



NORMA DE PROCEDIMENTO – STP Nº 003

Tema:	Atendimento da transparência passiva conforme os critérios da LAI		
Emitente:	Secretaria de Estado de Controle e Transparência – SECONT		
Sistema:	Sistema de Transparência Pública	Código:	STP
Versão:	1	Aprovação:	Resolução CONSECT nº 003/18
		Vigência:	11/04/2018

1. OBJETIVOS

1.1. Considerando o disposto art. 5º, do Decreto nº 4130-R de 17 de julho de 2017, a presente norma tem como objetivo regulamentar os procedimentos dos órgãos e entidades no atendimento da transparência passiva conforme os critérios da LAI.

2. ABRANGÊNCIA

2.1. Órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e as demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Estado do Espírito Santo.

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 3.1. Lei nº 9.938, de 22/11/2012, art. 5, inc. V, e art. 6º, inc. I e XI;
- 3.2. Lei Complementar nº 856, de 17/05/2017, art. 6º, XXV;
- 3.3. Decreto nº 4.130-R, de 17/07/2017, art. 5º, II, e Anexo I;
- 3.4. Lei nº 9.871, de 09/07/2012;
- 3.5. Decreto nº 3.152-R, de 26/11/2012.

4. DEFINIÇÕES

4.1. **Sistema de Ouvidoria** - É o sistema onde são registradas as demandas de ouvidoria e de acesso à informação. Disponível pelo endereço <https://sistema.ouvidoria.es.gov.br>.

4.2. **Transparência ativa** - É a divulgação de informações à sociedade por iniciativa do próprio setor público, que se antecipa e as torna públicas, principalmente pela internet. Exemplo: sítios institucionais dos órgãos, portais de transparência e Portal de Acesso à Informação.

4.3. **Transparência passiva** - É a divulgação de informações públicas em atendimento às solicitações da sociedade. Exemplo: quando uma pessoa solicita informações a uma secretaria sobre quanto foi gasto com a reforma de sua sede no último ano.

4.4. **Recurso** - Caso o pedido de acesso à informação seja negado, ou as razões da negativa do acesso não sejam fornecidas, ou o cidadão não tenha ficado satisfeito com a resposta recebida, ele poderá recorrer. O recurso é dirigido à autoridade hierarquicamente superior do servidor responsável pela resposta inicial, em primeira instância, à autoridade máxima do órgão / entidade, em segunda instância e à CMRI, em terceira instância.

4.5. **Reclamação** - Quando um órgão ou uma entidade não responde um pedido de acesso à informação, o cidadão poderá apresentar uma reclamação dirigida à Ouvidoria-Geral do Estado.

5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

- 5.1. Ouvidoria / Representante de Ouvidoria Setorial;
- 5.2. Área responsável por produzir ou custodiar a informação;
- 5.3. Protocolo;
- 5.4. Autoridade Máxima do órgão;
- 5.5. Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

