



DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 13/01/2023 | Edição: 10 | Seção: 1 | Página: 15
Órgão: Ministério da Educação/Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais
Anísio Teixeira

PORTARIA Nº 21, DE 12 DE JANEIRO DE 2023

Estabelece procedimentos relacionados ao atendimento de manifestações típicas de ouvidoria, pedidos de acesso à informação e transparência ativa no âmbito do Inep.

O PRESIDENTE SUBSTITUTO DO INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA, no uso das atribuições que lhe confere o Decreto nº 11.204, de 21 de setembro de 2022, e considerando o disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 e na Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, resolve:

CAPÍTULO I

DOS PROCEDIMENTOS

Art. 1º Estabelecer procedimentos relacionados às atividades da Ouvidoria do Inep, nos termos do Decreto nº 11.204, de 21 de setembro de 2022.

Parágrafo único. Os procedimentos relacionados ao recebimento e o tratamento de denúncia e comunicação de irregularidade no âmbito do Inep está especificado em Portaria própria.

Art. 2º São atividades de Ouvidoria o tratamento das manifestações:

I - típicas de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 e do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018; e

II - de pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

Art. 3º As respostas encaminhadas aos manifestantes deverão obedecer a critérios de qualidade de resposta, assim como linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, entre outros, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

Art. 4º Caberá à Ouvidoria acompanhar o tratamento das manifestações previstas no art. 2º desta Portaria e analisar a qualidade das respostas oferecidas aos manifestantes, podendo ajustá-las ou solicitar retificação às Unidades Técnicas.

Art. 5º As Unidades Técnicas que compõem o Inep, criadas pelo Decreto nº 11.204, de 2022, indicarão agentes públicos que irão receber, tratar e responder às manifestações previstas no art. 2º desta Portaria.

§ 1º As Unidades Técnicas deverão indicar, no mínimo, dois agentes públicos, sendo um titular e um suplente, para desempenharem as atividades previstas.

§ 2º Respeitadas as especificidades das Unidades Técnicas, os agentes públicos indicados deverão:

I - desempenhar funções que lhes possibilitem o acesso ao dirigente máximo da respectiva Unidade;

II - possuir conhecimento sistêmico da estrutura organizacional e das atribuições da Unidade Técnica em que atuam;

III - apresentar facilidade de comunicação e integração com as áreas técnicas da respectiva Unidade; e

IV - deter habilidade e conhecimento para revisar as respostas produzidas, observando sua qualidade e coerência legal e político-institucional.

Art. 6º Será assegurada a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

CAPÍTULO II

DAS MANIFESTAÇÕES TÍPICAS DE OUVIDORIA

Art. 7º O manifestante poderá apresentar manifestação de ouvidoria, na forma da Lei nº 13.460, de 2017, e do Decreto nº 9.492, de 2018.

Art. 8º As manifestações de ouvidoria serão recebidas:

I - por sistema eletrônico de ouvidoria vigente para unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv;

II - por correspondência física dirigida à Ouvidoria do Inep; e

III - presencialmente, por meio de comparecimento do interessado às dependências da Ouvidoria do Inep, em Brasília/DF.

Parágrafo único. As manifestações recebidas na forma descrita nos incisos II e III serão cadastradas pela Ouvidoria no sistema eletrônico do SisOuv e o prazo de atendimento será considerado a partir da data de seu cadastramento.

Art. 9º Recebida a manifestação, a Ouvidoria do Inep poderá:

I - analisar, classificar ou reclassificar, quanto ao tipo de assunto ou serviço, as manifestações de sugestão, elogio, solicitação, reclamação, simplifique, denúncia ou comunicação;

II - informar ao manifestante, quando for o caso, que a manifestação apresentada extrapola o âmbito de atuação do Inep;

III - encaminhar a manifestação a outro(a) Órgão/Entidade, caso envolva matéria alheia às competências do Inep;

IV - encaminhar a manifestação às Unidades Técnicas, no prazo máximo de 10 dias, para adoção das providências necessárias;

V - orientar as Unidades Técnicas quanto à aplicação dos dispositivos da Lei nº 12.527, de 2011, Lei 13.460, de 2017, do Decreto nº 7.724, de 2012 e Decreto nº 9.492, de 2018, quanto à informação na resposta oferecida ao cidadão;

VI - analisar a resposta enviada pelas Unidades Técnicas e, se necessário, retorná-la para revisão; e

VII - consolidar e finalizar a manifestação com resposta conclusiva, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, prorrogável por igual período, uma única vez, mediante justificativa expressa, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, no sistema eletrônico do SisOuv.

