

GUIA ORIENTATIVO

de procedimentos para
atendimento a demandas
de acesso à informação e
utilização do sistema OUV,
módulo E-SIC

**Controladoria
Geral do Estado**

GOVERNO DE
**SANTA
CATARINA**

CGE
CONTROLADORIA-GERAL DO
ESTADO DE SANTA CATARINA

Versão 1.0
Florianópolis, fevereiro de 2022



**GUIA ORIENTATIVO DE PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO A
DEMANDAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E UTILIZAÇÃO DO
SISTEMA OUV, MÓDULO E-SIC.**

Poder Executivo do Estado de Santa Catarina

Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina – CGE

Rodovia José Carlos Daux, 5500, SC 401 Square Corporate - Torre
Campeche B, 3º Andar, sala 323 – Saco Grande, 88032-005 -
Florianópolis/SC

Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina – OGE

Rodovia SC 401 KM 5 nº 4.600 Saco Grande II
Florianópolis/SC - CEP 88032-000

Cristiano Socas da Silva

Controlador-Geral do Estado

Marisa Zikan da Silva

Controladora-Geral Adjunta

Marina Rebelo

Ouvidora-Geral do Estado

Yalle Hugo de Souza

Gerente de Acesso à Informação

Colaboradores:

Gisele de Jesus Varela

Assistente Técnico

Histórico de versões

Data	Versão	Descrição	Autor
16/02/2022	1.0	Primeira versão do Guia	CGE
09/03/2022	1.1	Revisão do Guia	CGE

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Composição da Rede de Ouvidores	8
Figura 2 - Painel de Pendências	15
Figura 3 - Instâncias recursais nos casos de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa	18

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	6
2	ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	7
2.1	MEIOS DE ATENDIMENTO AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	8
2.2	REGISTRO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO SISTEMA OUV	9
2.3	COMO INSERIR PEDIDOS RECEBIDOS POR OUTROS MEIOS NO SISTEMA OUV?.....	9
2.4	TRATAMENTO DO PEDIDO.....	10
2.4.1	Proteção aos dados pessoais do requerente	11
2.4.2	Analisando a resposta da unidade de ouvidoria	11
2.5	CADASTRO DE PROCESSOS ATRAVÉS DO SISTEMA ELETRÔNICO DE GESTÃO DE PROCESSOS (SGPE).....	12
2.5.1	Pedido de acesso às informações pessoais pelo interessado	12
2.6	É POSSÍVEL CANCELAR UM PEDIDO?.....	13
2.7	PRAZO DE RESPOSTA	13
2.8	CONTROLE DOS PRAZOS	14
2.9	PRORROGAÇÃO DE PRAZO	15
2.10	ATENDIMENTOS INSATISFATÓRIOS AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	15
2.11	E QUANDO A INFORMAÇÃO JÁ ESTÁ DISPONÍVEL EM TRANSPARÊNCIA ATIVA?.....	17
2.12	RECURSOS	17
2.12.1	Recurso por negativa de acesso à informação ou pelo não fornecimento das razões da negativa	18
2.12.2	Recurso em 1ª instância para a Autoridade Máxima – O que fazer?	19
2.12.3	Reclamação por omissão de resposta	20
2.12.4	Decisões recursais	20
	Anexo I	22

1 INTRODUÇÃO

Este Guia tem por objetivo orientar os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual sobre os procedimentos para atender pedidos feitos com base na Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011).

As orientações apresentadas aqui devem ser seguidas pelos órgãos e entidades para garantir a qualidade do atendimento às solicitações de informação e a correta utilização do Sistema Ouv, módulo e-SIC. O objetivo é aprimorar o serviço de acesso à informação pública.

O Guia foi elaborado pela Controladoria-Geral do Estado (CGE), órgão responsável por acompanhar e monitorar a aplicação da Lei de Acesso à Informação no Poder Executivo Estadual.

O acesso à informação é um direito fundamental previsto no inciso XXXIII do art. 5º da Constituição Federal de 1988. Ao disciplinar tal dispositivo, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), trouxe o princípio da publicidade como preceito geral e o sigilo como exceção. Além disso, criou mecanismos formais e com prazos razoáveis que possibilitam que qualquer pessoa física ou jurídica receba informações públicas requeridas aos órgãos e às entidades, sem necessidade de apresentar justificativas.