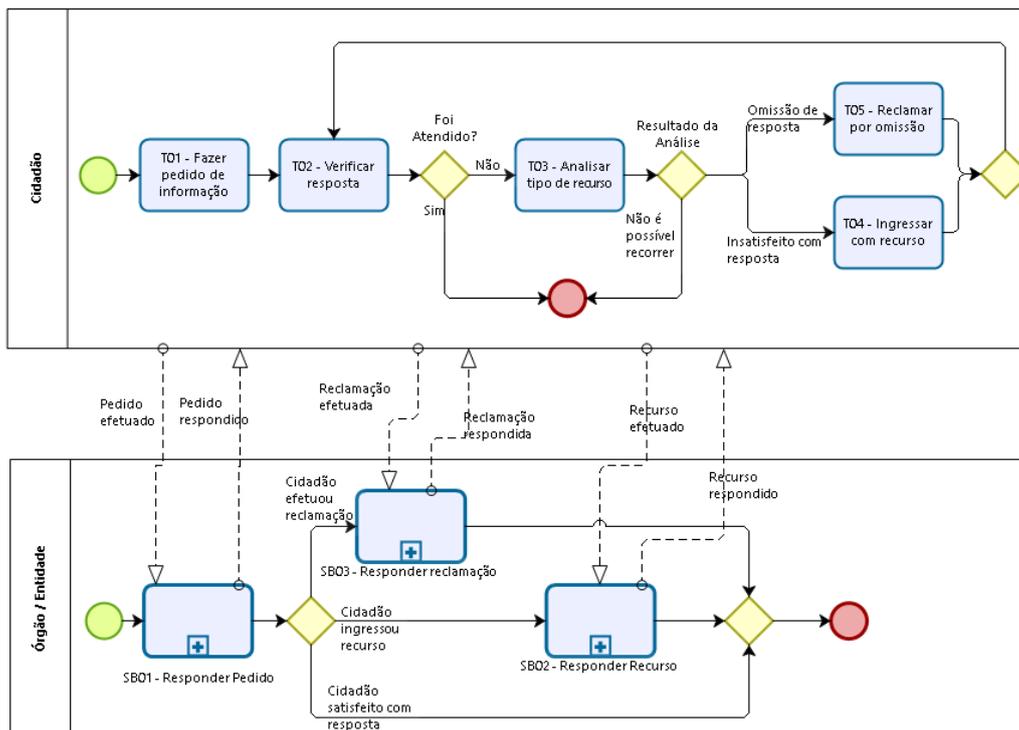
6. PROCEDIMENTOS

6.1. O fluxograma a seguir ilustra as etapas do processo Atendimento da transparência passiva conforme os critérios da LAI.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA



T01. Fazer pedido de informação

O cidadão realiza o pedido por qualquer meio: presencial; e-mail; carta; telefone; sistema de ouvidoria.

T02. Verificar Resposta

O cidadão irá verificar se houve resposta ao seu pedido e se a resposta é satisfatória. Caso positivo, o fluxo será encerrado.

T03. Analisar tipo de recurso

O cidadão decidirá se entrará com recurso, caso a resposta tenha sido insatisfatória, ou com uma reclamação, caso o pedido ou o recurso não tenham sido atendidos no prazo. Após atingir a terceira instância recursal (CMRI), encerram-se as possibilidades de recurso.

T04. Ingressar com recurso

Caso a resposta não atenda ao seu pedido inicial, e ainda não tenha ultrapassado a última instância de recurso, o cidadão poderá ingressar com recurso no prazo de 10 dias da data de negativa.

T05. Reclamar por omissão

Caso o pedido não seja respondido no prazo de 30 dias do pedido inicial ou de 5 dias do recurso, o cidadão poderá fazer uma reclamação por omissão. A Ouvidoria-Geral do Estado disporá de 15 dias para responder à reclamação.

SB01. Responder pedido

Subprocesso será detalhado a seguir.

