

MANUAL DE ORGANIZAÇÃO

TOMO VI

TÍTULO: SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

IDENTIFICAÇÃO: MAN-ORG-600

EDIÇÃO: 1ª EDIÇÃO DOC. APROV.: RED0013/2012 VIGÊNCIA: 16/05/2012

ASSUNTO: PROCEDIMENTOS PARA 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 173 e Art 216, § 2º);

1.2 Lei Nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 (Anexo 1);

1.3 Decreto Nº 4553 de 27 de dezembro de 2002 (Anexo 2);

1.4 Estatuto Social da TRENSURB;

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

1.6 NPG-ORG-203 – Instrumentos Executivos;

2. FINALIDADE

Esta Norma de Procedimento Geral tem por finalidade regular os procedimentos para operação do Serviço de Informações ao Cidadão.

3. CONCEITUAÇÃO E SIGLAS

3.1 Conceituação

3.1.1 Serviço de Informação ao Cidadão - SIC é a estrutura física constituída para: atender e orientar o público quanto ao acesso a informações; informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades; e, protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações.

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

3.1.3 Documento é a unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato.

3.1.4 Informação sigilosa é aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão da sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

3.1.5 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. 5, inciso X.

3.1.6 Informação de Negócio é aquela relativa ao negócio da organização conforme previsão do Art. 173 da Constituição Federal e do art. 22 da Lei 12.527/2011 e que, pela peculiaridade, não é considerada informação pública.

3.1.7 Autoridade do Artigo 40º da Lei 12.527/11 é o empregado(a) nomeado(a) pelo Diretor-Presidente, diretamente subordinado(a) a ele para assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei 12.527/11; 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; e orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos.

3.1.8 Empregado responsável do SIC é o empregado público, definido pelo Diretor-Presidente, que atuará no Serviço de Informação ao Cidadão e que terá acesso a todo e qualquer documento e informação finalizada no sistema NOTES.

3.1.9 Respondente é o empregado autorizado a preencher a resposta no e-SIC para envio ao cidadão requerente.

3.1.10 Requisitos necessários para encaminhamento de pedido de informação é a identificação, composta pelo nome completo, documento válido (CPF, RG, CNH, Passaporte, RNE) e endereço físico, no caso de pessoa natural e composta pela razão social, CNPJ, nome do representante, cargo do representante, endereço físico e endereço eletrônico no caso de pessoa jurídica, além de especificação de pedido clara e objetiva, possível de ser atendida bem como identificação da forma de recebimento da resposta.

3.1.11 Regras de Disponibilização de Informação Classificada são as definições de limites de restrição de informações por caráter de sigilo, reserva, informações pessoais e informações de negócios.

3.1.12 Cidadão requerente é toda a pessoa que encaminhar pedido de informação abrangido pela Lei 12.527/11 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.

3.2 Siglas

3.2.1 LAI – Lei 12.527/11 - Lei de Acesso à Informação

3.2.2 SIC – Serviço de Acesso à Informação

3.2.3 e-SIC – Sistema Eletrônico de Gestão dos Pedidos de Informação

3.2.4 UO – Unidade Organizacional

3.2.5 NPG – Norma de Procedimento Geral

3.2.6 CPF – Cadastro de Pessoa Física

3.2.7 CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica

3.2.8 RG – Registro Geral (Documento de Identidade)

3.2.9 CNH – Carteira Nacional de Habilitação

3.2.10 RNE – Registro Nacional de Estrangeiros

4. PROCEDIMENTOS

4.1 Do Recebimento do Pedido de Informação

4.1.1 Não serão aceitos pedidos de informação por telefone. Todo e qualquer pedido de informação por telefone terá como consequência o atendimento cordial por parte dos empregados responsáveis do SIC e a informação de que os pedidos de informação deverão ser realizados pessoalmente ou através do e-SIC.

4.1.2 Ao receber um pedido de informação por cidadão que compareça ao SIC o empregado deverá entregar-lhe o “Formulário para pedido de acesso à informação” de pessoa natural (Anexo 4) ou pessoa jurídica (Anexo 5), de acordo com o caso, auxiliando-o no preenchimento.

