



INSTITUTO FEDERAL
Sudeste de Minas Gerais



Manual do Serviço de Informação ao Cidadão do IF Sudeste MG

1ª Edição - 2024

André Diniz de Oliveira
REITOR

Alice Aleixo Fonseca
Pró-Reitora de Administração

Raquel Fernandes
Pró-Reitora de Desenvolvimento Institucional

Wilker Rodrigues de Almeida
Pró-Reitor de Ensino

Rosana Machado de Souza
Pró-Reitoria de Extensão

Maurício Henriques Louzada Silva
Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação

Kelly Cristina Maia Silva
Diretora de Gestão de Pessoas

Ouvidoria Pública do IF Sudeste MG

Januário Fernandes Costa Neto

Cristina Thielmann Martins

Histórico de Versões

Versão 01 - 29/01/2024: Manual do Serviço de Informação
ao Cidadão do IF Sudeste MG

APRESENTAÇÃO

O Serviço de Informação ao cidadão existe , no âmbito do Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais, desde 2012. Nestes anos modificaram-se os gestores, autoridades de monitoramento, o próprio sistema de execução do serviço. Finalmente, em 2024, percebe-se uma maior solidificação do Serviço de Informação e, assim, uma condição favorável para a edição de um manual que possa auxiliar na melhor operacionalização dos serviços, especialmente diante da adoção no processo eletrônico na organização.

Assim, este manual pretende deixar um legado de orientação aos futuros Gestores SIC, Autoridades de Monitoramento e Ouvidores (as) sobre a operacionalização do serviço, incluindo informações sobre o que considerar na análise dos pedidos, quando negar um acesso, como instruir um recurso, entre outros.

O presente documento tem como autoras a atual gestora do Serviço de Informação do Cidadão, Cristina Thielmann Martins, e a Autoridade de Monitoramento, Maria Luiza Firmiano Teixeira.

Espera-se que o presente ganhe muitas outras edições, mantendo-se atualizado e pronto para orientar os futuros servidores do setor.

SUMÁRIO

LISTA DE SIGLAS	01
LISTA DE FIGURAS	01
LISTA DE QUADROS.....	02
1 – Da Lei de Acesso à Informação e do Serviço de Informação ao Cidadão do IF Sudeste MG	03
2 – Dos Critérios a Serem Considerados na Análise dos Pedidos de Acesso à Informação	10
2.1 – Do Aceite do Pedido de Acesso à Informação	10
2.2 – Das Negativas ao Pedido de Acesso à Informação	13
2.3 – Da Análise da Resposta Enviada pelo Respondente (setores)	14
3 – Do Diagrama dos Pedidos de Acesso à Informação e dos Elementos do Processo	15
4 – Dos Procedimentos no Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC)	20
5 - Referências	26

Lista de Siglas

- IFMG – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais
- IFMGSE / IF Sudeste MG - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais
- LAI – Lei de Acesso à Informação
- PAA - Processo Administrativo Anual
- PPDA - Procedimento Padrão de Documento Arquivístico
- NUP – Número Único de Protocolo
- SIC – Serviço de Informação ao Cidadão
- SIG - Sistema Integrado de Gestão
- SIPAC – Sistema Integrado de Patrimônio, Administrativo e Contratos

Lista de Figuras

- Figura 1: Página inicial da Plataforma Fala.BR
- Figura 2: Procedimento, na plataforma Fala.BR, de encaminhamento de manifestação para outros órgãos.
- Figura 3: Procedimento, na plataforma Fala.BR, de alteração de tipo de manifestação.
- Figura 4: Representação das instâncias de recurso.
- Figura 5: Representação do Fluxo de Manifestações referente à Solicitação do acesso à Informação no âmbito do IF Sudeste MG.

Lista de Quadros

- QUADRO 1: DESCRIÇÃO DOS ELEMENTOS DO FLUXO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO
- QUADRO 2: PROCEDIMENTO PADRÃO DE DOCUMENTO ARQUIVÍSTICO - PPDA
- QUADRO 3: PROCEDIMENTO PADRÃO DE DOCUMENTO ARQUIVÍSTICO - PPDA

1. Da Lei de Acesso à Informação e do Serviço de Informação ao Cidadão do IF Sudeste MG

A Lei nº 12.527, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), foi sancionada aos 18 de novembro de 2011, para regular o acesso à informação previsto na Constituição Federal:

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 (Art.5º inciso XXXIII).

