



MINISTÉRIO DAS CIDADES
Ouvidoria
Serviço de Informação ao Cidadão

Nota Informativa nº 6/2025/OUV-MCID

FLUXO DESCRITIVO E PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E RECURSOS DELES DERIVADOS

Trata a presente orientação da necessidade de conhecimento e observância dos procedimentos de atendimento aos pedidos de acesso à informação e recursos registrados pelo cidadão, com base na Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011), que regula o direito de acesso a informações previsto no inciso XXXIII do Artigo 5º, da Constituição Federal, promovendo a transparência, o controle social e a maior participação social nos assuntos públicos.

1. BASE JURÍDICA

[Lei nº 12.527/2011](#): Lei de Acesso à Informação - LAI: Garante o direito de qualquer pessoa de pedir informações públicas.

[Decreto nº 7.724/2012](#): Decreto que regulamenta a Lei nº 12.527/2011.

[Lei nº 13.460/2017](#): Lei de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos: Foca nos direitos dos usuários de serviços públicos e na atuação das ouvidorias.

[Portaria MCID nº 108/2023](#): Regulamenta detalhadamente o funcionamento da Ouvidoria e define os protocolos para tratamento de manifestações cidadãs e pedidos de acesso à informação.

2. FLUXO DESCRITIVO DO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Etapa 1: Registro e Análise Inicial do Pedido

Cadastro do Pedido: O pedido é registrado no Fala.BR. Isso pode ser feito diretamente pelo interessado ou, se o pedido for recebido por outros canais (e-mail, ofício, presencialmente), o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/MCID) realiza o cadastro em nome do requerente.

Análise de Competência e Disponibilidade: O SIC/MCID inicia um processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para o pedido. Nessa fase, são realizadas duas verificações:

a) **Competência:** Avalia-se se o MCID é o órgão competente para fornecer a informação solicitada. Se não for, o pedido é encaminhado ao órgão responsável ou o requerente é orientado sobre como proceder.

b) **Disponibilidade Imediata:** Verifica-se se a informação já está disponível de forma direta e pode ser enviada ao requerente de imediato.

Encaminhamento à Área Técnica: Se a informação não estiver disponível de imediato, o SIC/MCID identifica e encaminha o pedido, via SEI, à área técnica por tratar do assunto. A partir deste encaminhamento, inicia-se a contagem do prazo de 15 dias para a resposta.

Possibilidade de Prorrogação de Prazo: Caso a área técnica responsável necessite de tempo adicional para coletar ou analisar a informação, ela pode solicitar a prorrogação do prazo por mais 10 dias, mediante justificativa formal. O requerente é notificado sobre essa prorrogação.

Etapa 2: Elaboração e Publicação da Resposta

Resposta da Área Técnica: A área técnica elabora a resposta e a envia ao SIC/MCID por meio do processo no SEI.

Revisão e Adequação da Resposta: O SIC/MCID desempenha um papel de controle de qualidade, revisando a resposta recebida. Se a resposta precisar de ajustes, correções ou complementações, o pedido é devolvido à área técnica com as devidas orientações.

Análise de Clareza e Linguagem: Antes da publicação, o SIC/MCID promove, caso necessário, adequações na redação da resposta para garantir que a linguagem seja simples, clara e objetiva, facilitando a compreensão pelo cidadão, sem comprometer a precisão técnica.

Publicação Final: Com a resposta finalizada e revisada, o SIC/MCID a publica oficialmente na Plataforma Fala.BR, concluindo o ciclo do pedido inicial.

3. RECURSOS DE 1ª INSTÂNCIA - AUTORIDADE HIERARQUICAMENTE SUPERIOR

0.1. Quando a resposta inicial a um pedido de acesso à informação não é satisfatória, o cidadão pode apresentar um recurso. Esse **primeiro recurso** é direcionado à **autoridade hierarquicamente superior** a área responsável pela elaboração da resposta inicial.

