Manual do Processo de Tramitação dos Pedidos de Acesso à Informação

Versão 2 - 2026

UNIVERSIDADE FEDERAL
DO ESPÍRITO SANTO

Manual do Processo de Tramitação dos Pedidos de Acesso à Informação

Este manual detalha os processos de tramitação dos pedidos de acesso a informações no âmbito da Ouvidoria da Ufes.

Versão 2 - 2026

EQUIPE DE GESTÃO

Reitor
Eustáquio Vinicius Ribeiro de Castro

Vice-reitor
Sonia Lopes Victor

Chefe de Gabinete
Gustavo Teixeira Cardoso

Ouvidor
Marco Antonio Lopes Olsen

Elaborado por

Bianca Schaeffer Teixeira

Igor Costa Lima Guilherme

Laize Dalla Bernardina Monteiro

Pâmella Teixeira Cardoso Jeveaux

Marcelo Rosa Pereira

Revisão de conteúdo

Igor Costa Lima Guilherme

Pâmella Teixeira Cardoso Jeveaux

Revisão de linguagem

Secretaria de Comunicação - Ufes

Versão 2 - 2026

LISTA DE SIGLAS

ANPD – Autoridade Nacional de Proteção de Dados

CGU – Controladoria-Geral da União

Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

LAI – Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018)

OGU – Ouvidoria-Geral da União

SisOuv / Rede Nacional de Ouvidorias – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal

Ufes – Universidade Federal do Espírito Santo

Sumário

1 APRESENTAÇÃO 6
2 A OUVIDORIA 6
2.1 COMPETÊNCIAS 7
2.2 A PLATAFORMA FALA.BR 8
3 O PROCESSO DE TRAMITAÇÃO 8
3.1 CONCEITOS 9
3.2 TIPOS DE RESPOSTA 9
3.3 PRAZOS 12
4. FLUXOS DE VALOR 13
4.1 - Triagem de manifestação da LAI 13
4.1.1 Triar manifestação 13
4.1.2 Manifestação apta? 13
4.1.3 Encaminhar à unidade responsável 13
4.1.4 Concluir manifestação 13
4.2 - Tramitação e preparação de resposta 14
4.2.1 Recebimento da solicitação 14
4.2.2 Analisar solicitação de acesso à informação 14
4.2.3 Analisar exceções de acesso 14
4.2.4 Tratamento de dados pessoais 14
4.2.5 Elaborar resposta conclusiva 14
4.2.6 Encaminhar à Ouvidoria 14
4.2.7 Analisar resposta 15
4.2.8 Possui restrição de acesso ou dado pessoal? 15
4.2.9 Inserir informação no Fala.BR 15
4.2.10 Concluir manifestação no Fala.BR 15
4.2.11 Arquivar no sistema de protocolo 15

4.3. Tramitação dos Recursos 15

4.3.1 Receber recurso em 1ª instância 15

4.3.2 Desarquivar documento referente ao pedido 16

4.3.3 Encaminhar à autoridade competente 16

4.3.4 Analisar recurso 16

4.3.5 Encaminhar decisão à Ouvidoria 16

4.3.6 Analisar decisão 16

4.3.7 Possui restrição de acesso ou dado pessoal? 16

4.3.8 Inserir decisão no Fala.BR 17

4.3.9 Concluir recurso 17

4.3.10 Arquivar no sistema de protocolo 17

4.3.11 Receber recurso em 2ª instância 17

4.3.12 Desarquivar documento referente ao pedido 17

4.3.13 Encaminhar recurso à autoridade máxima 18

5 DISPOSIÇÕES FINAIS 18

ANEXO I – FLUXO SIMPLIFICADO – PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI) 19

ANEXO II – FLUXO SIMPLIFICADO – RECURSOS 20

1 APRESENTAÇÃO

Este manual tem por finalidade estabelecer e padronizar o processo e os procedimentos que orientam a gestão do tratamento dos pedidos de acesso à informação no âmbito da Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes), em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), a Lei nº 13.460/2017 e o Decreto nº 9.492/2018.