Assim, a LAI dispõe sobre os procedimentos a serem observados de forma a garantir o acesso dos usuários a registros administrativos e informações sobre os atos de governo, cabendo à administração pública, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem (Brasil, 1988).

Por meio do Decreto nº 7.724, de 18 de maio de 2012 a LAI foi regulamentada.

Sujeitam-se ao disposto neste decreto os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e as demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União (Art. 5º). Destacam-se deste decreto e para entendimento deste manual os seguintes conceitos e orientações:

Entende-se por informação todos os dados, processados ou não, que podem ser utilizados para a produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato. A informação, de que trata o decreto, pode ser pessoal quando se refere à pessoa natural identificada ou identificável, e trata da intimidade, vida privada, honra e imagem. É sigilosa, quando é submetida, temporariamente, à restrição de acesso público para a segurança da sociedade e do Estado e aquelas abrangidas pelas demais hipóteses legais de sigilo.

É dever do IF Sudeste MG, como autarquia, além de prestar as informações aos usuários, divulgar e manter em seu portal dados de Transparência Ativa, ou seja, informações de interesse coletivo ou geral produzidas ou custodiadas pela instituição (Art. 7º).

Em resumo deverão ser divulgados e/ou atualizados na seção “Acesso à Informação”, no mínimo, dados organizacionais, sobre programas e projetos, sobre orçamento e financeiro, sobre licitações e contratos, sobre cargos e remunerações, os contatos da autoridade de monitoramento, resposta à perguntas mais frequentes, conforme artigo 8º da LAI .

A LAI cria, ainda, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), conforme artigo 9º. De acordo com o Regulamento Próprio da Ouvidoria (IF Sudeste MG, 2021), é a seção responsável por atender e orientar o público geral quanto à execução do direito de acesso à informação (Transparência Passiva).

Especificamente, o SIC é responsável pelo recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, e conforme disposto na Lei Nº12.527, de 18 de novembro de 2011, fornecer a informação de imediato. É responsável, também, pelo registro do pedido de acesso à informação no Sistema Integrado de Gestão (SIG), por meio de documento tipo “Solicitação de Informações”, e encaminhamento à unidade respondente e, por fim, orientar à Administração Pública quanto à operacionalização do atendimento ao pedido, zelando pelo correto atendimento ao pedido.

Conforme disposto no Art. 10 da LAI e no Art. 11 do Decreto Nº 7.724/2012 qualquer interessado, pessoa física ou jurídica, poderá fazer pedido de acesso à informação ao IF Sudeste MG sendo denominado, para efeito deste manual, “solicitante do acesso à informação”. O cidadão registrará seu pedido, preferencialmente, pela plataforma Fala.BR, disponível em <https://falabr.cgu.gov.br/> (Figura 1)



Figura 1: Página inicial da Plataforma Fala.BR

ou, excepcionalmente, pelo e-mail do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) – sic@ifsudestemg.edu.br. Ao (À) cidadão (ã) que fizer o pedido de acesso à informação por meio do e-mail do SIC será solicitado que, em **cinco dias**:



realize cadastrado na plataforma Fala.BR do seu pedido ou autorize o SIC para que o faça, fornecendo seu CPF para tanto;

Ausente o retorno no prazo combinado, o cadastro será compulsoriamente realizado.

O SIC informará que, caso o (a) cidadão (ã) não responda até o prazo solicitado, a demanda será cadastrada compulsoriamente, em atendimento ao Decreto 10.228/2020, em seu artigo 1º, que modifica o artigo 16 do Decreto 9.492/2018, bem como a Instrução Normativa CGU nº 581/2021, artigo 23, que determinam a utilização do sistema Fala.Br.

Art. 1º O Decreto nº 9.492, de 2018, passa a vigorar com as seguintes alterações:

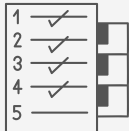
.....
“Art. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º, e disponibilizadas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR. (grifo das autoras)

Diante do exposto, o SIC comunicará ao (ã) cidadão (ã) sobre o registro de sua manifestação na Plataforma Fala.Br, fornecendo o protocolo e a chave de acesso para o acesso da resposta na aba “consultar protocolo”.

O SIC do IF Sudeste MG, em consonância com o Art.11 da LAI e Art.15 do Decreto Nº 7.724/2012, sempre que possível, deverá dar acesso imediato à informação ou, no máximo, até 20 (vinte dias) prorrogáveis por mais 10 (dez) dias.

