



**BRASIL**  
*transparente*

**GUIA para criação da  
Seção de Acesso à Informação  
nos sítios eletrônicos  
dos Órgãos e Entidades  
Estaduais e Municipais**

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO  
*Secretaria de Prevenção da Corrupção e Informações Estratégicas*

*1ª edição  
Brasília/2013*

# **CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU)**

## **Jorge Hage Sobrinho**

*Ministro de Estado Chefe da Controladoria-Geral da União*

## **Carlos Higino Ribeiro de Alencar**

*Secretário-Executivo*

## **Valdir Agapito Teixeira**

*Secretário Federal de Controle Interno*

## **José Eduardo Romão**

*Ouvidor-Geral da União*

## **Waldir João Ferreira da Silva Júnior**

*Corregedor-Geral da União*

## **Sérgio Nogueira Seabra**

*Secretário de Prevenção da Corrupção e Informações Estratégicas*

### **Equipe Técnica:**

#### *Texto*

*Iranildo Nascimento da Costa, Larissa do Espírito Santo Andrade, Lianna Resende, Pepe Tonin, Michele Costa, Ziana Santos.*

#### *Revisão*

*Edward Lúcio Vieira Borba, Larissa do Espírito Santo Andrade, Michele Costa.*

*1ª edição – Abril de 2013*

*SAS, Quadra 1, Bloco "A" - Edifício Darcy Ribeiro, CEP 70 070-905 - Brasília/ DF.*

*email [brasiltransparente@cgu.gov.br](mailto:brasiltransparente@cgu.gov.br)*

*site <http://www.cgu.gov.br/PrevencaoDaCorrupcao/BrasilTransparente>*

# Apresenta o

Este Guia tem por objetivo orientar os órgãos e entidades estaduais e municipais para a implementação de seção sobre a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011), em seus respectivos sites eletrônicos institucionais<sup>1</sup>. Tal seção se constituirá em área específica do referido site para a divulgação proativa de dados e informações, conforme determina a referida Lei.

A Lei de Acesso à Informação estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral deverão ser divulgadas de ofício pelos órgãos públicos, espontânea e proativamente, independentemente de solicitações. Além disso, o art. 8º da Lei prevê um rol mínimo de informações que os órgãos e entidades públicas devem obrigatoriamente divulgar na internet.

A divulgação espontânea do maior número possível de informações, além de facilitar o acesso à informação, é vantajosa para os próprios órgãos e entidades públicas, pois tende a reduzir a demanda, minimizando significativamente o trabalho e os custos de processamento e gerenciamento dos pedidos de acesso.

Nesse sentido, a primeira providência imediata estabelecida pelo Governo Federal para seus órgãos e entidades no contexto de implementação da Lei de Acesso foi, exatamente, a divulgação do máximo de informações de interesse público de forma organizada e centralizada em seção específica nos sites eletrônicos dos órgãos e entidades. O objetivo é oferecer ao cidadão um padrão uniforme de acesso, que facilite a localização e obtenção das informações e se torne para ele, também, uma referência em transparência pública.

De forma a assegurar também a correta implementação da página de acesso à informação nos sites eletrônicos institucionais de órgãos e entidades estaduais e municipais, este Guia foi elaborado tomando como base o Guia desenvolvido, conjuntamente, pela Controladoria-Geral da União (CGU), Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), Casa Civil e Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República (SECOM) para auxiliar os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal na divulgação de informações públicas de forma proativa.

A Controladoria-Geral da União se coloca à disposição dos órgãos e entidades para esclarecer quaisquer eventuais dúvidas acerca das regras e diretrizes definidas neste Guia.

---

<sup>1</sup> Para fins deste Guia, é considerado institucional aquele site eletrônico que contém informações relativas a um órgão ou entidade específica, tanto informações institucionais como informações e serviços de sua competência. Não são institucionais os sites promocionais (com finalidade publicitária e de caráter temporário) e os sites temáticos (que contém informações ou serviços relativos a um tema específico, independentemente da estrutura institucional da Administração Pública).

