

	REQUISITOS DE GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES À LAI	NORMA N.º NIG-OUVID-012	REV. N.º 00
		PUBLICADO EM JAN/2018	PÁGINA 1/10

SUMÁRIO

- 1 Objetivo**
- 2 Campo de Aplicação**
- 3 Responsabilidade**
- 4 Documentos de Referência**
- 5 Documentos Complementares**
- 6 Definições**
- 7 Requisitos Gerais**
- 8 Planejamento**
- 9 Execução**
- 10 Controle**
- 11 Análise Crítica e Melhoria Contínua**
- 12 Histórico da Revisão e Quadro de Aprovação**
- ANEXO A – Fluxograma do Processo**

1 OBJETIVO

Esta norma estabelece os requisitos para tratamento das manifestações registradas pelo Sistema de Informação ao Cidadão (SIC), implantado na Ouvidoria do Inmetro, relativas às atividades do Instituto, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta norma se aplica a todas as UP do Inmetro.

3 RESPONSABILIDADE


A responsabilidade pela elaboração, revisão e cancelamento desta Norma é da Ouvidoria do Inmetro.

4 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Manual e-SIC	Guia do Cidadão.
Manual e-SIC	Guia do SIC.
Apostila	Aplicação da Lei de Acesso à Informação e Recursos à CGU (2ª ed.).

5 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Lei nº 12.527/2011	Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.
--------------------	--

	NIG-OUVID-012	REV. 00	PÁGINA 2/10
---	----------------------	--------------------	------------------------

Decreto nº 7.724/2012	Regulamenta a Lei nº 12.527 no âmbito do Governo Federal.
Formulário	Pedido de acesso à informação – pessoa natural.
Formulário	Pedido de acesso à informação – pessoa jurídica.
NIG-Ouvid-013	Gestão das Manifestações Registradas nas Ouvidorias do Inmetro e do Sior.
NIG-Ouvid-009	Classificação de Informação.
NIT-Ouvid-004	Requisitos de Gestão do SGQ-Ouvid.
Portaria Inmetro nº 274/2016	Nomeia a Autoridade de Monitoramento da LAI no Inmetro.
Portaria Inmetro nº 123/2017	Nomeia os Interlocutores da LAI nas UP.

6 DEFINIÇÕES

6.1 Siglas

As siglas das UP/UO do Inmetro podem ser acessadas em: <http://intranet.inmetro.gov.br/tema/qualidade/docs/pdf/siglas-inmetro.pdf>.

CGU	Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União
CMRI	Comissão Mista de Reavaliação de Informações
e-SIC	Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão
GP	Gestor do Processo
GRU	Guia de Recolhimento da União
LAI	Lei nº 12.527/11 - Lei de Acesso à Informação
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão

6.2 Termos


6.2.1 Informações do Inmetro – Informações geradas pelas UP/UO do Inmetro na consecução de suas atividades, assim como dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

6.2.2 Dados processados – Dados submetidos a qualquer operação ou tratamento por meio de processamento eletrônico ou por meio automatizado com o emprego de tecnologia da informação.

6.2.3 Documento – Unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato.

Nota – Por conveniência, em alguns casos, o tratamento dispensado por esta norma aos termos documento e informação é similar.

6.2.4 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.

	NIG-OUVID-012	REV. 00	PÁGINA 3/10
---	----------------------	--------------------	------------------------

6.2.5 Informação pessoal – Informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem.

6.2.6 Tratamento da informação – Conjunto de ações referentes à produção, recebimento, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação.

6.2.7 Disponibilidade – Conteúdo da informação que pode ser conhecido e utilizado por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados.

6.2.8 Autenticidade – Conteúdo da informação que tenha sido produzido, expedido, recebido ou modificado por determinado indivíduo, equipamento ou sistema.

6.2.9 Integridade – Conteúdo da informação não modificado, inclusive seja na origem, no trânsito e no destino.

6.2.10 Primariedade – Conteúdo da informação coletado na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.

6.2.11 Informação atualizada – informação que reúne os dados mais recentes sobre o tema, de acordo com sua natureza, com os prazos previstos em normas específicas ou conforme a periodicidade estabelecida nos sistemas informatizados que a organizam.

6.2.12 Documento preparatório – Documento formal utilizado como fundamento da tomada de decisão ou de ato administrativo, a exemplo de pareceres e notas técnicas.

6.2.13 Cidadão – qualquer pessoa, natural ou jurídica, passível de formular pedido de acesso à informação.

6.2.14 Autoridade de Monitoramento – autoridade designada pelo Presidente do Inmetro, que deve ser diretamente subordinada a ele, para verificar o cumprimento da Lei na instituição.