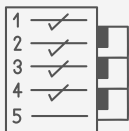
Com vistas ao rápido atendimento da demanda, é importante destacar que sobre a disponibilização de documentos e informações, caso estes estejam em transparência ativa, ou seja, caso estejam disponíveis ao público, em formato impresso ou eletrônico, devem ser informados ao cidadão, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir os referidos documentos ou informações. Esta hipótese pode ser exemplificada com o envio do link da página em que se encontra a informação acompanhado, se for o caso, das instruções para consulta.

O SIC negará o acesso à informação, conforme disposto no Art. 13 do Decreto 7.724/2012 (art. 13), quando o pedido for: genérico ou desproporcional ou desarrazoado ou que exija trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.



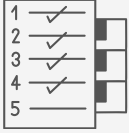
Pedido Genérico

Aquele que não descreve de forma delimitada, isto é, especificando quantidade, período temporal, localização, sujeito, recorte temático, formato, dentre outros, o objeto do pedido de acesso à informação, o que impossibilita a identificação e a compreensão do objeto da solicitação.



Pedido Desproporcional

É aquele que compromete a realização das atividades rotineiras do órgão ou do setor respondente, acarretando prejuízo injustificado aos direitos de outros solicitantes. Para assim identificá-lo o órgão precisa: a) Estimar o quantitativo/volume de documentos a serem disponibilizados; b) Avaliar qual é a dificuldade técnica-operacional na busca e organização da informação; c) Estimar as horas de trabalho necessárias para o atendimento do pedido; d) Verificar o percentual de servidores do órgão/setor que seriam dedicados ao fornecimento da informação (número de servidores necessários para o atendimento do pedido em relação ao número de servidores existentes no setor).



Pedido Desarrazoado

È aquele que se caracteriza pela desconformidade com os interesses públicos do Estado em prol da sociedade, como a segurança pública, a celeridade e a economicidade da administração pública e por trabalho adicional, ou seja, pedidos que exijam coleta, o agrupamento e a análise de documentos ou mesmo formatação de conteúdo de forma específica para o usuário.

2. Dos Critérios a Serem Considerados na Análise dos Pedidos de Acesso à Informação


2.1. Do Aceite do Pedido de Informação

Nesta etapa do fluxo o (a) gestor (a) do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) analisará o pedido de acesso à informação, considerando os seguintes critérios:




Se o pedido de acesso à informação é, de fato, para o IF Sudeste MG. Pode ocorrer do (a) cidadão (ã), confundir ao protocolar o seu pedido e solicitar informações de outros órgãos. Neste caso a demanda é encaminhada ao órgão que detém a informação, conforme demonstrado na Figura 2.

Já foi protocolado para o IF Sudeste MG, um pedido de acesso à informação, sobre dados do IFMG. Supõe-se que o (a) cidadão (ã) tenha confundido as siglas, ao cadastrar seu pedido na plataforma Fala.BR, uma vez que a sigla do nosso instituto é IFMGSE.



Se o pedido é de acesso à informação. O (A) cidadão (ã) poderá confundir o objeto de sua manifestação e apresentar matérias de outras naturezas. O mais comum é apresentar uma **solicitação** ao invés de pedido de acesso à informação a que tem direito conforme previsto no artigo 7º da Lei Nº12.527/2011 (LAI). Neste caso trata-se de assuntos que devem ser tratados pela Ouvidoria-Geral do IF Sudeste MG. Cabe ao (a) gestor (a) SIC fazer a mudança de tipo na Plataforma Fala.BR, conforme demonstrado na Figura 3. A modificação de tipo somente pode ser realizada pelo titular da Ouvidoria.

Vale ressaltar que a Ouvidoria-Geral do IF Sudeste MG recebe, também, reclamações, sugestões, comunicações, elogios e denúncias. Um exemplo simples é o (a) cidadão (ã) protocolar como Acesso à Informação, ao invés de Solicitação, a disponibilização de seu diploma ou certificado.



Se a informação está em transparência ativa o SIC tomara as providências de envio da informação, conforme descrito no item 1 deste manual.

Encaminhar Manifestação

Teor

Resumo [REDACTED]

Fale aqui [REDACTED]

Proposta de melhoria

Anexos Originais
Não foram encontrados registros.

Manifestação

Tipo de manifestação Acesso à Informação
Sugestão Fala.BR IA
O algoritmo de inteligência artificial apresenta uma sugestão baseada no texto da manifestação. Antes de alterar o tipo confira se o sugerido está correto. A decisão final é sempre do analista do ouvidoria ou SIC.

