

Curso Ouvidoria, e-SIC, Portal e LGPD

Módulo 1 — Todos de Olho:

O Monitoramento do Portal

Apostila do aluno

Instrutor: Devaldo Gilini Junior

Sumário

1. 1. Como usar esta apostila
2. 2. Objetivos de aprendizagem e roteiro (3h)
3. 3. Princípios constitucionais e controle social
4. 4. Lei de Acesso à Informação (LAI): visão prática
5. 5. Transparência ativa e passiva: e-SIC e Ouvidoria
6. 6. Obrigatoriedade do Portal da Transparência
7. 7. Informações de divulgação obrigatória (checklist mínimo)
8. 8. Responsabilidades na gestão da informação (governança e RACI)
9. 9. Dados abertos
10. 10. Indicadores de transparência (KPIs e ciclo de melhoria)
11. 11. Boas práticas na publicação (usabilidade, acessibilidade, qualidade)
12. 12. LGPD aplicada à transparência: como publicar sem expor indevidamente
13. 13. Rotina de monitoramento e plano de ação 30 dias
14. 14. Atividades práticas e estudos de caso
15. 15. Anexos: modelos e referências

1. Como usar esta apostila

Esta apostila foi estruturada para apoiar a aula e também para ser usada como manual de trabalho na rotina do órgão/entidade.

Ao longo do texto, você encontrará: (i) conceitos essenciais; (ii) orientações operacionais; (iii) checklists e indicadores; (iv) atividades práticas para aplicar imediatamente no portal da sua instituição.

Sugestão de uso durante e após a aula:

- Durante a aula: preencha as atividades com base no portal do seu município/órgão e registre evidências (link, print, data).
- Após a aula: transforme as lacunas identificadas em um plano de ação com responsável, prazo e priorização por risco.
- Mensalmente: atualize indicadores e rode uma revisão rápida do checklist para manter a conformidade.

2. Objetivos de aprendizagem e roteiro (3h)

Ao final deste módulo, você deverá ser capaz de:

- Distinguir transparência ativa e passiva e integrar e-SIC e Ouvidoria na prática.
- Identificar conteúdos mínimos obrigatórios e falhas comuns em portais municipais.
- Definir responsabilidades e fluxos internos para manter a informação íntegra, atualizada e acessível.
- Aplicar princípios de dados abertos e indicadores para monitoramento contínuo.
- Publicar com qualidade respeitando a LGPD (minimização, anonimização e controle de riscos).

Roteiro sugerido (14h–17h)

Horário	Bloco	Conteúdo / Atividade
14:00–14:10	Abertura	Objetivos do módulo, combinados e diagnóstico rápido do portal
14:10–14:35	1	Princípios constitucionais e controles (publicidade, eficiência, controle social)
14:35–15:10	2–3	LAI: transparência ativa e passiva; e-SIC e Ouvidoria (diferenças e integração)
15:10–15:25	Oficina 1	Checklist express: localizar 10 itens obrigatórios no portal e registrar evidências
15:25–15:35	Intervalo	—
15:35–16:10	4–6	Obrigatoriedade do portal; itens obrigatórios;

		responsabilidades e governança da informação
16:10–16:30	7	Dados abertos: formatos, catálogo, APIs, reutilização e integridade
16:30–16:50	8–9	Indicadores de transparência; boas práticas de publicação; acessibilidade e usabilidade
16:50–17:00	Fechamento	Plano de ação 30 dias + dúvidas + encaminhamentos

3. Princípios constitucionais e controle social

3.1. Por que transparência é princípio (não é favor)

A transparência decorre do regime republicano e do dever de prestação de contas. Na prática, ela se conecta diretamente ao princípio da publicidade e reforça a eficiência, a moralidade administrativa e o controle social. O portal é o “meio” mais visível desse dever.

