

	REQUISITOS DE GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES À LAI	NORMA N.º NIG-OUVID-012	REV. N.º 01
		PUBLICADO EM ABR/2022	PÁGINA 1/12

SUMÁRIO

- 1 Objetivo**
- 2 Campo de aplicação**
- 3 Responsabilidade**
- 4 Documentos de referência**
- 5 Documentos complementares**
- 6 Siglas**
- 7 Termos e definições**
- 8 Requisitos gerais**
- 9 Planejamento**
- 10 Execução**
- 11 Controle**
- 12 Análise crítica e melhoria contínua**
- 13 Histórico da revisão e quadro de aprovação**

1 OBJETIVO

Esta norma estabelece os requisitos para tratamento dos pedidos de informação e recursos, relativos às atividades do Inmetro, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta norma se aplica a todas as UP do Inmetro.

3 RESPONSABILIDADE

A responsabilidade pela elaboração, pela revisão e pelo cancelamento desta Norma é da Ouvidoria do Inmetro.

4 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Apostila de aplicação da LAI	Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal - 4ª Edição. (https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/46641/1/aplicacao_da_lai_2019.pdf)
Decreto nº 7.724/2012	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.
Decreto nº 9.690/2019	Altera o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação.

(continua)

	NIG-OUVID-012	REV. 01	PÁGINA 2/12
---	----------------------	--------------------	------------------------

Lei nº 12.527/2011	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.
Guia de procedimentos	Guia de procedimentos para atendimento à Lei de Acesso à Informação e utilização do Fala.BR (https://www.gov.br/cessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/guias-e-orientacoes/guia-de-procedimentos-para-atendimento-a-lei-de-acesso-a-informacao-e-utilizacao-do-e-sic).
Manual do Fala.BR	Manual do Fala.BR (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual).
Manual do Fala.BR para SICs	Manual do Fala.BR - módulo Acesso à Informação (https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/46648/1/Manual_FalaBr_SIC_versao_2.pdf).

5 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Formulário	Pedido de acesso à informação - pessoa natural.
Formulário	Pedido de acesso à informação - pessoa jurídica.
Lei nº 7.115/1983	Dispõe sobre prova documental nos casos que indica e dá outras providências.
Lei nº 13.460/2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
NIG-Ouvid-013	Gestão das Manifestações Registradas nas Ouvidorias do Inmetro e do Sior.
NIG-Ouvid-009	Classificação da Informação.

6 SIGLAS

As siglas das UP/UO do Inmetro podem ser acessadas em: <http://www.inmetro.gov.br/inmetro/pdf/regimento-interno.pdf>.

CGU	Controladoria-Geral da União
CMRI	Comissão Mista de Reavaliação de Informações
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
GRU	Guia de Recolhimento da União
LAI	Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação
NUP	Número Único de Protocolo
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SIC	Serviço de Informações ao Cidadão

 INMETRO	NIG-OUVID-012	REV. 01	PÁGINA 3/12
--	---------------	------------	----------------

7 TERMOS E DEFINIÇÕES

7.1 Informações

Dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

7.2 Informações do Inmetro

Informações geradas e/ou custodiadas pelas UP/UO do Inmetro na consecução de suas atividades regimentais.

7.3 Documento

Unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato.

Nota - Por conveniência, em alguns casos, o uso feito por esta norma dos termos documento e informação é similar.

7.4 Informação sigilosa

Informação submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquelas abrangidas pelas demais hipóteses legais de sigilo.

7.5 Informação pessoal

Informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem.

7.6 Informação atualizada

Informação que reúne os dados mais recentes sobre o tema, de acordo com sua natureza, com os prazos previstos em normas específicas ou conforme a periodicidade estabelecida nos sistemas informatizados que a organizam.

7.7 Disponibilidade

Conteúdo da informação que pode ser conhecido e utilizado por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados.

7.8 Autenticidade

Conteúdo da informação que tenha sido produzido, expedido, recebido ou modificado por determinado indivíduo, equipamento ou sistema.

	NIG-OUVID-012	REV. 01	PÁGINA 4/12
---	----------------------	--------------------	------------------------

7.9 Integridade

Conteúdo da informação não modificado, inclusive seja na origem, no trânsito e no destino.

7.10 Primariedade

Conteúdo da informação coletado na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.

7.11 Cidadão

Qualquer pessoa, natural ou jurídica, passível de formular pedido de acesso à informação.