# 1. Padrão para identificação da seção Acesso Informação do sítio eletrônico institucional dos órgãos/entidades

A divulgação proativa de dados e informações se dará em seção específica criada nos sítios institucionais dos órgãos/entidades com o intuito de assegurar o cumprimento da Lei de Acesso.

## 1.1 Banner e item de Menu

Os órgãos/entidades podem disponibilizar, na primeira página de seu respectivo sítio eletrônico institucional, banner que dará acesso à seção específica que tratará da Lei de Acesso à Informação.

Além do acesso por meio de banner, o órgão/entidade também poderá inserir item de navegação no menu principal da página inicial de seu sítio eletrônico denominado "Acesso à Informação". A figura abaixo ilustra o padrão para a disponibilização de banner e a criação de item de menu na página inicial dos órgãos/entidades federais.



Figura 1 - Controladoria-Geral da União: <http://www.acessoainformacao.rs.gov.br/>

Caso queiram, os órgãos/entidades estaduais e municipais podem utilizar o selo "Acesso à Informação" criado pelo Governo Federal para padronizar sua identidade visual. Para isso, o Portal de acesso à informação tem um espaço que reúne o arquivo aberto do selo, o manual de aplicação (com informações sobre proporções e medições, zona de exclusão, reduções mínimas, cores e variantes, aplicação sobre fundos e versões monocromáticas, entre outras), bem como modelos de banners eletrônicos para web. O endereço eletrônico da página com essas informações é:

<http://www.acessoainformacao.gov.br/acessoainformacao.gov/espaco-gestor/identidade-visual/index.asp>

A seguir, seguem exemplos de aplicação de modelos padrão para a criação de endereço eletrônico (URL) para divulgação do conteúdo sobre acesso à informação em órgãos/entidades estaduais e municipais:



Figura 2 - Governo do Estado do Rio Grande do Sul: <http://www.acessoinformacao.rs.gov.br/>



Figura 3 - Órgão do Estado de Rondônia: <http://www.tce.ro.gov.br/>



Figura 3 - Município de Curitiba: <http://www.curitiba.pr.gov.br/>

## 2. Sugestão de nomenclatura padrão do conteúdo da seção específica sobre acesso informático dos sites eletrônicos institucionais dos órgãos/entidades estaduais e municipais

A seção específica sobre acesso informação poderá ser intitulada “Acesso à Informação” e, conforme supracitado, deverá estar disponível como novo item de navegação no menu principal do sítio eletrônico institucional do órgão/entidade. A recomendação é que o novo item seja inserido como o primeiro do menu.

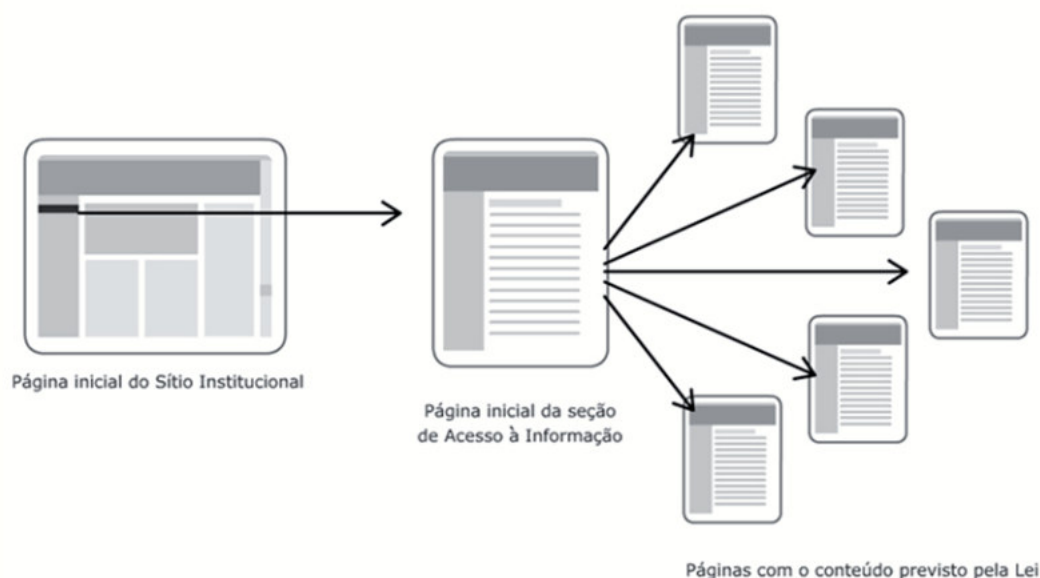
Após clicar no banner padrão ou no item “Acesso à Informação” disponíveis na página inicial de cada sítio eletrônico institucional do órgão/entidade, o cidadão será remetido para uma seção específica onde deverá encontrar, no mínimo, itens de navegação que permitam o acesso às seguintes informações:

1. Registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público;
2. Registros de quaisquer repasses ou transparências de recursos financeiros;
3. Registros das despesas;
4. Informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;
5. Dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades;
6. Respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

De acordo com o § 2º do art. 8º da Lei de Acesso à Informação, os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem para o cumprimento da divulgação dessas informações, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais na internet. É importante destacar que os municípios de até 10.000 (dez mil) habitantes ficam dispensados da obrigatoriedade da divulgação na internet, mantida, contudo, a obrigatoriedade de divulgação, em tempo real, de informações relativas à execução orçamentária e financeira como determina a LRF.

Além dos itens obrigatórios, a seção “Acesso à Informação” poderá contemplar outros dados, informações, bases de dados e documentos de interesse público, conforme levantamento realizado pelo órgão/entidade acerca das informações de maior interesse coletivo ou que lhes são mais demandadas.

Esquema visual da sequência de navegação:



Sugere-se que seja incluído texto explicativo para cada um dos links-títulos constantes do menu. A fim de facilitar o trabalho dos órgãos/entidades, este Guia traz sugestão de textos para cada um deles.

A próxima seção do Guia apresenta orientações detalhadas sobre o conteúdo a ser disponibilizado em cada um dos itens de navegação apresentados acima. A seção também provê diretrizes acerca de sistemas e sites eletrônicos que contêm dados e informações úteis para o desenvolvimento da seção.

### 3. Orientações sobre conteúdos a ser disponibilizados

#### 3.1 Orientações gerais para a criação da seção específica

Primeiramente, é importante destacar as seguintes diretrizes que deverão ser observadas na implementação da seção “Acesso à Informação” nos sites eletrônicos dos órgãos e entidades estaduais e municipais e na publicação de dados e informações:

- Os sites eletrônicos devem conter ferramentas de pesquisa de conteúdo. É recomendável atentar para as boas práticas de codificação e organização de páginas da internet, a fim de melhorar o processo de indexação de conteúdo das ferramentas de busca<sup>1</sup>;
- É fundamental manter os dados, informações e relatórios atualizados em endereços “.gov.br”, assim como garantir a autenticidade e integridade de todas as informações disponíveis;
- As informações disponibilizadas devem ser integras, primárias e autênticas;
- É importante fazer uso de linguagem cidadã na divulgação das informações a fim de torná-las claras e acessíveis. Quando uma informação tiver sua acessibilidade comprometida por nomenclaturas pouco conhecidas ou termos técnicos, deve-se, tanto quanto possível, simplificar a informação. Por exemplo:

<sup>1</sup> Para mais informações sobre boas práticas de codificação e organização de páginas na internet consulte os Padrões Web em governo eletrônico: cartilhas de Codificação <http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-codificacao>; e Usabilidade <http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-usabilidade>

a ação governamental de nome Transferência de Renda Diretamente às Famílias em Condição de Pobreza e Extrema Pobreza é conhecida pelos cidadãos como “Bolsa Família”. Recomenda-se, sempre que possível, a disponibilização de glossários, ontologias, vocabulários, modelos ou tesaurus;

- A disponibilização de dados e informações na seção “Acesso à Informação” deve possibilitar a gravação de relatórios em formatos eletrônicos abertos e não proprietários, de modo a facilitar a análise das informações<sup>2</sup>. Para tanto, é preciso cuidar para que:
  - As informações estejam disponíveis em formato modificável e que o acesso a elas não dependa da aquisição de um software proprietário. Evite divulgar dados em formatos que limitam sua reutilização, como PDFs, imagens ou extensões de softwares caros ou pouco conhecidos. Dê preferência à publicação de dados nos formatos CSV, XML e JSON.
  - Os dados possam ser acessados de forma automatizada por sistemas externos, em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina, ou seja, que não haja obstáculos à leitura dos arquivos por programas de terceiros. Portanto, evite o uso de captchas ou outros instrumentos que impeçam a leitura por máquina. Os arquivos devem estar disponíveis em uma URL persistente e única.
  - A utilização não esteja limitada a um grupo de pessoas, a uma determinada finalidade ou outros condicionantes. Evite a solicitação de senhas e a realização de cadastro para acessar dados e informações. Caso o órgão tenha informações que não estejam disponíveis em formato digital, recomenda-se orientar o usuário sobre onde estão disponíveis e como consultá-las.

## Saiba mais

Com o objetivo de facilitar o acesso para todas as pessoas às informações e serviços disponibilizados nos sites e portais do governo, foi elaborado o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG)<sup>3</sup> (nos termos do art. 17 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008). Além disso, foram desenvolvidas recomendações de boas práticas agrupadas em formato de cartilhas com o objetivo de aprimorar a comunicação e o fornecimento de informações e serviços prestados por meios eletrônicos pelos órgãos do Governo Federal, os chamados Padrões Web em Governo Eletrônico (e-PWG)<sup>4</sup>.

### 3.2 Diretrizes para disponibilização de conteúdo mínimo obrigatório da seção Acesso à Informação

Esta subseção do Guia apresenta diretrizes acerca do conteúdo a ser disponibilizado na seção “Acesso à Informação” em relação a cada um dos títulos apresentados na Seção C deste Guia.

2 Para mais informações sobre dados abertos entre em contato com os consultores do assunto para o Governo Federal através do portal do SISP: <http://sisp.gov.br/>. O Comitê Gestor da Internet no Brasil e o W3C também disponibilizam o Manual dos Dados Abertos em: [http://www.w3c.br/pub/Materiais/Publicacoes/W3C/Manual\\_Dados\\_Abertos\\_WEB.pdf](http://www.w3c.br/pub/Materiais/Publicacoes/W3C/Manual_Dados_Abertos_WEB.pdf)

3 <http://governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/e-MAG>

4 Disponível em <http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/padroes-brasil-e-gov>



### Item 1 – Título: Institucional

Descrição: “Nesta seção são divulgadas informações institucionais e organizacionais do(a) [nome do órgão ou entidade], compreendendo suas funções, competências, estrutura organizacional, relação de autoridades (quem é quem), agenda de autoridades, horários de atendimento e legislação do órgão/entidade”.

Esse item deve apresentar as seguintes informações em relação ao órgão/entidade:

- I. Estrutura organizacional (organograma);
- II. Competências;
- III. Base jurídica da estrutura organizacional e das competências do órgãos/entidade, inclusive regimentos internos, quando existirem;
- IV. Lista dos principais cargos e seus respectivos ocupantes (denominado “Quem é quem”);
- V. Telefones e endereços de contato dos ocupantes dos principais cargos; agenda de autoridades;
- VI. Horários de atendimento do órgãos/entidade.

