

## RECOMENDAÇÃO Nº 003/2021 - OUVIDORIA

*Trata-se de recomendação sobre o prazo para atendimento de requisições, solicitações, recursos administrativos e atendimento ao cidadão.*

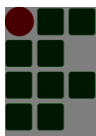
Diante das manifestações enviadas para esta Ouvidoria, quanto a suposta morosidade no atendimento dos pedidos de informação e demais solicitações, encaminhadas diretamente aos setores, unidades ou Comissões do IFSC, que exigem respostas formais, por escrito. Considerando os termos do Ofício emitido pela Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias - CGOUV da Ouvidoria-Geral da União - Ofício-Circular nº 167/2021/CGOUV/OGU-CGU de monitoramento das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Federal no tratamento das manifestações recebidas e seu anexo, assim como, os questionamentos das áreas demandadas quanto ao prazo fixado pela Ouvidoria e SIC para prestar o esclarecimentos aos usuários, se faz necessário aprimorarmos o entendimento sobre o cumprimento de prazos para atendimento das demandas administrativas no âmbito do IFSC.

Entende-se que as solicitações, requisições, recursos internos e externos, bem como o atendimento ao cidadão, devem ser priorizados pela Instituição, quando esta tem a resposta compilada. Caso necessite de um tempo maior, o setor, a unidade ou a Comissão devem informar o cidadão e/ou órgão demandante quanto a necessidade de um prazo maior para o atendimento, desta forma justificando a demora no atendimento, evitando e/ou mitigando a judicialização e o desgaste para ambos, cidadão e Instituição.

Após pesquisas de similaridade sobre o tema em outras instituições, fica claro que para melhor atender ao interesse público, faz-se necessário, empenho no aprimoramento do conteúdo e celeridade das respostas.

**Cabe a nós, servidores públicos entregar um serviço de excelência, prestando um trabalho eficiente e eficaz, onde a transparência pública, a publicidade dos atos públicos, a simplificação, a preservação de identidade, venham a incentivar a participação do cidadão na gestão pública, pois somente desta forma que teremos uma sociedade participativa e comprometida.**

Em consulta ao Painel da Lei de acesso à informação da CGU (tabelas I e II), podemos verificar que o IFSC no ranking de tempo médio de resposta caiu do 77º lugar,



com o tempo médio de resposta ao usuário de 10,18 dias, para o 262º lugar, apontando 18 dias de tempo médio de resposta ao usuário, sendo que o limite do prazo legal é de vinte dias.

**TABELA I**

08/12/2021 15:11



Fonte: Painel da Lei de acesso à informação, recorte temporal da pesquisa no período de 01/01/2020 à 01/08/2021, acesso em 08/12/2021 <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

**TABELA II**

08/12/2021 15:16

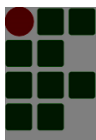
Microsoft Power BI



Fonte: Painel da Lei de acesso à informação, recorte temporal da pesquisa no período de 02/08/2021 à 08/12/2021, acesso em 08/12/2021 <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

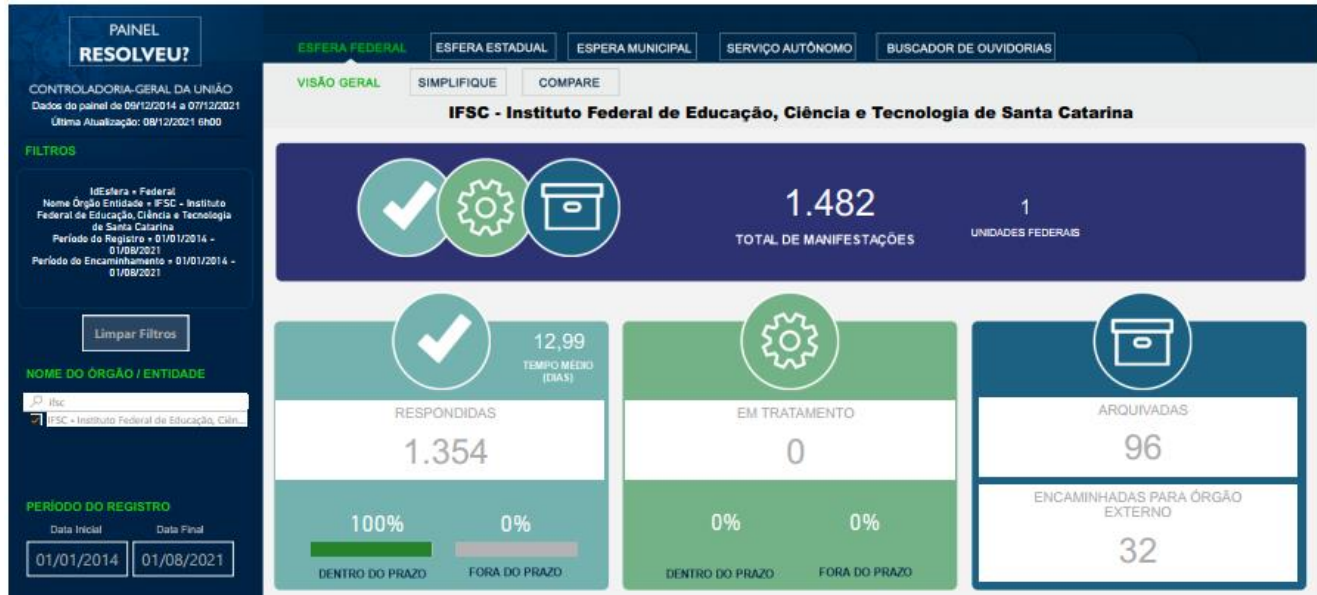
**Instituto Federal de Santa Catarina – Reitoria**

