

Regulamento dos Serviços de Informações ao Cidadão

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, a organização e funcionamento dos Serviços de Informações ao Cidadão, conforme o disposto na 15.175, de 28 de junho de 2012, assim como regula sobre o procedimento para acesso a informação.

Da Organização e Funcionamento do Serviço de Informações ao Cidadão

Art. 2º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Estadual assegurarão o funcionamento de Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, de forma presencial e a distância, com o objetivo de:

- I - atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;
- II - informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- III - receber e registrar pedidos de acesso à informação.

Art. 3º Compreende-se como competência do SIC:

- I - o recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;
- II - o registro do pedido de acesso, assim como de recurso, em sistema informatizado específico e a entrega de número do protocolo e senha, que conterà a data de apresentação do pedido; e
- III - o encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber e a posterior comunicação ou resposta ao requerente.

Art. 4º O responsável pelo SIC em cada órgão ou entidade, com a aprovação do Comitê Setorial de Acesso à Informação, considerando o volume de solicitações de informações, poderá delegar as tarefas indicadas no artigo anterior à atendente ou equipe de atendentes do SIC.

Parágrafo único. Na ausência do Responsável pelo SIC, assumirá a supervisão do SIC, nessa ordem, o Ouvidor Setorial, o Assessor de Desenvolvimento institucional ou Cargo equivalente e o titular do órgão ou entidade ou autoridade com subordinação imediata. terá acesso a todas as solicitações recebidas pelo órgão ou entidade e

Art. 5º Compete a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado a disponibilização e manutenção do Sistema Informatizado de Acesso à Informação que será utilizado pelo SIC de cada órgão e entidade

§ 1º Os órgãos e entidades deverão manter *link* do referido sistema em seus sítios institucionais.

§ 2º Os órgãos e entidades, mediante os seus SIC, deverão realizar registro de todas as solicitações recebidas no referido sistema informatizado, independente de formato ou meio de recebimento.

§ 3º Os atendimentos presenciais aos cidadãos orientando-os para o uso dos sítios institucionais, Portal da Transparência, Catálogo Eletrônico de Serviços ou outro meio correlato, não serão registrados no sistema informatizado, devendo, todavia, haver registro de atendimento efetuado no...

Art. 6º. A unidade física de atendimento presencial do SIC será instalada na sede de cada órgão e entidade em local de fácil acesso e aberto ao público.

§ 1º É facultado aos órgãos e entidades que estão localizados na mesma unidade predial ou em prédios contíguos criar e manter uma única unidade de atendimento presencial.

§ 2º Poderão os órgãos e entidades que já possuam recepções, unidades ou centrais de atendimento ao público adaptá-las para o cumprimento do disposto neste regulamento.

§ 3º Observando a demanda para o SIC, os órgãos e entidades poderão ainda, criar, realocar, redimensionar, unidades físicas de atendimento presencial do SIC em unidades descentralizadas, assim como reordenar e realocar seus atendentes ou equipe de atendentes.

§ 4º A unidade física de atendimento presencial do SIC deverá apresentar sinalização específica produzida pela Casa Civil e conterá, pelo menos:

I – Atendente, ou equipe de atendentes, presente na unidade durante o período de atendimento;

II – Nome, telefone e e-mail do(s) Responsável(is) pelo Serviço de Informações ao Cidadão e de demais membros do Comitê Setorial de Acesso a Informação;

III- Informação sobre o horário de atendimento do SIC;

IV – Unidade de autoatendimento, permitindo acesso ao Portal da Transparência, site(s) institucional(is) do órgão(s) ou entidade(s) e ao Sistema de Ouvidoria;

V – Computador(es) em rede para a utilização de Sistema de Acesso a Informações;

VI – Rol de informações sigilosas referente ao(s) órgão(s) ou entidade(s) e

VII – Carta de Serviços do(s) órgão(s) ou entidade(s).

Art. 7º Nas unidades descentralizadas em que não houver unidade física de atendimento presencial do SIC será oferecido serviço de recebimento dos pedidos de acesso à informação, devendo possuir, pelo menos, o disposto nos incisos I, VI e VII do § 4º, artigo 6º.

§ 1º Caso a unidade descentralizada detenha a informação, o pedido deverá ser atendido de imediato, devendo ser enviado os dados da solicitação de informação ao SIC do órgão ou entidade central, observando o disposto no artigo 9º deste Decreto.

§ 2º Se a unidade descentralizada não detiver a informação ou se tratar de informação sigilosa, o pedido será encaminhado ao SIC do órgão ou entidade central, que comunicará ao requerente o número do protocolo e a data de recebimento do pedido, a partir da qual se inicia o prazo de resposta ou, quando pertinente, a comunicação de negação de acesso.

Do Procedimento de Acesso à Informação

Art. 8º Qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá formular pedido de acesso à informação.

§ 1º A solicitação de informação será cadastrada pelo requerente em formulário eletrônico constante em sistema informatizado, presente em sítio institucional, nos casos de atendimento à distância, e nos casos de atendimento presencial, o cadastro será feito pelo atendente do SIC.

