



# **INSTRUÇÃO NORMATIVA SOV Nº. 001/2016**

**“DISPÕE SOBRE PROCEDIMENTOS E ROTINAS DO SERVIÇO E SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO, SIC e e-SIC”.**

**Versão:** 01

**Aprovação em:** 11/10/2016

**Ato de aprovação:** Decreto nº 1271/2016

**UNIDADE RESPONSÁVEL:** Sistema de Ouvidoria

## **1 – DA FINALIDADE**

Cumpra esta Instrução Normativa, dentre outras finalidades, disciplinar os procedimentos e rotinas a serem observados pela Administração Direta e Indireta para assegurar o direito de acesso à informação na consecução do Serviço e Sistema de Informação ao Cidadão, respectivamente SIC e e-SIC, observando a Lei de Acesso a Informação – Lei nº 12.527/11 e o Decreto Municipal nº 963/16.

## **2 – DA ABRANGÊNCIA**

A presente Instrução Normativa abrange toda a Administração Direta e Indireta, em especial a Ouvidoria Geral do Município, órgão central das atividades relacionadas ao acesso à informação.

## **3 – DOS CONCEITOS**

Para fins desta Instrução Normativa, considera-se:

**3.1 – SIC:** Serviço de Informação ao Cidadão (local físico de atendimento);

**3.2 – e-SIC:** Sistema de Informação ao Cidadão (sistema informatizado de atendimento);

**3.3 – LAI:** Lei de Acesso a Informação (Lei Federal nº 12.527/11);

**3.4 – Informação:** Dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

**3.5 – Documento:** Unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;



3.6 - 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;

3.7 - Informação pessoal: Informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem;

3.8 - Administração Indireta: Considera-se Administração Indireta além das autarquias, fundações públicas, empresas públicas e sociedade de economia mista;

3.9 - Ouvidoria Geral: Órgão responsável por fazer a ponte entre a sociedade e os órgãos da administração pública deste Município no que se refere ao acesso à informação.

#### **4 – DA BASE LEGAL**

O fundamento jurídico desta instrução normativa encontra respaldo nos seguintes preceitos normativos:

4.1 – Constituição Federal de 1988;

4.2 – Lei Federal nº. 12.527/11;

4.3 – Lei Complementar nº. 131/2009;

4.4 – Decreto Federal nº 7.724/12;

4.5 – Decreto Municipal nº 963/16;

4.6 - Demais legislações pertinentes ao assunto.

#### **5 – DAS RESPONSABILIDADES**

##### 5.1 - São responsabilidades da Controladoria Geral:

I – Auxiliar a Ouvidoria Geral na divulgação e implementação da instrução normativa;

II – Prestar apoio técnico por ocasião das atualizações desta Instrução Normativa;

III – Organizar e manter atualizado o Manual de Rotinas Internas.

##### 5.2 – São responsabilidades da Ouvidoria:

I – Receber o pedido de informação por meio do SIC ou e-SIC;

II – Responder o pedido de informação imediatamente, caso seja possível;

III – Atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;

IV – Acompanhar e cobrar os prazos previstos na LAI e no Decreto Municipal nº 963/16, para prestar a informação;

V – Registrar as solicitações de informações e realizar o tramite pertinente;

VI - Informar sobre a tramitação da solicitação, quando for solicitado pelo requerente;



- VII - Zelar pelo conteúdo e qualidade da resposta;
- VIII - Disponibilizar a resposta encaminhada pela unidade responsável ao cidadão solicitante no formato que ele optar, se for possível, e dentro do prazo legal;
- IX - Gerar protocolo de requerimento de acesso à informação por meio físico ou virtual.

#### 5.3 – Compete as Unidades da Administração Direta e Indireta:

- I - Apresentar as informações solicitadas pela Ouvidoria Geral do Município;
- II - Atender os prazos estipulados pela Ouvidoria para apresentar as informações;
- III - Informar a Ouvidoria quando a informação não for de sua competência, indicando a unidade responsável, caso saiba.

### **6 – DOS PROCEDIMENTOS**

#### 6.1 – Do pedido de informação feito pelo interessado:

- I - Realizar o pedido de informação diretamente no SIC ou por meio do e-SIC;
- II - Observar no ato da solicitação a necessidade de indicação de dados mínimos para sua identificação;
- III - Especificar a informação.

