

Universidade Federal de Mato Grosso

UFMT

Assistente em Administração

DZ013-N9



Todos os direitos autorais desta obra são protegidos pela Lei nº 9.610, de 19/12/1998.
Proibida a reprodução, total ou parcialmente, sem autorização prévia expressa por escrito da editora e do autor. Se você conhece algum caso de "pirataria" de nossos materiais, denuncie pelo sac@novaconcursos.com.br.

OBRA

Universidade Federal de Mato Grosso

Assistente em Administração

EDITAL Nº 5, DE 11 DE NOVEMBRO DE 2019

AUTORES

Língua Portuguesa - Profª Zenaide Auxiliadora Pachegas Branco

Informática - Profº Ovidio Lopes da Cruz Netto

Conhecimentos Diversos - Profº Ricardo Razaboni e Profª Silvana Guimarães

Conhecimentos Específicos - Profª Silvana Guimarães e Profº Fernando Zantedeschi

PRODUÇÃO EDITORIAL/REVISÃO

Leandro Filho

DIAGRAMAÇÃO

Renato Vilela

Victor Andrade

CAPA

Joel Ferreira dos Santos



www.novaconcursos.com.br

sac@novaconcursos.com.br

APRESENTAÇÃO

PARABÉNS! ESTE É O PASSAPORTE PARA SUA APROVAÇÃO.

A Nova Concursos tem um único propósito: mudar a vida das pessoas.

Vamos ajudar você a alcançar o tão desejado cargo público.

Nossos livros são elaborados por professores que atuam na área de Concursos Públicos. Assim a matéria é organizada de forma que otimize o tempo do candidato. Afinal corremos contra o tempo, por isso a preparação é muito importante.

Aproveitando, convidamos você para conhecer nossa linha de produtos "Cursos online", conteúdos preparatórios e por edital, ministrados pelos melhores professores do mercado.

Estar à frente é nosso objetivo, sempre.

Contamos com índice de aprovação de 87%*.

O que nos motiva é a busca da excelência. Aumentar este índice é nossa meta.

Acesse **www.novaconcursos.com.br** e conheça todos os nossos produtos.

Oferecemos uma solução completa com foco na sua aprovação, como: apostilas, livros, cursos online, questões comentadas e treinamentos com simulados online.

Desejamos-lhe muito sucesso nesta nova etapa da sua vida!

Obrigado e bons estudos!

*Índice de aprovação baseado em ferramentas internas de medição.

CURSO ONLINE



PASSO 1

Acesse:

www.novaconcursos.com.br/passaporte



PASSO 2

Digite o código do produto no campo indicado no site.

O código encontra-se no verso da capa da apostila.

*Utilize sempre os 8 primeiros dígitos.

Ex: JN001-19



PASSO 3

Pronto!

Você já pode acessar os conteúdos online.



SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA

Leitura: compreensão e interpretação de textos de variados gêneros discursivos; as condições de produção de um texto e as marcas composicionais de gêneros textuais diversos.....	01
Variedades linguísticas. Linguagem formal e informal da escrita padrão, oralidade e escrita.....	09
Significação das palavras: sinonímia, antonímia, denotação e conotação.....	10
Pontuação.....	14
As classes de palavras e suas flexões.....	17
Estrutura e formação das palavras.....	54
Emprego de adjetivos, pronomes, advérbios, conjunções e preposições.....	57
Períodos compostos por coordenação e subordinação.....	57
Emprego de modos e tempos verbais.....	67
Concordâncias verbal e nominal; regências verbal e nominal; colocação pronominal.....	67
Coesão e coerência textual, argumentação.....	81

INFORMÁTICA

Hardware: Conceitos básicos; Periféricos; Meios de armazenamento de dados; Processadores.....	01
Software: Conceitos básicos; Códigos maliciosos (Malware) e ferramentas de proteção (Antimalware).....	06
MS Windows 10.....	14
Editores de textos: LibreOffice Writer 6.2.8 e MS Word 2016.....	44
Planilhas eletrônicas: LibreOffice Calc 6.2.8 e MS Excel 2016.....	99
Internet: Conceitos básicos e segurança da informação; Navegadores: Microsoft Edge 44.18362.387.0, Mozilla Firefox 70.0.1, Google Chrome 78.0.3904.87; Conceito e uso de e-mail; Busca na web.....	139