Art. 10. As Unidades Técnicas disporão do prazo de 20 (vinte) dias corridos para analisar, responder e finalizar a manifestação, sendo prorrogável uma única vez.

Art. 11. Quando a manifestação recebida envolver matéria alheia às suas competências institucionais, as Unidades Técnicas deverão restituir a manifestação à Ouvidoria em até 2 (dois) dias úteis, contados a partir do dia seguinte ao seu recebimento na Unidade.

Art. 12. As Unidades Técnicas poderão, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos do recebimento da manifestação, indicar à Ouvidoria a necessidade de complementação de informações por parte do manifestante, quando estas não forem suficientes para análise.

§ 1º O pedido de complementação de informações poderá ser solicitado pelas Unidades Técnicas que deverão, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos do recebimento da manifestação, indicar à Ouvidoria a necessidade de complementação de informações por parte do manifestante, quando estas não forem suficientes para análise. A complementação de informações é realizada uma única vez, oportunidade em que serão requeridas todas as informações necessárias para encaminhamento ou conclusão da manifestação.

§ 2º O pedido de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no art. 10 desta Portaria.

Art. 13. Para a entrega de informações pessoais, quando referidas ao próprio solicitante, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 agosto de 2018, será considerada a identificação que consta no sistema de autenticação utilizado no sistema eletrônico SisOuv.

CAPÍTULO III

DAS MANIFESTAÇÕES DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Art. 14. Cabe à Ouvidoria assegurar o atendimento de pedidos de acesso à informação realizados com base na Lei nº 12.527, de 2011, e no Decreto nº 7.724, de 2012.

Art. 15. Recebido o pedido de acesso à informação, a Ouvidoria do Inep deverá:

I - analisar, classificar ou reclassificar, quanto ao tipo de assunto ou serviço;

II - informar ao manifestante, quando for o caso, que o assunto apresentado extrapola o âmbito de atuação do Inep;

III - encaminhar a manifestação a outro(a) Órgão/Entidade, caso envolva matéria alheia às competências do Inep;

IV - encaminhá-lo, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, à(s) Unidade(s) Técnica(s) para adoção das providências necessárias;

V - orientar as Unidades Técnicas quanto à aplicação dos dispositivos da Lei nº 12.527, de 2011, Lei nº 13.460, de 2017, Decreto nº 7.724, de 2012 e Decreto nº 9.492, de 2018, quanto à informação na resposta oferecida aos cidadãos;

VI - analisar a resposta enviada pelas Unidades Técnicas e, se necessário, retorná-la para revisão; e

VII - consolidar e finalizar a manifestação com resposta conclusiva, no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, prorrogável uma única vez por mais 10 dias, mediante justificativa expressa, nos termos do Decreto nº 7.724, de 2012, no sistema eletrônico do SisOuv.

Art. 16. As Unidades Técnicas disporão do prazo de 20 (vinte) dias corridos para analisar, responder e finalizar a manifestação, sendo prorrogável uma única vez.

Art. 17. Quando a manifestação recebida envolver matéria alheia às suas competências institucionais, as Unidades Técnicas deverão restituir o pedido de acesso à informação para Ouvidoria em até 2 (dois) dias úteis, contados a partir do dia seguinte ao seu recebimento na Unidade.

Art. 18. Os pedidos de acesso à informação serão recebidos:

- I - por sistema eletrônico de Ouvidoria vigente para unidades do SisOuv;
- II - por correspondência física dirigida à Ouvidoria do Inep; e
- III - presencialmente, por meio de comparecimento do interessado às dependências da Ouvidoria do Inep, em Brasília/DF.

Parágrafo único. As manifestações de acesso à informação recebidas na forma descrita nos incisos II e III serão cadastradas pela Ouvidoria no sistema eletrônico do SisOuv e o tempo de atendimento será considerado a partir da data do cadastramento.

Art. 19. Constitui objeto de pedido de acesso à informação formulado com fundamento na Lei nº 12.527, de 2011, e no Decreto nº 7.724, de 2012, a solicitação de dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato, produzidos pelo Inep, recolhidos ou não ao arquivo, desde que atendidos os pressupostos da Lei nº 13.709, de 2018.