O documento contempla diretrizes voltadas à organização do fluxo de atendimento, à definição de responsabilidades e à uniformização dos procedimentos adotados no tratamento das solicitações de acesso à informação, observando, ainda, os princípios da transparência, da eficiência, da legalidade e do controle social, bem como as disposições relativas à proteção de dados pessoais previstas na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

O material foi elaborado a partir de diagnóstico institucional e análise de riscos conduzidos pela equipe da Ouvidoria, com o objetivo de qualificar os processos internos e fortalecer a governança da transparência no âmbito da Universidade.

Destina-se à comunidade universitária e aos demais usuários dos serviços prestados pela Ufes, apresentando o fluxo de tramitação dos pedidos de acesso à informação, bem como os padrões e procedimentos aplicáveis à sua adequada instrução e resposta, por meio da Plataforma Fala.BR.

2 A OUVIDORIA

A Ouvidoria é unidade integrante da estrutura organizacional da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes), vinculada diretamente à Reitoria, e responsável por atuar como canal de interlocução entre a instituição e os usuários dos serviços públicos por ela prestados.

No âmbito do Poder Executivo Federal, a Ouvidoria integra a Rede Nacional de Ouvidorias, coordenada pela Controladoria-Geral da União (CGU), e exerce suas atividades em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, o Decreto nº 9.492/2018 e a Portaria CGU nº 116/2024, que dispõem sobre a participação, proteção e defesa dos

direitos dos usuários de serviços públicos, bem como sobre a organização, o funcionamento e os procedimentos aplicáveis às ouvidorias públicas.

A unidade desempenha papel estratégico na promoção da transparência, da participação social e do aprimoramento contínuo dos serviços públicos, por meio do recebimento, análise e encaminhamento de manifestações, bem como do tratamento dos pedidos de acesso à informação, contribuindo para o fortalecimento do controle social e da governança institucional.

2.1 COMPETÊNCIAS

A Ouvidoria da Ufes, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, o Decreto nº 9.492/2018 e a Portaria CGU nº 116/2024, atua no exercício de suas competências, especialmente no que se refere a:

1. assegurar o acesso gratuito, facilitado e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, garantindo o adequado registro e acompanhamento das manifestações dos usuários de serviços públicos;
2. promover a proteção de dados pessoais tratados no âmbito da Ouvidoria, em conformidade com a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), observando os princípios da finalidade, adequação e necessidade;
3. garantir o acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI);
4. receber, analisar e encaminhar manifestações, bem como acompanhar a atuação das unidades responsáveis, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos;
5. orientar os usuários quanto aos canais adequados para registro de demandas e quanto aos procedimentos para exercício de seus direitos junto à Administração Pública.

Essas competências contribuem para o fortalecimento da transparência, da participação social e da melhoria da gestão institucional, permitindo à Ouvidoria atuar

como instância de interlocução qualificada entre a Administração e os usuários, além de subsidiar a tomada de decisão por meio da sistematização das demandas recebidas

2.2 A PLATAFORMA FALA.BR

A Plataforma Fala.BR é o sistema oficial do Poder Executivo Federal para o registro e tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, funcionando como canal integrado de comunicação entre os cidadãos e os órgãos e entidades públicas.

Por meio da Plataforma, é possível registrar solicitações de acesso à informação nos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), bem como acompanhar o andamento das demandas, interpor recursos e receber respostas, garantindo transparência, rastreabilidade e controle dos prazos legais.

A Plataforma Fala.BR está disponível no endereço eletrônico: https://falabr.cgu.gov.br/

3 O PROCESSO DE TRAMITAÇÃO

O encaminhamento dos pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), ocorre por meio da Plataforma Fala.BR e segue os procedimentos internos de tramitação estabelecidos no âmbito da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes), em conformidade com as normas que regem o processo administrativo eletrônico institucional.