7.12 Autoridade de monitoramento da LAI

Autoridade designada pelo Presidente do Inmetro, que deve ser diretamente subordinada a ele, para verificar o cumprimento da Lei na instituição.

7.13 Comissão mista de reavaliação de informações

Órgão colegiado composto por dez ministérios. Atua como última instância recursal administrativa na análise de negativas de acesso à informação.

7.14 Painel lei de acesso à informação

Ferramenta desenvolvida pela CGU para facilitar o acompanhamento do monitoramento e cumprimento da LAI pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal; disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>.

8 REQUISITOS GERAIS

8.1 À autoridade de monitoramento da LAI compete:

- a) assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação;
- b) monitorar a implementação da LAI no Inmetro;
- c) recomendar à Alta Administração do Inmetro as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento da LAI;
- d) orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento da LAI e seus regulamentos;
- e) coordenar a classificação das informações do Inmetro, conforme Decreto Nº 7.724/12 e NIG-Ouvid-009; e
- f) manifestar-se sobre a reclamação apresentada em caso de omissão de resposta ao solicitante.

8.2 Ao serviço de informações ao cidadão (SIC) compete:

- a) atender e orientar o público externo e interno quanto ao acesso à informação;
- b) receber, registrar (quando couber) e acompanhar os trâmites dos pedidos de acesso à informação;
- c) orientar o público interno quanto às previsões de sigilo; e
- d) apoiar operacionalmente a Autoridade de Monitoramento da LAI no exercício de suas competências.

	NIG-OUVID-012	REV. 01	PÁGINA 5/12
---	----------------------	--------------------	------------------------

Nota - Enquanto a estrutura regimental do Inmetro não formalizar o Serviço de Informações ao Cidadão como uma UO, essas competências permanecem associadas à UP Ouvid.

8.3 Ao receber uma manifestação cadastrada como pedido de acesso à informação, o SIC deve verificar, em até 5 (cinco) dias, se realmente se trata de um pedido de acesso à informação. Caso se constate que se trata de uma manifestação de Ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460/2017, deve alterar o tipo de manifestação.

8.4 As Ouvidorias também poderão alterar o tipo de uma manifestação de Ouvidoria para pedido de acesso à informação. Após a alteração, a demanda “acesso à informação” seguirá as regras da LAI (prazos diferenciados e possibilidades de recurso).

8.5 Acesso à informação

8.5.1 Qualquer pessoa, natural ou jurídica, pode formular pedido de acesso à informação, sem necessidade de explicitar a motivação.

8.5.2 O acesso à informação compreende, entre outros, os direitos de obter:

- a) orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso;
- b) informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados pelo Inmetro, recolhidos ou não a arquivos públicos;
- c) informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com o Inmetro, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;
- d) informação primária, íntegra, autêntica e atualizada; e
- e) informação sobre atividades exercidas pelo Inmetro, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços.

8.5.3 O pedido deve ser apresentado, preferencialmente, em formulário padrão, disponibilizado em meio eletrônico na Internet, ou em meio físico, diretamente no SIC do Inmetro.

Nota - Os formulários de atendimento à pessoa natural ou jurídica estão disponíveis em: <https://www.gov.br/inmetro/pt-br/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao>.


8.5.4 Pedidos de acesso genéricos, desproporcionais, desarrazoados ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações não serão atendidos, mediante análise prévia, conjunta, do interlocutor da LAI na UP e da Autoridade de Monitoramento da LAI.

8.5.5 Não poderá ser negado acesso às informações necessárias à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais.

8.6 Recursos e reclamações

8.6.1 No caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, o requerente poderá apresentar recursos ao Inmetro, em primeira e segunda instâncias.

8.6.2 No caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, o requerente poderá apresentar reclamação, no prazo de dez dias, à Autoridade de Monitoramento da LAI.

	NIG-OUVID-012	REV. 01	PÁGINA 6/12
---	----------------------	--------------------	------------------------

8.6.3 Se o recurso for desprovido ou a reclamação for infrutífera, o requerente poderá apresentar recurso à Controladoria-Geral da União.

8.6.4 Se o recurso à Controladoria-Geral da União for desprovido, o requerente poderá apresentar recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações.