Art. 20. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação, nas seguintes situações:

- I - genéricos: pedidos inespecíficos que não descrevam de forma detalhada o objeto da solicitação;
- II - desproporcionais: pedidos que comprometam significativamente a realização das atividades regulares das Unidades Técnicas do Inep, acarretando prejuízo injustificado aos direitos de outros manifestantes;
- III - desarrazoados: pedidos não amparados pela Lei nº 12.527, de 2011, ou pelas garantias fundamentais previstas na Constituição Federal ou, ainda, contrários aos princípios da administração pública: legalidade; impessoalidade; moralidade, publicidade e eficiência; e
- IV - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações tais como:
 - a) orientação sobre a aplicação de legislações ou sobre a interpretação de determinado dispositivo legal;
 - b) pesquisas estruturadas que demandem a produção ou a consolidação de informações específicas;
 - c) que não se relacionem às competências do Inep;
 - d) que consistam na prestação de serviços do Inep, quando houver canal específico; e
 - e) que se caracterizem como reclamações, denúncias e sugestões.

Art. 21. O atendimento dos pedidos de informação, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, que tenham por objeto pedido de cópias ou vistas a documentos, ressalvadas as hipóteses legais de sigilo, será assegurado a qualquer pessoa natural ou jurídica, independentemente de comprovação de identidade, desde que tais documentos possuam decisão ou ato conclusivo.

Art. 22. O acesso às informações contidas em documentos pendentes de análises será integral para pessoa natural ou jurídica que seja parte integrante dos autos, mediante comprovação de identidade, nos termos do art. 26 desta Portaria.

§1º Os documentos pendentes de análise, para fins do caput, são aqueles sem edição de decisão ou ato conclusivo.

Art. 23. O acesso a documentos que contenham informações pessoais relativas à intimidade, vida privada, à honra e imagem será assegurado, exclusivamente, à própria pessoa a que se referirem ou a seu responsável legal, mediante comprovação de identidade, nos termos do art. 25.

Art. 24. As Unidades Técnicas responsáveis pela guarda de documentos que contenham informações classificadas nos termos do art. 23 da Lei nº 12.527, de 2011, ou cujo sigilo seja fundamentado em outras legislações deverão fornecer acesso às partes não sigilosas, caso existam, com ocultação da parte sob sigilo.

Art. 25. São documentos comprobatórios de identidade para acesso a cópias ou vista de documentos:

I - para pessoa natural:

a) documento de identificação válido com foto;

II - para o representante legal da pessoa natural:

a) documento previsto no inciso I, letra a; e

b) procuração específica para a retirada de documentos na Administração Pública, caso este documento não esteja presente nos autos do documento requerido.

III - para a pessoa jurídica:

a) documento de identificação válido com foto do respectivo representante da organização; e

b) documento que comprove a representatividade do manifestante em relação à pessoa jurídica, caso essa documentação não conste nos autos.

§1º O manifestante poderá acessar e compartilhar seus dados e documentos digitais desde que possua níveis prata ou ouro de acesso pelo GOV.BR, sem a necessidade de apresentar documento de identificação válido.

§2º O manifestante poderá entregar pessoalmente, enviar por correspondência física ou inserir cópia do(s) documento(s) comprobatório(s) de identidade no sistema eletrônico do SisOuv.

Art. 26. No caso de retirada presencial das cópias, os documentos reproduzidos ficarão disponíveis na Ouvidoria por 30 (trinta) dias, contados a partir da comunicação ao manifestante, e serão inutilizados após esse período.

Parágrafo único. A retirada presencial das cópias de documentos reproduzidos com restrições de sigilo será indicada na resposta ao pedido de acesso à informação inserida no sistema do SisOuv.

Art. 27. Os documentos eletrônicos serão enviados, via sistema do SisOuv, sem qualquer ônus ao manifestante, considerando o tamanho máximo permitido dos arquivos.

§1º Quando o volume de informações não for suportado pelo sistema do SisOuv, essas poderão ser encaminhadas por meio determinado pela Ouvidoria.

§2º A solicitação de acompanhamento do conteúdo dos documentos, que tramitam no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), produzidos no processo, enquadra-se como pedido de acesso à informação.

§3º A Unidade Técnica deverá conceder o acesso externo no SEI, com acompanhamento integral, à parte interessada ou ao seu representante legal, devidamente identificados, conforme disciplinado no art. 26, desta Portaria.

§4º Caso haja descredenciamento do representante legal, a parte deverá informar à Ouvidoria do Inep os dados do novo representante legal com as devidas comprovações de identidade citadas no art. 26, desta Portaria.

§5º O acompanhamento do trâmite dos processos poderá ser realizado pelos sistemas disponibilizados pelo Inep.