4.1.3 Após o preenchimento do formulário específico, o empregado responsável pelo atendimento deverá verificar se o pedido de informação cumpre os requisitos necessários para o seu devido encaminhamento. Caso o pedido de informação não cumpra os requisitos necessários o empregado responsável fará as orientações necessárias para viabilizar, por parte do cidadão, o atendimento dos requisitos.

4.1.4 O empregado responsável analisará, então, se o pedido apresentado compete à Trensurb. Caso a competência de resposta seja de outro órgão do qual o empregado



responsável tenha conhecimento, o mesmo deverá executar o encaminhamento do referido pedido ao órgão competente através do e-SIC. Caso o empregado não conheça o órgão responsável pelo pedido de informação o mesmo auxiliará ao máximo o cidadão com as informações disponíveis.

4.1.5 O pedido de informação válido e de competência da Trensurb será registrado, pelo empregado responsável, no e-SIC. Após o registro o empregado responsável deverá verificar se a informação solicitada encontra-se disponível. Caso a informação esteja disponível, a mesma será entregue ao cidadão e seu registro finalizado no e-SIC. Caso a informação não esteja disponível, será executado o encaminhamento do pedido à área competente e informado ao Cidadão o prazo para encaminhamento da resposta.

4.1.6 O pedido de informação recebido pelo e-SIC será respondido diretamente pelo empregado respondente quando a informação estiver disponível e encaminhado à área responsável caso a informação não se encontre disponível.

4.2 Dos Encaminhamentos dos Pedidos de Informação

4.2.1 Todo pedido de informação recebido pelo SIC que não estiver disponível deverá ter Processo Administrativo aberto. 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 Caso a informação esteja disponível a mesma será, imediatamente, encaminhada ao SIC. Caso a informação não esteja disponível, a gerência verificará se a mesma compete à sua área. Se a informação não compete à sua área, o Processo Administrativo será devolvido ao SIC com esta informação para encaminhamento à Gerência adequada.

4.2.3 Se a informação não estiver disponível, mas for de competência da gerência a elaboração da resposta, a mesma deverá analisar se a informação poderá ser elaborada pela gerência. Caso não seja possível sua elaboração pela gerência, o Processo Administrativo será encaminhado à Chefia competente da sua área para elaboração da resposta.

4.2.4 Caso seja possível a elaboração de resposta por parte da gerência a mesma deverá analisar se a informação poderá ser disponibilizada de acordo com as Regras de Disponibilização de Informações Classificadas (Anexo 3). Caso a informação não possa ser disponibilizada, o Processo Administrativo será encaminhado ao SIC com a fundamentação da negativa.

4.2.5 Caso a informação possa ser disponibilizada, a gerência analisará se o prazo previsto é suficiente para a confecção da mesma. Caso o prazo previsto para confecção e envio da resposta seja suficiente a mesma será encaminhada ao SIC dentro do prazo previsto. Caso o prazo não seja suficiente, a gerência encaminhará, ao Diretor ou Superintendente da sua área, o Processo Administrativo com solicitação de prorrogação de prazo (dez dias no máximo) apresentando as justificativas que exigem a referida prorrogação.

4.2.6 O Diretor ou Superintendente da área analisará o pedido de prorrogação de prazo e, em caso de concordância, encaminhará o Processo Administrativo ao SIC com a devida manifestação. O SIC informará o cidadão e encaminhará o Processo Administrativo à Gerência responsável que encaminhará resposta ao SIC dentro do prazo ampliado. Em caso de discordância em relação ao pedido de informação, o Diretor ou Superintendente devolverá o Processo Administrativo à Gerência com o devido registro da negativa. A Gerência, então, encaminhará resposta ao SIC dentro do prazo inicialmente estabelecido.

4.2.7 A chefia que receber Processo Administrativo com pedido de informação aberto pelo SIC analisará se a informação solicitada é de competência da sua chefia. Caso não

seja, deverá devolver à gerência para que esta encaminhe à chefia adequada. Caso seja de competência da sua área, realizará seus encaminhamentos conforme a previsão dos itens 4.2.4, 4.2.5 e 4.2.6.

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 através do seu envio à DIRAF - Arquivo para arquivamento.

4.3.2 No caso de resposta aceita pelo cidadão requerente, será concluído o pedido de informação no e-SIC, registrada a sua conclusão no Processo Administrativo relativo e encaminhado o referido Processo Administrativo à DIRAF - Arquivo para arquivamento.