Os pedidos de acesso à informação, direcionados aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, são registrados no Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC), opção 3 do Sistema de Ouvidoria do Estado, denominado Sistema Ouv.

Os procedimentos para utilização do Sistema Ouv estão dispostos no Manual do usuário, versão 2.0¹.

¹Disponível em: <http://dados.sc.gov.br/dataset/manual-do-usuario-ouvidoria>

2 ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O processo de atendimento das solicitações de acesso à informação é feito em conformidade com a Lei nº 12.527 de 2011, o Decreto nº 1.048 de 2012, bem como, com a Lei Complementar nº 741 de 2019, que estabelece a estrutura organizacional do Estado e as atribuições dos órgãos e entidades do Poder Executivo. Estes normativos estabelecem, entre outros, diretrizes para a interação dos órgãos e das entidades com a sociedade.

No Poder Executivo de Santa Catarina, o atendimento dos pedidos de acesso à informação está sistematizado em dois níveis. O primeiro nível de atendimento é efetuado por meio da Ouvidoria-Geral do Estado, diretoria ligada à Controladoria-Geral do Estado e responsável pela:

- a) Recepção da demanda e classificação conforme a área e assunto demandados;
- b) Análise da identificação do requerente;
- c) Encaminhamento aos órgãos e às entidades responsáveis;
- d) Acompanhamento dos prazos;
- e) Orientação sobre normativos relacionados à LAI; e
- f) Análise da resposta encaminhada pelo órgão ou entidade competente para posterior envio ao requerente.

O segundo nível de atendimento é constituído pela Rede de Ouvidores, composta por órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, a quem cabe a análise das manifestações recebidas, o encaminhamento e atendimento das demandas da sociedade.

Fazem parte da Rede de Ouvidores as Ouvidorias Setoriais e Seccionais, as unidades de ouvidoria e os usuários/operadores. A composição dessa Rede é representada pela figura a seguir.

Figura 1 - Composição da Rede de Ouvidores



Fonte: Elaborado pelos autores

As ouvidorias setoriais e seccionais são representadas pelos órgãos e entidades da Administração direta e indireta, respectivamente. Já as unidades de ouvidoria são representadas pelos diversos setores do órgão ou entidade para onde serão encaminhadas as demandas recebidas pela Ouvidoria e que prestarão informações que subsidiarão as respostas aos cidadãos.

2.1 MEIOS DE ATENDIMENTO AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

De acordo Decreto nº 1.048/2012, qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá formular pedido de acesso à informação, pelos seguintes meios:

- Portal da Transparência;
- Sistema Ouv;
- Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria: 0800-644-8500 / (048) 3665-1646;
- Correio, físico ou eletrônico, podendo ser encaminhado para a Ouvidoria-Geral do Estado ou diretamente aos órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual,

- Atendimento presencial, devendo, preferencialmente, ser agendado um horário junto ao órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual.

2.2 REGISTRO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO SISTEMA OUV

Independente do meio em que foi formulado (telefone, pessoalmente, e-mail e etc.), todo pedido de acesso à informação deve ser registrado no Sistema Ouv. No momento do registro, o sistema gera um número de atendimento e chave de consulta, por meio do qual o requerente pode monitorar o cumprimento do prazo legal, acompanhar as respostas aos pedidos de acesso e solicitar recursos.

Por isso, caso o órgão ou entidade receba um pedido com base na Lei de Acesso à Informação por outro meio que não o Sistema Ouv, primeiramente, sugere-se que informe ao requerente que, preferencialmente, cadastre sua demanda na opção 3 do Sistema Ouv, através do link: <http://ouvidoria.sc.gov.br/>.

Caso o requerente alegue impossibilidade, o órgão ou entidade deverá cadastrar a demanda no Sistema Ouv, contendo: nome do requerente, número de documento de identificação válido, especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida, e endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

O prazo de resposta será contado a partir da data de apresentação do pedido ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), prestado pela CGE através da Ouvidoria-Geral do Estado e respectiva rede vinculada.