Art. 28. Caso seja necessário o encaminhamento de mídias eletrônicas ou de cópias físicas, o manifestante deverá efetivar o pagamento das despesas destinadas ao ressarcimento do custo da mídia ou do material gasto com a reprodução em papel, respectivamente, e de eventual postagem, por meio de Guia de Recolhimento da União - GRU.

§1º Ficarão isentos de ressarcir os custos referidos no caput os manifestantes cuja situação econômica não lhes permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos do art. 12 da Lei nº 12.527, de 2011.

§2º A comprovação do pagamento das despesas por meio de GRU deverá ser encaminhada à Ouvidoria, por meio de correio eletrônico, correspondência física ou entrega presencial, a partir do recebimento da resposta.

§3º Após o recebimento da comprovação de pagamento da GRU, a Ouvidoria comunicará à Unidade Técnica responsável pelo documento que deverá, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, disponibilizar sua cópia para que a Ouvidoria encaminhe ao manifestante, por meio de correspondência física ou retirada presencial, conforme opção informada no pedido de acesso ao documento.

CAPÍTULO IV

DOS PERFIS PARA TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES TÍPICAS DE OUVIDORIA E DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO INEP

Art. 29. Para o tratamento dos pedidos de acesso à informação e das manifestações de ouvidoria, no âmbito do Instituto, será utilizado o sistema de tramitação interna vigente da Ouvidoria.

Parágrafo único. O fluxo de tratamento será estabelecido pela Ouvidoria e os agentes públicos que atuarem nessa atividade serão cadastrados de acordo com os seguintes perfis:

- I - Administrador de Ouvidoria;
- II - Administrador de Unidade Técnica; e
- III - Operador de Unidade Técnica.

Art. 30. Compete ao Administrador de Ouvidoria:

I - receber a manifestação por meio do Sistema eletrônico vigente utilizado pelo SisOuv;

II - cadastrar, analisar, classificar e encaminhar a manifestação registrada à Unidade Técnica responsável por meio do sistema de tramitação interna vigente da Ouvidoria;

III - receber a resposta da Unidade Técnica, realizar as adequações necessárias, finalizar e encaminhá-la ao manifestante;

IV - monitorar os prazos de atendimento estipulados na Lei nº 12.527, de 2011, Lei nº 13.460, de 2017, no Decreto nº 7.724, de 2012 e Decreto nº 9.492, de 2018; e

V - orientar as Unidades Técnicas quanto à aplicação dos dispositivos da Lei nº 12.527, de 2011, Lei nº 13.460, de 2017, do Decreto nº 7.724, de 2012 e Decreto nº 9.492, de 2018, quanto à informação nas respostas oferecidas aos cidadãos.

§1º O Administrador de Ouvidoria poderá finalizar as manifestações que não atendam aos requisitos mínimos necessários para o tratamento e encaminhamento às Unidades Técnicas.

§2º Caso verificado que a resposta produzida pela Unidade Técnica não atenda à manifestação do cidadão ou esteja em desacordo com a legislação vigente, a Ouvidoria poderá devolver a manifestação para que a Unidade Técnica reformule a resposta.

§3º Quando o assunto da manifestação envolver mais de uma Unidade Técnica, o Administrador da Ouvidoria será responsável por consolidar as respostas.

Art. 31. Compete ao Administrador de Unidade Técnica:

I - receber, analisar e responder a manifestação pelo sistema de tramitação interna vigente da Ouvidoria;

II - encaminhar, quando necessário, a manifestação pelo sistema de tramitação interna ao Operador de Unidade Técnica;

III - receber a resposta do Operador de Unidade Técnica, analisá-la e aprová-la com o dirigente máximo da Unidade, se necessário;

IV - finalizar a manifestação, dentro dos prazos internos estipulados por esta Portaria;

V - gerenciar as manifestações relativas à sua Unidade Técnica, prezando pelo cumprimento dos prazos e pela qualidade das respostas;

VI - apresentar esclarecimentos necessários à Autoridade de Monitoramento, designada nos termos do art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, quando requisitados; e

VII - prestar esclarecimentos adicionais à Controladoria-Geral da União - CGU e à Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI, quando requisitados.

§1º O Administrador de Unidade Técnica informará à Ouvidoria o(s) agente(s) público(s) que atuará(ão) como Operador(es) de Unidade Técnica.