CONHECIMENTOS DIVERSOS

Comunicação interpessoal: barreiras, uso construtivo, comunicação formal e informal. Trabalho em equipe e conflitos.....	01
Ética na Administração Pública (Decreto nº 1.171/1994 com as devidas atualizações).....	15
Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União (Lei nº 8.112/1990 com as devidas atualizações).....	26
Constituição Federal de 1988 e alterações posteriores: Da Educação (Título VIII, Capítulo III, Seção I).....	30
Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394/1996 com as devidas atualizações): Da Educação Superior (Título V: Capítulo IV).....	33

SUMÁRIO

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Postura profissional.....	01
Proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos (Lei nº 13.460/2017).....	06
Acesso à informação Pública (Lei nº 12.527/2011).....	09
Organização do ambiente de trabalho.....	11
Gestão arquivista: Técnicas de arquivamento; Métodos de arquivamento; Classificação de arquivos; Gestão de documentos; Tabela de temporalidade; Gerenciamento eletrônico de documentos.....	21
Documentos: Redação de documentos oficiais de acordo com o Manual de Redação da Presidência da República; Documentos administrativos.....	39
Noções de Administração: Conceitos e fundamentos da Administração; Processos e funções administrativas; Processos organizacionais; Elaboração de Projetos; Ferramentas de gestão.....	72
Gestão de materiais e patrimônio na Administração Pública: Importância; Organização da área de materiais; Logística de armazenagem; Transporte e distribuição.....	93
Noções de Gestão de Pessoas: Conceitos; Avaliação de desempenho; Gestão por Competências.....	111
Administração Pública no Brasil: Evolução; Natureza e fins; Princípios básicos; Plano plurianual, diretrizes orçamentárias e orçamentos anuais; Receitas e despesas públicas; Disposições Gerais (Constituição Federal, Título III, Capítulo VII).....	137
Noções de Licitação (Lei N.º 8.666/1993, Lei N.º 10.520/2002, Decreto N.º 7.892/2013): Conceitos, finalidades, princípios e objeto; Obrigatoriedade; Dispensa; Inexigibilidade e vedação; Modalidades e tipos; Revogação e anulação; Sanções; Pregão Eletrônico; Sistema de Registro de Preços; Contratos e convênios.....	181
Processo administrativo: normas básicas no âmbito da Administração Federal (Lei N.º 9.784/1999).....	232

ÍNDICE

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Postura profissional.....	01
Proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos (Lei nº 13.460/2017).....	06
Acesso à informação Pública (Lei nº 12.527/2011).....	09
Organização do ambiente de trabalho.....	11
Gestão arquivista: Técnicas de arquivamento; Métodos de arquivamento; Classificação de arquivos; Gestão de documentos; Tabela de temporalidade; Gerenciamento eletrônico de documentos.....	21
Documentos: Redação de documentos oficiais de acordo com o Manual de Redação da Presidência da República; Documentos administrativos.....	39
Noções de Administração: Conceitos e fundamentos da Administração; Processos e funções administrativas; Processos organizacionais; Elaboração de Projetos; Ferramentas de gestão.....	72
Gestão de materiais e patrimônio na Administração Pública: Importância; Organização da área de materiais; Logística de armazenagem; Transporte e distribuição.....	93
Noções de Gestão de Pessoas: Conceitos; Avaliação de desempenho; Gestão por Competências.....	111
Administração Pública no Brasil: Evolução; Natureza e fins; Princípios básicos; Plano plurianual, diretrizes orçamentárias e orçamentos anuais; Receitas e despesas públicas; Disposições Gerais (Constituição Federal, Título III, Capítulo VII).....	137
Noções de Licitação (Lei N.º 8.666/1993, Lei N.º 10.520/2002, Decreto N.º 7.892/2013): Conceitos, finalidades, princípios e objeto; Obrigatoriedade; Dispensa; Inexigibilidade e vedação; Modalidades e tipos; Revogação e anulação; Sanções; Pregão Eletrônico; Sistema de Registro de Preços; Contratos e convênios.....	181
Processo administrativo: normas básicas no âmbito da Administração Federal (Lei N.º 9.784/1999).....	232

POSTURA PROFISSIONAL

A ética tem sido um dos temas mais trabalhados nos últimos tempos, pois a corrupção, o descaso social e os constantes escândalos políticos e sociais expostos na mídia diariamente suscitam que a sociedade exija o resgate de valores morais em todas as suas instâncias, sejam elas políticas, científicas ou econômicas. Desse conflito de interesses pelo bem comum ergue-se a ética, tão discutida pelos filósofos de toda a história mundial.

Ética é uma palavra com duas origens possíveis. A primeira advém do grego *éthos*, literalmente "com e curto", que pode ser traduzida por "costume"; a segunda também se escreve *éthos*, porém se traduz por "com e longo", que significa "propriedade do caráter".