Rua: 14 de julho, 150 | Coqueiros | Florianópolis /SC | CEP: 88.075-010  
Fone: (48) 3877-9000 | [www.ifsc.edu.br](http://www.ifsc.edu.br) | CNPJ 11.402.887/0001-60



Também em consulta ao Painel Resolveu da CGU (tabelas III e IV), podemos constatar que o tempo médio de prazo de respostas ao usuário da Plataforma Fala.BR aumentou de 12,99 dias para 22,61 dias, sendo que o limite do prazo legal é de trinta dias.

**TABELA III**

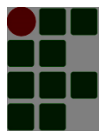


Fonte: Painel Resolveu, **recorte temporal da pesquisa no período de 01/01/2020 à 01/08/2021**, acesso em 08/12/2021 <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

**TABELA IV**



Fonte: Painel Resolveu, **recorte temporal da pesquisa no período de 02/08/2021 à 08/12/2021**, acesso em 08/12/2021 <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>



Os relatórios demonstram que esta ocorrendo falha na compreensão e observação do prazo fixado pela Ouvidoria/SIC as áreas demandadas, descumprindo a Resolução CONSUP nº 58, de 10 de dezembro de 2018.

Salienta-se que quando o setor ou unidade, não responde no prazo, leva não apenas aquele local ao descrédito, como também a Ouvidoria e o IFSC como um todo. Passando a falsa impressão de que a Instituição ignora os problemas apresentados e que não tem interesse em melhorar sua imagem frente a comunidade, usuária e destinatária dos nossos serviços.

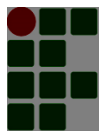
**CONSIDERANDO** o que dispõe o que dispõe a Instrução Normativa nº 5 de 18 de junho de 2018, Art. 4º no que Compete às unidades de ouvidoria, dentre outras atribuições: inciso VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;

**CONSIDERANDO** o artigo 37 da Constituição Federal, ao afirmar que a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência;

**CONSIDERANDO** a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que trata sobre processo administrativo, o Art. 24. Inexistindo disposição específica, os atos do órgão ou autoridade responsável pelo processo e dos administrados que dele participem devem ser praticados no prazo de cinco dias, salvo motivo de força maior. Parágrafo único. O prazo previsto neste artigo pode ser dilatado até o dobro, mediante comprovada justificação.

**CONSIDERANDO** a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que trata sobre processo administrativo, o Art. 56. Das decisões administrativas cabe recurso, em face de razões de legalidade e de mérito. § 1º O recurso será dirigido à autoridade que proferiu a decisão, a qual, se não a reconsiderar no prazo de cinco dias, o encaminhará à autoridade superior. § 2º Salvo exigência legal, a interposição de recurso administrativo independe de caução.

**CONSIDERANDO** a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que trata sobre processo administrativo, o Art. 59. Salvo disposição legal específica, é de dez dias o prazo



para interposição de recurso administrativo, contado a partir da ciência ou divulgação oficial da decisão recorrida. § 1º Quando a lei não fixar prazo diferente, o recurso administrativo deverá ser decidido no prazo máximo de trinta dias, a partir do recebimento dos autos pelo órgão competente. § 2º O prazo mencionado no parágrafo anterior poderá ser prorrogado por igual período, ante justificativa explícita.

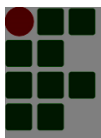
**CONSIDERANDO** a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que trata sobre processo administrativo, o Art. 66. Os prazos começam a correr a partir da data da cientificação oficial, excluindo-se da contagem o dia do começo e incluindo-se o do vencimento. § 1º Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte se o vencimento cair em dia em que não houver expediente ou este for encerrado antes da hora normal. § 2º Os prazos expressos em dias contam-se de modo contínuo. § 3º Os prazos fixados em meses ou anos contam-se de data a data. Se no mês do vencimento não houver o dia equivalente àquele do início do prazo, tem-se comotermo o último dia do mês.