8.7 Responsabilidades

8.7.1 São consideradas infrações administrativas, para fins do disposto na Lei n.º 8.112/1990, e relacionadas a essa norma:

- a) recusar-se a fornecer informação requerida nos termos da LAI, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa; e
- b) divulgar, permitir a divulgação, acessar ou permitir acesso indevido à informação classificada em grau de sigilo ou a informação pessoal.

Nota - As responsabilidades adicionais estão descritas no capítulo 5 da Lei n.º 12.527/2011.

9 PLANEJAMENTO

9.1 O SIC deve estar instalado em unidade física identificada, de fácil acesso e aberta ao público, com computador com acesso à internet.

9.2 A classificação das informações produzidas, acumuladas e/ou custodiadas pelo Inmetro deve ser realizada, anualmente, conforme NIG-Ouvid-009.

9.3 O Presidente do Inmetro deve nomear Autoridade de Monitoramento da LAI, por Portaria, que pode ser publicada tanto no Boletim Interno como no Diário Oficial da União.

9.3.1 O SIC deve inserir essa Portaria de nomeação em campo próprio do Fala.BR, conforme descrito no Guia de Procedimentos.

9.4 As UP devem indicar servidores para a função de interlocutores da LAI, titulares e substitutos, que serão formalizados na função por meio de publicação de Portaria Inmetro no Boletim de Serviço.

Nota - É recomendável que os interlocutores realizem o curso “Acesso à Informação”, oferecido pela ENAP e disponível em: <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/76>.

9.5 O SIC deve controlar a listagem de interlocutores e atualizá-la, no mínimo, anualmente.

9.6 A autoridade responsável pelos recursos de primeira instância será o chefe da UP ou UO hierarquicamente superior ao servidor que proferiu a resposta ao pedido.

9.7 A autoridade responsável pelos recursos de segunda instância é o Presidente do Inmetro.

	NIG-OUVID-012	REV. 01	PÁGINA 7/12
---	----------------------	--------------------	------------------------

10 EXECUÇÃO

10.1 O SIC recebe, por meio eletrônico, pessoalmente ou por outro meio legítimo, a demanda realizada pelo cidadão.

10.1.1 Independente do meio pelo qual o SIC receba o requerimento, ele deve ser registrado no sistema Fala.BR.

Nota - Os procedimentos de acesso e operacionalização do módulo Acesso à Informação no Fala.BR podem ser consultados em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/46648/1/Manual_FalaBr_SIC_versao2.pdf.

10.2 O SIC analisa a demanda para avaliar se é pedido de acesso a informação do Inmetro, nos termos da LAI, procedendo ao devido tratamento.

10.2.1 Caso não seja competência do Inmetro responder à solicitação, o SIC deve:

- a) encaminhar, conforme o seu conhecimento, o pedido ao órgão ou entidade competente via Fala.BR; ou
- b) finalizar selecionando a decisão <Órgão não tem competência para responder sobre o assunto>, com a devida justificativa, caso não saiba quem pode tratar o assunto.

Nota 1 - Antes de encaminhar o pedido, contatar o SIC do órgão ou entidade, sempre que possível, para confirmar se o assunto é mesmo de sua competência.

10.2.1.1 Caso não se conheça de quem é a competência, deve-se explicar a situação no campo de resposta e, na medida do possível, passar alguma indicação ao solicitante sobre como obter a informação.

10.2.2 Caso não se trate de pedido de acesso à informação, podendo ser qualquer outro tipo de manifestação de Ouvidoria, o SIC deve alterar a classificação, conforme apresentado no item 8.3 e orientado no Manual Fala.BR para SICs.

10.2.2.1 O cidadão receberá uma notificação alertando-o sobre a alteração do tipo da sua manifestação. Caso não concorde, ele poderá apresentar um pedido de reconsideração, em até 10 (dez) dias, a contar da notificação. O pedido será julgado pela CGU em até 5 (cinco) dias.

- a) se for julgado improcedente: o tipo de manifestação será definitivamente alterado no sistema e iniciará o prazo de 30 (trinta) dias que o Inmetro tem para respondê-la, conforme a NIG-Ouvid-013; ou
- b) se for julgado procedente: a manifestação permanecerá sendo um pedido de acesso à informação e se tornará um recurso de 1ª Instância, devendo ser respondido em 5 dias, seguindo os mesmos trâmites recursais dos demais pedidos de acesso à informação.