0.2. A análise do recurso deve ser feita em **5 dias**, sem possibilidade de prorrogação. O processo segue os seguintes passos:

a) O SIC/MCID encaminha o recurso à unidade administrativa que elaborou a resposta original. Essa unidade deve organizar o processo para que a autoridade superior o avalie.

b) A autoridade superior analisa o recurso, elabora uma proposta de resposta e a devolve ao SIC/MCID dentro do

prazo.

c)O SIC/MCID recebe a proposição de resposta **assinada pela autoridade hierarquicamente superior a que emitiu a primeira resposta;**

d)A resposta é revisada para garantir sua qualidade e, se necessário, recebe ajustes ou complementações.

e)O SIC/MCID publica a resposta final ao recurso de 1ª instância no Fala.BR.

4. RECURSOS DE 2ª INSTÂNCIA - MINISTRO DE ESTADO DAS CIDADES

4.1. Ainda insatisfeito, o cidadão pode apresentar um 2ª recurso, que será avaliado no âmbito do MCID. Esse recurso é dirigido ao Ministro das Cidades.

4.2. Trata-se de mais uma possibilidade de recurso que ocorre no âmbito interno do Ministério.

4.3. Assim como no recurso anterior, o prazo para o cidadão recorrer é de 10 dias e o Ministro das Cidades tem 5 dias para dar uma decisão, seguindo as etapas:

a)O SIC/MCID recebe o recurso e o envia para a unidade que respondeu ao primeiro recurso. Essa unidade reúne as informações necessárias para ajudar na decisão da autoridade máxima.

b)A unidade analisa o recurso, prepara uma proposta de resposta e a devolve ao SIC/MCID no prazo estipulado.

c)O SIC/MCID revisa a proposta de resposta para garantir sua qualidade e faz ajustes, se necessário.

d)O SIC/MCID prepara uma Nota Informativa e um Despacho de Resposta, que são enviados junto com a proposta de resposta para o Ministro das Cidades.

e)Após a deliberação do Ministro, o SIC/MCID publica a resposta final no sistema Fala.BR.

5. RECURSO DE 3ª INSTÂNCIA - CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO - CGU

Se a insatisfação persistir, o cidadão pode apresentar um 3º recurso. Diferente dos anteriores, este será analisado por uma autoridade externa ao órgão questionado: a Controladoria-Geral da União (CGU).

Para tomar a sua decisão, a CGU pode solicitar esclarecimentos ou informações complementares ao Ministério das Cidades, que, por meio do SIC/MCID, pedirá à área que deu a resposta original que forneça os dados necessários dentro do prazo estabelecido pela Controladoria.

5.1. A CGU pode tomar 05 tipos de decisão, após receber um recurso de acesso à informação:

Os cinco tipos de decisão



6. RECURSO DE 4ª INSTÂNCIA - COMISSÃO MISTA DE REAVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES - CMRI

A Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI) é a 4ª e última instância administrativa para recursos sobre acesso à informação.

A própria CGU fica responsável por preparar e encaminhar o recurso à CMRI. A Comissão, então, tem até a terceira reunião ordinária subsequente à apresentação do recurso para tomar a sua decisão.

A CMRI é um órgão colegiado, criado pela Lei de Acesso à Informação, e é composta por representantes de 10 órgãos do governo. Assim como no recurso de 3ª instância, a Comissão pode pedir informações adicionais ao Ministério das Cidades para fundamentar sua decisão final.

7. ORIENTAÇÕES FINAIS

7.1. Diante do exposto, visando a uma melhor observância das obrigações de transparência passiva trazidas pela Lei nº 12.527/2011 e pelo Decreto nº 7.724/2012, a Ouvidoria do Ministério das Cidades ORIENTA que a área técnica, ao receber o pedido de acesso à informação, deverá avaliar o teor da solicitação e, caso o assunto não seja de responsabilidade da unidade, a demanda deverá ser devolvida pelo ponto-focal ao SIC, no prazo de 1 (um) dia útil, com a indicação da unidade competente pelo tema, quando possível.