6.2.15 Comissão Mista de Reavaliação de Informações – órgão colegiado composto por dez ministérios. Atua como última instância recursal administrativa na análise de negativas de acesso à informação.


7 REQUISITOS GERAIS

7.1 Ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), compete:

- a) atender e orientar o público externo e interno quanto ao acesso à informação;
- b) receber, registrar (quando couber) e acompanhar os trâmites dos pedidos de acesso à informação.
- c) orientar o público interno quanto às previsões de sigilo.

7.2 Ao Gestor do Processo (GP), compete:

- a) supervisionar o atendimento às demandas;

	NIG-OUVID-012	REV. 00	PÁGINA 4/10
---	----------------------	--------------------	------------------------

- b) implementar os requisitos de controle, análise crítica e melhoria contínua do processo previstos nesta Norma;
- c) extrair relatórios gerenciais do e-SIC; e
- d) manter a Autoridade de Monitoramento informada de eventuais não conformidades no atendimento às demandas da LAI.

7.3 À Autoridade de Monitoramento, compete, nos termos do Art. N° 40 da LAI:

- a) assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação;
- b) monitorar a implementação da LAI no Inmetro;
- c) recomendar à Alta Administração do Inmetro as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento da LAI;
- d) orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos; e
- e) coordenar a classificação das informações do Inmetro, conforme Decreto N° 7.724/12 e a NIG-Ouvid-009.

7.4 As manifestações registradas na Ouvidoria do Inmetro, conforme NIG-Ouvid-013 e classificadas como “pedido de acesso à informação”, conforme Art.7° da LAI, serão redirecionadas para registro e tratamento no e-SIC.

7.5 Recursos previstos na LAI

7.5.1 No caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, o requerente poderá apresentar recursos, em primeira e segunda instância.

7.5.2 No caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, o requerente poderá apresentar reclamação no prazo de dez dias à Autoridade de Monitoramento da LAI.

7.5.3 Se o recurso for desprovido ou a reclamação for infrutífera o requerente poderá apresentar recurso à Controladoria-Geral da União.


7.5.4 Se o recurso à Controladoria-Geral da União for desprovido, o requerente poderá apresentar recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações.

7.6 Responsabilidades

7.6.1 São consideradas infrações administrativas, para fins do disposto na Lei n° 8.112/1990, e relacionadas a essa norma:

- a) recusar-se a fornecer informação requerida nos termos da LAI, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;
- b) divulgar, permitir a divulgação, acessar ou permitir acesso indevido à informação classificada em grau de sigilo ou a informação pessoal.

Nota – As responsabilidades adicionais estão descritas no capítulo 5 da Lei n.º 12.527/2011.

	NIG-OUVID-012	REV. 00	PÁGINA 5/10
---	----------------------	--------------------	------------------------

7.7 Acesso à Informação

7.7.1 Qualquer pessoa, natural ou jurídica, pode formular pedido de acesso à informação, sem necessidade de explicitar a motivação.

7.7.2 O pedido deve ser apresentado, preferencialmente, em formulário padrão, disponibilizado em meio eletrônico no sítio na Internet, ou em meio físico, diretamente no SIC do Inmetro.

Nota – Os formulários padrão de atendimento de pessoa natural e jurídica, estão disponíveis, respectivamente em:

<http://www.inmetro.gov.br/acessoainformacao/formulario_atendimento/formulario_solicitacao_informacao_pn.pdf> e

<http://www.inmetro.gov.br/acessoainformacao/formulario_atendimento/formulario_solicitacao_informacao_pj.pdf>.

7.7.3 Pedidos de acesso à informação genéricos, desproporcionais ou desarrazoados, ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não sejam de competência do órgão ou entidade serão negados, mediante análise prévia, conjunta, entre o interlocutor da LAI na UP e a Autoridade de Monitoramento.

7.7.4 Não poderá ser negado acesso às informações necessárias à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais.

7.7.5 O tratamento de informação classificada resultante de tratados, acordos ou atos internacionais atenderá às normas e recomendações desses instrumentos.

8 PLANEJAMENTO

8.1 Serviço de Informação ao Cidadão


8.1.1 O SIC deverá ser instalado em unidade física identificada, de fácil acesso e aberta ao público, com computador com acesso à internet.

8.1.2 A classificação das informações produzidas, acumuladas e/ou custodiadas pelo Inmetro seja nas atividades de sua competência, seja nas relações com pessoas físicas ou entidades privadas, deve ser realizada, anualmente, conforme NIG-Ouvid-009.