§ 2º O prazo de resposta será contado a partir da data de apresentação do pedido ao SIC, com o devido registro no Sistema, com a geração de número de protocolo e senha.

§ 3º É facultado aos órgãos e entidades o recebimento de pedidos de acesso à informação por qualquer outro meio legítimo, como contato telefônico, correspondência eletrônica ou física, desde que atendidos os requisitos do artigo 9º deste Decreto.

§ 4º Na hipótese do § 3º, será enviada ao requerente comunicação com o número de protocolo e a data do recebimento do pedido pelo SIC, a partir da qual se inicia o prazo de resposta.

Art. 9º. O pedido de acesso à informação deverá conter:

I - nome do requerente;

II - número de Cadastro de Pessoa Física – CPF ou número de Cadastro Nacional de Pessoa jurídica - CNPJ;

III - especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e

IV – indicação e correta especificação de meio de preferência resposta, endereço físico, eletrônico ou número de telefone do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Parágrafo único. A pessoa física que não possua CPF...

Art. 10. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I - genéricos;

II - desproporcionais ou desarrazoados; ou

III - 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.

§ 1º Na hipótese do inciso III do **caput**, 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.

§ 2º As solicitações identificadas no âmbito do disposto neste artigo, serão encaminhadas ao CSAI o qual elaborará certidão de negação de informação.

Art. 11. Caso o requerente compreenda que a solicitação de informação não foi atendida integralmente ou não está conforme solicitada, o SIC deverá orientá-lo a ingressar com novo pedido, observando o disposto no artigo anterior, ou fazer reclamação por meio do Sistema de Ouvidoria.

Art. 12. Recebido o pedido e estando a informação disponível, a resposta ou acesso à informação será imediato.

§ 1º Caso não seja possível a resposta ou acesso imediato, o órgão ou entidade deverá, no prazo de até vinte dias:

I - enviar a informação ao endereço físico ou eletrônico informado;

II - comunicar data, local e modo para realizar consulta à informação, efetuar reprodução ou obter certidão relativa à informação;

III - comunicar que não possui a informação ou que não tem conhecimento de sua existência;

IV – encaminhar a solicitação, ao órgão ou entidade responsável pela informação ou que a detenha; ou

V – quando for o caso, indicar as razões da negativa, total ou parcial, do acesso.

§ 2º Nas hipóteses em que o pedido de acesso demandar manuseio de grande volume de documentos, ou a movimentação do documento puder comprometer sua regular tramitação, será adotada a medida prevista no inciso II do § 1º.

§ 3º Quando a manipulação puder prejudicar a integridade da informação ou do documento, o órgão ou entidade deverá indicar data, local e modo para consulta, ou disponibilizar cópia, com certificação de que confere com o original.

§ 4º Na impossibilidade de obtenção de cópia de que trata o § 3º, o requerente poderá solicitar que, às suas expensas e sob supervisão de agente público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a integridade do documento original.

Art. 13. O prazo para resposta do pedido poderá ser prorrogado por dez dias, mediante justificativa aprovada pelo dirigente do órgão ou entidade e encaminhada ao requerente antes do término do prazo inicial de vinte dias.

Art. 14. Caso a informação esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em outro meio de acesso universal, o órgão ou entidade deverá orientar o requerente quanto ao local e modo para consultar, obter ou reproduzir a informação.

Parágrafo único. Na hipótese do **caput** o órgão ou entidade desobriga-se do fornecimento direto da informação, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para consultar, obter ou reproduzir a informação.

Art. 15. Quando o fornecimento da informação implicar reprodução de documentos, o órgão ou entidade, observado o prazo de resposta ao pedido, disponibilizará ao requerente Guia de Arrecadação Estadual - DAE ou documento equivalente, para pagamento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados.

§1º Os custos dos serviços e materiais utilizados e isenções serão definidos por meio de portaria expedida pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação.

§2º A reprodução de documentos ocorrerá no prazo de um dia, contado da comprovação do pagamento pelo requerente ou da entrega de declaração de pobreza por ele firmada, nos termos da Lei 7.115, de 29 de agosto de 1983, ressalvadas hipóteses justificadas em que, devido ao volume ou ao estado dos documentos, a reprodução demande prazo superior.

Art. 16. Negado o pedido de acesso à informação pelo CSAI, o SIC enviará ao requerente, no prazo de resposta, comunicação com:

I - razões da negativa de acesso e seu fundamento legal;

II - possibilidade e prazo de recurso, com indicação da autoridade que o apreciará, orientando-o sobre possibilidade de apresentação de pedido de desclassificação da informação, quando for o caso.

§1º As razões de negativa de acesso a informação classificada indicarão o fundamento legal da classificação, a autoridade que a classificou e o código de indexação do documento classificado.

§ 2º Os órgãos e entidades orientarão os requerentes para apresentação de recurso utilizando o sistema informatizado.

Art. 17. Os casos omissos a esse regulamento concernente ao SIC serão tratados pelo CSAI com o auxílio do Comitê Gestor de Acesso à Informação.