7.2. A área administrativa tem o prazo de 15 dias para preparar a resposta e disponibilizar para a Ouvidoria e pode, até a referida data requerer a prorrogação do prazo com apresentação da devida justificativa.

7.3. As respostas devem ser formuladas de forma objetiva, clara e acessível em linguagem cidadã, com a utilização de termos técnicos somente quando necessária ao entendimento do assunto abordado,

descrição de siglas por extenso, oferecimento de passo-a-passo para busca de informações em links internos e externose utilização de referências legais com a contextualização de sua aplicação na orientação informada.

7.4. Em caso de negativas de acesso à informação, cabe à área responsável apresentar a hipótese que justifica a negativa de acesso, de acordo com as legislações:

- a) **pedidos genéricos** - conforme Art. 13 do Decreto 7.724/2012;
- b) **desproporcionais ou desarrazoados** - conforme Art. 13 do Decreto 7.724/2012;
- c) **que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade** - conforme Art. 13 do Decreto 7.724/2012;
- d) **informação sigilosa classificada** - conforme Arts. 23 e 24 da Lei 12.527/2011;
- e) **dados pessoais** - conforme Art. 31 Lei 12.527/2011, combinado com os Arts. 55 a 62 do Decreto 7.724/2012;
- f) **informação sigilosa de acordo com legislação específica** - conforme Art. 6º do Decreto 7.724/2012;
- g) **pedido incompreensível** - conforme Art. 12, inciso III, do Decreto 7.724/2012; e
- h) **processo decisório em curso** - conforme Art. 20, caput, do Decreto 7.724/2012.

7.5. Informa-se que, conforme artigo 7º da LAI, parágrafo 4º, a negativa de acesso deve ser fundamentada.

7.6. Cabe à unidade responsável pela gestão/custódia/armazenamento da informação solicitada elaborar resposta indicando a existência de informações restritas, bem como proceder com o tarjamento de informações, quando for o caso.

7.7. A Ouvidoria do Ministério das Cidades emitiu orientação por meio da Nota Informativa nº 4/2025/OUV-MCID (SEI 5872593), em 30/06/2025, sobre hipóteses de sigilo e restrição de acesso previstas na LAI, no âmbito do processo SEI nº 80000.004153/2025-21.

7.8. Não há possibilidade de prorrogação de recursos, que tem contagem de prazo em dias corridos.

7.9. Assim, a fim de melhor atender as demandas solicitadas pelo cidadão, conforme preceituam a Lei nº 12.527/2011 e o Decreto nº 7.724/2012, a Ouvidoria realiza os seguintes procedimentos:

- a) **Identificação da competência:** primeiro, o SIC/MCID verifica se a demanda é de competência do Ministério.
- b) **Encaminhamento para outra Ouvidoria (via Fala.BR):** caso a demanda seja de competência de outro órgão/entidade e a ouvidoria desse órgão esteja integrada à Plataforma Fala.BR, o SIC/MCID fará o encaminhamento direto por meio da plataforma.
- c) **Resposta direta, se cabível:** se o MCID for competente para prestar a informação e houver uma resposta padronizada ou informação que já foi amplamente esclarecida em outros questionamentos, a Ouvidoria pode responder ao cidadão diretamente.
- d) **Orientação e direcionamento:** se a informação ou a providência deve ser obtida em outro órgão ou esfera de governo, a Ouvidoria

orienta o cidadão sobre onde ele pode obter a informação desejada.

e) **Encaminhamento para as áreas técnicas internas:** em última instância, quando as opções anteriores não se aplicam e a demanda exige uma análise aprofundada ou uma providência específica que somente uma área técnica do Ministério pode oferecer, a Ouvidoria encaminha a manifestação para que o setor competente providencie a resposta.

