

É de extrema importância o cumprimento ao disposto na Lei de Informação, já que se trata de direito garantido a todos pela Constituição Federal. Diante disso, a Administração Direta e Indireta e todos aqueles que recebam recursos públicos deverão ampliar a forma de acesso às informações, sob pena de aplicação de sanções legalmente previstas.

Há, portanto, possibilidade de responsabilização judicial dos gestores máximos dos entes públicos, em função de:

- a) Não haver responsável pelo fornecimento da informação;
- b) Não fornecimento de informação no prazo estabelecido em lei;
- c) Fornecimento de informação que deveria ter sido classificada como sigilosa;
- d) Falta de respaldo legal para classificar a informação como sigilosa (art. 27);
- e) Ausência de instâncias recursais formais (art. 11, § 4º);
- f) Ausência de padronização de procedimentos entre as diversas unidades da administração local;
- g) As decisões judiciais se fundamentarão apenas na Lei Federal, gerando maior insegurança jurídica para a Administração e seus gestores, ficando apenas com os ônus e obrigações, sem a proteção e as prerrogativas que a regulamentação poderia proporcionar;
- h) Possibilidade de desgaste da imagem do governo perante a opinião pública, em função do não fornecimento de informação e do contencioso judicial.

Além dos gestores serem responsabilizados judicialmente, poderão sofrer sanções no âmbito do Tribunal de Contas, visto que possui competência para fiscalizar a legalidade.

VI - ROTEIRO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Lei de Acesso à informação regulamenta dispositivos constitucionais, especialmente o artigo 5º, inciso XXXIII da Constituição Federal, o qual prevê que *“Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”*.

Nesse sentido, a Lei nº 12.527/2011 representa um importante passo para a consolidação da democracia no Brasil e para dar efetividade ao preceito constitucional da transparência da Administração Pública, embora nos proponha, de forma incontornável, o grande desafio de criar as condições e construir os mecanismos, de ordem técnica e operacional, para assegurar o seu efetivo cumprimento.

Esclareça-se, a propósito, que não será possível assegurar o pleno acesso às informações sem arquivos organizados, sem planos e tabelas de temporalidade de documentos e sem a implementação do SIC – Serviço de Informação ao Cidadão em toda a Administração Municipal.

Nesse aspecto, apresentamos esse Guia o qual contém informações de auxílio aos Chefes dos Poderes Executivo e Legislativo dos Municípios do Estado de Mato Grosso, a fim de que seja ampliado o escopo da própria Lei federal ao mencionar expressamente a preocupação com o acesso a "documentos, dados e informações"; definir a gestão documental como condição necessária ao acesso à informação; implementar o Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito das Ouvidorias Municipais; informar aos órgãos e entidades a necessidade de elaboração de seus planos de trabalho para o implemento da Lei de Acesso, bem como acerca da imprescindível tarefa de cadastro de documentos em sistema informatizado.

De fato, a implementação da Lei de Acesso é um processo complexo e nos impõe o grande desafio de promover a integração das inúmeras ações e agentes envolvidos. Nesse sentido, o Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso apresenta esse Roteiro para implementação da Lei de Acesso à Informação.

1 - Constituir comissão para planejar e coordenar a execução da implementação da Lei de Acesso à informação

Deverá ser constituída comissão responsável por planejar e executar as ações necessárias à implementação da Lei nº 12.527/2011. O grupo será composto por representantes de áreas centrais para a condução da política de acesso à informação no âmbito do órgão/entidade, envolvendo, sempre que possível, os interlocutores das unidades de protocolo, ouvidoria, assessoria de comunicação, planejamento, consultoria jurídica, administração e setores que recebem o maior número de demandas por informação e/ou produzem informações que poderão ser solicitadas com maior frequência.

2 – Normatização da Lei nº 12.527/2011 e SIC

Conforme modelo encartado no ANEXO I.

3 – Criação das Ouvidorias dos Municípios

A criação das Ouvidorias Municipais é a principal forma de instrumentalização da democracia participativa, por se tratar de um instrumento de participação popular que permite à sociedade ocupar papel protagonista na gestão pública e no controle social do Estado.

Portanto, a Ouvidoria é o legítimo canal que viabiliza a comunicação entre o cidadão e o poder público, concretizando o direito constitucional de petição, previsto no inciso XXXIII, do Art.5º, da Constituição Federal.