Número 23546 [REDACTED] 3023-44
Esfera Federal
Órgão destinatário IFMG/SE - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais
Órgão de interesse

Encaminhar

Esfera * Federal
Digite o nome do Órgão

Órgão destinatário *

Texto de notificação ao órgão destinatário *

Texto de notificação ao usuário *

[Encaminhar](#)
[Próximo](#)
[Voltar](#)

Figura 2: Procedimento, na plataforma Fala.BR, de encaminhamento de manifestação para outros órgãos.

Alterar Tipo da Manifestação

Teor

Resumo [REDACTED]

Fale aqui [REDACTED]

Anexos Originais
Não foram encontrados registros.

Alterar Tipo

Tipo * Solicitação
A alteração do tipo implica em tratar a manifestação sobre suas normas específicas. Se é possível alterar para os tipos configurados para o órgão desta manifestação desde que a manifestação não esteja concluída ou arquivada. Para acesso à informação a alteração deve ser solicitada nos 5 dias após recebida pelo órgão. Não é possível alterar para solicitação.

[Alterar tipo](#)
[Encaminhar](#)
[Voltar](#)

Figura 3: Procedimento, na plataforma Fala.BR, de alteração de tipo de manifestação.

2.2. Das Negativas ao Pedido de Acesso à Informação

Nesta etapa do fluxo o (a) gestor (a) do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) analisará o pedido de acesso à informação, considerando os seguintes critérios:



Se a informação é de acesso restrito por se tratar de informação pessoal ou outra imposição legal. Informações pessoais, de acordo com o artigo 31 da LAI, se referem a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, o pedido será negado, exceto quando vier com autorização legal ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem.

Informações funcionais são, via de regra públicas (STF - Suspensão de Segurança 3.902-4/SP), ainda que pessoais, no sentido amplo. Assim, o Gestor SIC deve estar atento (a) às solicitações que versem sobre dados de servidores!



Se o pedido é genérico ou desproporcional ou desarrazoado ou exige um trabalho adicional, conforme disposto no Decreto N° 7.724/2012 e descrito no item 1 deste manual, o pedido será negado.

2.3. Da Análise da Resposta enviada pelo Respondentes



Verificar se a resposta contempla o pedido de acesso à informação protocolado pelo (a) cidadão (ã). Caso observe que não, será necessário devolver ao setor para sua reformulação.



Verificar se a resposta apresenta linguagem urbana e cidadã, dentre elas, ser direta, assertiva, com uso de voz ativa. Em [https://bibliotecadigital.economia.gov.br/bitstream/77/610/1/linguagem_cidada - versao final web.pdf](https://bibliotecadigital.economia.gov.br/bitstream/77/610/1/linguagem_cidada_-_versao_final_web.pdf) há um manual simples que pode ser utilizado como referência. Caso contrário é necessário ajustar a linguagem antes de enviar ao (a) cidadão (ã).

3. Do Diagrama do Pedido de Acesso à Informação e dos Elementos do Processo

O fluxo de manifestações referente ao acesso à informação no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste Minas Gerais, representado pela Figura 4 envolve os seguintes atores: O manifestante que é a pessoa física ou jurídica, que pede acesso à informações do IF Sudeste MG, representado pelo Serviço de Informação ao Cidadão, cuja responsabilidade foi descrita no item 1 e o setor respondente, que poderá ser, de acordo com a natureza da demanda, a Chefia de Gabinete e/ou as Pró-reitorias e/ou as Diretorias Sistêmicas e/ou as Diretorias de unidades e/ou Coordenações da reitoria ou unidades acadêmicas.

O fluxo de manifestações envolve duas etapas: o Fluxo ordinário no qual a resposta ao solicitante do acesso à Informação ocorrerá, até 20 (vinte) dias com prorrogação possível em até 10 (dez) dias, totalizando 30 (trinta) dias. O solicitante, poderá, no caso de não ter seu pedido total ou parcialmente atendido recorrer em 1ª e 2ª segunda instância.

O SIC encaminhará o recurso, em 1ª instância ao respondente hierarquicamente superior àquele do fluxo ordinário, que possui 05 (cinco) dias para responder. No caso em que o superior mantiver a resposta enviada (desprovimento do recurso), poderá o requerente apresentar recurso no prazo de dez dias, contado da ciência da decisão, à autoridade máxima do órgão ou entidade (2ª instância), que deverá se manifestar em 05 (cinco) dias contados do recebimento do recurso.