3.2. Princípios que impactam diretamente o portal

- Publicidade: regra é divulgar; sigilo é exceção e deve ser motivado.
- Eficiência: informação deve ser encontrável, reutilizável e atualizada.
- Moralidade e impessoalidade: transparência reduz assimetrias e favorecimentos.
- Controle e participação: o cidadão precisa de dados completos para fiscalizar e participar.
- Segurança jurídica: trilhas de auditoria e registros evitam “disputa de versões”.

3.3. Transparência como instrumento de prevenção

Portais bem estruturados reduzem riscos de fraude, favorecem competitividade em contratações, inibem direcionamentos e qualificam a governança. Além disso, diminuem retrabalho no atendimento de pedidos (SIC), pois o cidadão encontra o que precisa sem demandar a administração.

4. Lei de Acesso à Informação (LAI): visão prática

4.1. O que a LAI exige em termos de gestão

- Transparência ativa: publicação espontânea, organizada e atualizada.
- Transparência passiva: canal (SIC) para pedido e resposta dentro dos prazos legais.
- Procedimentos claros: registro, protocolo, tramitação interna, resposta e recursos.
- Proteção de informações: classificação, tratamento de dados pessoais e hipóteses de restrição.

4.2. Prazos e boas práticas de resposta

Prazos legais são o piso: a gestão eficiente busca responder antes, com linguagem cidadã e com anexos/link para dados já publicados. Respostas devem ser completas, motivadas e registradas para permitir auditoria e aprendizagem institucional.

4.3. Erros frequentes

- Responder sem apontar onde a informação está publicada (ou sem publicar).
- Negar pedido sem motivação adequada ou sem orientar recurso.
- Exigir justificativa do solicitante, quando a lei não exige.
- Publicar dados pessoais desnecessários para o controle social (risco LGPD).

5. Transparência ativa e passiva: e-SIC e Ouvidoria

5.1. Diferenças e complementaridades

O e-SIC (LAI) trata de acesso a informações e de respostas formais, com prazos e possibilidade de recurso. A Ouvidoria acolhe manifestações (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações) e funciona como canal de escuta e melhoria contínua. Na prática, ambos podem compartilhar infraestrutura (protocolo, triagem e prazos), mas precisam de regras claras para evitar desvio de finalidade.

Aspecto	e-SIC (LAI)	Ouvidoria
Finalidade	Acesso à informação e fornecimento de dados/documentos	Escuta, melhoria de serviços e apuração de manifestações
Base	LAI e regulamentos	Normas de ouvidoria e políticas internas
Prazos	Prazos legais e recursos	Prazos internos e fluxos de apuração
Resultado típico	Resposta com informação/negativa motivada/link	Encaminhamento, resposta ao cidadão e ações corretivas

5.2. Integração recomendada (na prática)

- Canais unificados para o cidadão (portal), com triagem interna para direcionar SIC vs Ouvidoria.
- Base de conhecimento: perguntas frequentes e links diretos para dados do portal (reduz demanda no SIC).
- Relatórios gerenciais: principais temas, reincidências, prazos e gargalos para orientar melhorias no portal.

6. Obrigatoriedade do Portal da Transparência

A obrigatoriedade do portal e da divulgação tempestiva decorre de normas de transparência fiscal (execução orçamentária e financeira), da LAI (transparência ativa e passiva) e de regulamentações e orientações dos órgãos de controle. No Paraná, o ciclo de avaliação (como o ITP) reforça que transparência é rotina de governança, não ação pontual.

6.1. O que significa “em tempo real” (visão operacional)

- Publicação com tempestividade compatível com o sistema de origem (contábil/financeiro).
- Registro pormenorizado: favorece rastreabilidade e auditoria.
- Disponibilidade contínua: não pode depender de “carga manual” esporádica.

6.2. Quando o portal falha, o risco não é só jurídico

- Aumento de pedidos repetitivos no SIC e na Ouvidoria (custo e retrabalho).
- Risco reputacional e perda de confiança do cidadão.
- Fragilidade probatória (falta de trilha e histórico).
- Possíveis apontamentos de controle (recomendações/determinações/sanções).