Conceitua-se Ética como sendo o estudo dos juízos de apreciação referentes à conduta humana, do ponto de vista do bem e do mal. É um conjunto de normas e princípios que norteiam a boa conduta do ser humano.

A Ética é a parte da filosofia que aborda o comportamento humano, seus anseios, desejos e vontades. É a ciência da conduta humana perante o ser e seus semelhantes e de uma forma específica de comportamento humano, envolvendo estudos de aprovação ou desaprovção da ação dos homens. É a consideração de valor como equivalente de uma medição do que é real e voluntário no campo das ações virtuosas. Ela ilumina a consciência humana, sustenta e dirige as ações do homem, norteando a conduta individual e social.

Como um produto histórico-cultural, define em cada cultura e sociedade o que é virtude, o que é bom ou mal, certo ou errado, permitido ou proibido.

Segundo Reale (1999, p. 29), "ética é a ciência normativa dos comportamentos humanos".

Já Maximiano (1974, p. 28) a define como "a disciplina ou campo do conhecimento que trata da definição e avaliação de pessoas e organizações, é a disciplina que dispõe sobre o comportamento adequado e os meios de implementá-lo, levando-se em consideração os entendimentos presentes na sociedade ou em agrupamentos sociais particulares".

Ética e cidadania

As instituições sociais e políticas têm uma história. É impossível não reconhecer o seu desenvolvimento e o seu progresso em muitos aspectos, pelo menos do ponto de vista formal.

A escravidão era legal no Brasil até 120 anos atrás. As mulheres brasileiras conquistaram o direito de votar apenas há 60 anos e os analfabetos apenas há alguns anos.

Chamamos isso de ampliação da cidadania.

Existem direitos formais (civis, políticos e sociais) que nem sempre se realizam como direitos reais. A cidadania nem sempre é uma realidade efetiva e nem sempre é para todos. A efetivação da cidadania e a consciência coletiva dessa condição são indicadores do desenvolvimento moral e ético de uma sociedade.

Para a ética, não basta que exista um elenco de princípios fundamentais e direitos definidos nas Constituições. O desafio ético para uma nação é o de universalizar os direitos reais, permitido a todos cidadania plena, cotidiana e ativa. É preciso fundar a responsabilidade individual numa ética construída e instituída tendo em mira o bem comum, visando à formação do sujeito ético. Desse modo, será possível a síntese entre ética e cidadania, na qual possa prevalecer muito mais uma ética de princípios do que uma ética do dever. A responsabilidade individual deverá ser portadora de princípios e não de interesses particulares.

Dimensões da qualidade nos deveres dos servidores públicos

Os direitos e deveres dos servidores públicos estão descritos na Lei 8.112, de 11 de dezembro de 1990.

Entre os deveres (art. 116), há dois que se encaixam no paradigma do atendimento e do relacionamento que tem como foco principal o usuário.

São eles:

- "atender com presteza ao público em geral, prestando as informações requeridas" e
- "tratar com urbanidade as pessoas".

Presteza e urbanidade nem sempre são fáceis de avaliar, uma vez que não têm o mesmo sentido para todas as pessoas, como demonstram as situações descritas a seguir.

- Serviços realizados em dois dias úteis, por exemplo, podem não corresponder às reais necessidades dos usuários quanto ao prazo.
- Um atendimento cortês não significa oferecer ao usuário aquilo que não se pode cumprir. Para minimizar as diferentes interpretações para esses procedimentos, uma das opções é a utilização do bom senso:
- Quanto à presteza, o estabelecimento de prazos para a entrega dos serviços tanto para os usuários internos quanto para os externos pode ajudar a resolver algumas questões.
- Quanto à urbanidade, é conveniente que a organização inclua tal valor entre aqueles que devem ser potencializados nos setores em que os profissionais que ali atuam ainda não se conscientizaram sobre a importância desse dever.

Uma parcela expressiva da humanidade tem demonstrado que não é mais aceitável tolerar condutas inadequadas na prestação de serviços e nas relações interpessoais, essa parcela acredita que o século XXI exigirá mudanças de postura do ser humano.