Logo, é necessária a criação de Ouvidorias no âmbito dos Municípios, conforme modelo apresentado no ANEXO II desse guia, já que estas serão o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

4 - Gestão da Informação: identificação das informações prioritárias

A Lei de Acesso à informação refere-se a documentos/informações que possuem caráter sigiloso.

A natureza jurídica de sigilo das informações depende de expressa regulamentação legal, já que se trata de exceção ao princípio da transparência.

5 – Criar e executar cronograma de implementação da Lei de Acesso à Informação

Os Poderes, órgãos e entidades da Administração Pública estadual e municipal deverão implementar os procedimentos de acesso à informação previsto na Lei nº 12.527/2011 e na sua legislação específica até 31 de dezembro de 2013.

VII - CHECK LIST

O CHECK LIST abaixo, diz respeito ao mapeamento de estruturas e procedimentos adotados pelos Poderes, entidades e órgãos da Administração Pública direta e indireta do Estado e dos Municípios, em relação a pedidos de acesso a informações públicas com vistas à implementação da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Questões a serem identificadas no diagnóstico:

7.1 - Estruturas de acesso à informação

1) O que o cidadão deve fazer atualmente para solicitar uma informação produzida ou custodiada pelo órgão? Existe protocolo ou unidade que receba de forma centralizada os pedidos e os encaminhe à autoridade competente ou o cidadão deve entrar em contato com os órgãos/entidades/departamentos que lidam diretamente com o assunto para obter a informação?

2) Qual o papel do protocolo nos órgãos da Administração Pública direta e indireta, autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista (estaduais e municipais), Tribunal de Contas, Ministério Público Estadual, Defensoria Pública e Poderes (Legislativo, Executivo e Judiciário)? Ele é responsável apenas por processar os pedidos e dar o devido encaminhamento ou também responde a pedidos de informações quando esses podem ser imediatamente atendidos? Quantos servidores trabalham no protocolo e qual a formação média dos servidores?

3) Existe, no Poder, órgão ou entidade central responsável pelo monitoramento das respostas às solicitações de acesso? E pela promoção da transparência ativa? Existe alguma unidade (autoridade) responsável pela definição e monitoramento de quais informações devam ser disponibilizadas de ofício aos cidadãos?

4) Existe Ouvidoria nos Poderes, entidades e órgãos? Se sim, qual a sua experiência no atendimento de solicitações de informações por parte de cidadãos?

7.2 - Procedimentos relativos ao atendimento dos pedidos de informação

1) Existe um procedimento estruturado para o atendimento a pedidos de informação? Se sim, especifique.

2) Quais requisitos o pedido de acesso deve conter para ser processado? Como o requerente deve se identificar (informações exigidas)? É necessário que o requerente justifique seu pedido ou explicita o motivo ou o uso da informação?

3) Como são feitas ou precisam ser feitas, em geral, as solicitações de informação? Presencialmente e por escrito? Por e-mail? Por telefone?

4) Existe no Poder, órgão ou entidade sistemas eletrônicos de recebimento e tramitação de requerimentos de informação?

5) Quem é o responsável pelo atendimento de pedidos de informações no Poder, órgão ou entidade: o chefe da área ou o servidor que trabalha diretamente com o assunto?

6) Se o Poder, órgão ou entidade não dispõem da informação solicitada, o cidadão é informado sobre sua inexistência ou, se for o caso, orientado sobre onde encontrar tal informação?

7) Caso a informação seja negada por qualquer motivo, existe algum mecanismo interno de revisão da decisão ou mesmo de revisão da eventual classificação? Se existe, o cidadão é informado sobre a possibilidade e critérios para interposição de recurso administrativo?

7.3 - Procedimentos relativos ao registro, arquivamento e classificação das informações

1) Como as informações são registradas e os documentos armazenados no âmbito do Poder, órgão ou entidade? Citar os meios de armazenamento utilizados com maior frequência (sistemas estruturados, arquivos em papel etc).

2) Os Poderes, entidades e órgãos dispõem de ferramentas eletrônicas de arquivamento e gerenciamento de informações? Se não, como as informações são arquivadas e quais os critérios para o seu manuseio?

3) Como é feita a classificação de documentos e informações sigilosas no âmbito do Poder, órgão ou entidade? A informação sobre a classificação de documentos e informações como sigilosos consta de sistema eletrônico?

7.4 - Aspectos práticos relacionados à natureza das informações

- 1) Que tipo de informações o Poder, órgão ou entidade produz ou detém?
- 2) Quais os tipos de informações solicitados com maior frequência?
- 3) Que tipos de informações são classificadas como sigilosas no âmbito do Poder, órgão ou entidade?