2.3 COMO INSERIR PEDIDOS RECEBIDOS POR OUTROS MEIOS NO SISTEMA OUV?

Conforme mencionado anteriormente, independente do meio em que foi formulado, todo pedido de acesso à informação deve ser registrado no Sistema Ouv. Caso o requerente alegue impossibilidade, o órgão ou entidade deverá cadastrar a demanda no sistema. Para isso, siga os seguintes passos: clique em Atendimento → Reg. Atendimento → Inclusão e preencha os campos solicitados em tela e informados pelo cidadão → Enviar.

No campo “forma”, deve-se incluir o meio em que o pedido foi formulado pelo requerente: carta, internet, pessoalmente, telefone ou e-mail.

Após enviar o atendimento, o sistema irá gerar automaticamente o protocolo de atendimento composto por um número e a chave de consulta, que serão disponibilizados e/ou enviados ao e-mail informado pelo requerente.

Ao informar os dados ao requerente, destaque que o mesmo poderá acompanhar o andamento da sua resposta através do e-mail e/ou através da opção 2 do Sistema Ouv.

2.4 TRATAMENTO DO PEDIDO

Ao receber uma demanda, a Ouvidoria Setorial ou Seccional deve realizar a análise preliminar da solicitação, verificando, entre outros, se o pedido foi feito de forma clara, se contém todos os elementos necessários para que se possa providenciar a resposta desejada e se a informação solicitada é de competência do órgão ou entidade.

Caso a demanda não atenda a algum requisito de admissibilidade, esta deve ser devolvida através do Sistema Ouv. Para tanto, a Ouvidoria Setorial ou Seccional deve clicar em “Responder ao órgão que encaminhou” e no quadro “Providência”, detalhar o motivo da impossibilidade de atendimento e, se possível, apontar as informações faltantes ou não adequadamente apresentadas.

Destaca-se que o pedido pode ser considerado válido mesmo que não contenha todos os elementos de especificação, bastando que seja possível identificar a informação requerida.

Caso o órgão ou entidade não tenha competência para responder à solicitação, ele deverá indicar, conforme o seu conhecimento, o responsável por atendê-la. O pedido deverá retornar à OGE, que realizará o reencaminhamento para o órgão ou entidade competente, por meio do Sistema Ouv.

Observação: É possível que parte de uma solicitação seja de competência do órgão ou entidade e outra parte não seja. Nesse caso, o órgão ou entidade que recebeu a solicitação deve responder a parte que lhe compete e indicar para o requerente, caso tenha conhecimento, os responsáveis pelas demais informações.

Se a demanda atender ao requisito de admissibilidade, a Ouvidoria Setorial ou Seccional deve adotar os procedimentos necessários à resposta do pedido, iniciando com a tramitação para a unidade de ouvidoria competente para atender à solicitação, no prazo estabelecido na Lei.

2.4.1 Proteção aos dados pessoais do requerente

A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527 de 2011. Assim, ao encaminhar a demanda para análise e resposta pelas unidades de ouvidoria do órgão ou entidade, deve-se atentar para retirar ou tarjar os dados pessoais do requerente.

Importante ressaltar que a análise de todos os pedidos de acesso à informação deve ser realizada com imparcialidade e observando-se os princípios da impessoalidade e da finalidade, preconizados pelo art. 37 da Constituição Federal. O foco, portanto, está no pedido, e não em quem o solicitou.

2.4.2 Analisando a resposta da unidade de ouvidoria

Ao receber a resposta da área administrativa, a Ouvidoria Setorial ou Seccional deve fazer sua revisão. Seguem alguns pontos a serem observados:

Linguagem: A linguagem utilizada na resposta deve ser clara, objetiva e adequada.

Conteúdo: A Ouvidoria Setorial ou Seccional deve verificar se todos os questionamentos foram respondidos. Em caso negativo, deve entrar em contato com a unidade de ouvidoria para complementar a resposta.

Razão para negativa: Sempre que for negado o acesso a uma informação, devem-se justificar as razões da negativa, total ou parcial, especificando o embasamento legal que a fundamenta. Além da citação legal, é importante que se explique por qual motivo o pedido se enquadra na exceção descrita na legislação.

Dados sigilosos: Antes do encaminhamento da resposta através do sistema, é recomendável que as ouvidorias setoriais e seccionais também façam a conferência quanto à inexistência de dados pessoais, sensíveis ou não, bem como, demais sigilos legais, após o tratamento pela unidade de ouvidoria competente, devolvendo à área que realizou o tratamento para que promova a adequação, se for o caso.