7. Informações de divulgação obrigatória (checklist mínimo)

A seguir está um “mínimo viável” de conteúdos que, em geral, são cobrados em avaliações de transparência e em auditorias. Use como base para uma verificação inicial do portal.

7.1. Transparência financeira

- Receitas (previsão, arrecadação, origem) com filtros por período.
- Despesas (empenho, liquidação, pagamento) com detalhamento e favorecido.
- Relatórios de execução (RREO, RGF e demonstrativos), quando aplicável.

7.2. Licitações, contratos e compras

- Editais, avisos, anexos e esclarecimentos/impugnações.
- Resultados: atas, homologação, adjudicação, vencedores, valores.
- Contratos e aditivos: íntegra do instrumento, vigência, objeto, valores e fiscal do contrato (quando aplicável).

7.3. Pessoal e estrutura

- Estrutura organizacional, competências e contatos.
- Servidores: quadro, cargos e remuneração conforme regra de publicidade, com atenção à LGPD.
- Diárias, passagens e deslocamentos (quando aplicável).

7.4. Transferências, convênios e repasses

- Convênios/termos: instrumentos, plano de trabalho, valores, situação.
- Transferências recebidas e concedidas (com filtros por órgão/entidade).

7.5. Atendimento ao cidadão

- Acesso ao e-SIC (pedidos, acompanhamento, recursos e relatórios).
- Ouvidoria: canais, tipos de manifestação e prazos internos.
- Perguntas frequentes e tutorial de navegação.

Dica: na rotina de monitoramento, registre sempre: onde está publicado, quando foi atualizado e qual sistema é a fonte.

8. Responsabilidades na gestão da informação (governança e RACI)

Portais falham, em geral, por um problema simples: ninguém é claramente responsável pelo conteúdo. A governança da informação define quem publica, quem valida, quem responde e como o conteúdo é atualizado.

8.1. Papéis essenciais

- Gestor da informação: coordena inventário, padrões, calendário de atualização e qualidade.
- TI/Portal: infraestrutura, integrações, disponibilidade, segurança e logs.
- Controle interno: validação, auditoria e monitoramento de riscos/conformidade.
- Áreas finalísticas: produzem a informação e respondem tecnicamente.
- Comunicação: linguagem cidadã, organização e experiência do usuário.
- Encarregado LGPD: orientação sobre dados pessoais, anonimização e riscos.

8.2. Matriz RACI (modelo)

Legenda: R = Responsável por executar | A = Aprovador final | C = Consultado

Atividade	Gestor da Informação	TI / Portal	Controle Interno	Comunicação	Áreas finalísticas	Encarregado LGPD
Inventariar conteúdos obrigatórios	A	C	R	C	R	C
Publicar/atualizar receitas e despesas	C	R	A/R	C	R	C
Publicar licitações/contratos e anexos	C	R	A/R	C	R	C
Atender pedidos LAI (SIC)	A	C	R	C	R	C
Garantir acessibilidade e usabilidade	C	R	C	A/R	C	C
Aplicar salvaguardas LGPD	C	C	C	C	R	A/R
Monitorar indicadores (ITP/PNTP e KPIs internos)	A	C	R	C	C	C

8.3. Gestão documental e trilha de auditoria

- Defina um inventário de conteúdos (o que publicar, de onde vem, quem atualiza, frequência).
- Use padrões de nomes e versões (ex.: contrato_2026_001_objeto.pdf).

- Mantenha histórico (log) de alterações: o que mudou, quando e por quem.

9. Dados abertos

Dados abertos são dados públicos disponibilizados em formato que permite reutilização, com metadados, licença e facilidade de acesso. Eles aumentam transparência, possibilitam auditorias externas e fortalecem inovação cívica.

9.1. Checklist de dados abertos

- Formato aberto (CSV/JSON/ODS), evitando PDF como única forma.
- Metadados: descrição, período, dicionário de dados, fonte, atualização.
- Licença de uso e canais de acesso (download e, quando possível, API).
- Catálogo de datasets e histórico de versões.