Aos poucos, nasce a consciência de que precisamos abandonar velhas crenças, como "errar é humano", "santo de casa não faz milagres", "em time que está ganhando não se mexe", "gosto não se discute", entre outras, substituindo-as por:

- a) "acertar é humano" – o ser humano tem demonstrado capacidade de eliminar desperdícios, erros, falhas, quando é cobrado por suas ações;

- b) "santo de casa faz milagres" – organizações e pessoas, quando valorizadas, têm apresentado soluções criativas na identificação e resolução de problemas;
- c) "em time que está ganhando se mexe sim" – em todas as atividades da vida profissional ou pessoal, o sucesso pode ser conseguido por meio da melhoria contínua dos processos, das atitudes, do comportamento; a avaliação daqueles que lidam diretamente com o usuário pode apontar os que têm perfil adequado para o desempenho de atividades de atendimento ao público;
- d) "gosto se discute" – profissões antes não aceitas ou pensadas, além de aquecerem o mercado de trabalho, contribuem para que os processos de determinada atividade ou serviço sejam reformulados em busca da qualidade total.
- e) Além dessas mudanças, há necessidade da adoção de outros paradigmas em consonância com as transformações que a globalização e as novas tecnologias vêm trazendo para a humanidade. O desenvolvimento pessoal é um deles e está entre os temas debatidos na atualidade, por se tratar de um valor indispensável à cidadania.

Autores de diversas áreas do conhecimento defendem que a humanidade deve conscientizar-se de que cada indivíduo é responsável pelo seu próprio desenvolvimento e que, para isso, cada cidadão necessita planejar e cuidar do seu destino, contribuindo, de forma responsável, para o progresso da comunidade onde vive. O novo século exige a harmonia e a solidariedade como valores permanentes, em resposta aos desafios impostos pela velocidade das transformações da atualidade.

Não é à toa que as organizações estão exigindo habilidades intelectuais e comportamentais dos seus profissionais, além de apurada determinação estratégica. Entre outros requisitos, essas habilidades incluem:

- atualização constante;
- soluções inovadoras em resposta à velocidade das mudanças;
- decisões criativas, diferenciadas e rápidas;
- flexibilidade para mudar hábitos de trabalho;
- liderança e aptidão para manter relações pessoais e profissionais;
- habilidade para lidar com os usuários internos e externos.

Ética do exercício profissional

Diferença entre Ética E Moral

É de extrema importância saber diferenciar a Ética da Moral. São duas ciências de conhecimento se diferenciam, no entanto, tem muitas interligações entre elas.

A moral se baseia em regras que fornecem uma certa previsão sobre os atos humanos. A moral estabelece regras que devem ser assumidas pelo homem, como uma maneira de garantia do seu bem viver. A moral garante uma identidade entre pessoas que podem até não se conhecer, mas utilizam uma mesma referência de Moral entre elas.

A Ética já é um estudo amplo do que é bem e do que é mal. O objetivo da ética é buscar justificativas para o cumprimento das regras propostas pela Moral. É diferente da Moral, pois não estabelece regras. A reflexão sobre os atos humanos é que caracterizam o ser humano ético.



#FicaDica

ÉTICA	MORAL
Trata da reflexão filosófica sobre a moral.	Tem caráter de força normativa.
É permanente.	É temporária
É princípio	Representa aspecto de conduta específica
Ciência que estuda a moral.	Relacionada com hábitos e costumes de alguns grupos sociais.

- Ter Ética é fazer a coisa certa com base no motivo certo.
- Ter Ética é ter um comportamento que os outros julgam como correto.

A noção de Ética é, portanto, muito ampla e inclui vários **princípios básicos** e transversais que são:

Integridade

- Devemos agir com base em princípios e valores e não em função do que é mais fácil ou do que nos trás mais benefícios

Confiança/Credibilidade

- Devemos agir com coerência e consistência, quer na ação, quer na comunicação

Responsabilidade

- Devemos assumir a responsabilidade pelos nossos atos, o que implica, cumprir com todos os nossos deveres profissionais.

Justiça

- As nossas decisões devem ser suportadas, transparentes e objetivas, tratando da mesma forma, aquilo que é igual ou semelhante.

Lealdade

- Devemos agir com o mesmo espírito de lealdade profissional e de transparência, que esperamos dos outros

Competência

- Devemos apenas aceitar as funções para as quais tenhamos os conhecimentos e a experiência que o exercício dessas funções requer.

Independência

- Devemos assegurar, no exercício de funções de interesse público, que as nossas opiniões, não são influenciadas, por fatores alheios a esse interesse público.

Abaixo, alguns **Desafios Éticos** com que nos defrontamos diariamente:

- Se não é proibido/ilegal, pode ser feito – É óbvio que, existem escolhas, que embora, não estando especificamente referidas, na lei ou nas normas, como proibidas, não devem ser tomadas.
- Todos os outros fazem isso – Ao longo da história da humanidade, o homem esforçou-se sempre, para legitimar o seu comportamento, mesmo quando, utiliza técnicas eticamente reprováveis.