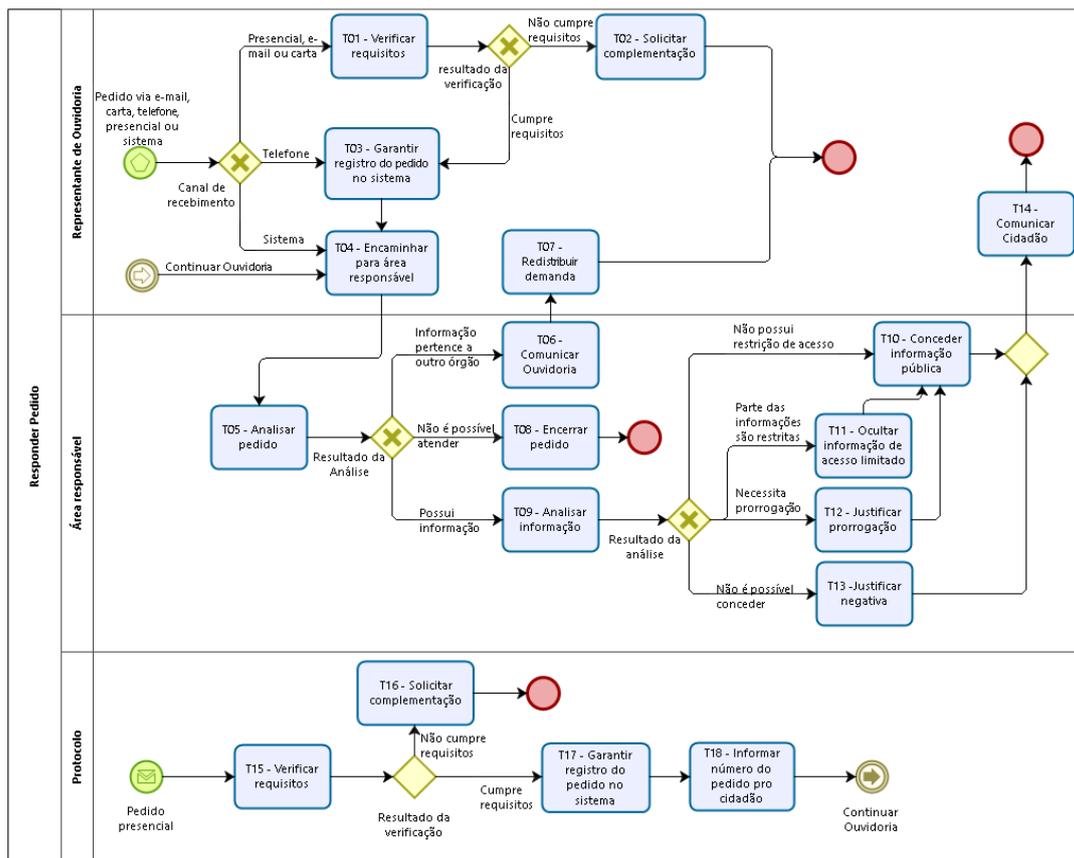
SB02. Responder recurso

Subprocesso será detalhado a seguir.

SB03. Responder reclamação

Subprocesso será detalhado a seguir.

6.2. O fluxograma a seguir ilustra as etapas do subprocesso de **SB01 - Responder Pedido**:



O fluxo se inicia quando o cidadão realiza um pedido de acesso à informação, que pode ser feito pelos seguintes canais: presencial; e-mail; carta; telefone; sistema de ouvidoria.

T01. Verificar requisitos

Caso o pedido de informação tenha sido recebido por e-mail ou carta, o Representante de Ouvidoria deverá verificar se o pedido atende aos seguintes requisitos previstos no Art. 12 do Decreto 3.152-R/2012: nome do requerente; número de documento de identificação válido; especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

T02. Solicitar complementação

Se algum dos requisitos não estiverem atendidos no pedido, o Representante de Ouvidoria deverá entrar em contato com o cidadão solicitando a complementação dos dados, encerrando o fluxo do processo.

T03. Garantir registro do pedido no sistema

Se todos os requisitos estiverem atendidos no pedido, o Representante de Ouvidoria deverá garantir o registro imediato do pedido no sistema de Ouvidoria. Caso não possua credenciais de registro de pedido no sistema de Ouvidoria, deverá entrar em contato com a Ouvidoria-Geral do Estado.

Após o registro do pedido ser feito no sistema, deverá ser informado o número do protocolo de acompanhamento do pedido ao cidadão.

T04. Encaminhar para área responsável

O pedido deverá então ser encaminhado para a área do órgão que responsável por produzir ou custodiar a informação solicitada.

T05. Analisar pedido

A área responsável deverá então analisar o pedido para verificar se reconhece ou não a informação solicitada; se a informação solicitada pertence a outro órgão; ou se possui a informação solicitada.

T06. Comunicar Ouvidoria



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

Caso tenha conhecimento que a informação pertence a outro órgão, deverá encaminhar o pedido para a Ouvidoria-Geral do Estado.

T07. Redistribuir demanda

A Ouvidoria realizará nova distribuição da demanda para o órgão correto, encerrando o fluxo do processo.

T08. Encerrar pedido

Caso a área responsável não consiga atender deverá encerrar o pedido comunicando o fato ao cidadão, encerrando o fluxo do processo.

A área responsável pode não conseguir atender nas situações:

- I. Pedidos genéricos;
- II. Pedidos desproporcionais ou desarrazoados;
- III. Pedidos que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações;
- IV. Pedidos que exijam serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.
- V. Não possuir a informação ou que não tem conhecimento de sua existência.

Sempre que um pedido for considerado genérico, recomenda-se uma interlocução com o cidadão e que sejam apontados os dados faltantes ou não adequadamente apresentados que poderiam ensejar atendimento futuro, orientando-o a apresentar novo pedido com maior precisão e clareza.

Na hipótese do item III, o órgão ou entidade deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

T09. Analisar informação

Caso possua a informação solicitada, deverá analisar a informação para verificar se ela está em transparência ativa; se é sigilosa; se é possível conceder no prazo; ou se necessita de prorrogação.

T10. Conceder informação pública

Caso seja possível conceder a informação no prazo, o acesso deverá ser concedido. Se a informação estiver disponível em transparência ativa, deverá informar ao cidadão o local de consulta e encerrar a demanda.