**CONSIDERANDO** a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que trata sobre processo administrativo, o Art. 67. Salvo motivo de força maior devidamente comprovado, os prazos processuais não se suspendem.

**CONSIDERANDO** que a omissão, ou retardamento da entrega de tais informações requisitadas pela Ouvidoria segundo a LAI, pode gerar improbidade administrativa.

**CONSIDERANDO** transparência ativa: Informações de relevante interesse público e coletivo produzidas ou mantidas por entidades públicas devem ser publicadas independentemente de requerimentos. Ou seja, os sites dos organismos sujeitos à LAI devem fornecer um rol de informações de forma espontânea, sem que seja preciso fazer um pedido de informação;

**CONSIDERANDO** transparência passiva: Nos casos em que a informação não foi divulgada de forma ativa, qualquer pessoa interessada poderá apresentar pedidos de acesso à informação aos órgãos públicos, pessoalmente ou via internet;



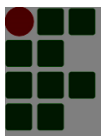
**CONSIDERANDO** a Lei nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011, o At. 23 . São consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado e, portanto, passíveis de classificação as informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possam:

- I - pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional;
- II - prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais;
- III - pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;
- IV - oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País;
- V - prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicas das Forças Armadas;
- VI - prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional;
- VII - pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares; ou
- VIII - comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações;

**CONSIDERANDO** que quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo;

**CONSIDERANDO** que documentos e informações sobre condutas que impliquem a violação de direitos humanos praticada por ou a mando de agentes públicos não podem ser objeto de restrição de acesso;

**CONSIDERANDO** a Lei nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011, Art. 31. O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais. § 1º As informações pessoais, a que se refere este artigo, relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem: I - terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo e pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção, a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referirem; e II - poderão ter autorizada sua divulgação ou acesso por terceiros

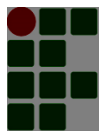


diante de previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem. § 2º Aquele que obtiver acesso às informações de que trata este artigo será responsabilizado por seu uso indevido. § 3º O consentimento referido no inciso II do § 1º não será exigido quando as informações forem necessárias: I - à prevenção e diagnóstico médico, quando a pessoa estiver física ou legalmente incapaz, e para utilização única e exclusivamente para o tratamento médico; II - à realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público ou geral, previstos em lei, sendo vedada a identificação da pessoa a que as informações se referirem; III - ao cumprimento de ordem judicial; IV - à defesa de direitos humanos; ou V - à proteção do interesse público e geral preponderante. § 4º A restrição de acesso à informação relativa à vida privada, honra e imagem de pessoa não poderá ser invocada com o intuito de prejudicar processo de apuração de irregularidades em que o titular das informações estiver envolvido, bem como em ações voltadas para a recuperação de fatos históricos de maior relevância. § 5º Regulamento disporá sobre os procedimentos para tratamento de informação pessoal;

**CONSIDERANDO** a Lei nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011, também prevê que outras hipóteses legais de sigilo de justiça e sigilo devem ser respeitadas, como o sigilo bancário (LC 105/2001), o sigilo fiscal (lei 5172/66) e as hipóteses de sigilo industrial decorrentes da exploração direta de atividade econômica (pelo estado ou por entes que tenham vínculo com o poder público);

**CONSIDERANDO** que o sistema de classificação de informações tem três níveis - ultrassecreto, secreto e reservado - com prazos de sigilo de, respectivamente, 25, 15 e 5 anos. O sigilo ultrassecreto pode ser renovado apenas uma vez, mediante avaliação do ente público responsável. Transcorrido esse prazo, a informação é automaticamente tornada pública;

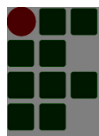
**CONSIDERANDO** a Lei nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011, Art. 32. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público ou militar: I - recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Lei, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa; II - utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir,



inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública; III - agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação; IV - divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal; V - impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem; VI - ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros; e VII - destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Estado. § 1º Atendido o princípio do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, as condutas descritas no caput serão consideradas: I - para fins dos regulamentos disciplinares das Forças Armadas, transgressões militares médias ou graves, segundo os critérios neles estabelecidos, desde que não tipificadas em lei como crime ou contravenção penal; ou II - para fins do disposto na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e suas alterações, infrações administrativas, que deverão ser apenadas, no mínimo, com suspensão, segundo os critérios nela estabelecidos. § 2º Pelas condutas descritas no caput, poderá o militar ou agente público responder, também, por improbidade administrativa, conforme o disposto nas Leis nºs 1.079, de 10 de abril de 1950, e 8.429, de 2 de junho de 1992;