f) **Análise da resposta apresentada:** antes da inserção da resposta no Fala.BR, a Ouvidoria verifica se todos os pontos requeridos pelo solicitante foram atendidos. Se a resposta estiver incompleta, o pedido é devolvido para área responsável, com sugestão de que seja alterada/complementada, conforme solicitado pelo cidadão. Se a resposta atender todos os critérios, é imediatamente inserida no Fala.BR para publicação.

g) **Ciência à AMLAI:** o teor dos recursos de 1ª a 4ª Instância, bem como o descumprimento dos prazos de resposta pelas unidades do Ministério serão cientificados à Autoridade de Monitoramento da LAI no âmbito do MCID.

0.3. Destacamos que o Serviço de Informação ao Cidadão e a Ouvidoria são canais diferentes, mas muitas vezes trabalham em conjunto dentro de um mesmo órgão, como no caso do MCID.

0.4. Enquanto o SIC é a unidade responsável por atender aos pedidos de informação baseados na Lei de Acesso à Informação, a Ouvidoria lida com manifestações mais amplas, como sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias sobre os serviços prestados pelo órgão.

0.5. No contexto do Ministério das Cidades, o SIC/MCID atua dentro da estrutura da Ouvidoria, tratando os pedidos de informação na Plataforma Fala.BR, a mesma utilizada para o tratamento de manifestações de ouvidoria. Essa integração facilita a vida do cidadão, que pode usar um único canal para diferentes tipos de demandas.

7.10. Assim, como padronização, foram criadas caixas específicas, no SEI, para trâmite dos pedidos de acesso à informação e recursos resultantes, de forma que todos os processos, após tratamento pelas áreas, devem ser tramitados para a caixa do "SIC-MCID".

8. CONCLUSÃO

8.1. Diante do exposto, para atender adequadamente aos pedidos de acesso à informação, a Ouvidoria do Ministério das Cidades orienta que as unidades tenham ciência sobre o fluxo descritivo e procedimentos de atendimento aos pedidos de acesso à informação e recursos deles derivados, em especial, no tocante às atribuições que envolvem a participação das unidades deste Ministério.

8.2. Assim, com o objetivo de disseminar o conhecimento sobre a importância da Lei de Acesso à Informação no âmbito interno do Ministério das Cidades e nas Ouvidorias das Entidades Vinculadas (integrantes do Comitê das Ouvidorias das Entidades Vinculadas), a Ouvidoria do Ministério das Cidades apresenta essas orientações, com o objetivo de que sejam amplamente divulgadas em suas respectivas unidades.

8.3. À consideração da Ouvidora do Ministério das Cidades.

TOLEDO DA SILVA

Assessora Técnica de Proteção de Dados e Acesso à Informação
Coordenador de Proteção de
Dados e Acesso à Informação

De acordo. **Ao Gabinete do Ministro, à Secretaria Executiva, à Corregedoria, às Assessorias Especiais, à Consultoria Jurídica, às Secretarias Nacionais do Ministério das Cidades e ao Comitê das Ouvidorias das Entidades Vinculadas ao Ministério das Cidades** para conhecimento e **ampla divulgação**, no âmbito das respectivas áreas, do teor da presente Nota Informativa.

Atenciosamente,

GRAYCE MARTINS DA SILVA GONÇALVES
Ouvidora do Ministério das Cidades



Documento assinado eletronicamente por **João Pedro Toledo da Silva, Coordenador de Proteção de Dados e Acesso à Informação**, em 14/08/2025, às 17:00, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Elaine dos Santos Queiroga, Assessor(a) Técnico(a) Especializado(a) da Ouvidoria**, em 14/08/2025, às 17:22, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Grayce Martins da Silva Gonçalves, Ouvidora do Ministério das Cidades**, em 14/08/2025, às 17:27, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5945599** e o código CRC **E77B9AD6**.