Caso a informação solicitada tenha seu acesso limitado parcialmente, as partes públicas deverão ser disponibilizadas por meio de certidão, extrato ou cópia, com ocultação da parte de acesso limitado (Conforme T11). Deverão ser apresentadas as justificativas da negativa parcial do acesso e seu fundamento legal.

T11. Ocultar informação de acesso limitado

A parte que for considerada de acesso limitado¹ deverá ser ocultada e a informação pública será concedida, conforme descrito na atividade T10.

T12. Justificar prorrogação

Caso não seja possível conceder a informação no prazo, deverá encaminhar justificativa ao requerente sobre a prorrogação do prazo por mais 10 dias e conceder a informação dentro do novo prazo (T10).

T13. Justificar negativa

Caso a informação solicitada seja sigilosa, deverá ser informado ao cidadão:

- as justificativas da negativa, total ou parcial, do acesso e seu fundamento legal;
- a possibilidade e prazo de dez dias para recurso, com indicação da autoridade que o apreciará;
- a possibilidade de apresentação de pedido de desclassificação da informação, quando for o caso, com indicação da autoridade classificadora que o apreciará.

T14. Comunicar cidadão

O cidadão será comunicado sobre a decisão da área responsável, conforme descrito nas atividades T10 – Conceder informação pública ou T13 – Justificar negativa, encerrando o fluxo do processo.

T15. Verificar requisitos

¹ Com a finalidade de padronizar o entendimento sobre os tipos de limitação de acesso à informação no Estado, foi convencionado que uma informação de acesso limitado pode ser uma informação: Classificada, Restrita ou Sigilosa (ver capítulo 7 – Informações Adicionais).



Caso o pedido de informação tenha sido recebido presencialmente, o Protocolo deverá verificar se o pedido atende aos seguintes requisitos previstos no Art. 12 do Decreto 3.152-R/2012: nome do requerente; número de documento de identificação válido; especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

T16. Solicitar complementação

Se algum dos requisitos não estiverem atendidos no pedido, o Protocolo deverá solicitar ao Cidadão a complementação dos dados, encerrando o fluxo do processo.

T17. Garantir registro do pedido no sistema

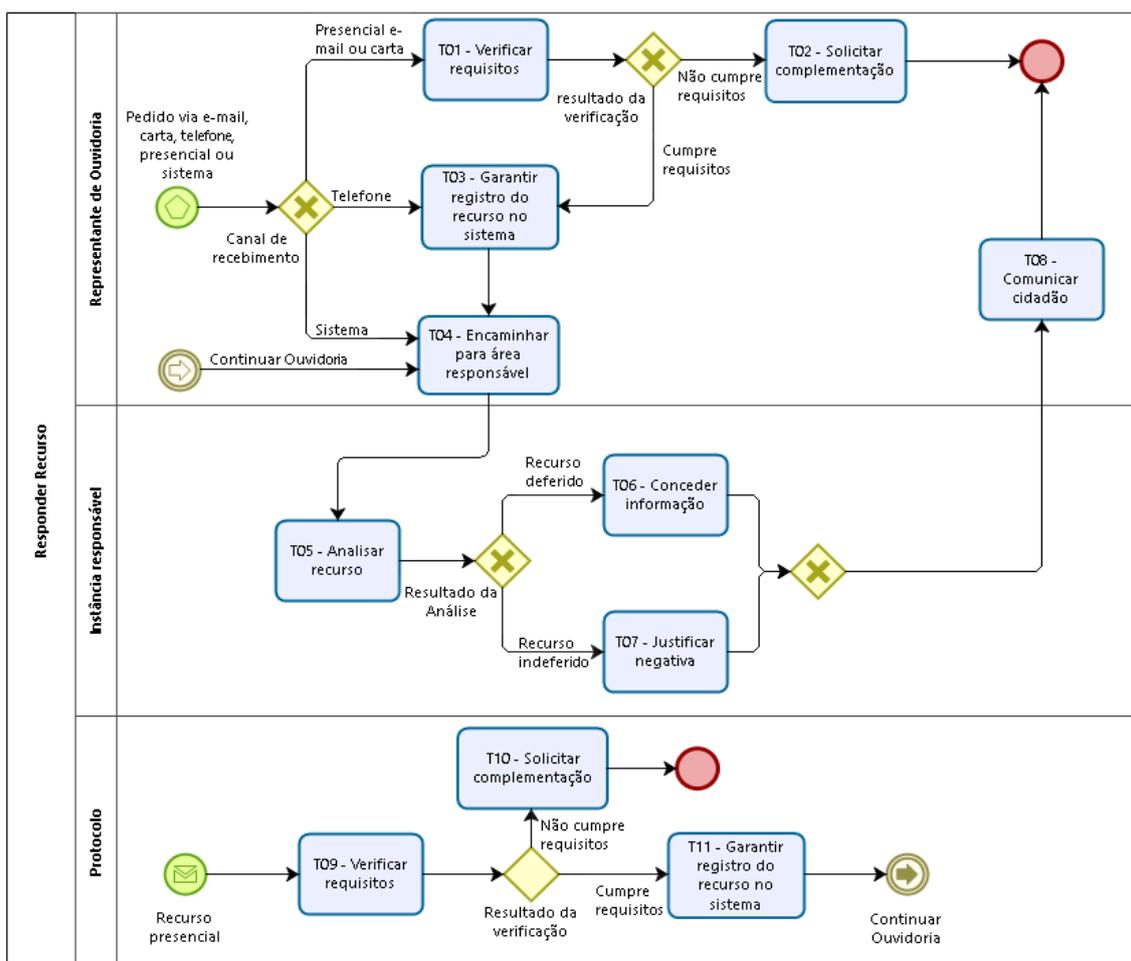
Se todos os requisitos estiverem atendidos no pedido, o setor de Protocolo deverá garantir o registro imediato do pedido no sistema de Ouvidoria. Caso não possua credenciais de registro de pedido no sistema de Ouvidoria, deverá entrar em contato com a Ouvidoria-Geral do Estado.