Observação: não devem ser encaminhadas através do Sistema Ouv informações sigilosas sem o devido tratamento, tendo em vista a impossibilidade de garantir a autenticidade da identidade do requerente.

2.5 CADASTRO DE PROCESSOS ATRAVÉS DO SISTEMA ELETRÔNICO DE GESTÃO DE PROCESSOS (SGPE)

Para o devido atendimento do pedido de acesso à informação, havendo necessidade de cadastrar um processo ou documento através do Sistema Eletrônico de Gestão de Processos (SGPe), o órgão ou entidade deve atentar-se para a correta configuração do controle de acesso.

Atualmente é possível configurar quem poderá visualizar as informações contidas no processo ou documento como um todo. Além disso, há também a possibilidade de restringir o acesso somente a determinadas peças.

A existência de informações sigilosas ou de acesso restrito em determinado processo não significa necessariamente que ele é completamente sigiloso – é preciso analisá-lo de modo a identificar eventuais informações sigilosas, possibilitando a divulgação de informações públicas também presentes.

Ainda, é importante frisar que a LAI tem como preceito máximo a publicidade como regra e o sigilo como a exceção. Contudo, destaca-se que a própria Lei prevê os casos de restrição de acesso, quais sejam: informações pessoais, informações sigilosas protegidas por legislação específica e informações classificadas em grau de sigilo.

A legislação previu, ainda, uma restrição especial referente aos documentos preparatórios, que são aqueles necessários à tomada de decisão. Estes podem ter seu acesso restrito de forma temporária, sendo assegurado acesso aos documentos ou às informações neles contidas a partir da edição do ato decisório respectivo.

Para mais informações sobre como proceder com configurações de controle de acesso, deve-se entrar em contato com o suporte do SGPe ou acessar a central de ajuda através do link https://sgpe.sea.sc.gov.br/capdoc/categoria_faq/portal-de-servicos/.

2.5.1 Pedido de acesso às informações pessoais pelo interessado

Destaca-se que o pedido de acesso a processos que envolvam informações pessoais é legítimo, mas seu atendimento deve ser condicionado à comprovação de identidade da parte interessada ou de seu procurador legalmente constituído, conforme prevê o art. 35 do Decreto nº 1.048/2012. Nestes casos, recomenda-se

que a comprovação de identidade seja realizada por meio de solicitação presencial, junto ao protocolo do órgão ou entidade.

No entanto, quando a comprovação de identidade do interessado e/ou de seu procurador já consta nos autos do processo, o setor onde este se encontra deve verificar se o interessado foi devidamente cadastrado como “Interessado” no processo SGPe. Caso o interessado não tenha sido adequadamente cadastrado, deve ser realizado o cadastramento.

Após o cadastramento do requerente como interessado no processo, o setor deverá orientá-lo a acessar os autos via login no Portal Externo do SGPe, através do Gov.Br.

Em caso de dúvidas quanto à utilização do SGPe, o setor onde se encontra o processo deverá entrar em contato com a equipe de suporte do sistema.

2.6 É POSSÍVEL CANCELAR UM PEDIDO?

Um pedido de acesso à informação só pode ser cancelado caso haja solicitação do próprio requerente, preferencialmente através do cadastro de nova manifestação no Sistema Ouv, ou através da comprovação da solicitação de cancelamento encaminhada pelo mesmo e-mail registrado na demanda.

2.7 PRAZO DE RESPOSTA

Uma vez realizado o pedido de acesso, o órgão ou a entidade que o recebeu deve conceder imediatamente a informação disponível. Caso isso não seja possível, deverá, em prazo não superior a 20 dias (prorrogável por mais 10 dias, desde que justificado para o requerente), nos termos do § 1º do art. 16 do Decreto nº 1.048 de 2012:

- ✓ Enviar a informação ao correio físico ou eletrônico informado;
- ✓ Comunicar data, local e modo para realizar consulta à informação, efetuar reprodução ou obter certidão relativa à informação;
- ✓ Comunicar que não possui a informação ou que não tem conhecimento de sua existência;

- ✓ Indicar, caso tenha conhecimento, o órgão ou a entidade responsável pela informação ou que a detenha; ou
- ✓ Indicar as razões da negativa, total ou parcial, do acesso.

