

FLUXO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Com a Lei nº 13.460/2017, as ouvidorias deverão responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados a partir do seu recebimento. Este prazo pode ser prorrogado por igual período desde que haja justificativa expressa.

Por força de normativos específicos, algumas ouvidorias podem trabalhar com prazo inferior a esse.

O Decreto federal nº 9.492/2018 estabelece que a ouvidoria solicitará ao usuário complementação de informações, quando os elementos apresentados pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação.

O pedido de complementação de informações suspenderá a contagem original e será aberto um prazo de 30 dias para o usuário apresentar as informações solicitadas. Se não houver retorno neste período, a manifestação poderá ser arquivada, ou seja, encerrada sem uma resposta conclusiva. Se o usuário complementar a manifestação, inicia-se um novo prazo de 30 dias para a ouvidoria responder, prorrogáveis por mais 30 dias. É importante mencionar que não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos.

As áreas responsáveis pela tomada de providências e envio de informações deverão responder aos pedidos da ouvidoria dentro do prazo de 20 dias, contados do recebimento no setor. Esse prazo pode ser prorrogado, uma única vez, por igual período, desde que haja justificativa expressa.

De acordo com o art. 66 da Lei nº 9.784, de 20 de janeiro de 1999, que regula o processo administrativo federal, a contagem exclui o dia de começo e inclui o do vencimento e é feita em dias corridos.

Caso o prazo se encerre em um dia não útil (em dia que não houver expediente ou este for encerrado antes da hora normal), o vencimento será automaticamente transferido para o dia útil seguinte.

.....

FLUXO DE SOLICITAÇÕES SIC

1. Registro do pedido através da Plataforma Fala.BR
2. Análise do pedido pela Ouvidoria do Cefet/RJ
3. Se não for de competência do Cefet/RJ será reencaminhado ao órgão competente.

Se for de competência do Cefet/RJ será encaminhado para área competente dentro da instituição.

4. A área competente poderá: responder total ou parcialmente a solicitação (com a devida justificativa), ou negar o acesso à informação (também com a devida justificativa legal).

5. Ao receber a resposta da área competente, a ouvidoria repassa a resposta para a/o cidadã(o) e encerra a solicitação na Plataforma Fala.BR.

Se a(o) cidadã(o) não concordar com a resposta?

Ela(e) poderá entrar com recurso no prazo não superior a 10 dias do recebimento da resposta dada pela ouvidoria.

O primeiro recurso é dirigido à autoridade hierarquicamente superior a área responsável pela elaboração da resposta inicial. Esse recurso deve ser analisado no prazo de 5 dias.

Ainda insatisfeito, o cidadão pode apresentar um segundo recurso, que será avaliado no âmbito do próprio órgão ou entidade que recebeu o pedido. Esse recurso é dirigido à autoridade máxima do órgão/entidade, no caso do Cefet/RJ, o diretor geral da instituição. Os prazos são os mesmos: 10 dias para que o cidadão recorra e 5 dias para que a autoridade máxima o decida.

É possível recorrer outra vez. Nesse caso, o terceiro recurso será analisado por uma autoridade externa ao órgão/entidade demandado. A Controladoria-Geral da União (CGU) é responsável pela avaliação do recurso de 3ª instância. Ela tem 5 dias para se manifestar e, se necessário, pedir esclarecimentos adicionais.

Há uma última instância de recurso administrativo disponível. Nesse caso, o recurso será analisado por comitê formado por dez ministérios: a Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI. Essa instância tem até a terceira reunião ordinária subsequente à apresentação do seu recurso para decidir.

Quando a resposta pode ser negada?

→ Nos casos que se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

→ Quando solicitada informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

→ Em pedidos de acesso a documentos ou a informações contidas em documentos utilizados como fundamento da tomada de decisão e de ato administrativo, pois estes só poderão ser disponibilizados através da edição do ato decisório respectivo.

→ Quando o teor do pedido for genérico, impossibilitando o entendimento da informação desejada.

→ Caso o pedido seja desproporcional, comprometendo significativamente a realização das atividades rotineiras do órgão.

→ Em qualquer caso em que o pedido não encontre amparo nos objetivos da LAI.