7.5 - Aspectos práticos relacionados ao funcionamento das estruturas e procedimentos existentes

- 1) Quais os setores do Poder, órgão ou entidade que recebem o maior número de demandas por informação e que tipos de informações são solicitadas com maior frequência?
- 2) Quais os principais demandantes?
- 3) Os tipos de informações solicitados com maior frequência já estão disponibilizados no *site* do Poder, órgão ou entidade na internet? Em caso afirmativo, especifique a periodicidade de atualização.
- 4) Todos os pedidos de acesso à informação são respondidos? Qual o prazo médio para essa resposta?

7.6 – Por que o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC deverá ser vinculado à Ouvidoria do Município?

Os Poderes Públicos e as entidades com autonomia administrativa e financeira, por meio de seus dirigentes máximos designarão autoridade, no caso o **Ouvidor**, para, no âmbito do respectivo órgão ou entidade, exercer as atribuições abaixo elencadas, bem como ser o responsável pelo monitoramento da aplicação da lei e pela implementação da cultura de transparência:

- a) Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei;
- b) Monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos

sobre o seu cumprimento;

c) Recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei; e

d) Orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos;

e) Pela promoção de campanha de abrangência local de fomento à cultura da transparência na Administração Pública e conscientização do direito fundamental de acesso à informação;

f) Pelo treinamento de agentes públicos no que se refere ao desenvolvimento de práticas relacionadas à transparência na Administração Pública;

g) Pelo monitoramento da aplicação da lei no âmbito da Administração Pública federal, concentrando e consolidando a publicação de informações estatísticas relacionadas no art. 30, da Lei 12.527/2011;

h) Pelo encaminhamento aos Poderes Legislativos estadual e municipais, conforme a esfera, de relatório anual com informações atinentes à implementação da Lei 12.527/2011.

VIII - GLOSSÁRIO

Acessibilidade

A informação pública deve estar acessível a todos, inclusive àqueles portadores de deficiências. A Administração Pública deve utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de divulgação, em especial sítios oficiais da rede mundial de computadores (internet), com utilização de recursos variados, tais como associação do texto a imagens, animações e gráficos.

Cidadão

É uma pessoa capaz, apta a exercer seus direitos políticos, que tem direitos e deveres e convive em sociedade, respeitando o próximo. O cidadão tem direito à vida, à liberdade, à propriedade e à igualdade perante a lei, ou seja, tem seus direitos civis garantidos. Ser cidadão é também participar da vida em comunidade, com um sentimento ético e forte consciência cidadã, adotando uma postura em favor do bem comum.

Controle Social

É a participação do cidadão na gestão pública, mediante a fiscalização, monitoramento e controle das políticas públicas, contribuindo com os órgãos de controle na fiscalização e controle da gestão dos recursos públicos, e constitui, ainda, em um mecanismo de prevenção à corrupção e de fortalecimento da cidadania.

Cultura de Acesso

A divulgação de informações ao cidadão exige o desenvolvimento de uma cultura de transparência. Na cultura de acesso ou transparência os agentes públicos têm consciência de que a informação pública pertence ao cidadão e que cabe à Administração Pública guardá-la e provê-la de forma tempestiva e compreensível e atender eficazmente às demandas da sociedade. Nesse sentido, o servidor público tem um papel fundamental para a mudança cultural, pois lida cotidianamente com a informação pública, de sua produção ao seu arquivamento.

Documento

É definido pela Lei 12.527/2011 como “unidade de registro de informações qualquer que seja o suporte ou formato” (art. 4º, inciso II, da Lei 12.527/2011).

Fiscalizados

São as pessoas que, no período determinado pela lei, estão obrigadas a enviar ao TCE/MT informações sobre os recursos recebidos e as despesas realizadas, para a análise da legalidade e efetividade dos seus atos.

Informação

É definido pelo texto da Lei 12.527/2011 como sendo “dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato” (art. 4º, inciso I, da Lei 12.527/2011).

Linguagem Cidadã

Na comunicação da Administração Pública com o cidadão a linguagem deve ser clara e objetiva, traduzindo termos técnicos em vocabulário do dia-dia para lhe garantir uma fácil leitura e compreensão das informações e dados.

