

MANUAL DE ORGANIZAÇÃO
TOMO: VIII
TÍTULO: OUVIDORIA
IDENTIFICAÇÃO: MAN-ORG-800
DOC. DE APROVAÇÃO: RED-0013/2024
SEI – PAE Nº: 1158/2024-73
NORMA: NG-ORG-801
ASSUNTO: ACESSO À INFORMAÇÃO

VIGÊNCIA: 16/10/2024

EDICÃO: 1ª EDIÇÃO

1. FUNDAMENTAÇÃO

- 1.1.** Lei 13.460/2017 (Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública).
- 1.2.** Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)
- 1.3.** Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais)
- 1.4.** Decretos nº 7.724/2012 (Regulamenta a Lei 12.527/2018)
- 1.5.** Decreto 7.845/2012 (Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento)
- 1.6.** Estatuto Social da TRENSURB.
- 1.7.** NPG-ORG-101 – Regimento Interno da TRENSURB.

2. FINALIDADE

- 2.1.** Esta Norma tem como objetivo estabelecer os procedimentos para o acesso à informação pública, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e demais normas correlatas.
- 2.2.** O acesso à informação pública é um direito fundamental garantido pela Constituição Federal e pela Lei nº 12.527/2011, que visa assegurar a transparência e a accountability na administração pública.

3. CONCEITUAÇÃO E SIGLAS

3.1. Conceituação

- 3.1.1.** AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LAI - Lei de Acesso à Informação (art. 40 da Lei nº 12.527/2011): é o empregado nomeado pelo Diretor-Presidente, diretamente subordinado a ele para assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei nº 12.527/2011.
- 3.1.2.** CIDADÃO REQUERENTE: é toda a pessoa que encaminhar pedido de informação abrangido pela Lei nº 12.527/2011 ao SIC.
- 3.1.3.** COMISSÃO MISTA DE REAVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES – CMRI: é um órgão colegiado que atua como última instância recursal administrativa na análise de negativas de acesso à informação, bem como no tratamento e na classificação de informações sigilosas.

3.1.4. FALA.BR: A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público. O canal centraliza todos os pedidos de informação amparados pela Lei de Acesso à Informação que são dirigidos ao Poder Executivo Federal, suas entidades vinculadas e empresas estatais.

3.1.5. INFORMAÇÕES ULTRASECRETAS, SECRETAS e RESERVADAS: a Empresa não possui informações classificadas em grau de sigilo com base na Lei de Acesso à Informação. Os conceitos e diretrizes estão dispostos na NPG-OUV-201 que trata das regras de disponibilização das informações classificadas.

3.1.6. PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO - PAE: É o expediente administrativo tramitado no SEI que reúne todos os documentos relacionados a um determinado assunto.

3.1.7. RESPONDENTE DO SIC: é o empregado nomeado pelo Diretor-Presidente como responsável pelo SIC.

3.1.8. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC: é a estrutura física, sob a gestão da UO Ouvidoria, responsável por atender o cidadão que deseja solicitar o acesso à informação pública, conforme estabelece a Lei nº 12.527/2011. O SIC possui as seguintes atribuições: (a) atender e orientar o público quanto ao acesso às informações; (b) conceder o acesso imediato à informação disponível e; (c) informar sobre a tramitação de documentos.

3.1.9. UNIDADE RESPONSÁVEL: Unidade organizacional responsável por elaborar a resposta ao pedido de informação e encaminhar a devolutiva ao SIC.

3.2. Siglas

3.2.1. CGU - Controladoria-Geral da União

3.2.2. CMRI - Comissão Mista de Reavaliação de Informações

3.2.3. COPED - Comissão Permanente de Processos Disciplinares

3.2.4. FALA.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

3.2.5. LAI – Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação

3.2.6. NPG – Norma de Procedimento Geral

3.2.7. PAE – Processo Administrativo Eletrônico

3.2.8. SEI – Sistema Eletrônico de Informações

3.2.9. SIC – Serviço de Acesso à Informação

3.2.10. UO – Unidade Organizacional

4. DESENVOLVIMENTO

4.1. Do Recebimento do Pedido de Informação

4.1.1. Qualquer cidadão tem o direito de solicitar informações públicas, que deverão ser disponibilizadas de forma acessível, clara e objetiva. O SIC deve receber e registrar todos os pedidos de informação apresentados por cidadãos, assegurando a conformidade com os requisitos estabelecidos.