Nota - Visando o melhor aproveitamento dos prazos, assim que proceder à alteração do tipo, o SIC pode encaminhar a demanda à UP responsável, por e-mail, para que está inicie as ações necessárias à resposta ao cidadão.

10.2.3 Se a manifestação se tornar um recurso de 1ª Instância, o SIC deve abrir processo no SEI, inserindo relatório do recurso extraído do Fala.BR e e-mail mencionado na nota acima e encaminhar conforme procedimento apresentado no item 10.4.

	NIG-OUVID-012	REV. 01	PÁGINA 8/12
---	----------------------	--------------------	------------------------

10.2.4 O SIC confere se o pedido é duplicado. Nos casos em que o mesmo cidadão cadastre um pedido com conteúdo idêntico a outro(s) NUP cadastrado(s) por ele, o SIC deve responder a apenas um dos pedidos. Os demais deverão fazer referência ao NUP que foi ou será respondido.

Nota - É recomendável anexar a resposta aos pedidos duplicados, se ela já estiver disponível.

10.2.5 Caso se trate de um pedido de acesso a informações do Inmetro, o SIC deve proceder ao tratamento.

10.3 Tratamento de pedidos

10.3.1 O SIC responde ao cidadão imediatamente, quando a informação estiver disponível na base de conhecimento da Ouvid, registrando como responsável:

- a) pela resposta: apenas o nome (por extenso) da área técnica que produziu a resposta; e
- b) pelo recurso, em primeira instância: o cargo da autoridade (por extenso) que julgará o recurso, acompanhado pelo nome (por extenso) da UP.

10.3.1.1 É imprescindível que o SIC se certifique que a resposta disponível atende a todos os requisitos do pedido, caso contrário, deverá proceder ao encaminhamento para a UP/UO competente.

10.3.2 O SIC encaminha a demanda, pelo SEI, ao interlocutor da LAI na UP, quando a informação requerida depender da ação das unidades do Inmetro responsáveis pela sua produção e/ou custódia.


10.3.3 Durante o tratamento da demanda, o SIC deve:

- a) tentar contato diretamente com o cidadão quando precisar de mais detalhes sobre o pedido;
- b) consultar os interlocutores das UP, antes do encaminhamento, para sanar dúvidas sobre a competência da área sobre o assunto, quando houver;
- c) informar ao cidadão detalhes da tramitação de documentos, sempre que requerido;
- d) zelar pelo cumprimento dos prazos, enviando à UP alerta de fim do prazo e solicitando justificativa de prorrogação, quando for o caso;
- e) informar ao cidadão a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, indicando a autoridade competente para sua apreciação, quando o acesso não for concedido; e
- f) consultar e/ou solicitar intervenção da Autoridade de Monitoramento da LAI sempre que julgar necessário.

10.3.4 A UP responsável pela produção e/ou custódia da informação requisitada, após identificá-la, verifica se incide ou não sigilo e encaminha a resposta ao SIC, de imediato, atentando para os prazos legais estabelecidos.

10.3.4.1 As informações sigilosas dentro de um documento público que será disponibilizado devem ser tarjadas, de forma segura e irreversível, pela UP responsável pela produção e/ou custódia da informação.

Nota - Se necessário, a UP poderá consultar a Ctinf sobre ferramentas adequadas para realizar o tarjamento, de forma a assegurar que ele não poderá ser revertido e a informação sigilosa indevidamente acessada.

	NIG-OUVID-012	REV. 01	PÁGINA 9/12
---	----------------------	--------------------	------------------------

10.3.4.2 Os documentos considerados sigilosos na íntegra não serão disponibilizados e a UP deverá encaminhar ao SIC justificativa fundamentada para a negativa de acesso, a ser encaminhada ao cidadão.

Nota - Nenhum pedido pode ser negado, na íntegra ou parcialmente, sem o envio, ao cidadão, de justificativa que apresente o fundamento legal e a indicação da possibilidade e prazo de recurso.

10.3.5 Quando, para efeito de fornecimento da informação, forem necessários gastos adicionais com reprodução de cópias, aquisição de mídia digital, postagem, entre outros, a UP deve calcular o valor do gasto, gerar GRU correspondente e enviar ao SIC para:

- a) esclarecer ao cidadão que o fornecimento da informação implicará em custo, conforme previsão legal, e explicar o motivo da cobrança;
- b) informar o valor que deverá ser pago;
- c) disponibilizar a GRU;
- d) informar prazo e procedimento para comprovação do pagamento da GRU;
- e) comunicar que a informação será entregue em até dez dias, contados da comprovação do pagamento; e
- f) selecionar, no campo “Decisão” do Fala.BR, “acesso concedido ou parcialmente concedido”/ “comunicada a necessidade de pagamento de custos de postagem e/ou reprodução”.

