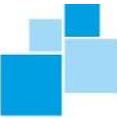


# Manual do Processo de Tramitação dos Pedidos de Acesso a Informações

Versão 1 - 2022



UNIVERSIDADE FEDERAL  
DO ESPÍRITO SANTO



## **Manual do Processo de Tramitação dos Pedidos de Acesso a Informações**

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



## **EQUIPE DE GESTÃO**

### **Reitor**

Paulo Sérgio de Paula Vargas

### **Vice-reitor**

Roney Pignaton da Silva

### **Chefe de Gabinete**

Zenólia Christina Campos Figueiredo

### **Ouvidor**

Renato Carlos Schwab Alves

### **Elaborado por**

Pamella Teixeira Cardoso Jevaux  
Wendon Felipe Araujo Moreira

### **Revisão de conteúdo**

Marcelo Rosa Pereira  
Renato Carlos Schwab Alves

### **Revisão de linguagem**

Monick Barbosa

### **Equipe da Ouvidoria**

#### **Servidores**

Igor Costa Lima Guilherme  
Janete do Carmo Narciso  
Marcelo Rosa Pereira  
Pamella Teixeira Cardoso Jevaux  
Wellington Batista Pereira

#### **Estagiário**

Wendon Felipe Araujo Moreira



## LISTA DE SIGLAS

CGU – Controladoria-Geral da União

OGU – Ouvidoria-Geral da União

Proplan – Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional

SisOuv – Sistema de Ouvidorias do Governo Federal

Ufes – Universidade Federal do Espírito Santo



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Organograma .....	7
Figura 2 – Triagem de manifestação da LAI.....	16
Figura 3 – Tramitação e preparação de resposta.....	17
Figura 4 – Tramitação dos recursos .....	18



## SUMÁRIO

<b>1 APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>2 A OUVIDORIA .....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA.....</b>	<b>7</b>
<b>3 A PLATAFORMA FALA.BR.....</b>	<b>8</b>
<b>4 O PROCESSO DE TRAMITAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>4.1 CONCEITOS .....</b>	<b>8</b>
<b>4.2 TIPOS DE RESPOSTAS .....</b>	<b>9</b>
<b>4.3 PRAZOS .....</b>	<b>11</b>
<b>A. FLUXOS DE VALOR .....</b>	<b>11</b>
<b>B. FLUXOS SIMPLIFICADOS.....</b>	<b>16</b>



## 1 APRESENTAÇÃO

Este manual visa estabelecer e padronizar o processo e os procedimentos que compõem a gestão do tratamento dos pedidos de acesso às informações no atendimento ao usuário dos serviços públicos no âmbito da Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes).

O material foi elaborado a partir do diagnóstico e da análise de risco realizados pela equipe da Ouvidoria com o suporte da Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (Proplan). O objetivo é apresentar a toda a comunidade universitária e aos demais usuários dos serviços prestados pela Ufes o fluxo para a realização dos trabalhos, padrões e procedimentos únicos de execução das atividades para a tramitação dos pedidos de acesso às informações por meio da Plataforma Fala.BR.

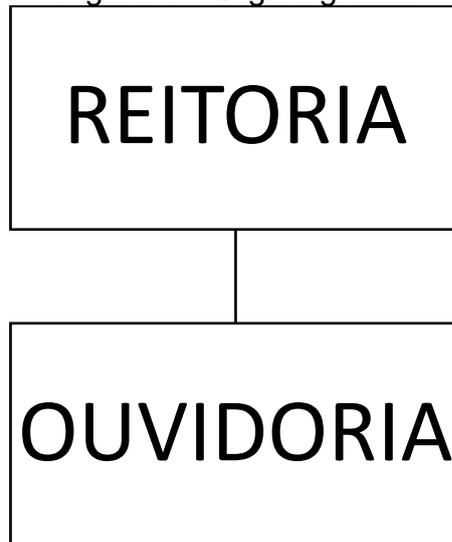
## 2 A OUVIDORIA

A Ouvidoria é um órgão de controle na Universidade que integra o Sistema de Ouvidorias do Governo Federal (SisOuv). Está diretamente vinculada à Reitoria, conforme Figura 1, e se estabelece como principal canal de relacionamento da Ufes com os usuários, ajudando no controle social das atividades universitárias.

A Ouvidoria tem seu papel institucional regulado pela Portaria nº 581/2021 da Controladoria-Geral da União (CGU), que atribuiu às unidades integrantes do SisOuv a competência de adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estão vinculadas.



Figura 1 – Organograma



## 2.2 COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Ufes, a partir do que estabelece a Portaria nº 581/2021-CGU, atua dentro de suas competências no que trata de:

1. acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460/2017;
2. proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; e
3. acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Essas competências levam a Ouvidoria da Ufes a contribuir para o desenvolvimento institucional, oferecendo à comunidade universitária e à sociedade em geral um canal de comunicação com os órgãos superiores e as unidades estratégicas da instituição, recomendando e intermediando ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes.



### 3 A PLATAFORMA FALA.BR

A Plataforma Fala.BR é um canal on-line e integrado para encaminhamento de manifestações aos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. As manifestações da Lei de Acesso à Informação podem ser registradas na Plataforma Fala.BR por meio do endereço: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>.

### 4 O PROCESSO DE TRAMITAÇÃO

O encaminhamento de pedidos de acesso a informações de que trata a Lei nº 12.527/2011 se dá nos moldes da Portaria nº 1.269, de 30 de agosto de 2018, a qual institui o processo administrativo eletrônico no âmbito da Ufes.

#### 4.1 CONCEITOS

A Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), regulamenta o direito constitucional de qualquer pessoa solicitar e receber dos órgãos e entidades públicos, de todos os entes e Poderes, informações públicas por eles produzidas ou custodiadas.

De acordo com o art. 4º, inciso I, da Lei nº 12.527/2011, informações são dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, registrados em qualquer suporte ou formato. São exemplos de dados: informações sobre ações, programas, despesas, contratos, servidores etc.



## 4.2 TIPOS DE RESPOSTAS

Para responder a uma solicitação, a instituição deve efetuar a marcação adequada do campo “Decisão”, seguindo as diretrizes a seguir. A marcação correta desse campo é muito importante, pois gera dados estatísticos sobre a Lei de Acesso à Informação. É essencial que os dados reflitam o máximo possível a realidade, já que são utilizados no monitoramento e na avaliação da LAI.

(continua)

TIPO DE RESPOSTA	SUBCLASSIFICAÇÕES
Acesso concedido	<p>TODAS as informações solicitadas foram franqueadas ao requerente. Subclassificações do “Acesso Concedido”:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Comunicada necessidade de pagamento de custos de postagem e/ou reprodução;</li> <li>b) Concedido acesso ao sistema corporativo para consulta da informação;</li> <li>c) Data, hora e local para consulta agendados;</li> <li>d) Informações enviadas pelo correio;</li> <li>e) Informações enviadas por e-mail (apenas casos em que o tamanho do documento não é aceito pelo Fala.BR. A resposta também precisa observar os prazos legais);</li> <li>f) Orientação sobre como encontrar a informação solicitada na internet ou em publicações existentes; e</li> <li>g) Resposta solicitada inserida no Fala.BR.</li> </ul>
Acesso negado	<p>A Instituição nega o acesso à informação devido a motivos previstos em lei. Subclassificações de “Acesso Negado”:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Dados pessoais;</li> <li>b) Informação sigilosa classificada conforme a Lei nº 12.527/2011 (nesse caso, o órgão deve sempre enviar ao cidadão as seguintes informações: a) fundamento legal da classificação; b) autoridade que classificou a informação; c) código de indexação do documento classificado; d) informações sobre a possibilidade de fazer um pedido de desclassificação, indicando onde estão disponíveis os formulários para isso e que procedimentos o cidadão deve realizar);</li> <li>c) Informação sigilosa de acordo com legislação específica;</li> <li>d) Pedido desproporcional ou desarrazoado;</li> <li>e) Pedido exige tratamento adicional de dados; pedido genérico; pedido incompreensível; e</li> <li>h) Processo decisório em curso.</li> </ul>



(conclusão)

TIPO DE RESPOSTA	SUBCLASSIFICAÇÕES
Acesso parcialmente concedido	Apenas parte da informação solicitada foi disponibilizada. O sistema possui as seguintes subclassificações: a) Parte da informação contém dados pessoais; b) Parte da informação demandará mais tempo para produção; c) Parte da informação é sigilosa e classificada conforme a Lei nº 12.527/2011; d) Parte da informação é sigilosa de acordo com legislação específica; e) Parte do pedido é desproporcional ou desarrazoado; f) Parte do pedido exige tratamento adicional de dados; g) Parte do pedido é genérica; h) Parte do pedido é incompreensível; i) Processo decisório em curso; j) Parte da informação é inexistente; e k) Parte da informação é de competência de outro órgão/entidade.
Não se trata de solicitação de informação	A instituição entende que não se trata de um pedido de informação, mas de outro tipo de demanda, como denúncia, sugestão ou consulta.
Informação inexistente	A instituição diz que a informação solicitada não existe.
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	A instituição informa ao solicitante que não possui competência para responder sobre o assunto acerca do qual foi feita a solicitação. Nesse caso, sempre que o órgão souber a instituição responsável pela resposta, ele deve fazer o encaminhamento do pedido por meio do Fala.BR.
Pergunta duplicada/repetida	O solicitante faz o mesmo pedido várias vezes. Nesse caso, o órgão deve responder apenas um dos pedidos e, nos outros, marcar a opção "Pergunta duplicada/repetida", informando o NUP do pedido ao qual foi enviada a resposta.

No âmbito do Poder Executivo Federal, o Decreto nº 7.724/2012 assegurou o direito de todo solicitante impetrar até dois recursos junto aos órgãos ou entidades requeridas, caso não estejam satisfeitos com as respostas iniciais apresentadas. No caso dos recursos, os tipos de decisões possíveis são:

(continua)

<b>Deferido</b>	A autoridade competente entende que os argumentos apresentados pelo recorrente devem ser acatados e decide pela entrega da informação solicitada.
<b>Parcialmente deferido</b>	A autoridade competente entende que os argumentos apresentados pelo recorrente devem ser acatados parcialmente e decide pela entrega de apenas parte da informação solicitada. A autoridade deverá motivar expressamente as razões pela manutenção da negativa de acesso em relação à parte restante.
<b>Indeferido</b>	A autoridade competente não acata os argumentos apresentados pelo recorrente e decide pela manutenção da decisão de negativa de acesso à informação solicitada.
<b>Não conhecimento</b>	O recurso sequer é conhecido por não tratar de pedido de acesso à informação (denúncia, reclamação ou consulta, por exemplo) ou por não atender a alguma exigência básica que possibilite a análise pela autoridade competente, como ter sido apresentado fora do prazo.



(conclusão)

<b>Perda de objeto</b>	São os casos em que a informação é fornecida pelo próprio órgão ou entidade antes de a autoridade competente decidir o recurso. Ou seja, entre a negativa do pedido e a decisão do recurso, o órgão voluntariamente reviu seu entendimento e encaminhou a informação requerida. A autoridade deverá verificar sempre se a informação prestada atende ao pedido solicitado pelo requerente.
<b>Perda de objeto parcial</b>	São os casos em que o órgão decidiu fornecer voluntariamente a informação antes de decidir o recurso, mas apenas de forma parcial. A autoridade competente deverá motivar expressamente as razões pela manutenção da negativa de acesso em relação à parte restante.

### 4.3 PRAZOS

Conforme previsto no art. 11, §§ 1º e 2º, a entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível. Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no *caput*, o órgão ou entidade deverá responder o pedido em prazo não superior a 20 dias, período que poderá ser prorrogado por mais dez dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

Em relação aos recursos, a autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada deverá se manifestar no prazo de cinco dias improrrogáveis.

## A. FLUXOS DE VALOR

### 1 - Triagem de manifestação da LAI

#### 1.1 Triar manifestação

- O servidor da Ouvidoria verifica se o pedido de acesso à informação contém elementos mínimos para tramitação e identifica a autoridade responsável pela informação solicitada

#### 1.2 Manifestação apta?

→ Se sim, segue para 1.3 (Encaminhar ao gestor tático)

→ Se não, segue para 1.4 (Concluir manifestação), conforme seção 4.2 deste

Manual



### 1.3 Encaminhar ao gestor tático

- O servidor da Ouvidoria autua um documento avulso e o encaminha ao gestor tático via sistema de protocolo da Universidade

### 1.4 Concluir manifestação

- Conforme seção 4.2 deste Manual

## 2 - Tramitação e preparação de resposta

### 2.1 Acessar o sistema de protocolo da Ufes

- O gestor tático recebe o pedido de acesso à informação via sistema de protocolo da Ufes

### 2.2 Analisar solicitação de acesso a informações

- O gestor tático analisa o pedido de acesso, verificando sobre a existência e/ou possibilidade de concessão da informação

### 2.3 Analisar exceções de acesso

- O gestor tático analisa se o dado solicitado está no rol das exceções de acesso previstas na Lei de Acesso à Informação e no Decreto nº 7.724/2012

### 2.4 Anonimizar/tarjar dados pessoais e sensíveis

- O gestor tático, ao identificar que parte da informação é pessoal e sensível, tarja ou anonimiza dado

### 2.5 Inserir resposta conclusiva no sistema de protocolo da Ufes

- O gestor tático elabora decisão sobre concessão ou negativa de acesso à informação

### 2.6 Encaminhar à Ouvidoria



## 2.7 Tratar informação

- O servidor da Ouvidoria analisa a decisão do gestor estratégico e os dados encaminhados

## 2.8 Possui dado pessoal ou sensível?

→ Se sim, segue para 2.4 (Retornar ao gestor para anonimizar/tarjar dados pessoais e sensíveis)

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

## 2.9 Inserir informação no Fala.BR

### 2.10 Concluir manifestação no Fala.BR

- O servidor da Ouvidoria conclui a manifestação LAI no Fala.BR conforme seção 4.2 deste Manual

### 2.11 Arquivar no sistema de protocolo da Ufes

- O servidor da Ouvidoria arquiva o documento avulso autuado no sistema de protocolo

## 3 - Tramitação dos recursos

### 3.1 Receber recurso em 1ª instância

- O servidor da Ouvidoria analisa o recurso e verifica se há elementos mínimos para o prosseguimento da tramitação (se não, finaliza conforme seção 4.2 deste Manual)
- Se sim, o servidor identifica o gestor estratégico responsável pela análise e pela resposta do recurso em 1ª instância

### 3.2 Desarquivar documento avulso referente ao pedido de acesso à informação

- Via sistema de protocolo da Ufes



### 3.3 Encaminhar ao gestor estratégico responsável

- O servidor da Ouvidoria, via sistema de protocolo Ufes, encaminha o recurso à autoridade hierarquicamente superior àquela que respondeu inicialmente

### 3.4 Analisar recursos

- O gestor estratégico analisa sobre o deferimento ou indeferimento do recurso

### 3.5 Encaminhar resposta à Ouvidoria

- O gestor estratégico encaminha a decisão para a Ouvidoria via sistema de protocolo da Ufes

### 3.6 Analisar decisão

- O servidor da Ouvidoria analisa a decisão e os dados encaminhados

### 3.7 Possui dado pessoal ou sensível?

- Se sim, segue para 3.3 (Encaminhar ao gestor estratégico responsável)
- Se não, segue para 3.8 (Inserir decisão no Fala.BR)

### 3.8 Inserir decisão no Fala.BR

### 3.9 Concluir recurso

- O servidor da Ouvidoria conclui o recurso na Plataforma Fala.BR conforme seção 4.2 deste Manual

### 3.10 Arquivar no sistema de protocolo da Ufes

- O servidor da Ouvidoria arquiva o documento avulso no sistema de protocolo da Ufes



### 3.11 Receber recurso em 2ª instância

- O servidor da Ouvidoria analisa o recurso e verifica se há elementos mínimos para o prosseguimento da tramitação (se não, finaliza conforme seção 4.2 deste Manual)
- Se sim, o servidor encaminha o recurso à autoridade máxima da Ufes

### 3.12 Desarquivar documento avulso referente ao pedido de acesso à informação

- Via sistema de protocolo da Ufes

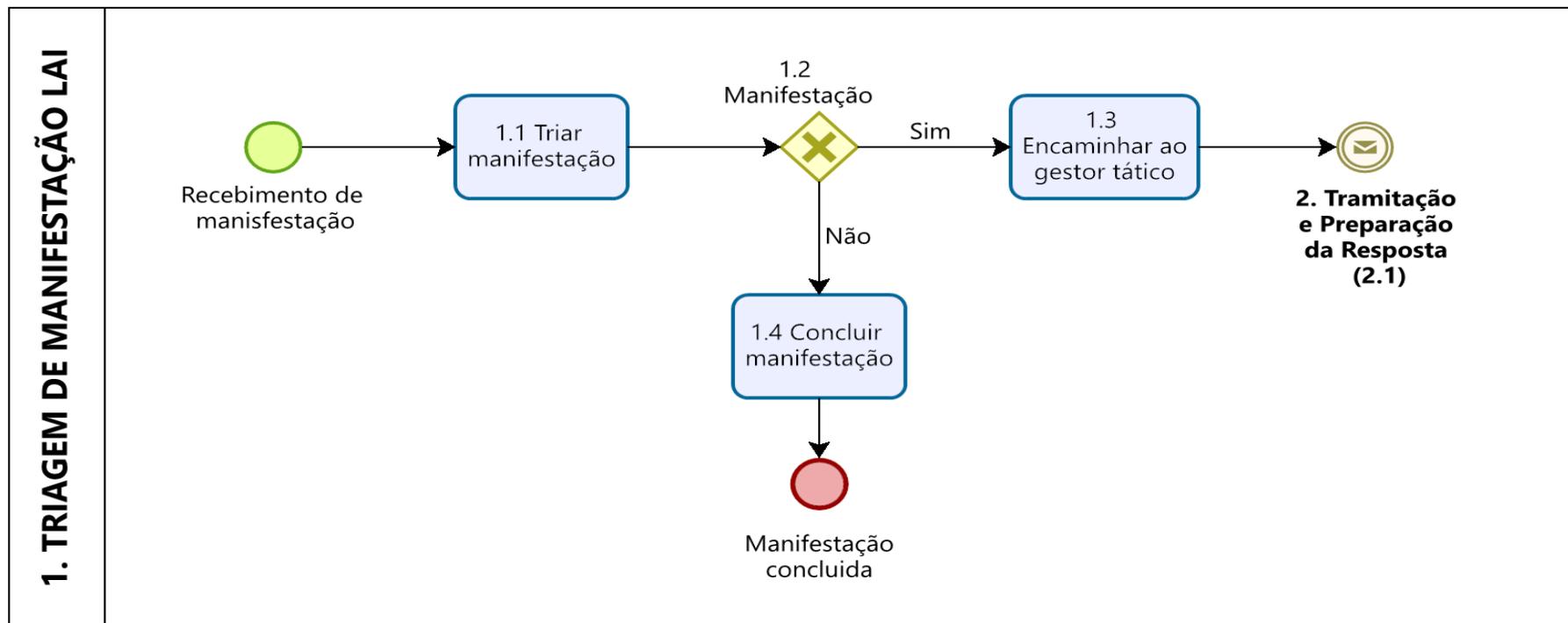
### 3.13 Encaminhar recurso ao reitor, via sistema de protocolo da Ufes

- O servidor da Ouvidoria encaminha o recurso à autoridade hierarquicamente superior àquela que respondeu inicialmente



## B. FLUXOS SIMPLIFICADOS

Figura 2 – Triagem de manifestação da LAI



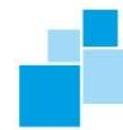


Figura 3 – Tramitação e preparação de resposta

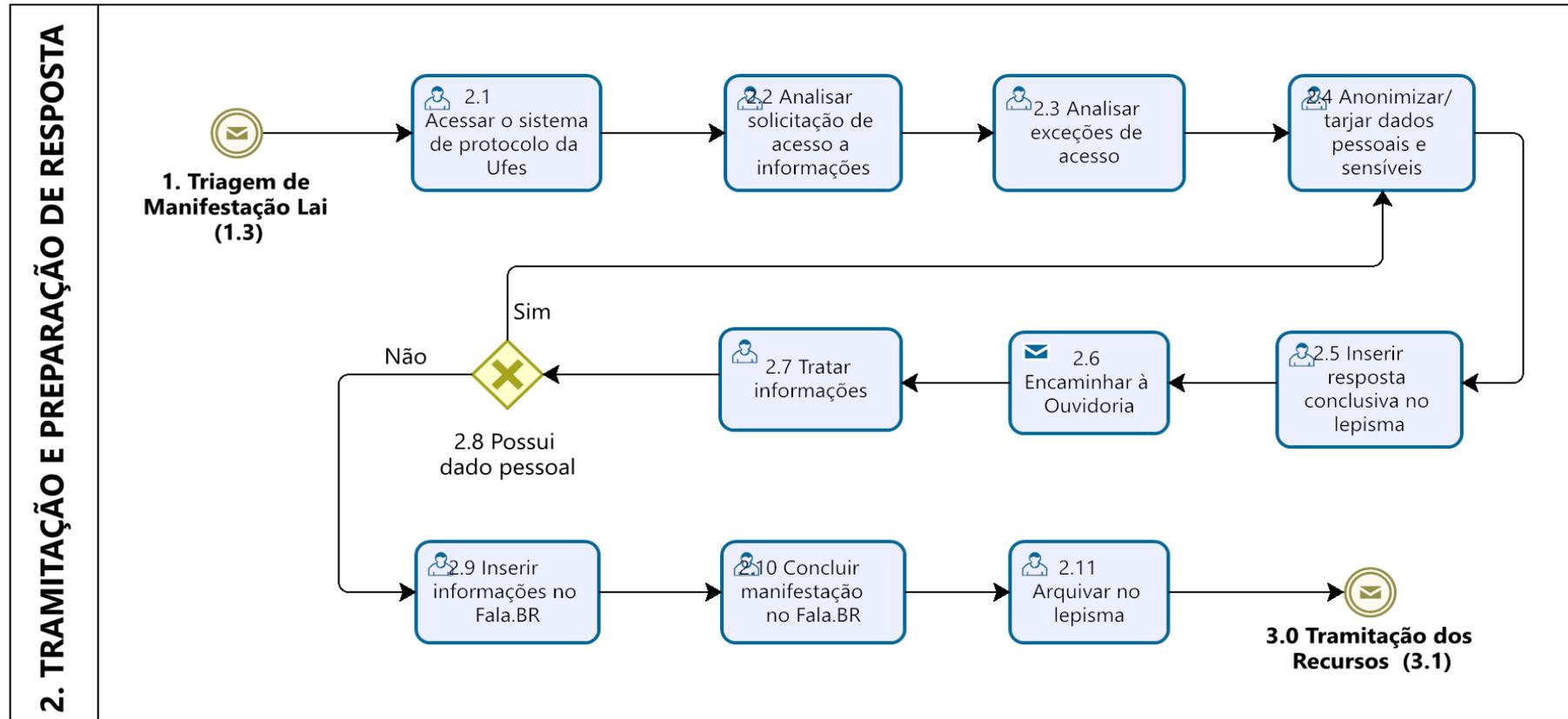




Figura 4 – Tramitação dos recursos