A postura ética e profissional é um componente importante para imprimir qualidade ao atendimento, qualquer que seja a modalidade: presencial, por telefone, por carta ou por Internet.

A postura ética também é fator que agrega valor à organização e que está diretamente relacionado às representações positivas que os usuários venham a construir a respeito da organização.

Ética e Serviço Público

O princípio básico da atuação do servidor público é servir o cidadão.

Esta é sem dúvida uma vocação cujo exercício ético e transparente é pressuposto básico para todo aquele que é aprovado em concurso público.

Em mais alto nível, por meio de políticas públicas ou no dia-a-dia de seu trabalho em níveis mais baixos na hierarquia, cabe ao servidor dedicar-se com zelo e moralidade na busca pelo bem comum.

Em 1994 foi aprovado o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.

Algumas das orientações deste código indicam que:

- ✓ o trabalho do servidor público deve ser norteado pela dignidade, decoro, zelo, eficácia e consciência dos princípios morais;

- ✓ sua conduta deve conter o elemento ético, a verdade, o sigilo, o zelo, a disciplina, a moralidade, a cortesia, a boa vontade, o cuidado e o tempo necessário para o cumprimento de seus deveres;
- ✓ apenas a distinção entre o bem e o mal não são suficientes para a moralidade na Administração Pública, mas deve ser acrescida da consciência de que a razão da atuação do servidor público é a busca pelo bem comum;
- ✓ o servidor deve ter sempre em mente que sua remuneração é proveniente dos tributos pagos pelos cidadãos brasileiros, inclusive ele mesmo e que a contrapartida que a sociedade brasileira exige dele está voltada para a moralidade administrativa integrada ao que prevê as normas jurídicas;
- ✓ o sucesso do trabalho do servidor público reflete-se também nele próprio, como cidadão integrante da sociedade brasileira;
- ✓ os atos e fatos da vida privada do servidor público têm influência em sua vida profissional, assim sendo sua conduta fora do órgão público deve ser tão ética quanto durante o exercício de seu trabalho diário;
- ✓ danos ao patrimônio público pelo servidor são considerados seja por permitir sua deterioração ou por descuidar de sua manutenção porque, segundo o Código de Ética que estamos estudando, "constitui uma ofensa (...) a todos os homens de boa vontade que dedicaram sua inteligência, seu tempo, suas esperanças e seus esforços para construí-los";
- ✓ também são considerados danos morais aos usuários dos serviços públicos: deixar o cidadão esperando em longas filas; maus tratos ao cidadão; e atraso na prestação do serviço.

Atitudes comportamentais

O sucesso profissional e pessoal pode fazer grande diferença quando se une competência técnica e competência comportamental. De acordo com especialistas no assunto, se essas competências forem desenvolvidas, a organização ganha em qualidade e rapidez, e o servidor conquista o respeito dos usuários internos e externos.

A competência técnica tem como base o conhecimento adquirido na formação profissional. É própria daqueles cuja formação profissional é adequada à função que exercem. De modo geral, são profissionais que revelam a preocupação em se manterem atualizados.

A competência comportamental é adquirida na experiência. Faz parte das habilidades sociais que exigem atitudes adequadas das pessoas para lidar com situações do dia-a-dia. De modo geral, o desenvolvimento dessa competência é estimulado pela curiosidade, paixão, intuição, razão, cautela, audácia, ousadia.

Sabe-se que não é fácil alcançar o equilíbrio entre esses dois tipos de competência. É comum se encontrar pessoas capacitadas realizando diferentes atividades com maestria, porém, com dificuldade em manterem relacionamentos interpessoais de qualidade. Tratam de forma grosseira tanto os usuários internos como os externos. Lutam para que suas ideias sempre prevaleçam. Não conversam, gritam. Falam alto ao telefone. Fingem que não veem as pessoas.

As organizações, ao contrário, buscam cada vez mais ter em seus quadros servidores com sólida formação técnica que, capazes de cultivar valores éticos, como justiça, respeito, tolerância e solidariedade, demonstrem atitudes positivas e adequadas ao atendimento de qualidade. Para compor esse perfil, o profissional necessita saber ouvir, conduzir uma negociação, participar de reuniões, vestir-se adequadamente, conversar educadamente, tratar bem os usuários internos e externos.

As organizações, ao contrário, buscam cada vez mais ter em seus quadros servidores com sólida formação técnica que, capazes de cultivar valores éticos, como justiça, respeito, tolerância e solidariedade, demonstrem atitudes positivas e adequadas ao atendimento de qualidade.

Para compor esse perfil, o profissional necessita saber ouvir, conduzir uma negociação, participar de reuniões, vestir-se adequadamente, conversar educadamente, tratar bem os usuários internos e externos.