4.1.2. São requisitos do pedido de acesso à informação a serem observados pela pessoa jurídica ou física:

- a) o nome do requerente;
- b) número de documento de identificação válido;
- c) especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida;
- d) endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

4.1.3. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação, genéricos, desproporcionais ou desarrazoados, ou 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 da Empresa.

4.1.4. O recebimento do pedido será verificado pelo respondente do SIC para garantir que todos os requisitos necessários estejam cumpridos.

4.1.5. Caso o pedido de informação não atenda aos requisitos exigidos, o respondente do SIC deverá orientar o cidadão sobre as correções ou complementações necessárias para que o pedido possa ser devidamente encaminhado.

4.1.6. Se a competência de resposta for de outro órgão, o respondente do SIC deverá encaminhar o pedido ao órgão competente através do FALA.BR.

4.1.7. Os pedidos ao acesso à informação são realizados mediante protocolo: presencial ou eletrônico.

4.1.7.1. Protocolo por Pedido Presencial – Protocolo por Pedido Presencial – realizado por pessoa física ou jurídica, perante a unidade física do SIC, preenchendo-se um formulário de acesso. A inserção da solicitação no FALA.BR (sistema por envio eletrônico) gera um número de protocolo, que comprova o cadastro da solicitação via sistema.

4.1.7.2. Protocolo por Pedido Eletrônico – O pedido de solicitação ao acesso à informação, será realizado mediante o acesso à Plataforma FALA.BR através do site: <https://falabr.cgu.gov.br/PainelServidor/Principal.aspx>, e de um cadastro com a criação um login e senha pelo usuário (pessoa física ou pessoa jurídica). Na sequência deve clicar em “Registrar Pedido” e realizar o preenchimento do formulário de solicitação de pedido.

4.1.8. Os pedidos de informação recebidos são registrados pelo respondente SIC, através de abertura de PAE no SEI, e o processo é encaminhado à área competente.

4.1.9. O pedido de informação recebido será respondido diretamente pelo respondente do SIC quando a informação estiver em transparência ativa, ou seja, já estiver publicada na página da internet da Empresa, caso a mesma não esteja disponível a solicitação será encaminhada à área competente.

4.2. Dos Encaminhamentos dos Pedidos de Informação

4.2.1. Os pedidos de acesso à informação devem ser processados no prazo de até vinte dias, conforme estabelecido no art. 11, § 1º, da LAI, esse prazo pode ser prorrogado por mais dez dias, mediante justificativa expressa, conforme dispõe o art. 11, § 2º, da referida Lei. As demais

manifestações de Ouvidoria têm prazo de trinta dias, sendo possível a prorrogação por mais trinta dias mediante justificativa.

4.2.2. É de responsabilidade do respondente SIC acompanhar a execução dos prazos legais.

4.2.3. O não cumprimento dos prazos pelas unidades responsáveis poderá resultar em apuração disciplinar, de acordo com o rito estabelecido na NPG-PES-702.

4.2.4. A unidade responsável deve responder ao pedido de informação com clareza, objetividade e em conformidade com a legislação vigente.

4.2.5. A resposta deve ser encaminhada ao SIC, que será responsável por revisar e verificar a integridade e a adequação da resposta fornecida.

4.2.6. Após a revisão, o SIC encaminha a resposta ao solicitante.

4.2.7. O SIC deve orientar o cidadão sobre os procedimentos para apresentar recurso ou complementação do pedido, em caso de a resposta ao pedido de informação não ser satisfatória.

4.2.8. É responsabilidade da unidade competente avaliar se a informação pode ser disponibilizada. Se houver alguma restrição legal à divulgação, conforme o art. 22 da Lei 12.527/2011, o PAE deve ser encaminhado ao respondente do SIC, acompanhado da fundamentação da negativa. O responsável pela resposta está sujeito a medidas disciplinares, de acordo com o art. 32 da LAI, conforme previsto no §4º do art. 7 da Lei nº 12.527/2011.

4.2.9. Caso ocorra necessidade de prorrogação de prazo para resposta, a Autoridade de Monitoramento da LAI analisa o pedido de prorrogação de prazo e, se concordar com a justificativa apresentada, solicita ao respondente do SIC que efetue a prorrogação no sistema FALA.BR para ciência do cidadão requerente. Caso contrário, o mesmo retorna o PAE à unidade responsável competente para que responda a informação dentro do prazo previsto.