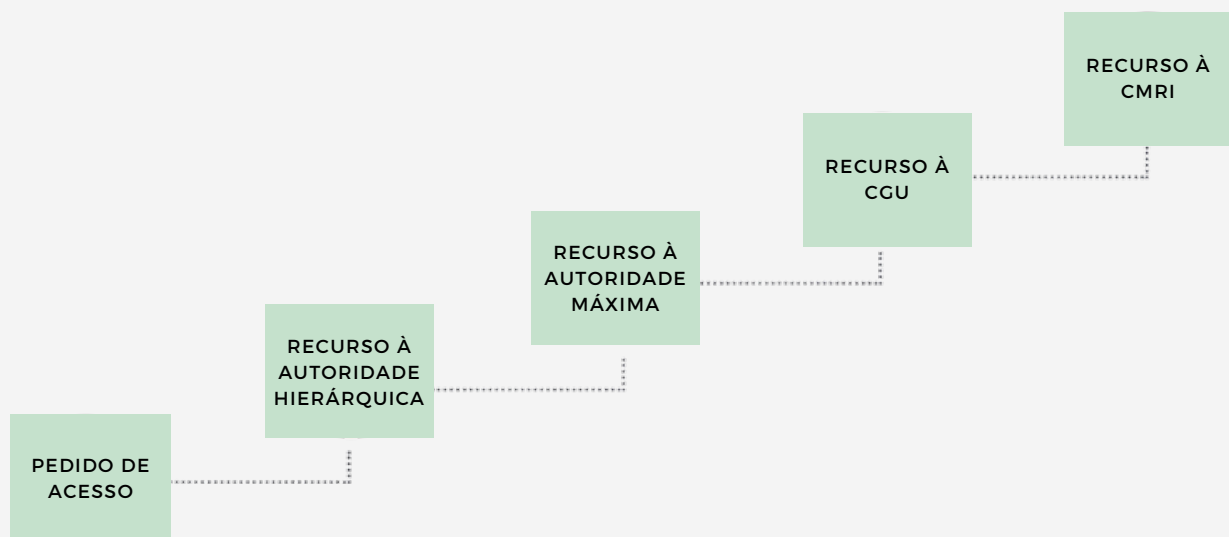


Figura 4: Representação das instâncias de recurso

No Quadro 1 estão descritos os elementos que compõem o fluxo de pedidos de acesso à informação no âmbito do IF Sudeste MG.