Comportamento Profissional

A ética está diretamente relacionada ao padrão de comportamento do indivíduo e dos profissionais.

A elaboração das leis serve para orientar o comportamento dos indivíduos frente às necessidades (direitos e obrigações) e em relação ao meio social, entretanto, não é possível para a lei ditar nosso padrão de comportamento. Desta forma, outro ponto importante diz respeito a cultura e o contexto, ficando claro que não há cultura no sentido de quantidade de conhecimento adquirido, mas sim, a qualidade na medida em que esta pode ser usada em prol da função social e do bem estar, entre outras coisas mais que referem-se ao bem maior do ser humano. Este é o ponto fundamental, a essência, o ponto mais controverso quando se trata da ética no serviço público.

Para que ética? Os padrões são necessários para manter o mínimo de coesão e estabilidade na comunidade. No caso específico do serviço público, o padrão é requisito para garantir a confiança do público. Existe uma relação entre a confiança depositada e a eficiência e eficácia do serviço prestado.

Organização do Trabalho

O conceito de organização do trabalho procura analisar se os diferentes elementos de uma organização trabalham em conjunto, funcionam de forma eficiente e focalizam as necessidades de ambos, clientes e prestadores de serviços.

Uma melhor organização do trabalho exige muitas vezes pequenas mudanças de um processo ou procedimento que resolvem importantes problemas relacionados ao trabalho.

O conceito de organização do trabalho pode ajudar a tratar de alguns elementos-chaves que, se negligenciados, interferirão com a facilidade de acesso e a qualidade dos serviços. Os elementos são:

- Práticas baseadas em evidências.
- Capacidade de adaptação – apresentar flexibilidade
- Ligações com outros serviços e locais
- Informações maximizadas
- Estimulo de criatividade no uso de espaço e recursos
- Potencializar o fluxo de usuários, administrando tempo de espera e fluxo das pessoas
- Divisão e definição do trabalho – funções e responsabilidades
- Estimular os fatores sociais

Atitudes e Prioridades em Serviço

As atitudes de um profissional no exercício de suas funções devem ser pautadas no seu comportamento ético.

A prioridade no serviço deve ser a satisfação e o bem-estar do atendido.

Nesse contexto, o Decreto nº 1.171/94, que aprovou o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil, que pontua o padrão ético do servidor público.

O código traz as chamadas Regras Deontológicas, ou seja, os valores que devem nortear tanto o servidor quanto o serviço público.¹

Acesse o link a seguir e veja as regras Deontológicas instituídas pelo decreto: www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d1171.htm



EXERCÍCIOS COMENTADOS

1) (CESPE/2018 – PC/MA) No exercício do cargo, o servidor público, quando decide entre o honesto e o desonesto, vincula sua decisão à

- a) ética.
- b) impessoalidade.
- c) conveniência.
- d) eficiência.
- e) legalidade.

Resposta: Letra A - O Código de Ética do Servidor Público é claro quando diz que o servidor não poderá nunca desprezar e elemento ético de sua conduta, o que já justifica a alternativa A como correta, mas pensemos um pouco.

A ética define o que é certo e o que é errado, e a moral nos mostra os caminhos de como chegar a um ou a outro, portanto, fazer uso de conveniência, de eficiência, de legalidade são formas que temos de exercer um comportamento ético.

¹ Texto adaptado de Anderson Leite/ Miriam Valente/ Cartilha de Excelência no Atendimento e Boas Práticas (www.agu.gov.br)

2) (CESPE/2018 – PC/MA) Julgue o item que se segue, a respeito das atitudes do servidor público no desempenho das suas funções.

- I. O fato de um servidor público deixar qualquer pessoa à espera de solução que compete ao setor em que ele exerça suas funções, acarretando atraso na prestação do serviço, caracteriza atitude contra a ética, mas não grave dano moral ao usuário dos serviços públicos.
- II. Tratar mal uma pessoa que paga seus próprios tributos significa, direta ou indiretamente, causar-lhe dano moral.
- III. Os repetidos erros, o descaso e o acúmulo de desvios por parte do servidor público tornam-se, às vezes, difíceis de corrigir e podem caracterizar negligência no desempenho da função pública, mas não imprudência.
- IV. Toda ausência injustificada do servidor de seu local de trabalho é fator de desmoralização do serviço público.

Estão certos apenas os itens

- a) I e II.
- b) I e III.
- c) II e IV.
- d) I, III e IV.
- e) II, III e IV.