Após o registro do pedido ser feito no sistema, deverá ser informado o número do protocolo de acompanhamento do pedido ao cidadão.

T18. Informar número do pedido ao cidadão

Após o cadastro do pedido ser feito no sistema, deverá ser informado o número do protocolo de acompanhamento do pedido ao cidadão, continuando o fluxo de trabalho no passo T04.

6.3. O fluxograma a seguir ilustra as etapas do subprocesso **SB02 - Responder Recurso**:



O fluxo se inicia quando o cidadão entra com um recurso contra negativa de acesso à informação, que pode ser feito pelos seguintes canais: presencial; e-mail; carta; telefone; sistema de ouvidoria.

T01. Verificar requisitos

Caso o recurso tenha sido recebido por e-mail ou carta, o Representante de Ouvidoria deverá verificar se o recurso atende aos seguintes requisitos: nome do requerente; número de documento de identificação



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

válido; descrição do recurso; endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida; número de protocolo do pedido inicial.

O prazo para interposição de recursos é de 10 dias contados da negativa de acesso.

T02. Solicitar complementação

Se algum dos requisitos não estiverem atendidos no recurso, o Representante de Ouvidoria deverá entrar em contato com o cidadão solicitando a complementação dos dados, encerrando o fluxo do processo.

T03. Garantir registro do recurso no sistema

Se todos os requisitos do recurso recebido por e-mail, carta ou presencial estiverem atendidos, o Representante de Ouvidoria deverá garantir o registro imediato no sistema de Ouvidoria. Caso não possua credenciais de registro de recurso no sistema de Ouvidoria, deverá entrar em contato com a Ouvidoria-Geral do Estado.

Caso o recurso tenha sido recebido por telefone, o Representante de Ouvidoria deverá garantir o registro imediato no sistema de Ouvidoria, certificando-se de solicitar ao cidadão as seguintes informações: nome do requerente; número de documento de identificação válido; descrição do recurso; endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida, número de protocolo do pedido inicial.

O prazo para interposição de recursos é de 10 dias contados da negativa de acesso.

T04. Encaminhar para área responsável

Após o cadastro do recurso ser feito pela Ouvidoria, ou pelo próprio cidadão, no sistema, ele deverá então ser encaminhado para a instância responsável pela análise do recurso, sendo:

- 1ª instância – Autoridade hierarquicamente superior à que negou a informação;
- 2ª instância – Autoridade máxima do órgão / entidade;
- 3ª instância – Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

O envio do 3º recurso à CMRI será realizado pela Ouvidoria-Geral do Estado, que autuará processo e encerrará o pedido no sistema de Ouvidoria, informando ao cidadão o número do processo e a forma de acompanhamento.