Ouvidoria

O termo ouvidoria provém do verbo “ouvir”. No sentido geral, sua função é ouvir críticas. Nos Tribunais de Contas, ela ouve o cidadão em suas dúvidas, sugestões ou reclamações contra os entes públicos no que tange a atos lesivos, que contrariam o interesse geral, principalmente quanto ao uso inadequado dos recursos públicos. É um órgão que cria e amplia os canais de comunicação entre o Estado e a sociedade.

Princípio da Publicidade

É um dos princípios básicos previsto no artigo 37, da Constituição Federal, de observância obrigatória pela Administração Pública e consiste, em síntese, na obrigação de dar publicidade, levar ao conhecimento de toda a sociedade os atos, contratos ou instrumentos jurídicos em geral em

veículo de comunicação oficial (diário oficial).

SIC

É um Serviço de Informações ao Cidadão criado pela Lei nº 12.527/2011. Tal serviço é vinculado à Ouvidoria, no caso do TCE/MT, e tem por finalidade atender e orientar o público quanto ao acesso a informações; informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades; e receber, via protocolo, documentos e requerimentos de acesso a informações.

Transparência Ativa

Ocorre quando a Administração Pública divulga informações de interesse coletivo ou geral, independentemente de requerimento do cidadão, por meio eletrônico de acesso público (internet), de forma voluntária e proativa.

Transparência Passiva

Acontece quando a Administração Pública divulga ou fornece informações e documentos sob demanda, ou seja, em atendimento de pedido de informações e documentos específicos solicitados por qualquer interessado, visando à efetivação do seu direito fundamental de acesso à informação.

IX - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado, 1988.

BRASIL. Lei Complementar n.º 101, de 04.05.2000. Lei de Responsabilidade Fiscal. Brasília: Senado Federal, 2000.

BRASIL. Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011. Lei de acesso à informação. Brasília: Senado Federal, 2011.

BRASIL. Controladoria Geral da União. Acesso à Informação Pública: Uma introdução à Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília: Imprensa Nacional, 2011. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/acessoainformacao/materiais-interesse/Cartilha_AcessoInformacao.pdf> Acesso em: 16 maio 2012.

BRASIL. Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - PROPLAN – Pró-reitoria de Planejamento. Guia para Implantação da Lei de Acesso à Informação. Rio de Janeiro: Grupo de Trabalho da Lei de Acesso à Informação, 2012. Disponível em: <<http://www.proplan.unirio.br/...lei-de-acesso...informacao/.../guia.../file>>. Acesso em: 04 maio 2012.

CHEQUER, Claudio. O direito fundamental de acesso à informação de interesse particular, coletivo ou geral e os procedimentos assecuratórios. Regulação do direito à informação e à transparência (art. 1º ao 5º, Lei 12.527/2011). Procuradoria da República PRM/Itaperuna/RJ. Disponível em: <http://ccipfdc.files.wordpress.com/2012/04/apresentacao_claudio_chequer-10042012.pdf>. Acesso em: 04 maio 2012.

CONDEIXA, Fábio de Macedo Soares Pires. Comentários à Lei de Acesso à Informação. Jus Navegandi. Disponível em <<http://jus.com.br/revista/texto/21436/comentarios-a-lei-de-acesso-a-informacao>> Acesso em: 04 maio 2012.

MATO GROSSO. Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso. Guia para Implantação do Sistema de Controle Interno na Administração Pública – TCE/MT – 2007. Gestão 2006/2008. Cuiabá: Assessoria Especial de Comunicação TCE/MT, 2006.

MICHENER, Greg. Estudos em Liberdade de Informação. Liberdade de Informação: uma Síntese dos Dilemas de Conformidade suas Possíveis Soluções. *Open Society Institute*, Texas, julho 2011. Disponível em: <<http://gregmichener.com/Leis-de-Acesso-a-Informacao-Dilemas-da-Implementacao-Artigo19.pdf>> . Acesso em: 04 maio 2012.

X – ANEXOS

ANEXO I - Minuta de Normatização da Lei de Acesso à Informação

PROJETO DE LEI nº/2012

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, e dá outras providências.

A Assembleia Legislativa (ou Câmara de Vereadores) aprova e o Governador do Estado (ou Prefeito Municipal) sanciona a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Esta Lei regulamenta o direito constitucional de acesso à informação, a fim de garantir sua efetividade, consoante previsto no inciso XXXIII do artigo 5º, no inciso II, do § 3º do artigo 37 e no § 2º, do artigo 216, da Constituição Federal, bem como os regramentos encartados na Lei nº 12.527/2011.