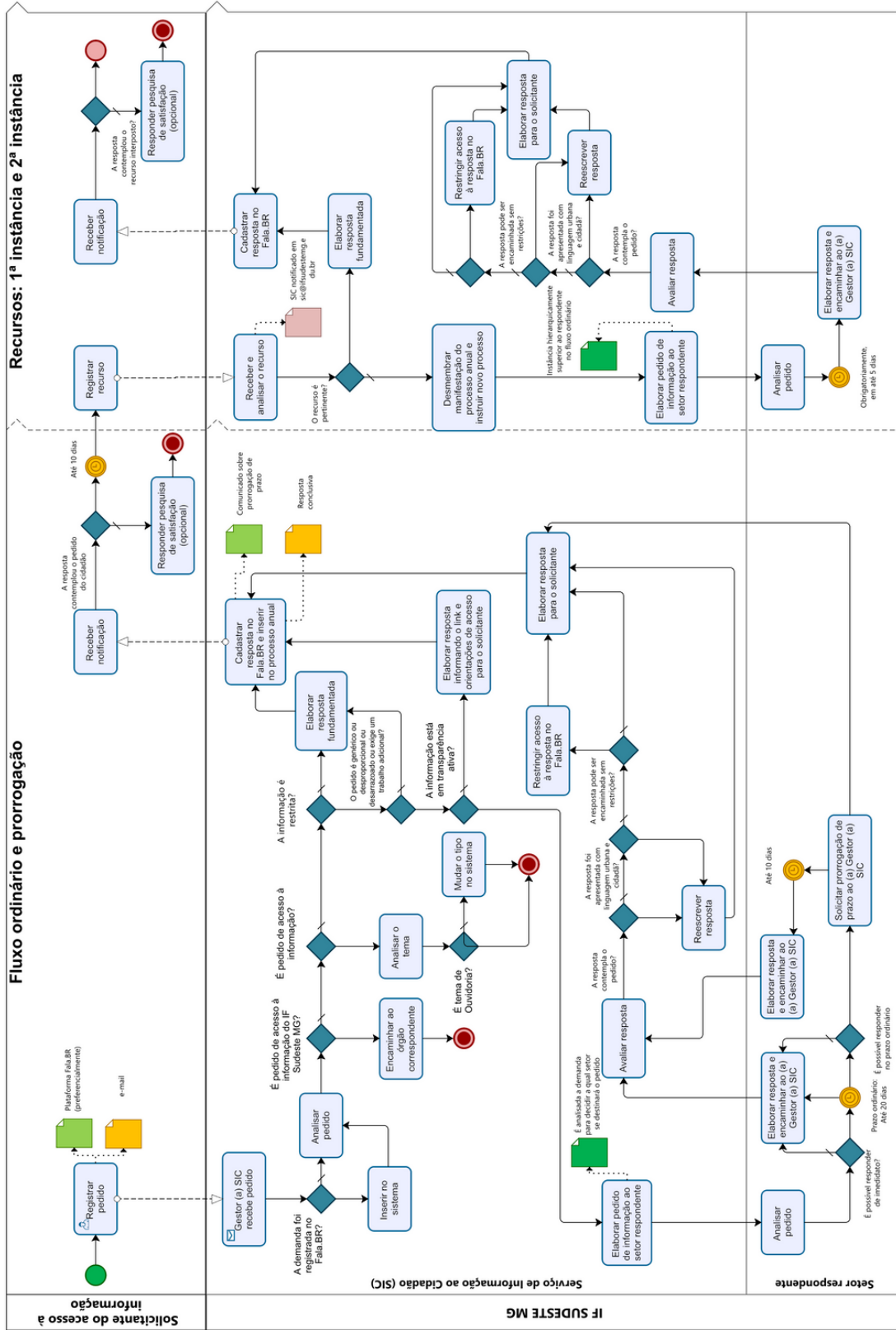


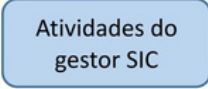


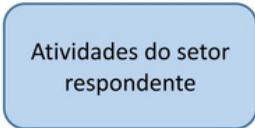





Figura 5: Representação do Fluxo de Manifestações referente à Solicitação do acesso à Informação no âmbito do IF Sudeste MG.



QUADRO 1: DESCRIÇÃO DOS ELEMENTOS DO FLUXO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Elemento do Processo	Descrição do elemento
	Indica o <u>início do processo</u> .
	<p>Indica as atividades a serem executadas pelo manifestante, sendo elas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 - Apresentar pedido de acesso à informação, preferencialmente, por meio da Plataforma Fala.BR (https://falabr.cgu.gov.br). No entanto, poderá apresentar, também, pelo e-mail (sic@ifsudestemg.edu.br). 2 – Receber a resposta ao pedido de acesso à informação. 3 – Responder a pesquisa de satisfação (opcional). 4 – Registrar recurso junto ao órgão, na Plataforma Fala.BR, quando a resposta apresentada pelo IF Sudeste MG não lhe parecer satisfatória.
	<p>Indica as atividades a serem executadas pelo gestor (a) do SIC, sendo elas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 - Receber o pedido de acesso à informação. Sendo esta feita por e-mail, solicitar ao manifestante, que o cadastre na Plataforma Fala.BR, informando suas vantagens em relação aos prazos a serem cumpridos e tramitações no órgão e na Controladoria-Geral da União (CGU), quando for o caso. 2 - Analisar o pedido para a tomada de decisão de acordo com os critérios descritos no item 3 deste manual. 3 – Analisar a resposta encaminhada pelo setor respondente. 4 – Elaborar respostas fundamentadas e cadastrar na Plataforma Fala.BR. 5 – Analisar e encaminhar, se for o caso, os pedidos de recurso em 1ª e 2ª instâncias. 6 - Registrar o pedido de acesso à informação, as solicitações de informações aos setores (quando for o caso) e as informações prestadas no Processo Anual, aberto no Sistema Integrado de Gestão (SIG/SIPAC), conforme orientações descritas no Procedimento Padrão de Documento Arquivístico (PPDA). 7 - Registrar o recursos interpostos, as solicitações de informações aos setores (quando for o caso) e as informações prestadas no Processo Anual, aberto no Sistema Integrado de Gestão (SIG/SIPAC), conforme orientações descritas no Procedimento Padrão de Documento Arquivístico (PPDA).

QUADRO 1: continuação...