#### 6.2 – Do recebimento do pedido no SIC:

- I - Receber o interessado no SIC;
- II - Prestar orientações necessárias;
- III - Lançar o pedido de informação no e-SIC do Município;
- IV - Gerar um número de protocolo e entregar ao interessado para que o mesmo possa acompanhar sua solicitação.

#### 6.3 – Do recebimento dos pedidos de informação:

- I - Receber o pedido de informação diretamente no SIC (físico) ou no e-SIC (sistema);
- II - Prestar orientações necessárias aos usuários;
- III - Gerar número de protocolo, por meio físico ou virtual, a depender da situação;
- IV - Verificar a possibilidade de resposta imediata ao pedido;
- V - Dar andamento ao tramite necessário para a obtenção da informação, quando o pedido não puder ser prontamente respondido.



#### 6.4 – Da solicitação de informação às Unidades competentes:

- I – Encaminhar solicitação a Unidade competente para prestar a devida informação;
- II – Formalizar a solicitação de que trata o inciso anterior, por meio de ofício, e-mail ou via sistema e-Sic;
- III – Estipular prazo na solicitação de informação às Unidades, respeitando as previsões constantes na LAI e Decreto Municipal nº 963/16;
- IV – Acompanhar e cobrar o prazo de resposta estipulado na solicitação;
- V – Receber da Unidade a informação requerida.

#### 6.5 – Dos procedimentos adotados pela Unidade:

- I – Receber a solicitação de informação encaminhada pela Ouvidoria;
- II – Prestar as informações cabíveis;
- III – Formalizar a resposta pelo mesmo tipo de instrumento (e-mail, sistema, ofício) usado pela Ouvidoria;
- IV – Informar a Ouvidoria quando a informação não for de competência da Unidade;
- V – Indicar a Unidade competente para prestar a informação solicitada, caso tenha ciência;
- VI – Respeitar os prazos estipulados pela Ouvidoria.

#### 6.6 – Do recebimento da informação e encaminhamento ao interessado:

- I – Receber a informação da Unidade Competente;
- II – Verificar a qualidade e o conteúdo da informação;
- III – Encaminhar a resposta ao interessado, no formato que ele optar, se for possível;
- IV – Comunicar ao interessado, local, data e horário para, realizar consulta à informação, efetuar reprodução, obter certidão ou receber cópia, quando caracterizar situação prevista na LAI ou Decreto Municipal nº963/16, que dificultem, impeçam ou onere o erário, o envio da informação;
- V – Encaminhar as indicações da negativa ao acesso à informação, informando sobre a possibilidade de recursos, prazos e condições para sua interposição, indicando inclusive a autoridade competente para apreciação;
- VI – Orientar ao interessado que refaça o pedido nos casos em que ele for apresentado de forma: genérica, desproporcional, desarrazoada 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 do órgão ou entidade.



## 6.7 – Do arquivamento:

I – Realizar o arquivamento do pedido, após devida conclusão.

## **7 – DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O acesso aos dados, informações e documentos respeitará os direitos constitucionais de proteção à intimidade e privacidade, as hipóteses de sigilo de correspondência, fiscal, financeiro, telefônico, de comunicação de dados, de segredo de justiça e demais previsões legais.

Esta instrução normativa visa assegurar a aplicabilidade da Lei de Acesso à Informação, no que tange ao atendimento pelo Serviço e Sistema de Informação ao Cidadão, promovendo também maior transparência aos atos públicos.

No decorrer dos trabalhos poderão surgir demais competências que poderão ser resolvidas junto à Controladoria Geral do Município.

Esta Instrução Normativa deverá ser atualizada sempre que fatores organizacionais, legais ou técnicos assim o exigirem, a fim de manter o processo de melhoria contínua.

Pertence também a esta Instrução Normativa o anexo:

ANEXO I: Fluxograma

Esta Instrução Normativa entra em vigor a partir de sua aprovação.

Linhares ES, 11 de outubro de 2016.