Art. 2º. A informação pública deverá estar acessível a todos, adotando este Estado (ou Município) as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de

conteúdo para pessoas com deficiência.

CAPITULO II

DO ACESSO A INFORMAÇÕES E DA SUA DIVULGAÇÃO

Art. 3º. O acesso à informação compreende os direitos de obter orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada.

§ 1º. Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

§ 2º. Informado do extravio da informação solicitada, poderá o interessado requerer ao Prefeito Municipal, a imediata abertura de sindicância para apurar o desaparecimento da respectiva documentação.

§ 3º. Verificada a hipótese prevista no § 2º deste artigo, o responsável pela guarda da informação extraviada deverá, no prazo de 10 (dez) dias, justificar o fato e indicar os meios de provas cabíveis.

Art. 4º. É dever do Estado (ou Município) promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral, produzidas ou custodiadas pelo órgão.

§ 1º. Na divulgação das informações a que se refere o caput, deverão constar, no mínimo:

I – registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público;

II – registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;

III – registros de despesas;

IV – informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;

V – dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras; e,

VI – respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

§ 2º As informações constantes dos incisos do § 1º, deverão estar disponíveis no Portal Transparência do Estado (ou Município).

Art. 5º. O acesso a informações públicas será assegurado mediante:

I – criação de Serviço de Informações ao Cidadão, vinculado à Ouvidoria do Estado (ou Município) de, em local com condições apropriadas para:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações.

CAPÍTULO III

DO PROCEDIMENTO DE ACESSO A INFORMAÇÃO

Seção I

Do Pedido de Acesso

Art. 6º. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações ao Estado (ou Município) por qualquer meio legítimo.

§ 1º. O pedido de acesso a informação deve observar os seguintes requisitos:

I – ter como destinatário o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, junto a Ouvidoria do Estado (ou Município) de

II – conter a identificação do requerente (nome, RG, CPF, endereço, e-mail e telefone) e a especificação da informação requerida;

III – ser efetuado preferencialmente por meio do preenchimento de

formulário eletrônico disponibilizado no Portal Transparência do Estado (ou Município); e

IV – alternativamente, ao inciso III, ser formulado ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) junto à Ouvidoria, por intermédio dos demais canais de comunicação.

§ 2º. Para o acesso a informações de interesse público, a identificação do requerente não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação.

§ 3º. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.

Art. 7º. O pedido de acesso à informação será atendido pela equipe da Ouvidoria de imediato, sempre que possível.

§ 1º. Caso não seja possível atender de imediato ao pedido, haverá comunicação ao interessado, fixando-se o prazo para resposta não superior a 20 (vinte) dias, admitida prorrogação por 10 (dez) dias, nos termos da Lei Federal nº 12.527/ 2011.

§ 2º. A eventual prorrogação será devidamente justificada ao requerente, se este assim solicitar.

§ 3º. A informação armazenada em formato digital será assim fornecida, ressalvado pedido expresso do requerente.

§ 4º. Quando não for autorizado o acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

Art. 8º. Não serão atendidos pedidos de acesso a informação:

I – genéricos;

II – desproporcionais ou desarrazoados; ou

III – que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de

dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

Parágrafo único. Na hipótese do inciso III do *caput*, o órgão ou entidade deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

Seção II

Da Tramitação Interna

Art. 9º. O pedido de informação formulado pelo interessado será encaminhado ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, vinculado à Ouvidoria do Estado (ou Município) de ..., o qual disciplinará acerca das demais etapas de tramitação, bem como prazos a serem respeitados, dentro do órgão.

Seção III

Dos Recursos

Art. 10. Negado o acesso a informação o requerente poderá recorrer contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência à Controladoria-Geral do Estado (ou Município), se:

I - o acesso a informação não classificada como sigilosa for negado;

II - a decisão de negativa de acesso a informação total ou parcialmente classificada como sigilosa não indicar a autoridade classificadora ou a hierarquicamente superior a quem possa ser dirigido pedido de acesso ou desclassificação;

III - os procedimentos de classificação de informação sigilosa, estabelecidos nesta Lei, não tiverem sido observados; e

IV - estiverem sendo descumpridos prazos ou outros procedimentos previstos nesta Lei.

§ 1º. O recurso previsto neste artigo somente poderá ser dirigido à Controladoria-Geral do Estado (ou Município) depois de submetido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior àquela que exarou a decisão impugnada.