9.2. Regras simples para começar

- Priorize datasets de maior demanda: despesas, contratos, servidores, convênios.
- Garanta consistência entre portal visual e arquivos abertos.
- Use identificadores únicos (ex.: nº do empenho/contrato) para cruzamento.

10. Indicadores de transparência (KPIs e ciclo de melhoria)

Indicadores tornam a transparência gerenciável: permitem medir, comparar, priorizar e comprovar evolução. Eles também ajudam a reduzir subjetividade em avaliações e auditorias.

10.1. KPIs operacionais (modelo)

Indicador	Como medir (exemplo)	Meta sugerida	Periodicidade
Atualização de despesas	Data/hora do último registro publicado no portal	≤ 24h (ou conforme norma local)	Diária
Completeness de contratos	% contratos com PDF do contrato + anexos + aditivos	≥ 95%	Mensal
Busca eficiente	% consultas que retornam resultado com filtros	≥ 90%	Mensal
Disponibilidade do portal	Uptime (monitoramento externo)	≥ 99%	Mensal
Tempo de resposta LAI	Média em dias corridos para resposta	≤ 20 dias — buscar ≤ 10	Mensal
Recursos/indeferimentos	% pedidos indeferidos e % revertidos	Rastrear tendência; justificar	Trimestral
Acessibilidade	Checklist eMAG/WCAG + teste	Conformidade mínima + plano	Semestral
Dados abertos	Nº datasets + metadados + licença	Crescimento contínuo	Trimestral

10.2. Ciclo de melhoria contínua (PDCA do portal)

- Planejar: inventário do que publicar + calendário + responsabilidades.
- Executar: publicar e integrar sistemas; padronizar páginas e formatos.
- Checar: checklist mensal + amostragem de links + testes de busca + monitoramento de uptime.
- Agir: plano de ação com prioridades e prazos; registrar evidências de correção.

11. Boas práticas na publicação (usabilidade, acessibilidade, qualidade)

11.1. Linguagem cidadã e arquitetura da informação

- Organize por temas que o cidadão procura (gastos, contratos, servidores), não apenas por organograma.
- Use rótulos claros: “Despesas”, “Contratos”, “Licitações” — evite jargão.
- Inclua FAQ e tutoriais curtos (com prints) para tarefas comuns.

11.2. Usabilidade e busca

- Filtros essenciais: período, órgão, fornecedor, objeto, modalidade, situação.
- Links permanentes (permalinks) e exportação de resultados.
- Evite páginas “em construção” e PDFs sem texto pesquisável.

11.3. Acessibilidade e inclusão

- Navegação por teclado e contraste adequado.
- Texto alternativo em imagens e cabeçalhos estruturados.
- Documentos em formato acessível e responsividade mobile.

12. LGPD aplicada à transparência: como publicar sem expor indevidamente

Transparência e proteção de dados não são opostas. A regra é publicar o que é necessário para controle social, com minimização e medidas técnicas/administrativas para reduzir riscos.

12.1. Três perguntas para decidir a forma de publicação

- O dado é necessário para comprovar gasto, ato ou responsabilidade pública?
- Existe forma de publicar com menos exposição (ex.: suprimir CPF, endereço, dados sensíveis)?
- Há base legal e critério objetivo para a divulgação (e trilha de decisão)?

12.2. Cuidados práticos comuns

- Evite publicar documentos com dados pessoais desnecessários (ex.: RG, CPF, endereço completo).
- Use técnicas simples: tarja/mascara em PDFs, versões públicas de documentos, anonimização quando cabível.
- Defina revisão pré-publicação para anexos (contratos, processos, notas).
- Tenha canal e procedimento para reportar e corrigir vazamentos (incidente).

12.3. Equilíbrio: publicidade de remuneração e dados funcionais

A divulgação de remuneração e vínculos funcionais é, em regra, instrumento de controle social. O cuidado é publicar o suficiente para a finalidade (transparência), evitando dados excessivos e sensíveis.