4.3.3 No caso de resposta negativa por enquadramento em algum aspecto das Regras de Disponibilização de Informações Classificadas os empregados responsáveis do SIC apresentarão, ao cidadão requerente, todas as possibilidades de recurso. Caso o cidadão requerente decida pelo ingresso de recurso o mesmo será registrado no e-SIC e, caso se dirija a área interna da Trensurb, encaminhado através do Processo Administrativo existente. Caso o cidadão aceite a negativa o pedido de informação será concluído no e-SIC e o Processo Administrativo encerrado e enviado à DIRAF - Arquivo para arquivamento. Caso o recurso seja dirigido à CGU ou Comissão Mista de Reavaliação de Informações, será realizado tal registro no e-SIC, registrado no Processo Administrativo e encaminhado o referido Processo Administrativo à DIRAF - Arquivo para arquivamento.

4.3.4 No caso de resposta de prorrogação de prazo os empregados responsáveis do SIC apresentarão, ao cidadão requerente, todas as possibilidades de recurso. Caso o cidadão requerente decida pelo ingresso de recurso o mesmo será registrado no e-SIC e, caso se dirija a área interna da Trensurb, encaminhado através do Processo Administrativo existente. Caso o cidadão aceite a prorrogação de prazo o Processo Administrativo será encaminhado à área responsável pela resposta para os encaminhamentos dentro do prazo prorrogado.

5. COMPETÊNCIAS

5.1 Compete ao empregado responsável do SIC atender o cidadão que procurar o SIC por telefone ou pessoalmente, encaminhar os pedidos de informação apresentados pelos cidadãos requerentes, encaminhar os recursos apresentados pelos cidadãos requerentes e encaminhar as respostas dos pedidos de informação aos cidadãos requerentes, tudo em acordo com a previsão da presente NPG.

5.2 Compete a todos os empregados atender a previsão do art. 32º da Lei 12.527/11.

5.3 Compete aos Chefes das UO's a elaboração e encaminhamento de respostas vinculadas às suas gerências.

5.4 Compete aos Gerentes das UO's os encaminhamentos dos pedidos de informação às chefias das suas áreas, a elaboração de respostas vinculadas às suas gerências e a manifestação acerca de recursos relativos a respostas encaminhadas pelas chefias subordinadas.

5.5 Compete aos Diretores e Superintendentes manifestarem-se acerca dos pedidos de prorrogação de prazo conforme previsto no item 4.2.6 e acerca dos recursos encaminhados conforme item 4.3.2.

5.6 Compete à Autoridade do Artigo 40º da Lei 12.527/11 a manifestação acerca dos recursos que tratem de omissão ou inércia em relação aos pedidos de informação.



5.7 Compete ao Diretor-Presidente manifestar-se acerca dos recursos relativos a prorrogação de prazo.

6. DISPOSIÇÕES GERAIS

6.1 Os casos omissos nesta Norma serão encaminhados e resolvidos pela Autoridade do Artigo 40º da Lei 12.527/11.

6.2 Competem às unidades organizacionais fazer cumprir os dispositivos desta Norma.

7. DISTRIBUIÇÃO

7.2 A distribuição de exemplares desta Norma de Procedimento Geral (NPG), na versão impressa, com assinaturas, compete ao Diretor-Presidente sendo destinados a todos os diretores, assessores, secretarias, gerentes, chefes de unidades organizacionais e empregados envolvidos, direta ou indiretamente, no objeto desta NPG.

7.3 A divulgação eletrônica deste normativo será dada através do portal Notes, de duas formas: através do aplicativo Resolução da Diretoria Executiva e ou do aplicativo Normas Internas.

8. ANEXOS

Anexo 1 - Lei Nº 12.527 de 18 de novembro de 2011.

Anexo 2 - Decreto Nº 4553 de 27 de dezembro de 2002.

Anexo 3 - Regras de Disponibilização de Informações Classificadas.

Anexo 4 - Formulário de Solicitação de Informação – Pessoa Natural.

Anexo 5 - Formulário de Solicitação de Informação – Pessoa Jurídica.

Anexo 6 - Fluxograma de Ações do Serviço de Informações ao Cidadão.