A tramitação dos pedidos deve observar, além da legislação aplicável, os princípios da transparência, da eficiência, da legalidade e do controle social, bem como as diretrizes relacionadas à proteção de dados pessoais previstas na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

3.1 CONCEITOS

A Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas, assegurando a qualquer pessoa, física ou jurídica, o direito de solicitar e receber dos órgãos e entidades públicas informações por eles produzidas ou custodiadas.

Nos termos do art. 4º, inciso I, da referida Lei, considera-se informação todo dado, processado ou não, que pode ser utilizado para a produção e transmissão de conhecimento, registrado em qualquer suporte ou formato. Incluem-se, entre outros, dados relativos a ações institucionais, programas, despesas, contratos, servidores e demais atividades administrativas.

Para fins deste manual, considera-se, ainda, que o acesso à informação deve ser garantido de forma ampla, ressalvadas as hipóteses legais de restrição, especialmente aquelas relacionadas à proteção de dados pessoais, à segurança da informação e às demais situações previstas na legislação vigente.

3.2 TIPOS DE RESPOSTA

Para o adequado tratamento das solicitações de acesso à informação, a instituição deve realizar a correta classificação do campo “Decisão” na Plataforma Fala.BR, conforme as diretrizes estabelecidas pela Controladoria-Geral da União (CGU). A correta marcação desse campo é essencial, pois subsidia a produção de dados estatísticos utilizados no monitoramento, avaliação e aprimoramento da política de transparência pública.

As decisões aplicáveis aos pedidos de acesso à informação são classificadas da seguinte forma:

a) Acesso concedido

Ocorre quando todas as informações solicitadas são integralmente disponibilizadas ao requerente. A concessão de acesso pode ocorrer por diferentes meios, tais como:

- envio da informação diretamente pela Plataforma Fala.BR;

- encaminhamento por e-mail, nos casos em que o volume de dados exceda o limite da plataforma;
- disponibilização de link ou orientação para acesso à informação já publicada em meio eletrônico;
- agendamento de data, horário e local para consulta presencial;
- concessão de acesso a sistemas corporativos;
- envio por correspondência;
- comunicação de eventual necessidade de ressarcimento de custos de reprodução ou envio.

b) Acesso negado

Configura-se quando o acesso à informação é negado com base em previsão legal. Nesses casos, a decisão deve ser devidamente fundamentada, indicando o motivo da negativa e, quando aplicável, orientando o solicitante quanto à possibilidade de recurso.

As hipóteses mais comuns incluem:

- presença de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- informação classificada como sigilosa, conforme a Lei nº 12.527/2011;
- informação protegida por legislação específica;
- pedidos desproporcionais ou desarrazoados;
- pedidos que exigem tratamento adicional de dados;
- pedidos genéricos ou incompreensíveis;
- informações relativas a processo decisório em curso.

Nos casos de negativa por classificação de sigilo, devem ser informados o fundamento legal, a autoridade classificadora, o código de indexação do documento e as orientações para eventual pedido de desclassificação.

c) Acesso parcialmente concedido

Ocorre quando apenas parte da informação solicitada pode ser disponibilizada, sendo o restante negado com base em fundamento legal. Nesses casos, a decisão deve

indicar de forma clara quais informações foram concedidas e quais foram restringidas, bem como os motivos da restrição.

As situações mais frequentes incluem:

- parte da informação contém dados pessoais;
- parte da informação é sigilosa ou protegida por legislação específica;
- parte do pedido exige tratamento adicional de dados;
- parte do pedido é genérica ou incompreensível;
- parte da informação é inexistente;
- parte da informação é de competência de outro órgão;
- processo decisório em curso.

d) Não se trata de solicitação de acesso à informação

Utilizado quando a manifestação não se enquadra como pedido de acesso à informação, tratando-se, por exemplo, de denúncia, reclamação, sugestão ou consulta. Nesses casos, a demanda deve ser adequadamente reclassificada e tratada conforme sua natureza.

e) Informação inexistente

Aplicável quando a instituição não possui a informação solicitada, devendo a resposta esclarecer de forma objetiva a inexistência da informação.

f) Órgão não competente

Utilizado quando a Ufes não detém competência para tratar da matéria. Sempre que possível, o pedido deve ser encaminhado ao órgão competente por meio da própria Plataforma Fala.BR, com a devida orientação ao solicitante.

g) Pergunta duplicada ou repetida

Ocorre quando o solicitante registra o mesmo pedido mais de uma vez. Nesses casos, a instituição deve responder apenas uma das solicitações e, nas demais, indicar o número do protocolo correspondente à resposta já fornecida.

No âmbito recursal, conforme o Decreto nº 7.724/2012, o solicitante poderá interpor recursos administrativos, sendo as decisões classificadas como:

- **Deferido:** quando a autoridade acata integralmente os argumentos do recorrente e determina o fornecimento da informação;
- **Parcialmente deferido:** quando há fornecimento parcial da informação, com fundamentação quanto à parte não concedida;
- **Indeferido:** quando a decisão inicial é mantida;
- **Não conhecimento:** quando o recurso não atende aos requisitos formais ou não se refere a pedido de acesso à informação;
- **Perda de objeto:** quando a informação é fornecida antes da decisão do recurso;
- **Perda de objeto parcial:** quando a informação é fornecida parcialmente antes da decisão do recurso.

3.3 PRAZOS

Nos termos do art. 11, §§ 1º e 2º, da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), o acesso à informação deverá ser concedido de forma imediata sempre que a informação estiver disponível.

Não sendo possível o atendimento imediato, o órgão ou entidade deverá apresentar resposta no prazo de até 20 (vinte) dias, contados do registro do pedido, podendo esse prazo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, que deverá ser comunicada ao solicitante antes do término do prazo original.

A contagem dos prazos deve observar os registros efetuados na Plataforma Fala.BR, sendo responsabilidade das unidades envolvidas zelar pelo cumprimento tempestivo das demandas, de modo a garantir a efetividade do direito de acesso à informação.

No âmbito recursal, a autoridade hierarquicamente superior à que proferiu a decisão deverá se manifestar no prazo de até 5 (cinco) dias, não sendo admitida prorrogação, conforme previsto na legislação vigente.

4. FLUXOS DE VALOR

4.1 - Triagem de manifestação da LAI

4.1.1 Triar manifestação

• O servidor da Ouvidoria realiza a análise preliminar do pedido de acesso à informação, verificando a presença dos elementos mínimos necessários à sua tramitação, tais como clareza, especificidade e possibilidade de identificação da informação solicitada.

• Nessa etapa, deve-se ainda avaliar se a manifestação se enquadra como pedido de acesso à informação, distinguindo-a de outras naturezas de demanda (reclamação, denúncia, sugestão ou consulta), bem como identificar a unidade administrativa responsável pela informação.

4.1.2 Manifestação apta?

→ Se sim, segue para 1.3 (Encaminhar à unidade responsável)

→ Se não, segue para 1.4 (Concluir manifestação), conforme seção 3.2 deste Manual

4.1.3 Encaminhar à unidade responsável

• O servidor da Ouvidoria realiza o registro e a autuação da demanda no sistema de protocolo da Universidade, encaminhando-a à unidade administrativa responsável pela análise e resposta.

4.1.4 Concluir manifestação

• A manifestação será concluída nos casos em que não se tratar de pedido de acesso à informação ou quando não atender aos requisitos mínimos de admissibilidade, conforme tipologias previstas na seção 3.2 deste Manual.

4.2 - Tramitação e preparação de resposta

4.2.1 Recebimento da solicitação

• A unidade responsável recebe o pedido de acesso à informação por meio do sistema de protocolo institucional e inicia a análise da demanda.

4.2.2 Analisar solicitação de acesso à informação

• A unidade analisa o pedido, verificando a existência da informação solicitada, sua disponibilidade e a possibilidade de fornecimento, observando os princípios da transparência e da publicidade.

4.2.3 Analisar exceções de acesso

• A unidade avalia se a informação solicitada se enquadra nas hipóteses de restrição de acesso previstas na Lei nº 12.527/2011, no Decreto nº 7.724/2012 e em outras normas aplicáveis, incluindo aquelas relacionadas à proteção de dados pessoais.

4.2.4 Tratamento de dados pessoais

• Nos casos em que a informação contenha dados pessoais, a unidade deverá avaliar a possibilidade de fornecimento mediante anonimização ou restrição parcial, observando os princípios da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), especialmente os da finalidade, adequação e necessidade.

4.2.5 Elaborar resposta conclusiva

• A unidade elabora a resposta ao pedido, indicando de forma clara e fundamentada a decisão de concessão, concessão parcial ou negativa de acesso à informação, com a devida motivação, quando aplicável.

4.2.6 Encaminhar à Ouvidoria

• A unidade encaminha a resposta, acompanhada das informações e documentos pertinentes, à Ouvidoria, por meio do sistema de protocolo institucional.

4.2.7 Analisar resposta

• O servidor da Ouvidoria analisa a resposta encaminhada, verificando sua aderência ao pedido formulado, a clareza das informações prestadas, a correta classificação da decisão e a observância das normas de acesso à informação e proteção de dados pessoais.

4.2.8 Possui restrição de acesso ou dado pessoal?

→ Se sim, retorna à unidade responsável para adequação da resposta, com orientações quanto à anonimização, complementação ou fundamentação

→ Se não, segue para 2.9 (Inserir informação no Fala.BR)

4.2.9 Inserir informação no Fala.BR

• O servidor da Ouvidoria registra a resposta final na Plataforma Fala.BR, assegurando a correta classificação da decisão.

4.2.10 Concluir manifestação no Fala.BR

• A Ouvidoria realiza a conclusão da manifestação, garantindo o cumprimento dos prazos legais e a adequada comunicação ao solicitante.

4.2.11 Arquivar no sistema de protocolo

• O servidor da Ouvidoria realiza o arquivamento do processo no sistema de protocolo institucional.

4.3. Tramitação dos Recursos

4.3.1 Receber recurso em 1ª instância

• O servidor da Ouvidoria realiza a análise preliminar do recurso, verificando a presença dos requisitos mínimos para sua admissibilidade, tais como tempestividade, identificação do pedido originário e clareza quanto à inconformidade do solicitante.

• Caso não estejam presentes os requisitos mínimos, o recurso poderá não ser conhecido, conforme tipologias previstas na seção 3.2 deste Manual.

• Estando apto, o servidor identifica a autoridade hierarquicamente superior responsável pela análise e decisão do recurso em 1ª instância.

4.3.2 Desarquivar documento referente ao pedido

• O servidor da Ouvidoria realiza o desarquivamento do processo no sistema de protocolo da Ufes, a fim de viabilizar a tramitação do recurso.

4.3.3 Encaminhar à autoridade competente

• O recurso é encaminhado, via sistema de protocolo institucional, à autoridade hierarquicamente superior àquela que proferiu a decisão inicial.

4.3.4 Analisar recurso

• A autoridade competente analisa o recurso apresentado, avaliando os argumentos do solicitante e a adequação da decisão anteriormente proferida, devendo fundamentar expressamente sua decisão, especialmente nos casos de manutenção de negativa ou concessão parcial de acesso.

4.3.5 Encaminhar decisão à Ouvidoria

• A autoridade responsável encaminha a decisão, devidamente fundamentada, à Ouvidoria, por meio do sistema de protocolo institucional.

4.3.6 Analisar decisão

• O servidor da Ouvidoria analisa a decisão proferida, verificando sua aderência ao pedido original, a clareza da fundamentação apresentada, a correta classificação da decisão e a observância das normas aplicáveis, incluindo aquelas relativas à proteção de dados pessoais.

4.3.7 Possui restrição de acesso ou dado pessoal?

→ Se sim, retorna à autoridade competente para adequação da resposta, com orientações quanto à anonimização, complementação ou fundamentação

→ Se não, segue para 3.8 (Inserir decisão no Fala.BR)

4.3.8 Inserir decisão no Fala.BR

• O servidor da Ouvidoria registra a decisão do recurso na Plataforma Fala.BR, assegurando a correta classificação da decisão.

4.3.9 Concluir recurso

• A Ouvidoria realiza a conclusão do recurso na Plataforma Fala.BR, garantindo o cumprimento dos prazos legais e a adequada comunicação ao solicitante.

4.3.10 Arquivar no sistema de protocolo

• O servidor da Ouvidoria realiza o arquivamento do processo no sistema de protocolo institucional.

4.3.11 Receber recurso em 2ª instância

• O servidor da Ouvidoria realiza a análise preliminar do recurso, verificando os requisitos de admissibilidade, tais como tempestividade e pertinência ao pedido de acesso à informação.

• Caso não estejam presentes os requisitos, o recurso poderá não ser conhecido, conforme seção 3.2 deste Manual.

• Estando apto, o recurso é direcionado à autoridade máxima da instituição.

4.3.12 Desarquivar documento referente ao pedido

• O servidor da Ouvidoria realiza o desarquivamento do processo no sistema de protocolo da Ufes.

4.3.13 Encaminhar recurso à autoridade máxima

• O servidor da Ouvidoria encaminha o recurso, por meio do sistema de protocolo institucional, à autoridade máxima da Ufes, para análise e decisão.

5 DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Manual deverá ser observado por toda a equipe da Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes), constituindo instrumento orientador dos procedimentos relacionados ao tratamento dos pedidos de acesso à informação, devendo ser revisado periodicamente, ou sempre que houver alteração normativa, atualização dos sistemas utilizados, mudança relevante nos fluxos institucionais ou necessidade de aprimoramento dos processos de trabalho.

Os casos omissos serão dirimidos pelo Ouvidor, à luz da legislação vigente, especialmente da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), da Lei nº 13.460/2017, da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), bem como das orientações da Controladoria-Geral da União e das normas internas da Ufes.

Os fluxos internos detalhados, formulários de apoio, modelos de encaminhamento e orientações complementares poderão ser disciplinados em instrumentos auxiliares, com vistas à padronização e ao aperfeiçoamento contínuo dos procedimentos, sem prejuízo da observância das diretrizes estabelecidas neste Manual.

ANEXO I – FLUXO SIMPLIFICADO – PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

1. RECEBIMENTO DO PEDIDO
2. TRIAGEM PELA OUVIDORIA
3. ENCAMINHAMENTO
4. ANÁLISE PELA UNIDADE
5. TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO
6. ELABORAÇÃO DA RESPOSTA
7. VALIDAÇÃO PELA OUVIDORIA
8. RESPOSTA AO SOLICITANTE
9. CONCLUSÃO E ARQUIVAMENTO
10. RECURSO (SE HOUVER)

ANEXO II – FLUXO SIMPLIFICADO – RECURSOS

1. INTERPOSIÇÃO DO RECURSO
2. TRIAGEM PELA OUVIDORIA
3. ENCAMINHAMENTO (1ª INSTÂNCIA)
4. ANÁLISE PELA AUTORIDADE
5. ELABORAÇÃO DA DECISÃO
6. VALIDAÇÃO PELA OUVIDORIA
7. REGISTRO NO FALA.BR
8. CONCLUSÃO DO RECURSO (1ª INSTÂNCIA)
9. RECURSO EM 2ª INSTÂNCIA (SE HOUVER)
10. ENCAMINHAMENTO À AUTORIDADE MÁXIMA
11. ANÁLISE E DECISÃO FINAL
12. VALIDAÇÃO FINAL PELA OUVIDORIA
13. CONCLUSÃO FINAL NO FALA.BR