Resposta: Letra C - *Afirmativa I – ERRADO – caracteriza SIM grave dano moral*

Afirmativa II – CORRETO

Afirmativa III – ERRADO -dependendo da situação, caracteriza imprudência também.

Afirmativa IV – CORRETO

Todas as afirmativas constam no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal (Decreto 1.171/94), portanto, sua leitura é extremamente importante.

3) (CESPE/2016 – TCE/PA) A respeito de comportamento profissional, atitudes no serviço, organização do trabalho e prioridade em serviço, julgue o próximo item.

A publicidade de qualquer ato administrativo constitui requisito de eficácia e moralidade, pois a omissão de informação resulta em comprometimento ético contra o bem comum.

() CERTO () ERRADO

Resposta: Errado - *Trata-se das Regras Deontológicas que disciplinam que:*

VII - Salvo os casos de segurança nacional, investigações policiais ou interesse superior do Estado e da Administração Pública, a serem preservados em processo previamente declarado sigiloso, nos termos da lei, a publicidade de qualquer ato administrativo constitui requisito de eficácia e moralidade, ensejando sua omissão comprometimento ético contra o bem comum, imputável a quem a negar.

PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS (LEI Nº 13.460/2017)

Regulamento

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

§ 1º O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal.

§ 2º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I - em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão; e

II - na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

CAPÍTULO II DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 ;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 ;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 8º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterà a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput, facultada ao usuário sua utilização.

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 .

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;*
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;*
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;*
- IV - decisão administrativa final; e*
- V - ciência ao usuário.*

CAPÍTULO IV DAS OUVIDORIAS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;*
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;*
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;*
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;*
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;*
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e*
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.*

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e*
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.*

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*
- II - os motivos das manifestações;*
- III - a análise dos pontos recorrentes; e*
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.*

Parágrafo único. O relatório de gestão será:
I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

CAPÍTULO V DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;*
- II - participar na avaliação dos serviços;*
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;*
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e*
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.*

Art. 19. A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 20. O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Art. 21. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 22. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários.

CAPÍTULO VI

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;*
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;*
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;*
- IV - quantidade de manifestações de usuários;*
- V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.*

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 24. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 25. Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação, em:

- I - trezentos e sessenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes;*
- II - quinhentos e quarenta dias para os Municípios entre cem mil e quinhentos mil habitantes;*
- III - setecentos e vinte dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes.*

Brasília, 26 de junho de 2017; 196º da Independência e 129º da República.

ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA (LEI Nº 12.527/2011)

Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

Antes de realizar uma análise comentada da Lei nº 12.527/2011, que dispõe sobre o direito ao acesso à informação, convém realizar uma breve introdução sobre o tema. O Brasil foi marcado, na década de 1960 até me-

dos de 1980, por um governo ditatorial militar, ocasião em que houve uma grande restrição dos direitos fundamentais dos cidadãos, incluindo nesse rol o direito ao acesso à informação. O Poder Público, na época, tinha a faculdade de decidir quais atos e outros eventos poderiam ser transmitidos para a população, e quais atos deveriam permanecer sob sigilo.

Contudo, tal cenário mudou com a redemocratização do País, e a promulgação da Constituição Federal de 1988. Atualmente, o acesso à informação é reconhecido como direito humano fundamental por importantes organismos da comunidade internacional. O art. 5º, XXXIII, da CF/1988 prevê de modo expresso o direito ao acesso à informação, ao dispor 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”. Assim, as noções de publicidade e transparência passam a se tornar princípios basilares da Administração Pública (art. 37, *caput*, CF/1988), e como forma de melhor regulamentar o referido disposto constitucional, surge a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), que analisaremos alguns de seus principais dispositivos.

1. Princípios e Diretrizes

A Lei de Acesso à Informação (LAI), é considerada um divisor de águas em matéria de transparência pública, pois, dentre outros princípios, define que o acesso à informação é a regra, e o sigilo, a exceção. Qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá solicitar acesso às informações públicas, isto é, aquelas não classificadas como sigilosas, conforme procedimento que observará as regras, prazos, instrumentos de controle e recursos previstos, sendo dever do Estado garantir esse direito fundamental, que será franqueada mediante procedimentos simples e objetivos, de forma transparente, clara e de fácil compreensão.

O parágrafo único do art. 1º da LAI dispõe sobre os destinatários, ou aqueles que devem se subordinar à referida legislação. São os órgãos públicos integrantes da administração dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo o Tribunal de Contas, Ministério Público etc; as entidades federativas integrantes da Administração Pública Direta; e as autarquias, fundações públicas, empresas públicas, e sociedades de economia mista integrantes da Administração Indireta.