T05. Analisar recurso

Dentro do prazo de 5 (cinco) dias do recebimento do recurso pelo órgão / entidade, o responsável pela análise do recurso deverá verificar os motivos apresentados pela autoridade que negou o pedido de acesso e os argumentos apresentados pelo cidadão para decidir se defere ou não o recurso.

T06. Conceder informação

Caso o recurso tenha sido deferido, a informação deverá ser concedida ao cidadão, encerrando o fluxo do processo.

Caso o deferimento tenha sido feito pelo CMRI, deverá ser fixado prazo para o órgão / entidade conceder a informação.

T07. Justificar negativa

Caso a negativa de acesso seja mantida, deverá ser informado ao cidadão:

- as justificativas da negativa, total ou parcial, do acesso e seu fundamento legal;
- a possibilidade e prazo de dez dias para recurso, com indicação da autoridade que o apreciará;
- a possibilidade de apresentação de pedido de desclassificação da informação, quando for o caso, com indicação da autoridade classificadora que o apreciará.

Caso o recurso seja indeferido pelo CMRI, encerram-se as instâncias recursais administrativas.

T08. Comunicar cidadão

O cidadão será comunicado sobre a decisão da área responsável, conforme descrito nas atividades T06 – Conceder informação ou T07 – Justificar negativa, encerrando o fluxo do processo.

T09. Verificar Requisitos

Caso o recurso tenha sido recebido presencialmente, o atendente do Protocolo deverá verificar se o recurso atende aos seguintes requisitos: nome do requerente; número de documento de identificação válido; descrição do recurso; endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida, número de protocolo do pedido inicial.



O prazo para interposição de recursos é de 10 dias contados da negativa de acesso.

T10. Solicitar complementação

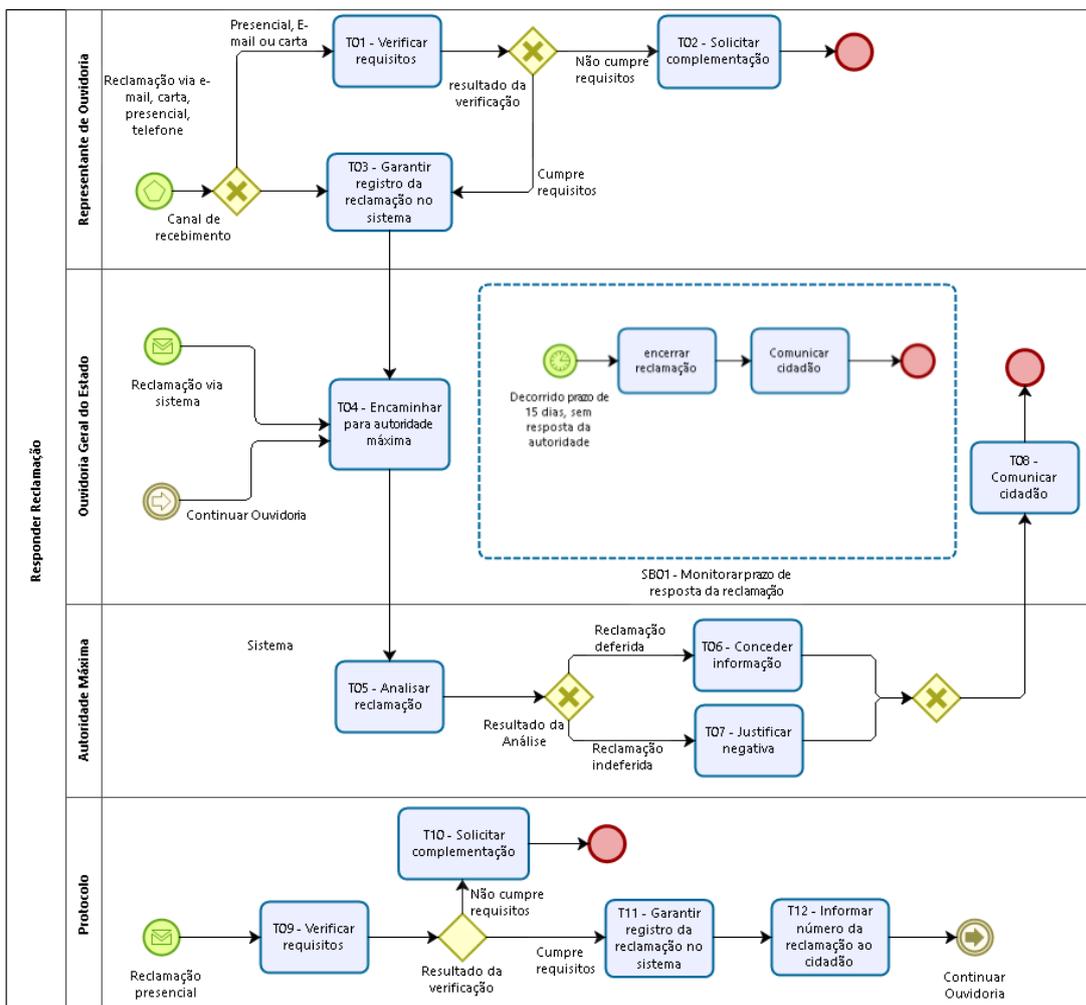
Se algum dos requisitos não estiverem atendidos no recurso, o atendente do Protocolo deverá solicitar ao Cidadão a complementação dos dados, encerrando o fluxo do processo.