13. Rotina de monitoramento e plano de ação 30 dias

13.1. Rotina mínima recomendada

- Diária: verificar atualização de receitas/despesas e disponibilidade do portal.
- Semanal: amostragem de 10 contratos e 10 licitações (anexos, links, filtros e busca).
- Mensal: preencher checklist completo, atualizar KPIs e gerar relatório executivo.
- Trimestral: revisar dados abertos e reincidências de pedidos LAI.

13.2. Plano de ação 30 dias (modelo)

Semana	Entregas	Evidência esperada
1	Inventário do conteúdo + responsáveis + calendário	Planilha de inventário e RACI aprovados
2	Correções rápidas (links quebrados, páginas vazias, filtros básicos)	Lista de correções + prints antes/depois
3	Publicação/atualização de itens críticos (contratos/aditivos, relatórios fiscais)	Links e documentos disponíveis no portal
4	Relatório gerencial (KPIs) + backlog priorizado por risco	Dashboard + plano 90 dias

14. Atividades práticas e estudos de caso

Atividade 1 — Varredura rápida (15 min)

Objetivo: localizar, no portal, 10 itens obrigatórios e registrar evidências (URL/print/data).

- Receitas (filtro por período)
- Despesas (empenho/liquidação/pagamento)
- Licitações em andamento
- Contratos vigentes
- Aditivos de um contrato selecionado
- Servidores/remuneração
- Relatório fiscal (RREO/RGF ou equivalentes)
- Diárias/passagens (se aplicável)
- Canal e-SIC (pedido + acompanhamento)
- FAQ ou manual do cidadão

Entregável: preencher a coluna “Evidência” do checklist e marcar status (OK/Parcial/Não atende).

Atividade 2 — Diagnóstico e priorização por risco (20 min)

- Selecione 5 lacunas encontradas na Atividade 1.
- Classifique risco: Alto (legal/controle), Médio (qualidade), Baixo (melhoria).
- Defina responsável, prazo e ação corretiva.

Entregável: backlog priorizado (5 itens) com prazo e evidência prevista.

Atividade 3 — Caso prático LAI + LGPD (20 min)

Um cidadão solicita: “cópia integral do processo de contratação X, incluindo documentos de habilitação e notas fiscais”. Como responder de forma completa, dentro do prazo, garantindo transparência e protegendo dados pessoais desnecessários?

- Passo 1: localizar e reunir documentos; verificar o que já está publicado.
- Passo 2: avaliar necessidade de tarjar dados pessoais/sensíveis em anexos.
- Passo 3: responder com link + anexos complementares + motivação de eventuais restrições.
- Passo 4: registrar resposta e lições aprendidas (para ampliar transparência ativa).

15. Anexos: modelos e referências

15.1. Modelo de registro de evidências

- Item verificado: _____
- Link/URL: _____
- Data/hora da verificação: ____/____/____ ____:____
- Resultado: OK () Parcial () Não atende () N/A ()
- Observação: _____

15.2. Material complementar da turma

Além desta apostila, a turma utiliza: (i) apresentação do módulo; (ii) checklist em planilha com dashboard; e (iii) modelos para relatório e plano de ação.

15.3. Referências normativas (seleção)

- Constituição Federal de 1988 (princípios administrativos e controle).
- Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).
- Lei Complementar nº 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal – LRF).
- Lei Complementar nº 131/2009 (Transparência – “tempo real” da execução orçamentária/financeira).
- Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).
- Normas e orientações do controle externo (ex.: avaliações e critérios de transparência).

15.4. Glossário rápido

- Transparência ativa: publicação espontânea e organizada de informações de interesse coletivo.
- Transparência passiva: fornecimento de informação mediante pedido do cidadão (SIC/LAI).
- Dados abertos: dados em formato reutilizável, com metadados e licença, permitindo cruzamentos.
- Evidência: prova objetiva de que o item está (ou não está) publicado (link/print/data).
- RACI: matriz de responsabilidades (Responsável, Aprovador, Consultado, Informado).