9 EXECUÇÃO

9.1 Ouvid recebe, por meio eletrônico, pessoalmente, ou por outro meio legítimo, a demanda realizada pelo cidadão.

Nota - Os procedimentos de acesso e operacionalização do sistema e-SIC estão disponíveis em: <<https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/MANUAL%20e-SIC%20-%20GUIA%20DO%20SIC.pdf>>.

	NIG-OUVID-012	REV. 00	PÁGINA 6/10
---	----------------------	--------------------	------------------------

9.2 Ouvid analisa a demanda para avaliar se a mesma se configura em pedido de acesso a informações do Inmetro, nos termos da LAI, procedendo ao devido encaminhamento.

9.2.1 Caso a demanda não se relacione à área de atuação do Inmetro, Ouvid deve reencaminhar o pedido ao órgão que julgar competente, ou negar, com a devida justificativa, caso não saiba quem pode tratar o assunto.

9.2.2 Caso não se trate de pedido de acesso à informação, podendo ser qualquer outro tipo de manifestação de Ouvidoria, conforme NIG-Ouvid-013, Ouvid informa ao cidadão que sua demanda não é um pedido de acesso, indicando os canais apropriados a sua demanda e finalizando o protocolo.

9.2.3 Caso se trate de um pedido de acesso a informações do Inmetro, Ouvid deve proceder o tratamento.

9.3 Ouvid responde, imediatamente, ao cidadão, quando a informação estiver disponível na base de dados do SAC, registrando como responsável pela resposta o autor da mesma e como responsável pelo recurso, em primeira instância, o Chefe imediato do autor ou o Chefe da UP, conforme o caso.

9.4 Ouvid encaminha a demanda ao interlocutor da LAI na UP, quando a informação requerida depender da análise das unidades do Inmetro responsáveis pela sua produção e/ou custódia.

9.4.1 Durante o tratamento interno da demanda, Ouvid deve:

- a) tentar contato diretamente com o cidadão quando precisar de mais detalhes sobre o pedido;
- b) informar ao cidadão detalhes da tramitação de documentos, sempre que requerido;
- c) zelar pelo cumprimento dos prazos, enviando à UP alerta de fim do prazo e solicitando justificativa de prorrogação, quando for o caso;
- d) informar ao cidadão a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, indicando a autoridade competente para sua apreciação, quando o acesso não for concedido; e
- e) consultar e/ou solicitar intervenção da Autoridade de Monitoramento sempre que julgar necessário.

9.5 A UP responsável pela produção e/ou custódia da informação requisitada, após identificá-la, verifica se incide ou não sigilo e encaminha a resposta ao SIC, de imediato, atentando para os prazos legais estabelecidos.


9.5.1 As informações sigilosas dentro de um documento público que será disponibilizado devem ser tarjadas pela UP.

9.5.2 Os documentos considerados sigilosos na íntegra não serão disponibilizados e a UP deverá encaminhar ao SIC justificativa de negativa de acesso a ser encaminhada ao cidadão.

9.5.3 Quando um pedido for negado, cabe a Ouvid na “classificação do tipo de resposta”, no e-SIC, justificar a negativa de acesso à informação.

9.5.4 Quando, para efeito de fornecimento da informação, forem necessários gastos adicionais com reprodução de cópias, a UP deve gerar uma GRU, no valor correspondente, e enviar à Ouvid que deve encaminhar ao cidadão para pagamento.

9.6 Ouvid deve verificar se a informação prestada pela UP atende à solicitação formulada pelo cidadão.

	NIG-OUVID-012	REV. 00	PÁGINA 7/10
---	----------------------	--------------------	------------------------

9.6.1 Em caso de necessidade de esclarecimentos adicionais, ajustes ou complemento de informação, Ouvid fará retornar a demanda à UP, para fins de adequação, caso ainda haja tempo disponível.

9.7 Ouvid, de posse da resposta recebida, encaminha a informação ao cidadão, via e-SIC.

9.7.1 Ouvid, auxiliada pela Autoridade de Monitoramento, quando necessário, pode ajustar a forma da resposta, visando uma linguagem de fácil compreensão, em atendimento ao artigo 5º da LAI, certificando-se, contudo, de não realizar alterações no conteúdo da resposta.

9.7.2 Sempre que houver tempo hábil para tal, Ouvid deve discutir com o interlocutor da UP a resposta na qual realizou alterações.

9.8 Ouvid recebe, pelos meios legítimos e tempestivamente, o recurso interposto pelo cidadão, nos casos de negativa de informação, insatisfação com o serviço ou indeferimento de recurso anterior, no prazo de dez dias a contar da sua ciência, nos termos da LAI.

9.9 Ouvid encaminha o recurso em primeira instância ao dirigente máximo da UP, que deve se manifestar no prazo de cinco dias.