Destaca-se que o prazo de resposta será contado a partir da data de apresentação do pedido ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), prestado pela CGE através da Ouvidoria-Geral do Estado e respectiva rede vinculada.

O prazo será contado excluindo o dia do começo e incluindo o dia do vencimento.

2.8 CONTROLE DOS PRAZOS

Depois de encaminhar a solicitação de informação para a área competente, a Ouvidoria Setorial ou Seccional deve concentrar-se na gestão do prazo. O ideal é trabalhar com prazos menores na tramitação interna, para que o prazo legal seja cumprido.

Assim, sugere-se estabelecer 3, 5 ou 7 dias, para que se tenha margem de segurança para análise da resposta encaminhada pela unidade de ouvidoria antes de seu envio final através do Sistema Ouv.

Caso a resposta à demanda não chegue no prazo estipulado, a Ouvidoria Setorial ou Seccional deve reiterar o pedido à unidade de ouvidoria. Se essa estratégia não funcionar, sugere-se enviar e-mail ao superior hierárquico do detentor da informação, por exemplo.

O sistema Ouv apresenta na página inicial um painel contendo as pendências do órgão ou entidade, onde podem ser visualizados os atendimentos em atraso, conforme figura a seguir.

Figura 2 - Painel de Pendências

Pendências	
Atendimentos pendentes	0
Atendimentos atrasados	0
Encaminhamentos enviados	0
Encaminhamentos recebidos	0
Encaminhamentos respondidos	0
Encaminhamentos copiados	0

Fonte: Sistema Ouv

Destaca-se que o controle das demandas deve ser diário, uma vez que a LAI estabelece prazos rígidos para responder a solicitação.

Por fim, cumpre informar que de acordo com o art. 32 da Lei Federal nº 12.527 de 2011, a recusa ou o atraso do fornecimento da informação requerida constitui conduta ilícita, podendo ocasionar a responsabilidade do agente público ensejador.

2.9 PRORROGAÇÃO DE PRAZO

O prazo para o atendimento a pedidos de acesso à informação pode ser prorrogado **a qualquer tempo** por mais 10 dias, totalizando 30 dias. Contudo, o pedido de prorrogação pelo órgão ou entidade deve ser feito através do Sistema Ouv mediante justificativa detalhada **antes** do término do prazo inicial de 20 dias.

Assim, a Setorial ou Seccional que deseja prorrogar o prazo de resposta de uma demanda, deve clicar em “Responder ao órgão que encaminhou”, e no quadro “Providência” descrever a justificativa para a prorrogação, a qual posteriormente será analisada pela OGE. Caso a solicitação seja deferida, a demanda retorna à Setorial ou Seccional competente e o cidadão é informado sobre a prorrogação.

2.10 ATENDIMENTOS INSATISFATÓRIOS AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Há alguns tipos de respostas que podem ser devolvidas pela OGE por estarem em desacordo com a LAI e o Decreto nº 1.048 de 2012. Nestes casos, as Ouvidorias Setoriais e Seccionais são orientadas a rever a resposta junto às unidades

de ouvidoria que prestaram as informações que serviram de base para a resposta ao requerente. Veja a seguir alguns exemplos de respostas que podem ser consideradas insatisfatórias:

- **Envio da resposta por outro canal:** quando o órgão ou entidade não insere a resposta no Sistema Ouv e diz que enviou por outro canal, como por telefone ou através do e-mail do solicitante, sem que haja comprovação ou justificativa para isso (limitação devido ao tamanho do arquivo, por exemplo).
- **Indicação de número de processo em tramitação para acompanhar a resposta:** quando a resposta ainda está em tramitação e o órgão ou entidade indica o número do processo eletrônico para que o cidadão possa acompanhar a resposta. É permitido indicar o número de processo eletrônico para consulta pelo cidadão, desde que o mesmo contenha a resposta final que atenda ao pedido demandado.
- **Adiamento do pedido:** quando o órgão ou entidade informa que enviará a resposta em data posterior, por meio de outro canal, como e-mail.
- **Envio do contato de servidor/área pelo qual o solicitante pode obter as informações:** cabe ao órgão setorial ou seccional realizar a interlocução com as unidades de ouvidoria responsáveis pela demanda para obter as informações solicitadas e encaminhar a resposta através do Sistema Ouv.
- **Resposta Parcial:** quando apenas parte da solicitação é respondida. O órgão ou entidade deve encaminhar resposta para a integralidade do pedido, respondendo a todos os itens da demanda, se houver, evitando ir além do que foi solicitado.
- **Link indisponível:** A Setorial ou Seccional deverá certificar se o link indicado na resposta está disponível. Isto deve ser feito antes do envio da resposta ao requerente.