Elemento do Processo	Descrição do elemento
 <p>Atividades do setor respondente</p>	<p>Indica as atividades a serem executadas pelo setor respondente, sendo elas:</p> <p>1 – Analisar o pedido de acesso à informação, verificando se o pedido é, de fato, da natureza de suas atividades.</p> <p>2 – Caso o pedido seja da natureza de suas atividades, apurar as informações, de imediato ou dentro do prazo ordinário previstos na LAI.</p> <p>3 – Responder para o SIC cadastrando a informação no SIPAC.</p>
	<p>Gateway exclusivo que indica que o fluxo segue, apenas, um dos seguintes caminhos de acordo com os critérios de avaliação descritos no item 3 deste manual.</p>
	<p>Indica fluxo habitual em que a resposta às perguntas é SIM.</p>
	<p>Indica fluxo em que a resposta às respostas às perguntas é NÃO.</p>
	<p>Indica que o <u>fim do processo</u>.</p>
	<p>Indica o <u>prazo máximo</u> de resposta ao pedido de acesso à informação.</p>

4. Dos Procedimentos no Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC)

Os pedidos de acesso à informação protocolados na plataforma Fala.BR assim como as solicitações encaminhadas aos setores, quando for o caso, e as informações prestadas ao (a) cidadão (ã) serão registradas em Processo Administrativo Anual (PAA), aberto no SIPAC, conforme o Procedimento Padrão de Documento Arquivístico (PPDA) apresentado no Quadro 2.

O PPDA será instruído com os seguintes documentos: Termo de Abertura; Solicitações de Informações encaminhadas aos setores, quando for o caso; Relatório de Atividades e Termo de Encerramento. Ao processo poderá ser acrescentado a Solicitação do Pedido de Acesso à Informação, extraída da plataforma Fala.BR.

O registro dos documentos supracitados no PAA será realizado, de preferência, por meio documento nato digital, no próprio processo ou como documento avulso.

A tramitação do pedido de acesso à informação ocorrerá da seguinte forma:

1 – O (A) Gestor (a) SIC cadastrará e encaminhará ao setor respondente, via SIPAC e quando for o caso, a Solicitação de Informações (tipo de documento) que conterá, no mínimo:

- A) A descrição da informação requerida pelo (a) cidadão (a);
- B) O número do protocolo (NUP) Fala.BR do pedido de acesso à informação;
- C) O prazo máximo de análise por parte do respondente conforme item 2 e o prazo ordinário máximo de prestação da (s) informação(ões) requerida (s) e;
- D) A forma de apresentação da resposta.

Conforme art. 15, II, da Resolução CONSU 03/2021 (Regulamento Próprio da Ouvidoria Pública do IF Sudeste MG), os pedidos de acesso não encaminhados sem a identificação do solicitante. A identificação somente ocorrerá nos casos em que se fizer necessário para o atendimento de demandas que requeiram acesso à informações pessoais do próprio solicitante.

2 - O setor respondente fará a leitura da “Solicitação de Informação” e, no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, deverá informar ao (a) Gestor (a), por documento eletrônico, despacho, que:

- A) não possui a (s) informação(ões) requerida (s) ou;
- B) possui parte da (s) informação(ões) requerida (s), indicando-as. Neste caso, poderá informar, caso saiba, o setor que detém a informação.

3 - O setor respondente registrará a resposta à Solicitação de Informações, no máximo, até o prazo ordinário informado no documento. A resposta será cadastrada, no SIPAC, como Informações (tipo de documento) e encaminhada ao (a) Gestor (a) SIC, cabendo ao respondente verificar a necessidade ou não de tarjamento de informações em atendimento a dispositivos legais que restrição de acesso às informações ou dados.

É facultado ao respondente solicitar ao SIC prorrogação de 10 dias para responder. A solicitação poderá ser realizada por e-mail, com as justificativas devidas.

4 - O (A) Gestor (a) SIC fará a inserção de todos os documentos no processo após a finalização da manifestação na plataforma Fala.BR.

5 – Caso o (a) cidadão (ã) interponha recurso contra a informação apresentada caberá o Gestor SIC instaurar o processo de recurso, conforme Quadro 03, desde que o recurso não tenha como respondente o Ouvidor(a)-Geral.