As informações relativas aos subitens I a V devem ser apresentadas, ao menos, para as unidades do órgão/entidade em nível hierárquico equivalente ou superior às coordenações-gerais. Os órgãos/entidades que disponibilizam as informações relativas a esses itens em seus respectivos sítios eletrônicos poderão disponibilizar links remetendo para a referida área já existente em seu sítio. O órgão/entidade que não disponibiliza as informações referentes a esse item deverá produzir e disponibilizar a informação.

O subitem V (agenda de autoridades) sugere-se que seja publicado para cargos de 1º e 2º escalão, autarquias, inclusive as especiais, fundações mantidas pelo Poder Público, empresas públicas e sociedades de economia mista. Esse item deverá apresentar:

- a) a agenda de reuniões com pessoas físicas e jurídicas com as quais se relacione funcionalmente, com registro sumário das matérias tratadas;
- b) audiências concedidas, com informações sobre seus objetivos, participantes e resultados;
- c) eventos político-eleitorais de que a autoridade participe, informando as condições de logística e financeira da participação.

O subitem VII (horários de atendimento do órgão/entidade) refere-se às informações de horário de funcionamento e atendimento ao público do órgão/entidade e de suas respectivas unidades, em caso da existência de horários diferenciados entre as unidades ou da existência de unidades descentralizadas.

O órgão/entidade que divulga o referido conjunto de informações em seu sítio eletrônico poderá disponibilizar link remetendo para a área onde as informações já estão disponíveis.

A Cartilha e-PWG – Redação para Web possui orientações para a escrita de áreas comuns de sítios<sup>5</sup>.

### Item 2 – Título: Convênios

Descrição: “Nesta seção são divulgadas informações sobre os repasses e transferências de recursos financeiros efetuados pelo(a) [nome do órgão ou entidade]”.

As informações a serem divulgadas nesse item referem-se às transferências de recursos da União recebidas pelo órgão/entidade mediante convênios, contratos de repasse e termos de cooperação, ou instrumentos congêneres com órgãos ou entidades públicas ou privadas sem fins lucrativos. Incluem-se nesta seção as transferências constitucionais e legais. Como medida de transparência ativa, sugere-se que as transferências

5 <http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-redacao>

de renda direta ao cidadão, realizadas pelo órgão ou entidade, também sejam informadas.

Serão divulgadas as seguintes informações relativas aos convênios ou instrumentos congêneres celebrados pelo órgão/entidade:

- I - órgão superior;
- II - órgão subordinado ou entidade vinculada;
- III - unidade gestora;
- IV - nome do conveniado;
- V - número do convênio;
- VI - número do processo;
- VII - objeto;
- VIII - valor do repasse;
- IX - valor da contrapartida do conveniado;
- X - valor total dos recursos;
- XI - período de vigência.

O órgão/entidade que divulga o referido conjunto de informações em seu sítio eletrônico ou possui Página de Transparência poderá disponibilizar link remetendo para a área do sítio onde as informações já estão disponíveis ou para sua respectiva Página de Transparência.

Se o órgão/entidade ainda não divulgar tais informações em seu sítio eletrônico, ele poderá disponibilizar link para as consultas do Portal da Transparência que apresentam os respectivos dados/informações ou para o Sistema de Gestão de Convênios e Contratos de Repasse do Governo Federal (SCONV). Os links a serem indicados são:

Para o Portal da Transparência do Governo Federal:

Seção Convênios: <http://www.portaldatransparencia.gov.br/convenios/>

Seção Despesas - Transferências de Recursos:

<http://www.portaldatransparencia.gov.br/PortalTransparenciaPrincipa2.asp>

Para o Portal de Convênios (SCONV) o link indicado é a opção de consulta "Lista convênios por Órgão":

<https://www.convenios.gov.br/portal/acessoLivre.html>

### *Item 3 – Título: Despesas*

Descrição: "Nesta seção são divulgadas informações sobre a execução orçamentária e financeira detalhada do (a) [nome do Órgão ou entidade]".