§2º Negado o pedido de acesso à informação, o administrador de Unidade Técnica deverá apresentar razões da negativa de acesso e seu fundamento legal, nos termos art. 19 do Decreto nº 7.724, de 2012.

Art. 32. Compete ao Operador de Unidade Técnica:

I - fornecer as informações ou os documentos requeridos e, nos casos de negativa de acesso à informação, apresentar justificativa fundamentada, nos termos art. 19 do Decreto nº 7.724, de 2012, observando os prazos previstos no sistema eletrônico vigente da Ouvidoria;

II - consultar, para produção das respostas, o posicionamento da chefia imediata e/ou do dirigente máximo da Unidade, quando julgar necessário;

III - apresentar esclarecimentos necessários à Autoridade de Monitoramento, designada nos termos do art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, quando requisitados; e

IV - prestar esclarecimentos adicionais à Controladoria-Geral da União - CGU e à Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI, quando requisitados.

Parágrafo Único. Negado o pedido de acesso à informação, o Operador de Unidade Técnica deverá apresentar razões da negativa de acesso e seu fundamento legal, conforme art. 19 do Decreto nº 7.724, de 2012.

Art. 33. Aos demais agentes públicos compete auxiliar os operadores de Unidade Técnica na coleta de informações e na elaboração das respostas.

Art. 34. Compete ao dirigente máximo da Unidade Técnica:

I - elaborar a resposta, via Ofício, dos recursos de primeira instância relativos à sua Unidade;

II - fornecer informações e esclarecimentos para dar suporte ao dirigente máximo do seu órgão para produção das respostas aos recursos de segunda instância;

III - apresentar esclarecimentos necessários à Autoridade de Monitoramento, designada nos termos do art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, quando forem requisitados nos casos de Reclamação; e

IV - prestar esclarecimentos adicionais à Controladoria-Geral da União - CGU e à Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI, quando requisitados.

Art. 35. O Presidente do Inep será cadastrado no perfil de autoridade máxima da autarquia e será responsável por assinar os recursos, por ofício, de segunda instância.

CAPÍTULO V

DOS PRAZOS INTERNOS DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 36. Caso a Unidade Técnica verifique a necessidade de mais tempo para atendimento da manifestação, o Administrador da Unidade Técnica deverá solicitar à Ouvidoria, por meio do e-mail: ouvidoria@inep.gov.br, dentro do prazo citado no art. 10 e art. 16, desta Portaria, a prorrogação do prazo de resposta por mais 5 (cinco) dias úteis, devidamente justificada.

Art. 37. Esgotado o prazo estipulado no art. 16, desta Portaria, sem que a Unidade Técnica competente proceda ao envio das informações ou solicite a prorrogação, a Ouvidoria comunicará o fato à Autoridade de Monitoramento de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011.

Art. 38. A Autoridade de Monitoramento notificará a autoridade responsável pela informação ou a Autoridade Máxima do Inep para que, no prazo de 3 (três) dias úteis, justifique a omissão e adote as providências necessárias ao atendimento da manifestação.

Art. 39. Em caso de descumprimento do prazo do art. 37, a Autoridade de Monitoramento poderá informar o fato à Corregedoria para apuração, conforme disposto no art. 32 da Lei nº 12.527, de 2011.

Art. 40. O dirigente máximo da Unidade Técnica terá o prazo de 2 (dois) dias para prestar esclarecimentos à Autoridade de Monitoramento, na ocasião de recebimento da reclamação que trata o art. 22, do Decreto nº 7.724 de 2012, apresentadas aos casos omissão de resposta ao pedido de acesso à informação de sua Unidade.

**CAPÍTULO VI
DA TRANSPARÊNCIA ATIVA**

Art. 41. A Ouvidoria auxiliará a Autoridade de Monitoramento, designada nos termos do art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, com as demais Unidades Técnicas, a zelar pela atualização da seção específica do sítio eletrônico da Autarquia, conforme art. 7º do Decreto nº 7.724, de 2012, para divulgar as informações produzidas por este Instituto.

Art. 42. Com base nos pedidos de acesso à informação, a Ouvidoria poderá propor soluções de transparência ativa para divulgação das informações produzidas pelo Inep.

**CAPÍTULO VII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 43. Os e-mails recebidos nos correios eletrônicos da Ouvidoria, cujo conteúdo não compete às atribuições da Ouvidoria, serão encaminhados aos e-mails institucionais das Unidades Técnicas do Inep.

Art. 44. Esta Portaria entra em vigor sete dias após a data de sua publicação.

CARLOS EDUARDO MORENO SAMPAIO