9.10 A resposta ao recurso deve ser assinada por seu dirigente máximo, indicando se o mesmo foi DEFERIDO, acrescentando a informação solicitada, ou INDEFERIDO, explicitando as justificativas.

9.11 Ouvid deve encaminhar resposta ao recurso em primeira instância ao cidadão, via e-SIC.

9.12 Ouvid encaminha o recurso em segunda instância ao Presidente do Inmetro, com cópia ao interlocutor da LAI no Gabin/Presi, que deve se manifestar no prazo de cinco dias.

9.13 O interlocutor da LAI no Gabin encaminha ao SIC a resposta ao recurso, assinada pelo Presidente, indicando se o mesmo foi DEFERIDO, acrescentando a informação solicitada, ou INDEFERIDO, explicitando as justificativas.

9.14 Ouvid deve encaminhar resposta ao recurso, em segunda instância, ao cidadão, via e-SIC.

9.15 Todos os recursos devem ser informados à Autoridade de Monitoramento.

9.16 Caso o cidadão interponha recurso junto à CGU e à CMRI, a Autoridade de Monitoramento deve prover essas instâncias com as informações que lhe forem solicitadas.


10 CONTROLE

10.1 Gestão de Indicadores

10.1.1 Índice Cumprimento do Prazo Legal de Resposta

Objetivo do Indicador: Monitorar a capacidade do processo de atender as demandas no prazo de 20 dias e sem prorrogação.

Memória de Cálculo: (Nº de pedidos não prorrogados/Nº total de pedidos, no período) * 100.

 INMETRO	NIG-OUVID-012	REV. 00	PÁGINA 8/10
---	----------------------	--------------------------	------------------------------

10.1.2 Índice de Cumprimento do Prazo Legal Prorrogável de Respostas e Recursos

Objetivo do Indicador: Monitorar a capacidade do processo de cumprir os prazos legais prorrogáveis estabelecidos na LAI para resposta e recursos.

Memória de Cálculo: (Nº de respostas e recursos respondidos com prazos prorrogados/Nº total de pedidos e recursos, no período) * 100.

10.1.3 Índice de Demandas em Recurso

Objetivo do Indicador: Monitorar a eficácia das respostas, por meio do registro de recursos.

Memória de Cálculo: (Nº de recursos / Nº total de pedidos, no período) * 100.

10.2. Devem ser definidas metas para todos os indicadores previstos no item 10.1 desta norma, com base no comportamento histórico dos mesmos.

10.3 Gestão de Riscos

10.3.1 GP deve elaborar e implementar um Plano de Monitoramento dos Riscos identificados no processo.

10.3.1.1 Esse Plano deve conter, no mínimo:

Descrição do Risco Identificado	Resposta ao Risco	Barreira de Risco	Relato da Efetividade da Barreira de Risco, no Período

Nota – As opções de estratégias de “resposta aos riscos” identificados pela UP podem ser: aceitar, evitar, transferir, mitigar ou explorar. Consultar item 6.2 da NIT-Ouvid-004.


10.3.2 Gestor do processo deve, uma vez por ano:

- a) analisar criticamente as barreiras de risco implementadas, realizando os ajustes e melhorias necessárias;
- b) reavaliar os riscos do processo, visando identificar eventuais novos riscos;
- c) reter registro das alíneas “a” e “b” no relatório de gestão do último quadrimestre previsto em 11.2.

11 ANÁLISE CRÍTICA E MELHORIA CONTÍNUA

11.1 O tratamento de não-conformidades, no âmbito dos processos operacionais, se dará a partir do estudo da causa-raiz, adotando como métodos, entre outros, o diagrama de causa e efeito e os cinco porquês. Reter registro no P-90.

11.2 A análise crítica e melhoria contínua do processo se realizada por meio da análise e implementação imediata de correções e ações corretivas, orientadas pelo gestor do processo, e da análise crítica anual, pelo Chefe da UP, dos resultados obtidos no controle do processo.

	NIG-OUVID-012	REV. 00	PÁGINA 9/10
---	----------------------	--------------------	------------------------

11.3 A cada quatro meses, o gestor do processo deve encaminhar à Autoridade de Monitoramento um relatório apresentando os resultados obtidos no controle do processo, no período.

12 HISTÓRICO DA REVISÃO E QUADRO DE APROVAÇÃO

Revisão	Data	Itens Revisados
00	Jan/18	▪ Emissão inicial.

Quadro de Aprovação		
	Nome	Atribuição
Elaborado por:	Andrea Goes da Cruz	Gestora do Processo
Verificado por:	Marcia Andreia da Silva Almeida	GQ/UP
Aprovado por:	Marcia Andreia da Silva Almeida	Chefe da UP

ANEXO A – FLUXOGRAMA DO PROCESSO

