



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOORETAMA

INSTRUÇÃO NORMATIVA SOV Nº. 001/2017

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

Versão: 01

Aprovação em: 16/02/2017

Ato de aprovação: Decreto nº 145/2017

UNIDADE RESPONSÁVEL: Sistema de Ouvidoria

1 – FINALIDADE

Cumprir 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 102 de 25 de janeiro de 2017.

2 – 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 – 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);



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOORETAMA

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 econômica 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 – BASE LEGAL E REGULAMENTAR

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

4.1 – Constituição Federal de 1988;

4.2 – Lei Complementar nº. 101/2000 e alterações;

4.3 – Lei Federal nº. 12.527/11;

4.4 – Decreto Federal nº 7.724/12;

4.5 – Decreto Municipal nº 102/17;

4.6 - Demais legislações pertinentes ao assunto.

5 – 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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOORETAMA

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 102/17, 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 – 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:



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOORETAMA

- I – Receber o interessado no SIC;
- II – Prestar orientações necessárias;
- III – Lançar o pedido de informação no e-SIC do Município.

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;
- II – Verificar a possibilidade de resposta imediata ao pedido;
- IV – 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 ou e-mail;
- III – Estipular prazo na solicitação de informação às Unidades, respeitando as previsões constantes na LAI e Decreto Municipal nº 102/17;
- 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 ou ofício) usado pela Ouvidoria;
- IV – Informar, imediatamente, 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOORETAMA

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 nº 102/17, 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 a devida conclusão.

7 – 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOORETAMA

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.

Sooretama ES, 16 de fevereiro de 2017.

Ana Paula Faé Elisiário
ANA PAULA FAÉ ELISIÁRIO
Ouvidora Geral

PUBLICA-SE E CUMpra-SE.

Jordana Rodrigues Ferraz
JORDANA RODRIGUES FERRAZ
Controladora Geral



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOORETAMA

ANEXO I
SOV Nº 001/2017 – PEDIDO DE INFORMAÇÃO