Nota - O cidadão que declarar situação econômica que não lhe permita arcar com os custos, nos termos da Lei nº 7.115/1983, estará isento desse pagamento.

10.3.6 O SIC deve verificar se a informação prestada pela UP atende, na íntegra, à solicitação formulada pelo cidadão.

10.3.6.1 Em caso de necessidade de esclarecimentos adicionais, ajustes ou complemento de informação, o SIC fará retornar a demanda à UP, para fins de adequação, caso ainda haja tempo disponível.

10.3.6.2 Caso não haja tempo disponível para retornar a demanda à UP, o SIC deverá discutir a resposta com a Autoridade de Monitoramento da LAI.

10.3.7 O SIC, de posse da resposta adequada, encaminha a informação ao cidadão, aplicando os procedimentos apresentados no Manual Fala.BR para SICs e no Guia de Procedimentos.

10.3.7.1 O SIC, quando necessário, pode ajustar a forma da resposta, visando uma linguagem de fácil compreensão, em atendimento ao artigo 5º da LAI, certificando-se, contudo, de não realizar alterações no conteúdo da resposta.

10.3.7.1.1 Sempre que houver tempo hábil para tal, o SIC deve discutir com o interlocutor da UP a resposta na qual realizou alterações.

10.3.7.2 No campo “Restrição de Conteúdo”, o SIC deve indicar se existem informações restritas (pessoal, sigilosa ou classificada) no conteúdo do pedido, da resposta ou dos anexos, caso existam.

Nota - Essa indicação determinará se o pedido poderá ou não ser disponibilizado na “Busca de Pedidos e Respostas”, disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/assuntos/busca-de-pedidos-e-respostas>, e por isso requer avaliação atenta por parte do agente do SIC.

	NIG-OUVID-012	REV. 01	PÁGINA 10/12
---	----------------------	--------------------	-------------------------

10.3.7.3 Dúvidas nessa indicação devem ser discutidas com a Autoridade de Monitoramento da LAI.

10.3.8 O SIC pode prorrogar o prazo do pedido de acesso, por solicitação da UP responsável pelo tratamento, mediante envio de justificativa, para registro no Fala.BR.

10.4 Tratamento de recursos

10.4.1 O SIC recebe, pelos meios legítimos e tempestivamente, o recurso interposto pelo cidadão, nos casos de negativa de informação ou indeferimento de recurso, no prazo de dez dias a contar da sua ciência na resposta anterior, nos termos da LAI.

10.4.2 O SIC encaminha o recurso em primeira instância, utilizando o mesmo processo aberto no SEI para tramitação do pedido, à autoridade previamente indicada no sistema Fala.BR, que deve se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.

Nota 1 - Quando não houver processo no SEI, abrir processo e inserir o histórico do NUP disponível em outros meios.

Nota 2 - Quando o recurso for devido à circunstância descrita no item 9.2.2, a autoridade competente será o chefe da UP ou UO responsável pela informação solicitada.

10.4.2.1 Encaminhar, pelo SEI, e-mail para o interlocutor da LAI na UP, informando sobre o recurso.

10.4.3 A resposta ao recurso deve ser assinada pela autoridade responsável pela instância requerida, indicando expressamente se foi:

- a) **deferido**, acrescentando a informação solicitada;
- b) **indeferido**, explicitando as justificativas para o indeferimento;
- c) **parcialmente deferido**, acrescentando parte da informação solicitada e explicitando as justificativas para que outra parte não seja disponibilizada; ou
- d) **não conhecido**, indicando o que motivou tal decisão, como, por exemplo, não se tratar de pedido de acesso à informação (reclamação, denúncia etc.), não ter sido apresentado no prazo, oferecer inovação recursal etc.

10.4.3.1 Nos casos de deferimento e deferimento parcial, quando não for possível dispor das informações solicitadas dentro do prazo legal de 5 (cinco) dias, a resposta ao recurso deverá informar um prazo para o envio da informação ao cidadão.

10.4.4 O SIC encaminha resposta ao recurso em primeira instância ao cidadão, conforme procedimentos explicados no Manual Fala.BR para SICs e no Guia de Procedimentos.