São consideradas despesas quaisquer gastos com aquisição e contratação de obras e compras governamentais. A execução financeira é a utilização dos recursos financeiros visando atender à realização dos programas, ações e projetos e/ou subatividades atribuídos às unidades orçamentárias.

Deverão ser divulgados os seguintes dados e informações em relação à execução orçamentária e financeira dos órgãos/entidades:

1. Quadro de Detalhamento de Programas, por unidade orçamentária do órgão/entidade, contendo:
  - a. código e especificação dos programas orçamentários;
  - b. orçamento atualizado, levando em consideração os recursos consignados por programa na Lei Orçamentária Anual e em seus créditos adicionais;

- c. valor liquidado no ano considerado, para exercícios encerrados, e valor liquidado até o mês considerado, para o exercício corrente;
- d. valor pago no ano considerado, para exercícios encerrados, e valor pago até o mês considerado, para o exercício corrente;
- e. percentual dos recursos liquidados comparados aos autorizados;
- f. percentual dos recursos pagos comparados aos autorizados.

2. Quadro de Execução de Despesas, por unidade orçamentária dos órgãos e entidades, contendo:

- a. descrição da natureza das despesas;
- b. valor liquidado no ano considerado, para exercícios encerrados e valor liquidado até o mês considerado, para o exercício corrente;
- c. valor pago no ano considerado, para exercícios encerrados e valor pago até o mês considerado, para o exercício corrente.

Recomenda-se que o órgão/entidade detalhe suas despesas com diárias e passagens pagas a servidores públicos em viagens a trabalho ou a colaboradores eventuais em viagens no interesse da Administração, no seguinte nível de detalhe para cada trecho da viagem:

- I - órgão superior;
- II - órgão subordinado ou entidade vinculada;
- III - unidade gestora;
- IV - nome do servidor;
- V - cargo;
- VI - origem de todos os trechos da viagem;
- VII - destino de todos os trechos da viagem;
- VIII - período da viagem;
- IX - motivo da viagem;
- X - meio de transporte;
- XI - categoria da passagem;
- XII - valor da passagem;
- XIII - número de diárias;
- XIV - valor total das diárias;
- XV - valor total da viagem.

*Item 4 – Título: Licitações e Contratos*

Descrição: “Nesta seção são divulgadas as licitações e contratos realizados pelo (a) [nome do órgão ou entidade]”.

As informações a serem divulgadas nesse tópico referem-se aos procedimentos licitatórios, às contratações e aos gastos diretos realizados pelo órgão/entidade.

A fim de dar a maior publicidade possível, as seguintes informações, referentes às licitações realizadas e em andamento pelos órgãos/entidades deverão ser publicadas:

- I - órgão superior;
- II - órgão subordinado ou entidade vinculada;
- III - número da licitação;
- IV - número do processo;
- V - modalidade da licitação;
- VI - objeto;
- VII - número de itens;
- VIII - data e hora da abertura;
- IX - local da abertura;
- X - cidade da abertura;
- XI - Unidade da Federação da abertura;
- XII - situação da licitação (aberta ou homologada);
- XIII - contato no órgão ou entidade responsável;
- XIV - atalho para solicitação, por meio de correio eletrônico, da íntegra de editais, atas, anexos, projetos básicos e informações adicionais, diretamente à área responsável do órgão ou entidade.