T11. Garantir registro do recurso no sistema

Se todos os requisitos do recurso recebido presencialmente estiverem atendidos, o atendente do Protocolo deverá garantir o registro imediato no sistema de Ouvidoria. Caso não possua credenciais de registro de recurso no sistema de Ouvidoria, deverá entrar em contato com a Ouvidoria-Geral do Estado.

O prazo para interposição de recursos é de 10 dias contados da negativa de acesso.

6.4. O fluxograma a seguir ilustra as etapas do subprocesso **SB03 - Responder Reclamação**:



O fluxo se inicia quando o cidadão entra com uma reclamação por omissão a pedido de acesso à informação ou recurso, que pode ser feito pelos seguintes canais: presencial; e-mail; carta; telefone; sistema de ouvidoria.

T01. Verificar requisitos

Caso a reclamação tenha sido recebida por e-mail ou carta, o Representante de Ouvidoria deverá verificar se o recurso atende aos seguintes requisitos: nome do requerente; número de documento de identificação válido; endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida; número de protocolo do pedido ou recurso a que se refere a reclamação.

Uma reclamação somente pode ser realizada até 10 dias após o decurso do prazo de 30 dias do pedido inicial ou de 5 dias da interposição do recurso para a autoridade hierarquicamente superior ou autoridade máxima do órgão.

T02. Solicitar complementação



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

Se algum dos requisitos não estiverem atendidos na reclamação, o Representante de Ouvidoria deverá entrar em contato com o cidadão solicitando a complementação dos dados, encerrando o fluxo do processo.

T03. Garantir registro da reclamação no sistema

Se todos os requisitos da reclamação recebida presencialmente, por e-mail ou carta estiverem atendidos, o Representante de Ouvidoria deverá garantir o registro imediato no sistema de Ouvidoria. Caso não possua credenciais de registro de reclamação no sistema de Ouvidoria, deverá entrar em contato com a Ouvidoria-Geral do Estado.

Caso a reclamação tenha sido recebida por telefone, o Representante de Ouvidoria deverá registrá-la no sistema de Ouvidoria, certificando-se de solicitar ao cidadão as seguintes informações: nome do requerente; número de documento de identificação válido; endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida; número de protocolo do pedido inicial ou do recurso a que se refere a reclamação.

Uma reclamação somente pode ser realizada até 10 dias após o decurso do prazo de 30 dias do pedido inicial ou de 5 dias da interposição do recurso para a autoridade hierarquicamente superior ou autoridade máxima do órgão.

T04. Encaminhar para autoridade máxima

Após o cadastro da reclamação ser feito pela Ouvidoria, ou pelo próprio cidadão, no sistema, ela deverá então ser encaminhada para a Autoridade Máxima do órgão / entidade.

T05. Analisar reclamação

Dentro do prazo de 15 (quinze) dias do recebimento da reclamação pela Ouvidoria, a Autoridade Máxima do órgão / entidade analisar o pedido e decidir se defere ou não a reclamação.

T06. Conceder informação

Caso a reclamação seja deferida, a informação deverá ser encaminhada à Ouvidoria, que por sua vez irá comunicar o cidadão (T08).

T07. Justificar negativa

Caso a reclamação seja indeferida, a decisão deverá ser encaminhada à Ouvidoria, informando:

- as justificativas da negativa, total ou parcial, do acesso e seu fundamento legal;
- a possibilidade e prazo de dez dias para recurso, quando for o caso, com indicação da autoridade que o apreciará;
- e a possibilidade de apresentação de pedido de desclassificação da informação, quando for o caso, com indicação da autoridade classificadora que o apreciará.