4.2.10. No caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, o requerente, querendo, pode apresentar reclamação no prazo de dez dias à Autoridade de Monitoramento, de que trata o art. 40 da LAI, que deve apresentar manifestação no prazo de cinco dias, contados do recebimento da reclamação. O prazo para apresentar reclamação começará trinta dias após a apresentação do pedido.

4.3. Do Encaminhamento de Respostas aos Pedidos de Informação

4.3.1. Todo Pedido de Informação resulta, obrigatoriamente, numa resposta fornecida ao cidadão requerente. A resposta final motivará o encerramento do referido PAE no SEI pelo respondente do SIC.

4.3.2. Na hipótese de resposta negativa por enquadramento em alguma restrição de acesso à informação, conforme o art. 22 da LAI, o respondente do SIC deve apresentar ao cidadão requerente a possibilidade de recorrer da resposta no prazo de 10 (dez) dias a contar de sua ciência. Caso o cidadão decida ingressar com recurso, o respondente do SIC deve encaminhar o mesmo através de PAE existente à autoridade hierarquicamente superior à unidade responsável pela elaboração da resposta inicial. O referido recurso deve ser analisado no prazo de 5 (cinco) dias.

4.3.3. O cidadão requerente tem ainda a possibilidade de apresentar um segundo recurso, em até 10 (dez) dias, caso não aceite a resposta apresentada. Nessa hipótese, o recurso deve ser direcionado pelo respondente do SIC através de PAE existente ao Diretor-Presidente da TRENSURB, que terá o prazo de 5 (cinco) dias para deliberação.

4.3.4. Se o Diretor-Presidente mantiver a resposta negativa, conforme item 4.3.2, cabe ainda ao cidadão recurso à Controladoria-Geral da União – CGU, que pode enviar decisão à TRENSURB para cumprimento de acesso às informações ou acatar a resposta negativa. Como quarta e última instância de recurso, em virtude da resposta negativa, o cidadão requerente pode através do FALA.BR recorrer à Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI, conforme art. 16 da LAI.

5. COMPETÊNCIAS

5.1. Compete ao respondente do SIC encaminhar todos os pedidos de informação apresentados pelos cidadãos requerentes e encaminhar as respostas dos pedidos de informação aos mesmos, tudo em acordo com a previsão da presente NPG.

5.2. Compete a todos os empregados atentar às regras do art. 32º da Lei nº 12.527/2011.

5.3. Compete as unidades responsáveis a elaboração e encaminhamento de respostas, respeitando os prazos estabelecidos.

5.4. Compete aos Diretores e Superintendentes, como autoridades hierarquicamente superiores, a manifestação acerca de recursos relativos a respostas encaminhadas pelas unidades responsáveis subordinadas.

5.5. Compete a Autoridade de Monitoramento da LAI (art. 40 da Lei nº 12.527/2011), monitorar a implementação do disposto nesta Lei; orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos; analisar as justificativas apresentadas para prorrogação de prazos de respostas, bem como se manifestar acerca dos recursos que tratem de omissão ou inércia em relação aos pedidos de informação.

5.6. Compete ao Diretor-Presidente, como autoridade máxima da Empresa, manifestar-se acerca dos recursos relativos a negativas de acesso.

5.7. Compete às unidades organizacionais cumprir e fazer cumprir os dispositivos desta Norma.

6. TREINAMENTO

6.1. Esta NORMA requer treinamento para Os Chefes das UOs, Gerentes, Superintendentes e Diretores.

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1. Os casos omissos nesta Norma serão encaminhados e resolvidos pela autoridade do art. 40 da Lei nº 12.527/2011. Quando necessário, serão submetidos à aprovação da Presidência.

7.2. A partir desta data ficam revogados todos e quaisquer dispositivos anteriormente divulgados sobre a matéria.

8. PUBLICIDADE

8.1. A divulgação eletrônica deste NORMATIVO será dada no Portal Notes – Acesso Rápido - Normas Internas e Procedimentos, Submenu – NORMAS INTERNAS, possibilitando o acesso irrestrito de todos os empregados ao conteúdo desta norma.

9. ANEXOS

9.1. Anexo I - Fluxograma