As seguintes informações, relativas aos contratos firmados e notas de empenho expedidas pelos órgãos/entidades deverão ser disponibilizados:

- I - órgão superior;
- II - órgão subordinado ou entidade vinculada;
- III - número do contrato;
- IV - data de publicação no Diário Oficial do Estado/Município;
- V - número do processo;
- VI - modalidade da licitação;
- VII - nome do contratado;
- VIII - número de inscrição do contratado no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) ou no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);
- IX - objeto;
- X - fundamento legal;
- XI - período de vigência;
- XII - valor do contrato;
- XIII - situação do contrato (ativo, concluído, rescindido ou cancelado);
- XIV - atalho para solicitar ao órgão ou entidade responsável, via correio eletrônico, a íntegra do instrumento de contrato e respectivos aditivos;
- XV - relação de aditivos ao contrato com as seguintes informações:
  - a. número do aditivo;
  - b. data da publicação no Diário Oficial;
  - c. número do processo;
  - d. objeto do aditivo.

O órgão/entidade que divulga o referido conjunto de informações em seu sítio eletrônico ou possui Página de Transparência atualizada poderá disponibilizar link remetendo para a área do sítio onde as informações já estão disponíveis ou para sua respectiva Página de Transparência.

#### *Item 5 – Título: Ações e Programas*

Descrição: “Nesta seção são divulgadas as informações pertinentes aos programas, ações, projetos e atividades implementadas pelo (a) [nome do órgão ou entidade]”.

Programas são o principal instrumento que os governos utilizam para promover a integração entre os entes e os setores para concretizar políticas públicas e otimizar seus recursos, sejam eles financeiros, humanos, logísticos ou materiais. Por outro lado, uma ação é um conjunto de operações, cujos produtos contribuem para os objetivos do programa governamental. A ação pode ser um projeto, atividade ou operação especial.

O órgão/entidade deverá disponibilizar o seguinte conjunto mínimo de informações em relação a seus respectivos programas, projetos e ações:

- I - lista dos programas e ações executados pelo órgão/entidade;
- II - indicação da unidade responsável pelo desenvolvimento e implementação;
- III - principais metas;
- IV - indicadores de resultado e impacto, quando existentes;
- V - principais resultados.

Em relação aos programas e ações que se constituem serviços diretamente prestados ao público pelo órgão/entidade, poderão ser apresentadas as seguintes informações adicionais:

- I - o serviço oferecido;
- II - os requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço;
- III - as principais etapas para processamento do serviço;
- IV - o prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - a forma de prestação do serviço;
- VI - a forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- VII - os locais e formas de acessar o serviço;
- VIII - prioridades de atendimento;
- IX - tempo de espera para atendimento;
- X - prazos para a realização dos serviços;
- XI - mecanismos de comunicação com os usuários;
- XII - procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- XIII - fornecimento de informações acerca das etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos;
- XIV - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- XV - tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- XVI - requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- XVII - condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se

refere a acessibilidade, limpeza e conforto;

XVIII - procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível;

XIX - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Se o órgão/entidade ainda não divulga tais informações em seu sítio eletrônico, ele deverá produzir e disponibilizar o conteúdo. Duas opções que podem contribuir para o atendimento do órgão/entidade a esse item são:

O direcionamento para o link do relatório de gestão do órgão/entidade, desde que esteja atualizado e as informações sejam de fácil localização.

Caso o órgão/entidade possua informação extra no próprio site, ele poderá indicar o link. Exemplo seria o relatório de avaliação do PPA, no site da CGU: <http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/AvaliacaoPPA/index.asp>

#### *Item 6 – Título: Perguntas Frequentes*

Descrição: “Nesta seção são divulgadas as perguntas frequentes sobre o (a) [nome do órgão ou entidade] e ações no âmbito de sua competência”.

Caso o órgão ou entidade disponibilize uma seção de “Perguntas Frequentes” em seu sítio eletrônico, deverá remeter para o link que dá acesso a tal seção. O órgão/entidade que não divulga “Perguntas Frequentes” deverá fazê-lo e mantê-la constantemente atualizada, disponibilizando proativamente as respostas às perguntas usualmente formuladas pelos cidadãos.