10.4.5 O SIC encaminha o recurso em segunda instância, utilizando o mesmo processo aberto no SEI para tramitação do pedido e/ou recurso em primeira instância, ao Presidente do Inmetro, que deve se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.

10.4.5.1 Encaminha, pelo SEI, e-mail para os interlocutores da LAI no Gabin e na UP responsável pelas respostas anteriores, informando sobre o recurso.

	NIG-OUVID-012	REV. 01	PÁGINA 11/12
---	----------------------	--------------------	-------------------------

10.4.6 O interlocutor da LAI no Gabin encaminha ao SIC a resposta ao recurso, assinada pelo Presidente, em conformidade com os itens 10.4.3 e 10.4.3.1.

10.4.7 O SIC encaminha resposta ao recurso em segunda instância ao cidadão, conforme procedimentos explicados no Manual Fala.BR para SICs e no Guia de Procedimentos.

10.4.8 Todos os recursos devem ser informados à Autoridade de Monitoramento da LAI.

10.4.9 Caso o cidadão interponha recurso junto à CGU e à CMRI, a Autoridade de Monitoramento da LAI deve prover essas instâncias externas com as informações que forem solicitadas, consultando as UP envolvidas no tratamento do pedido e dos recursos internos.

11 CONTROLE

11.1 Gestão de risco

11.1.1 O gestor desse processo na Ouvid deve elaborar e implementar um Plano de Monitoramento dos Riscos identificados no processo. Esse Plano deve conter, no mínimo:

Tabela 1 – Controle de gerenciamento de riscos

Descrição do Risco	Resposta ao Risco	Barreira de Risco	Relato da Efetividade da Barreira, no Período

Fonte: Ouvid

Nota - As opções de estratégias de “resposta ao risco” podem ser: evitar, mitigar, aceitar ou transferir.

11.1.2 O gestor do processo deve, anualmente:

- a) analisar criticamente as barreiras de risco implantadas, realizando ajustes e melhorias necessárias; e
- b) reavaliar os riscos dos processos, visando identificar eventuais novos riscos.

11.2 Gestão de indicadores

11.2.1 Cumprimento dos prazos de atendimento

Objetivo: medir a capacidade de atendimento aos prazos legais.

Descrição: porcentagem de pedidos respondidos dentro do prazo, no período.

Origem do dado: Painel Lei de Acesso à Informação

11.2.2 Uso de prorrogação

Objetivo: monitorar a proporção do uso da prorrogação em relação aos pedidos.

Descrição: porcentagem de pedidos que tiveram prazo prorrogado, no período.

Origem do dado: Painel Lei de Acesso à Informação

	NIG-OUVID-012	REV. 01	PÁGINA 12/12
---	----------------------	--------------------	-------------------------

11.2.3 Pedidos com recurso

Objetivo: monitorar a proporção de recursos abertos em relação aos pedidos.

Descrição: porcentagem de pedidos que tiveram recursos, no período.

Memória de Cálculo: (Nº de recursos de 1ª instância / Nº total de pedidos, no período) * 100.

12 ANÁLISE CRÍTICA E MELHORIA CONTÍNUA

12.1 O tratamento de não-conformidades, no âmbito dos processos operacionais, se dará a partir do estudo da causa-raiz, com registro no sistema utilizado pelo Inmetro.

12.2 A análise crítica e a melhoria contínua do processo devem ser realizadas por meio da análise e implantação imediata de correções e ações corretivas, orientadas pelo gestor do processo, e da análise crítica anual, pelo Chefe da Ouvid.

12.3 Anualmente, visando prover informações para a análise crítica, o gestor do processo deve encaminhar ao Chefe da Ouvid um relatório apresentando os resultados obtidos:

- a) na gestão dos riscos do processo; e
- b) na apuração dos indicadores, comparando dados trimestrais.

13 HISTÓRICO DA REVISÃO E QUADRO DE APROVAÇÃO

Revisão	Data	Itens Revisados
01	Abr/2022	▪ Revisão geral.

Quadro de Aprovação		
	Nome	Atribuição
Elaborado por:	Andrea Goes da Cruz	Gestora da Qualidade da Ouvid
Verificado por:	Lierta da Rocha Silva	Gestora da Qualidade da Ouvid, substituta
Aprovado por:	Jose Araujo Souza Neto	Ouvidor