Os procedimentos previstos na LAI destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as diretrizes previstas no art. 3º da referida Lei. São eles:

A) Princípio da Publicidade Máxima: a abrangência do direito à informação deve ser ampla no tocante à quantidade de informações e órgãos envolvidos, bem como quanto aos indivíduos que poderão reivindicar esse direito.

B) Princípio da Transparência ativa ou obrigação de publicar: os órgãos públicos têm a obrigação de publicar informações de interesse público sem necessidade de provocação dos interessados.

C) Princípio da abertura de dados: traduz-se no estímulo à disponibilização de dados em formato aberto, utilizado livremente, cujo acesso é facultado a qualquer interessado.

D) Princípio da criação de procedimentos que facilitam o acesso: os pedidos de informação devem ser processados mediante procedimentos ágeis, de forma transparente e em linguagem de fácil compreensão, com a possibilidade de apresentação de recurso em caso de negativa da informação. O recurso disposto na referida Lei não é o remédio constitucional denominado *habeas data*, cuja regulamentação encontra-se na Lei nº 9.507/1997.

2. Transparência Ativa e Transparência Passiva

A LAI estimula exaustivamente a iniciativa de transparência, que pode ser dividida em duas espécies. A transparência ativa consiste na obrigatoriedade dos órgãos e entidades públicas, por iniciativa própria, de divulgarem informações de interesse geral ou coletivo, salvo aquelas que contenham informações que mereçam especial proteção em razão do seu caráter sigiloso. Sobre o tema, o *caput* do art. 8º da LAI é bastante claro ao expor que “É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas”.

Além da obrigação geral, o § 1º do referido art. 8º também elenca um rol de dados que devem obrigatoriamente constar na divulgação de informações pelos órgãos e entidades públicas, dentre os quais destaca-se: o registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público; o registro de despesas; as informações concernentes a procedimentos licitatórios, incluindo os editais e resultados, bem como todos os contratos celebrados; e as respostas a perguntas mais frequentes da sociedade. A LAI definiu a internet como sendo o canal obrigatório para a divulgação das iniciativas de Transparência Ativa, conforme se depreende do seu art. 8º, § 2º: “Para cumprimento do disposto no *caput*, os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores”.

Por outro lado, a LAI também estabelece procedimentos e ações a serem realizados pelos órgãos e entidades públicas de forma a garantir o atendimento ao princípio da Transparência Passiva. A transparência passiva ocorre quando algum órgão ou ente é provocado pela sociedade a prestar informações. A obrigatoriedade de prestar as informações solicitadas está prevista especificamente no artigo 10 da LAI: “Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida”. Os pedidos devem ser encaminhados ao serviço de informação do órgão público, podendo ser realizados inclusive pela internet, devem conter informações como

identificação do requerente, mas sem exigências que inviabilizem a solicitação, e não se podem exigir justificativas para solicitar informações de interesse público.

Uma vez recebido um pedido de informação, o Poder Público deve autorizar ou conceder acesso imediato à informação. Não sendo possível acesso imediato, em até 20 dias, o órgão deve responder o requerente apresentando: a data, local e modo para se realizar o acesso; as razões para se recusar o acesso pretendido; o comunicado de que não possui a informação ou que encaminhou o pedido ao órgão que realmente detém a informação. Tal prazo poderá ser prorrogado por mais 10 dias mediante justificativa apresentada pelo ente público.

3. Recursos administrativos na LAI

O demandante somente poderá recorrer nas seguintes hipóteses: havendo negativa de acesso à informação; ou quando não há motivação obrigatória da negativa de acesso. A Lei de Acesso à Informação apenas detalha os procedimentos de recursos administrativos no âmbito da administração pública federal, mas a doutrina entende que os Poderes Executivo e Legislativo tenham seus respectivos procedimentos recursais, desde que devidamente regulamentados.

Nos termos do *caput* e do parágrafo único do art. 15 da LAI, o interessado poderá interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência, sendo dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias. O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos pelo órgão ou entidade pública consultada, situação em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados. Negado o acesso a informação pelos órgãos ou entidades do Poder Executivo Federal, o requerente poderá recorrer à Controladoria-Geral da União, que terá o prazo de 5 dias para decidir sobre o referido pleito.

4. Responsabilidades na Lei de Acesso à Informação:

A LAI não dispõe apenas de regras gerais sobre o acesso à informação. Também elenca uma série de sanções e penalidades aos agentes públicos que se opor aos seus ditames. O art. 32 da LAI apresenta as condutas que são consideradas condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público ou militar:

Art. 32. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público ou militar:

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;