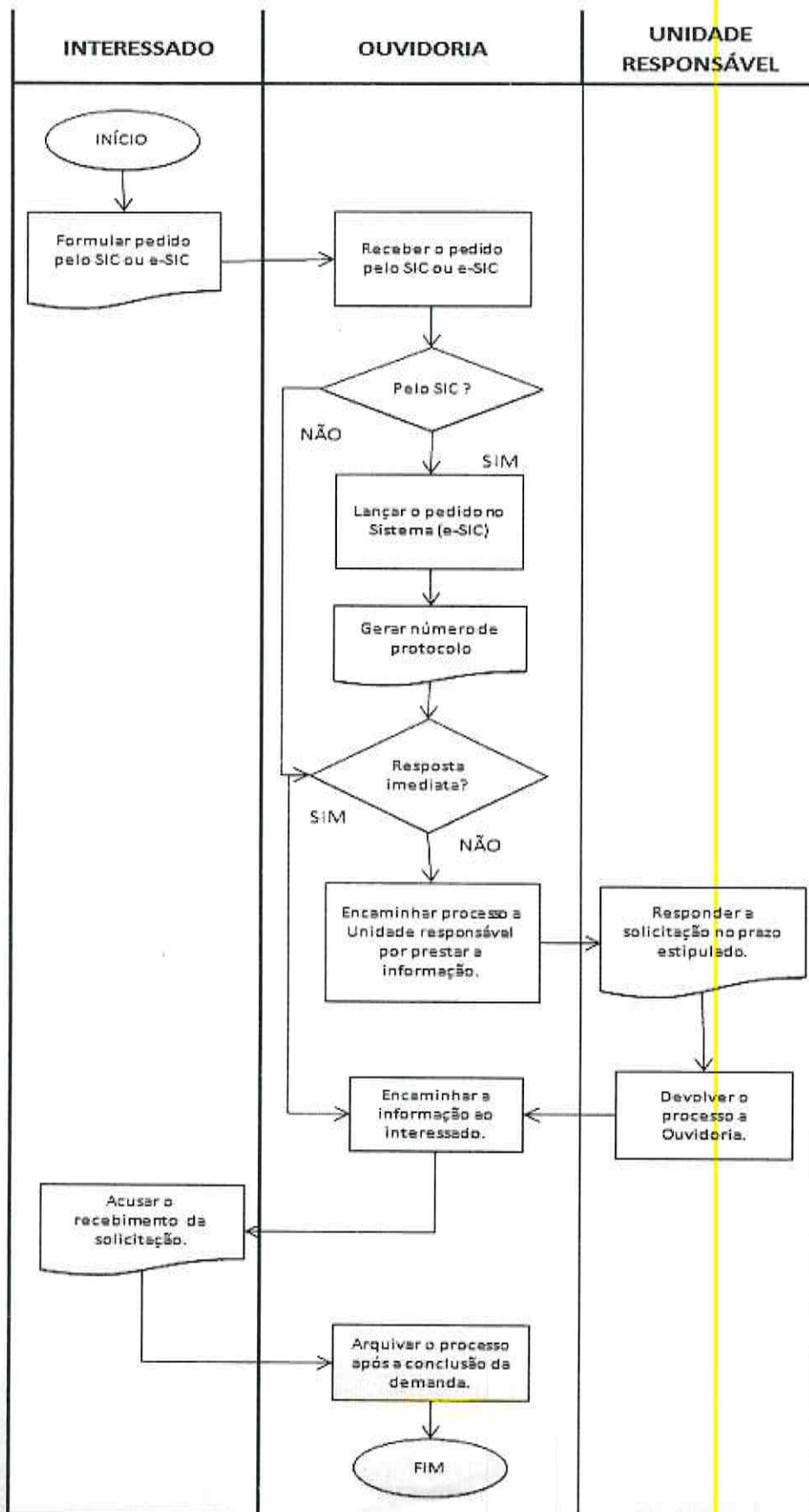
  
**FERNANDA NALI PIMENTA**  
Ouvidora Geral do Município de Linhares  
Fernanda Nali Pimenta

PUBLICA-SE E CUMpra-SE.

  
**JORDANA RODRIGUES FERRAZ**  
Controladora Geral



## ANEXO I: FLUXOGRAMA - DO PEDIDO DE INFORMAÇÃO



*Recb*  
*25/10*

*[Assinatura]*  
Ouvidora Geral do  
Município de Linhares  
Fernanda Nali Piment