QUADRO 2: PROCEDIMENTO PADRÃO DE DOCUMENTO ARQUIVÍSTICO - PPDA

1 – Tipo de processo		Processo de acompanhamento do atendimento ao cidadão*					
2 - Assunto do processo: 002.12							
3 - Unidades Interessadas: [Serviço de Informação ao cidadão]							
4 – Assunto Detalhado: [Pedido de acesso à informação do ano (xxxx)]							
5 – Natureza do processo: OSTENSIVO							
6 – Observação:							
DOCUMENTOS ASSOCIADOS							
ITEM	TIPO DE DOCUMENTO	NATUREZA	FORMA	RESPONSÁVEL	RESTRIÇÃO DE PRODUÇÃO	MODELO	OBS
01	Termo de abertura	Ostensivo	Nato digital	Serviço de Informação ao cidadão	Não	Sim, unidade	Texto com informações ou justificativa para abertura do processo.
02	Solicitação de informações	Ostensivo ou Restrito	Nato digital	Serviço de Informação ao cidadão	Não	Sim, unidade	
03	Informações	Ostensivo ou Restrito	Nato digital PDF/A	Serviço de Informação ao cidadão	Não	Sim, unidade	Setor requerido cadastra o documento avulso e o SIC faz a juntado no processo.
04	Relatório de atividades	Ostensivo	PDF/A	Serviço de Informação ao cidadão	Não	Não	
05	Termo de encerramento	Ostensivo	Nato digital	Serviço de Informação ao cidadão	Não	Sim, unidade	

* Processo anual para todas as demandas e respostas. Quando houver recurso, fazer desmembramento do documento e utilizar o mesmo tipo de processo.

QUADRO 3: PROCEDIMENTO PADRÃO DE DOCUMENTO ARQUIVÍSTICO - PPDA

1 – Tipo de processo		Processo de Acompanhamento do atendimento ao cidadão e recurso					
2 - Assunto do processo: 002.11 3 - Unidades Interessadas: [Serviço de Informação ao Cidadão] 4 – Assunto Detalhado: Recurso X (protocolo Fala.Br) 5 – Natureza do processo: OSTENSIVO 6 – Observação:							
DOCUMENTOS ASSOCIADOS							
ITEM	TIPO DE DOCUMENTO	NATUREZA	FORMA	RESPONSÁVEL	RESTRIÇÃO DE PRODUÇÃO	MODELO	OBS
01	Termo de abertura	Ostensivo	Nato digital	Serviço de Informação ao Cidadão	Não	Sim, unidade.	
02	Solicitação de Pedido de Acesso à Informação	Ostensivo ou restrito	PDF	Serviço de Informação ao Cidadão	Não	Não	Pedido retirado do FalaBR
03	Recurso	Ostensivo ou restrito	PDF	Serviço de Informação ao Cidadão	Não	Não	Recurso interposto no FalaBR
04	Solicitação de Informações	Ostensivo ou restrito	Nato Digital	Serviço de Informação ao Cidadão	Não	Não	Solicita análise da autoridade hierarquicamente superior.
05	Despacho Decisório	Ostensivo ou restrito	Nato Digital	Setor respondente	Não	Não	Setor respondente, na figura hierarquicamente superior, julga o recurso.
06	Recurso	Ostensivo ou restrito	PDF	Serviço de Informação ao Cidadão	Não	Não	Novo recurso retirado do FalaBR
07	Solicitação de Informações	Ostensivo ou restrito	Nato Digital	Serviço de Informação ao Cidadão	Não	Não	Solicita análise da autoridade máxima do órgão
08	Despacho Decisório	Ostensivo ou restrito	Nato Digital	Setor respondente	Não	Não	A autoridade máxima do órgão responde ao recurso.
09	Informações	Ostensivo ou restrito	PDF	Serviço de Informação ao Cidadão	Não	Não	No caso de novo recurso para a CGU e ocorra solicitação de esclarecimentos.
10	Informações	Ostensivo ou restrito	Nato Digital	Serviço de Informação ao Cidadão ou setor respondente	Não	Não	Informações complementares para a CGU.
11	Informações	Ostensivo ou restrito	PDF	Serviço de Informação ao Cidadão	Não	Não	Decisão da CGU.
12	Termo de encerramento	Ostensivo	Nato Digital	Serviço de Informação ao Cidadão	Não	Sim, unidade.	

5. Referências

BRASIL. GESPÚBLICA. Programa Nacional e Gestão Pública e Desburocratização *Fugindo do “burocratês”: como facilitar o acesso do cidadão ao serviço público*, Brasília 2016, disponível em https://bibliotecadigital.economia.gov.br/bitstream/777/610/1/linguagem_cidada_-_versao_final_web.pdf. Acesso em ago. 2023.

BRASIL. MFTCGU. *Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública*. 2 ed. Rev. Atu. Ampli. 2016. Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/29957>. Acesso em jan. 2024.

_____. *Decreto Nº 7.724, de 16 de maio de 2012*. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Brasília, mai. 2012.

_____. *Lei Nº12.527, de 18 de novembro de 2011*. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, nov. 2011.