2.11 E QUANDO A INFORMAÇÃO JÁ ESTÁ DISPONÍVEL EM TRANSPARÊNCIA ATIVA?

Quando uma informação está em transparência ativa, mas, mesmo assim, é objeto de pedido de acesso, o órgão ou entidade pode orientar o requerente sobre como acessá-la por meio da internet, oferecendo meios para que o próprio interessado possa realizar sua pesquisa, indicando o link específico no qual essa informação se encontra ou, ainda, apresentando um passo-a-passo sobre como localizá-la.

Exemplo de pedido de acesso à informação:

Solicito acesso a remuneração de todos os servidores ativos do Poder Executivo do ano de 2021.

Resposta Insatisfatória: *Os dados solicitados podem ser acessados por meio do Portal da Transparência.*

Resposta satisfatória: *Os dados podem ser acessados através do endereço: <http://www.transparencia.sc.gov.br/remuneracao-servidores>, devendo ser selecionado o período requerido, a situação do servidor e demais filtros que desejar. O sistema apresentará os dados solicitados de forma automática, de acordo com os filtros selecionados.*

2.12 RECURSOS

Os procedimentos e prazos para interposição e resposta a recursos estão previstos nos artigos 22, 22-A e 23 do Decreto nº 1.048 de 2012, alterado pelo Decreto nº 1.524 de 2021. Assim, o cidadão poderá solicitar recurso em caso de negativa de acesso à informação ou do não fornecimento das razões da negativa. Pode, ainda, fazer uma reclamação nos casos de omissão de resposta ao seu pedido de acesso.

2.12.1 Recurso por negativa de acesso à informação ou pelo não fornecimento das razões da negativa

No caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa, o cidadão poderá apresentar recurso em até 3 (três) instâncias, conforme figura a seguir.

Figura 3 - Instâncias recursais nos casos de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa



Fonte: Elaborado pelos autores

Assim, em caso de negativa de acesso à informação ou do não fornecimento das razões da negativa, poderá o requerente apresentar recurso de 1ª instância, no prazo de 10 (dez) dias contados da ciência da decisão, à autoridade máxima do órgão ou entidade, que deverá apreciá-lo em igual prazo, contado da sua apresentação.

Em caso de desprovimento do recurso de 1ª instância, poderá o requerente apresentar recurso em 2ª instância, no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, ao Controlador-Geral do Estado, que deverá se manifestar em igual prazo contado do recebimento do recurso.

Da decisão proferida pelo Controlador-Geral do Estado em 2ª instância, o requerente poderá apresentar, no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, recurso de 3ª instância à CMAI.

Os recursos devem ser protocolados pelo recorrente por meio do Sistema Ouv e em seguida encaminhados para manifestação da autoridade competente, no prazo estipulado no Decreto nº 1.048 de 2012, conforme descrito acima.

2.12.2 Recurso em 1ª instância para a Autoridade Máxima – O que fazer?

Caso a Setorial ou Seccional receba uma solicitação de recurso por meio do Sistema Ouv, sugere-se adotar os seguintes procedimentos:

- Abrir um processo SGPe e instruí-lo com cópias dos seguintes documentos: demanda inicial, resposta da unidade de ouvidoria, demanda recursal.

Para consultar a demanda inicial e a resposta da unidade de ouvidoria no Sistema Ouv, basta clicar em Atendimento → Consulta e incluir os dados para a busca.

Destaca-se que os dados pessoais do recorrente devem ser protegidos e, portanto, os mesmos devem ser tarjados ou suprimidos antes da inclusão das peças no SGPe. Assim, o processo pode ser aberto sem restrição.

- Encaminhar o processo para manifestação da autoridade máxima do órgão ou entidade.