§ 2º. Verificada a procedência das razões do recurso, a Controladoria-Geral do Estado (ou Município) determinará ao órgão ou entidade que adote as providências necessárias para dar cumprimento ao disposto nesta Lei.

Art. 11. Aplica-se subsidiariamente, no que couber, a Lei no 7.692, de 1º de julho de 2002, ao procedimento de que trata este Capítulo.

CAPÍTULO IV DAS RESTRIÇÕES DE ACESSO A INFORMAÇÃO

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 12. Não poderá ser negado acesso a informação necessária à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais.

Parágrafo único. As informações ou documentos que versem sobre condutas que impliquem violação dos direitos humanos, praticada por agentes públicos ou a mando de autoridades públicas, não poderão ser objeto de restrição de acesso.

Art. 13. O disposto nesta Lei não exclui as demais hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça, nem as hipóteses de segredo industrial decorrentes da exploração direta de atividade econômica pelo Estado ou por pessoa física ou entidade privada que tenha qualquer vínculo com o Poder Público.

Seção II

Das Informações Pessoais

Art. 14. O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

§ 1º. As informações pessoais, a que se refere este artigo, relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem:

I - terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo e pelo prazo máximo de cem anos a contar da sua data de produção, a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referirem; e

II - poderão ter autorizada sua divulgação ou acesso por terceiros diante de previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem.

§ 2º. Aquele que obtiver acesso as informações de que trata este artigo responsabiliza-se pelo seu uso indevido.

§ 3º. O consentimento referido no inciso II do §1º não será exigido quando as informações forem necessárias:

I - à prevenção e diagnóstico médico, quando a pessoa estiver física ou legalmente incapaz, e para utilização única e exclusivamente para o tratamento médico;

II - à realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público ou geral, previstos em lei, sendo vedada a identificação da pessoa a que as informações se referirem;

III - ao cumprimento de ordem judicial; ou

IV - à proteção do interesse público e geral preponderante.

§ 4º. Observados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, a restrição de acesso a informação relativa à vida privada, honra e imagem de pessoa não poderá ser invocada com o intuito de prejudicar processo de apuração de

irregularidades em que estiver envolvida ou ações voltadas para a recuperação de fatos históricos de maior relevância.

CAPÍTULO V

DAS RESPONSABILIDADES

Art. 15. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público:

I - recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Lei, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;

II - utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda, ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;

III - agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso a informação;

IV - divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;

V - impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;

VI - ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros; e

VII - destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Estado.

Art. 16. Os órgãos e entidades públicas respondem diretamente pelos danos causados em decorrência da divulgação não autorizada ou utilização indevida de informações sigilosas ou informações pessoais, assegurado o direito de apurar

responsabilidade funcional nos casos de dolo ou culpa.

Parágrafo único. O disposto neste artigo aplica-se à pessoa física ou entidade privada que, em virtude de qualquer vínculo com órgãos ou entidades, tenha acesso a informação sigilosa ou pessoal e a submeta a tratamento indevido.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 17. No prazo de sessenta dias, a contar da vigência desta Lei, o dirigente máximo de cada órgão ou entidade da administração pública municipal direta, autárquica e fundacional designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para, no âmbito do respectivo órgão ou entidade, exercer as seguintes atribuições:

I – assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei;

II – monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;

III – recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei; e

IV – orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos.

Art. 18. O Poder Executivo regulamentará o disposto nesta Lei no prazo de cento e vinte dias a contar da data de sua publicação.

Art. 19. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogam-se as disposições em contrário.

ANEXO II - Minuta de Normatização da Lei de Criação da Ouvidoria

PROJETO DE LEI nº/2012

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município e dá outras providências.

A Câmara de Vereadores aprova e o Prefeito Municipal sanciona a seguinte Lei:

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria do Município de, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta, inclusive das empresas públicas e sociedades nas quais o Município detenha capital majoritário, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

Art. 2º. A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Art. 3º. Compete à Ouvidoria do Município de :

I - receber denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores civis e militares da Administração Pública Municipal direta e indireta e daquelas entidades referidas

no artigo 1º desta lei;

II - receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal;

III - diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;

IV - manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

V – elaborar e divulgar, trimestral e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

VI - promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;

VII - organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

§ 1º. A Ouvidoria manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.

§ 2º. A Ouvidoria manterá serviço telefônico gratuito, destinado a receber as denúncias e reclamações, garantindo o sigilo da fonte de informação.

Art. 4º. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.