## **Saiba mais**

A Resolução nº 7, de 29 de julho de 2002, do Comitê Eletrônico de Governo Eletrônico<sup>6</sup> e os Padrões Web em Governo Eletrônico (Guia de administração do MPOG<sup>7</sup>) orientam acerca de criação de seção dedicada às respostas às perguntas mais frequentes da sociedade.

6 O Comitê Executivo do Governo Eletrônico foi criado no âmbito do Conselho de Governo pelo Decreto de 18 de Outubro de 2000 e tem como objetivo a formulação de políticas, diretrizes, coordenação e articulação das ações de implantação do Governo Eletrônico, voltado para a prestação de serviços e informações ao cidadão.

7 <http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/padrees-brasil-e-gov/guia-de-administracao>

## Glossário

**Acessibilidade** - Significa permitir o acesso por todos, independente do tipo de usuário, situação ou ferramenta. Significa ainda, criar ou tornar as ferramentas e páginas web acessíveis a um maior número de usuários, inclusive pessoas portadoras de deficiências.

**Captchas** – são imagens com letras e números distorcidos (existem diversas formas), que devem ser digitados pelo usuário em uma caixa de texto para, por exemplo, completar o cadastro de um formulário, para comentários em blogs ou validar o login na sua conta de e-mail. São testes que servem para verificar se quem está inserindo essas informações é um ser humano ou um robô (software automatizado).

**Dados estruturados** - são dados que agrupam diversas variáveis dentro de um único contexto, facilitando a sua utilização por diversos sistemas.

**Domínio** - nome atribuído a um determinado endereço no Sistema de Nomes de Domínios (DNS) registrado diretamente sob um dos Domínios de Primeiro Nível (DPN) definidos pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br)

**Formato aberto** - especificação publicada para armazenar dados digitais, livre de limitações legais no uso. Seu objetivo principal é garantir o acesso a longo prazo aos dados sem incertezas atuais ou futuras no que diz respeito às direitas legais ou à especificação técnica.

**Informação** - É definida no texto da Lei 12.527/2011 da seguinte forma: “dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato” (artigo 3).

**Linguagem Cidadã** - Na comunicação da Administração com o cidadão a linguagem deve ser clara e objetiva. A meta é garantir a leitura fácil de informações e dados. Neste sentido, termos técnicos devem ser traduzidos para o vocabulário do dia-a-dia. Nomes de programas e ações governamentais, bem como códigos e nomenclaturas de uso da gestão na prestação de contas só serão acessíveis se o público puder compreendê-los. Um exemplo: Transferência de Renda Diretamente às Famílias em Condição de Pobreza e Extrema Pobreza é, em linguagem cidadã, o Bolsa Família.

Página - conteúdo acessado por intermédio de um Localizador de Recursos Unificado (URL) disponibilizado na internet

Seção - Conjunto de páginas sobre um assunto no mesmo sítio, geralmente referenciada por um rótulo no menu de navegação. Ex: a seção Institucional de cada sítio.

Transparência ativa - A Administração Pública divulga informações à sociedade por iniciativa própria, de forma espontânea, independente de qualquer solicitação.

URL persistente - Uma URL persistente é uma URL fixa que não muda no decorrer do tempo, não sendo alterada, por exemplo, quando o sistema migrar para um novo equipamento (hardware), ou quando mudanças ocorrerem no sistema. As URLs persistentes são necessárias para a manutenção de sistemas de dados que buscam as informações em outros sistemas. Um CD, por exemplo, contendo um link para uma norma, deve permitir que usuário percorra o web link tanto no dia do lançamento do CD como em consultas posteriores, anos depois.



Conheça mais sobre a CGU

[www.cgu.gov.br](http://www.cgu.gov.br)

 @cguonline

 cguonline

 cguoficial

**Controladoria-Geral  
da União**

G O V E R N O F E D E R A L  
**BRASIL**  
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA