

MANUAL DE ORGANIZAÇÃO

TOMO VI

TÍTULO: SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

IDENTIFICAÇÃO: MAN-ORG-600

EDIÇÃO: 2ª EDIÇÃO DOC. DE APROVAÇÃO: RED-0009/2021 VIGÊNCIA: 08/06/2021

ASSUNTO: OPERAÇÃO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

NORMA: NPG-ORG-601

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

1.1. Constituição Federal de 1988 (art. 5º, Inciso XXXIII, art. 37º, § 3º, Inciso II, art. 216, § 2º).

1.2. Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011.

1.3. Decretos nº 7.724 de 16 de maio de 2012 e nº 7.845, de 14 de novembro de 2012.

1.4. Estatuto Social da TRENSURB.

1.5. NPG-ORG-101 – Regimento Interno da TRENSURB.

2. FINALIDADE

2.1. Esta Norma de Procedimento Geral tem por finalidade regular a operação do Serviço de Informações ao Cidadão desenvolvida na UO Ouvidoria.

3. CONCEITUAÇÃO E SIGLAS

3.1. Conceituação

3.1.1. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC: é a estrutura física, sob a gestão da UO Ouvidoria, constituída para atender e orientar o público quanto ao acesso a informações, informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades e, protocolar documentos e requerimentos de acesso a informações.

3.1.2. E-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão: possibilita que qualquer pessoa, física ou jurídica, requisite pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada, podendo também encaminhar recurso. O endereço eletrônico do e-SIC está disponível no sítio da TRENSURB na página de *Acesso à Informação*.

3.1.3. INFORMAÇÃO: são dados processados ou não, que podem ser utilizados para a produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

3.1.4. DOCUMENTO: é a unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato.

3.1.5. INFORMAÇÃO SIGILOSA: é aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão da sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

3.1.6. INFORMAÇÃO PESSOAL: é aquela relacionada à pessoa natural identificada e identificável, à intimidade, vida privada, honra e imagem nos termos da previsão constitucional do art. 5º, inciso X e art. 31 da Lei nº 12.527/2011.

3.1.7. INFORMAÇÃO DE NEGÓCIO: é aquela relativa ao negócio da organização conforme previsão do art. 173 da Constituição Federal e do art. 22 da Lei nº 12.527/2011 e que, pela peculiaridade, não é considerada informação pública.

3.1.8. 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.

3.1.9. GESTOR DO SIC: é a autoridade de monitoramento (*vide item 3.1.8*).

3.1.10. RESPONDENTE DO SIC: é o empregado autorizado pelo Gestor do SIC a utilizar o e-SIC, a cadastrar solicitantes e a gerenciar os pedidos de informação no sistema.

3.1.11. REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAMENTO DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO: é a identificação de Pessoa Natural ou Pessoa Jurídica, juntamente com a especificação de pedido clara e objetiva, possível de ser atendido, bem como a indicação da forma de recebimento da resposta.

a) PESSOA NATURAL: identificação composta pelo nome completo, documento válido (CPF, RG, CNH, Passaporte, RNE) e endereço físico.

b) PESSOA JURÍDICA: identificação composta pela razão social, CNPJ, nome do representante, cargo do representante, endereço físico e endereço eletrônico no caso de pessoa jurídica.

3.1.12. CIDADÃO REQUERENTE: é toda a pessoa que encaminhar pedido de informação abrangido pela Lei nº 12.527/2011 ao SIC.

3.1.13. PROCESSO ADMINISTRATIVO: é o conjunto de documentos oficialmente reunidos no decurso de uma ação administrativa ou judicial, que constitui uma unidade de arquivamento.

3.1.14. COMISSÃO MISTA DE REAVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES – CMRI: é um órgão colegiado composto por dez ministérios, 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.

3.2. Siglas

- 3.2.1.** CGU - Controladoria-Geral da União
- 3.2.2.** CMRI - Comissão Mista de Reavaliação de Informações
- 3.2.3.** CNH – Carteira Nacional de Habilitação
- 3.2.4.** CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica
- 3.2.5.** CPF – Cadastro de Pessoa Física
- 3.2.6.** COPED - Comissão Permanente de Processos Disciplinares
- 3.2.7.** e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão
- 3.2.8.** LAI – Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação
- 3.2.9.** NPG – Norma de Procedimento Geral
- 3.2.10.** NUP - Número Único de Protocolo
- 3.2.11.** RG – Registro Geral (Documento de Identidade)
- 3.2.12.** RNE – Registro Nacional de Estrangeiros
- 3.2.13.** SEI – Sistema Eletrônico de Informações
- 3.2.14.** SIC – Serviço de Acesso à Informação
- 3.2.15.** UO – Unidade Organizacional

4. DESENVOLVIMENTO

4.1. Do Recebimento do Pedido de Informação

4.1.1. Os pedidos de informação deverão ser realizados por e-mail, carta, telefone, pessoalmente ou através do e-SIC na UO Ouvidoria.

4.1.2. Ao receber um requerimento por cidadão o respondente do SIC analisará, então, se o mesmo se trata de um pedido de informação e se compete à TRENURB. Caso não se enquadre na LAI o respondente indicará o canal adequado para seu atendimento, e na hipótese de que a competência de resposta seja de outro órgão do qual o respondente do SIC tenha conhecimento, o mesmo deverá executar o encaminhamento do referido pedido ao órgão competente através do e-SIC. Caso o respondente não conheça o órgão responsável pelo pedido de informação o mesmo auxiliará o cidadão com todas as informações disponíveis.

4.1.3. O recebimento de pedido por cidadão, via e-mail, carta ou telefone, deverá ser verificado pelo respondente do SIC se o mesmo cumpre os requisitos necessários para o seu devido encaminhamento. Caso o pedido de informação não cumpra os requisitos necessários o respondente do SIC fará as orientações necessárias para viabilizar, por parte do cidadão, o atendimento dos requisitos.

4.1.4. O pedido de informação válido e de competência da TRENURB será registrado pelo respondente no e-SIC. Após o registro, o respondente do SIC encaminhará o pedido à área competente e informará ao solicitante o número de protocolo e o prazo para o retorno da resposta. O solicitante deve ser orientado que, devido o mesmo ter realizado sua solicitação através do SIC não possuirá um login de acesso ao sistema, portanto é necessário que ele entre em contato com o SIC para obter informações sobre o pedido ou realizar ações como interpor recursos.

4.1.5. Caso o cidadão compareça à TRENSURB e realize o pedido pessoalmente, o respondente do SIC disponibilizará um computador para que o mesmo acesse o e-SIC e faça sua solicitação diretamente no sistema prestando auxílio, caso necessário.

4.1.6. O respondente do SIC deverá também checar se o pedido é duplicado, na hipótese de o mesmo cidadão requerente cadastrar um pedido idêntico a um já existente, o respondente do SIC responderá apenas um dos pedidos fazendo referência ao Número Único de Protocolo – NUP já respondido.

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

4.2. Dos Encaminhamentos dos Pedidos de Informação

4.2.1. Todo pedido de informação recebido pelo SIC que não estiver em transparência ativa deverá ter Processo Administrativo aberto no SEI – Sistema Eletrônico de Informações pelo respondente do SIC. O referido processo será encaminhado à Gerência competente para a elaboração e envio da resposta ao SIC no prazo máximo de 20 (vinte) dias a contar do registro de abertura do pedido.

4.2.2. A gerência ao receber verificará se a solicitação é de competência da sua área. Se a informação não compete a sua área, o Processo Administrativo será devolvido ao respondente do SIC para encaminhamento à Gerência adequada.

4.2.3. Caso seja de competência da Gerência a resposta, a mesma deverá analisar se possui a informação disponível ou se remete para que a chefia de sua área elabore a resposta. A Gerência deverá também analisar se a informação poderá ser disponibilizada, na hipótese de que a informação possua alguma restrição legal, conforme art. 22 da Lei 12.527/2011, o Processo Administrativo será encaminhado ao respondente do SIC com a referida fundamentação da negativa. O responsável pela resposta está sujeito a medidas disciplinares nos termos do art. 32 da LAI, conforme previsto no §4º do art. 7 da Lei nº 12.527/2011.

4.2.4. Caso a informação possa ser disponibilizada, a Gerência analisará se o prazo previsto é suficiente para a confecção e envio da mesma. Se o prazo for suficiente, a resposta deverá ser encaminhada ao respondente do SIC dentro do prazo previsto. Na hipótese de o prazo não ser suficiente, a Gerência encaminhará o Processo Administrativo ao Gestor do SIC com a solicitação de prorrogação de prazo, 10 (dez) dias no máximo, apresentando as justificativas que exigem a referida prorrogação.

4.2.5. O Gestor do SIC analisará o pedido de prorrogação de prazo, estando o mesmo de acordo com a justificativa apresentada, efetuará a prorrogação no sistema e-SIC para ciência do cidadão requerente. Caso o Gestor do SIC não esteja de acordo com a justificativa apresentada, o mesmo retornará o processo à Gerência competente para que responda a informação dentro do prazo previsto.

4.2.6. Na hipótese de não cumprimento dos prazos encaminhados pelo respondente do SIC, através de Processo Administrativo às áreas técnicas competentes pelas informações, os gestores poderão ser responsabilizados pela Comissão Permanente de Processos Disciplinares – COPED.

4.3. Do Encaminhamento de Respostas aos Pedidos de Informação

4.3.1. Todo Pedido de Informação resultará em uma resposta fornecida ao cidadão requerente. Sempre que o pedido de informação exigir a abertura de um Processo Administrativo, sua resposta final resultará no encerramento do referido Processo Administrativo no SEI pelo respondente do SIC.

4.3.2. No caso de resposta aceita pelo cidadão requerente, o respondente do SIC deverá concluir o pedido de informação no e-SIC, registrar a sua conclusão no Processo Administrativo relativo e encerrar o referido Processo no SEI.

4.3.3. Na hipótese de resposta negativa por enquadramento em alguma restrição de acesso à informação, conforme o art. 22 da Lei 12.527/2011, o respondente do SIC apresentará ao cidadão requerente a possibilidade de recorrer a resposta no prazo de 10 (dez) dias a contar de sua ciência. Caso o cidadão decida ingressar com recurso, o respondente do SIC deverá encaminhar o mesmo através de processo administrativo existente à autoridade hierarquicamente superior a Gerência responsável pela elaboração da resposta inicial. O referido recurso deverá ser analisado no prazo de 5 (cinco) dias.

4.3.4. 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 mesmo será direcionado pelo respondente do SIC através de processo administrativo existente ao Diretor-Presidente da TRENSURB, que terá o prazo de 5 (cinco) dias para deliberação.

4.3.5. Se o Diretor-Presidente mantiver a resposta negativa, conforme item 4.3.3, caberá ainda ao cidadão recurso à Controladoria-Geral da União – CGU, que pode enviar decisão à TRENSURB para cumprimento de acesso as informações ou acatar a resposta negativa. Como quarta e última instância de recurso, em virtude da resposta negativa, o cidadão requerente pode através do e-SIC 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, e-mail, carta, telefone ou pessoalmente, 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 atender a previsão do art. 32º da Lei nº 12.527/2011.

5.3. Compete aos Chefes das UOs a elaboração e encaminhamento de respostas vinculadas às suas Gerências, respeitando os prazos estabelecidos.

5.4. Compete aos Gerentes das UOs os encaminhamentos dos pedidos de informação às chefias das suas áreas e a elaboração de respostas vinculadas às suas gerências, respeitando os prazos estabelecidos.

5.5. Compete aos Diretores e Superintendentes, como autoridades hierarquicamente superiores, a manifestação acerca de recursos relativos a respostas encaminhadas pelas suas respectivas Gerências subordinadas.

5.6. Compete ao Gestor do SIC, como Autoridade de Monitoramento da LAI (art. 40 da Lei nº 12.527/2011), monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento; recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento 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 pelas Gerências 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.

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

5.8. Compete às unidades organizacionais fazer cumprir os dispositivos desta Norma.

6. TREINAMENTO

6.1. Esta NORMA necessita de 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, e informados à GEPLA. 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.