- Acompanhar o andamento da decisão, para que se cumpra o prazo estabelecido no Decreto nº 1.048 de 2012 (10 dias a contar do recebimento do pedido no sistema);

- Materializar a decisão assinada pela autoridade máxima, bem como os anexos, se for o caso, e encaminhá-los via Sistema Ouv.

O modelo de decisão recursal que poderá ser utilizado pelos órgãos ou entidades encontra-se no Anexo I deste guia.

Estão disponíveis no Portal de Dados Abertos o banco de decisões² de recursos da Ouvidoria-Geral do Estado, a qual atuou como 1ª instância recursal a pedidos de acesso à informação até a publicação do Decreto nº 1.524 de 20 de outubro de 2021.

2.12.3 Reclamação por omissão de resposta

No caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, o requerente poderá apresentar reclamação, no prazo de 10 (dez) dias contados a partir do 30º (trigésimo) dia após a apresentação do pedido. A solicitação será encaminhada ao Controlador-Geral do Estado que deverá se manifestar no prazo de até 10 (dez) dias, contados do recebimento da reclamação.

2.12.4 Decisões recursais

As decisões podem variar conforme a autoridade competente. Contudo, orienta-se os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual a tomar os seguintes tipos de decisão, após receber um recurso de acesso à informação:

- **Provimento:** Quando a informação deve ser fornecida ao recorrente;
- **Provimento parcial:** Quando parte da informação deve ser fornecida ao recorrente;
- **Desprovimento:** Quando o órgão ou entidade entende que as razões da negativa são adequadas, nos termos legais;
- **Não conhecimento:** Quando o recurso sequer é conhecido por não tratar de pedido de acesso à informação ou por não atender a alguma exigência básica que possibilite a análise pelo órgão ou entidade, como, por exemplo, ter sido apresentado fora do prazo;

2 <http://dados.sc.gov.br/dataset/acesso-a-informacao-banco-de-decisoes-cge-oge>

- **Perda de objeto:** Quando a informação é fornecida antes da decisão recursal, e
- **Perda parcial de objeto:** Quando parte da informação é fornecida antes da decisão recursal.

Destaca-se que cumpre à autoridade competente avaliar as razões apresentadas e verificar se essas justificativas estão de acordo com as disposições previstas na legislação competente. Na análise e resposta dos pedidos deve-se atentar para o princípio da publicidade e a negativa de acesso a exceção.

Anexo I

MODELO DE DECISÃO RECURSAL

DECISÃO

DA IDENTIFICAÇÃO:

Referência do Recurso: (código de atendimento do pedido de recurso)

Referência do Pedido Inicial: (código de atendimento do pedido inicial)

Assunto: Recurso de Lei de Acesso à Informação (Decreto nº 1.048/2012)

Ementa: (breve resumo do recurso e da decisão)

Ouvidoria Setorial/Seccional: (nome do órgão ou entidade recorrido)

DO RELATÓRIO:

Pedido Inicial	A(o) _____ (nome do órgão ou entidade) recebeu em ___/___/202_ pedido de acesso à informação conforme segue: (Transcrever a íntegra ou o resumo dos principais pontos do pedido inicial protocolado no Sistema Ouv)
Resposta do órgão ou entidade	A(o) _____ (nome do órgão ou entidade) enviou em ___/___/202_ a seguinte resposta ao requerente: (Transcrever a íntegra ou o resumo dos principais pontos da resposta encaminhada ao requerente através do Sistema Ouv)
Recurso do Solicitante	O requerente apresentou recurso em ___/___/202_, com o seguinte teor: (Transcrever a íntegra do pedido de recurso protocolado no Sistema Ouv)

DA ANÁLISE

(Análise acerca da tempestividade do pedido e do mérito, de forma fundamentada em normativos)

DA CONCLUSÃO

Pelos motivos expostos, nos termos no artigo 22 do Decreto nº 1.048/2012, decido pelo (PROVIMENTO/PROVIMENTO PARCIAL/DESPROVIMENTO/NÃO CONHECIMENTO/PERDA DE OBJETO e/ou PERDA PARCIAL DO OBJETO) do recurso, nos termos do(a) _____(citar a legislação), tendo em vista _____.

Local, __ de _____ de 202_

(Nome e cargo da autoridade máxima do órgão ou entidade)