**CONSIDERANDO** a Lei nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011, Art. 33. A pessoa física ou entidade privada que detiver informações em virtude de vínculo de qualquer natureza com o poder público e deixar de observar o disposto nesta Lei estará sujeita às seguintes sanções: I - advertência; II - multa; III - rescisão do vínculo com o poder público; IV - suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a administração pública por prazo não superior a 2 (dois) anos; e V - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública, até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade. § 1º As sanções previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, assegurado o direito de defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias. § 2º A reabilitação referida no inciso V será autorizada somente quando o interessado efetivar o ressarcimento ao órgão ou entidade dos prejuízos resultantes e





após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso IV. § 3º A aplicação da sanção prevista no inciso V é de competência exclusiva da autoridade máxima do órgão ou entidade pública, facultada a defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista.

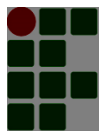
**CONSIDERANDO** a Lei nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011, Art. 34. Os órgãos e entidades públicas respondem diretamente pelos danos causados em decorrência da divulgação não autorizada ou utilização indevida de informações sigilosas ou informações pessoais, cabendo a apuração de responsabilidade funcional nos casos de dolo ou culpa, assegurado o respectivo direito de regresso. Parágrafo único. O disposto neste artigo aplica-se à pessoa física ou entidade privada que, em virtude de vínculo de qualquer natureza com órgãos ou entidades, tenha acesso à informação sigilosa ou pessoal e a submeta a tratamento indevido.

**CONSIDERANDO** a Resolução CONSUP nº 58, de 10 de dezembro de 2018, que aprova o regulamento da Ouvidoria do IFSC, em seu Art. 8º, o qual prevê que para fornecer respostas aos usuários, a Ouvidoria demanda às seguintes instâncias, dentro das unidades organizacionais envolvidas, que deverão observar os termos dos parágrafos §1º, §2º, §3º, §4º e §5º do caput desta artigo, inclusive quanto a obrigação de responder as manifestações no prazo de dez dias, contado da data de recebimento da manifestação, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa;

**CONSIDERANDO** o Ofício emitido pela Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias - CGOUV da Ouvidoria-Geral da União - Ofício-Circular nº 167/2021/CGOUV/OGU-CGU, que versa sobre pendência apontada pelo monitoramento das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Federal no tratamento das manifestações recebidas e seu anexo;

A Ouvidoria do IFSC **RESOLVE**:

**RECOMENDAR** ao Magnífico Reitor do IFSC:



1. Que os setores sejam orientados para que priorizem as demandas oriundas da Ouvidoria e/ou SIC, de modo que as respostas sejam prestadas no **prazo máximo de dez dias, em conformidade com o §3º do Art. 8º da Resolução CONSUP nº 58, de 10 de dezembro de 2018**, visto que o SIC e as manifestações registradas na plataforma Fala.BR, são gerenciados pela CGU, que procedem o monitoramento dos prazos de atendimento as demandas dos usuários, desse modo almejamos a mitigação de risco institucional, quanto ao desempenho da gestão que devem se pautar nos princípios da administração pública, dentre eles da celeridade e eficiência, assim como, o cumprimento da LAI.
2. Que os setores e Unidades do IFSC, sejam orientados a responder as requisições, solicitações e recursos **que não tenham prazo determinado**, no prazo de 05 (cinco) dias, conforme determina a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, podendo ser prorrogada até o dobro, mediante justificativa.
3. Que os setores e Unidades do IFSC, sejam orientados a responder as requisições, solicitações e recursos de forma clara e precisa **na linguagem cidadã**, utilizando de empatia para com o solicitante/cidadão.
4. Sugerir aos setores e unidades a elaboração de planilha com as demandas recebidas; e que ao final de cada mês estes façam uma análise das mesmas, identificando os pedidos com assuntos recorrentes, criando uma aba com perguntas e respostas, divulgando no site setor/unidade do IFSC (resposta padrão, se necessário um fluxograma);
5. Dar ampla divulgação desta recomendação aos gestores do IFSC.

Ressaltamos que parte das considerações foram extraídas dos textos do Guia Prático da Lei de Acesso à Informação <https://artigo19.org/wp-content/blogs.dir/24/files/2016/10/Guia-Pr%C3%A1tico-da-Lei-de-Acesso-%C3%A0-Informa%C3%A7%C3%A3o.pdf>

Florianópolis, em 08 de dezembro de 2021.

*Ádila Márcia Antunes da Rosa, Me.*  
**Ouvidoria Geral do IFSC**  
**Autoridade de Monitoramento do**  
**Serviço de Informação ao Cidadão - SIC do IFSC**  
Portaria Nº 978 de 31 de março de 2021  
Portaria Nº 754 de 18 de fevereiro de 2020