T08. Comunicar cidadão

O cidadão é comunicado sobre a decisão da reclamação, encerrando o fluxo do processo.

T09. Verificar Requisitos

Caso a reclamação tenha sido recebida presencialmente, o atendente do Protocolo deverá verificar se a reclamação atende aos seguintes requisitos: nome do requerente; número de documento de identificação válido; endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida; número de protocolo do pedido ou recurso a que se refere a reclamação.

Uma reclamação somente pode ser realizada até 10 dias após o decurso do prazo de 30 dias do pedido inicial ou de 5 dias da interposição do recurso para a autoridade hierarquicamente superior ou autoridade máxima do órgão.

T10. Solicitar complementação

Se algum dos requisitos não estiverem atendidos na reclamação, o atendente do Protocolo deverá solicitar ao Cidadão a complementação dos dados, encerrando o fluxo do processo.

T11. Garantir registro da reclamação no sistema

Se todos os requisitos da reclamação recebida presencialmente estiverem atendidos, o Atendente do Protocolo deverá garantir o registro imediato no sistema de Ouvidoria. Caso não possua credenciais de registro de reclamação no sistema de Ouvidoria, deverá entrar em contato com a Ouvidoria-Geral do Estado.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

Uma reclamação somente pode ser realizada até 10 dias após o decurso do prazo de 30 dias do pedido inicial ou de 5 dias da interposição do recurso para a autoridade hierarquicamente superior ou autoridade máxima do órgão.

T12. Informar número da reclamação ao cidadão

Após o cadastro da reclamação ser feita no sistema, deverá ser informado o número do protocolo de acompanhamento da reclamação ao cidadão, continuando o fluxo de trabalho na tarefa T04.

SB01. Monitorar prazo de resposta da reclamação

A Ouvidoria deverá monitorar o prazo de resposta de uma reclamação por omissão. Caso o prazo de 15 dias de resposta se esgote, a reclamação deverá ser encerrada, e o cidadão deverá ser comunicado sobre a possibilidade de ingressar com recurso, no prazo de 10 dias, o qual será dirigido à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

7. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

7.1. Com a finalidade de padronizar o entendimento sobre os tipos de limitação de acesso à informação no Estado, foi convencionado que uma informação de acesso limitado pode ser uma informação: Classificada, Restrita ou Sigilosa.

7.1.1. Informações Classificadas: são informações públicas cuja divulgação indiscriminada pode colocar em risco a segurança da sociedade ou do Estado, e devem ter o acesso restringido por um período determinado. Tais informações devem ser classificadas como reservadas, secretas ou ultrassecretas, conforme o risco que sua divulgação proporcionaria e o prazo de sigilo necessário, por meio do Termo de Classificação da Informação – TCI.

7.1.2. Informações Restritas: são informações que a própria LAI garante a limitação de acesso independente de classificação prévia. São exemplos de informações restritas as informações pessoais e os documentos preparatórios utilizados como fundamento da tomada de decisão ou de ato administrativo, antes da edição do ato final.

7.1.3. Informações Sigilosas: a LAI também recepcionou hipóteses em que o fundamento para limitação de acesso à informação não é a classificação da informação, mas uma determinação estabelecida em outra Lei, por exemplo: sigilo bancário (Lei Complementar n. 105/2001), sigilo fiscal (Código Tributário Nacional), segredo de justiça (Códigos de Processo Civil e Penal), etc.

7.2. O cidadão pode, presencialmente, realizar um pedido de informação, ingressar com recurso ou reclamação, para isso, deve-se utilizar os formulários impressos disponíveis no setor de protocolo de cada órgão ou entidade. Esses formulários também estão disponíveis no Portal de Acesso à Informação (www.acessoainformacao.es.gov.br).

8. ANEXOS

8.1. N/A.

9. ASSINATURAS

EQUIPE DE ELABORAÇÃO:	
FABIANO DA ROCHA LOUZADA Auditor do Estado	FABRICIO MASSARIOL Auditor do Estado
Versão: 1	Elaborado em 28/02/2018
APROVAÇÃO:	
RICARDO MONTEIRO OLIVEIRA Subsecretário de Estado da Transparência	MARCOS PAULO PUGNAL DA SILVA Secretário de Controle e Transparência