



**REGULAMENTO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO  
AO CIDADÃO – SIC**

## SUMÁRIO

<b>CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES INICIAIS .....</b>	<b>3</b>
<b>SEÇÃO I – OBJETIVOS DO REGULAMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>SEÇÃO II – ABRANGÊNCIA.....</b>	<b>3</b>
<b>SEÇÃO III – FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E NORMATIVA .....</b>	<b>3</b>
<b>SEÇÃO IV – DEFINIÇÕES .....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO II – FUNCIONAMENTO .....</b>	<b>8</b>
<b>SEÇÃO I – CANAIS DE ACESSO E RECEBIMENTO .....</b>	<b>9</b>
<b>SEÇÃO II – TRATAMENTO .....</b>	<b>10</b>
<b>SEÇÃO III - PRAZOS .....</b>	<b>13</b>
<b>SEÇÃO IV – NEGATIVAS DE ACESSO .....</b>	<b>13</b>
<b>SEÇÃO V – RECURSOS .....</b>	<b>15</b>
<b>SEÇÃO VI – INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS .....</b>	<b>16</b>
<b>SEÇÃO VII – TRANSPARÊNCIA ATIVA .....</b>	<b>16</b>
<b>SEÇÃO VIII – INDICADORES DE DESEMPENHO .....</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO III – RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO IV – SANÇÕES .....</b>	<b>18</b>
<b>CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>18</b>
<b>INFORMAÇÕES DE CONTROLE .....</b>	<b>20</b>

## **REGULAMENTO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC DA AUTORIDADE PORTUÁRIA DE SANTOS S.A.**

### **CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES INICIAIS**

**Art. 1º** Fica instituído o Regulamento do Serviço de Informação ao Cidadão da Autoridade Portuária de Santos S.A. - APS como parte integrante do conjunto de instrumentos de governança e de gestão que suportam a concepção, implementação e melhoria contínua na estrutura organizacional da Companhia.

#### **SEÇÃO I – OBJETIVOS DO REGULAMENTO**

**Art. 2º** O presente Regulamento tem por objetivo orientar os gestores responsáveis pelo Serviço de Informação ao Cidadão acerca das diretrizes corporativas relacionadas às atividades inerentes a esse serviço, em cumprimento à Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação e demais normativos relacionados.

**Art. 3º** Os procedimentos elencados visam observar a regra da publicidade dos atos da APS com a divulgação de informações de interesse público, fomento da transparência e desenvolvimento do controle social.

#### **SEÇÃO II – ABRANGÊNCIA**

**Art. 4º** Este Regulamento aplica-se a todas as unidades de gestão da Companhia, bem como aos seus empregados.

#### **SEÇÃO III – FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E NORMATIVA**

**Art. 5º** O Regulamento do Serviço de Informação ao Cidadão tem como fundamentação legal e normativa:

- I. Estatuto Social da Companhia;
- II. Regimento Interno da Gerência de Ouvidoria;

- III. Lei nº 13.709/2018: Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;
- IV. Lei nº 13.460/2017: Estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública;
- V. Lei nº 12.527/2011: Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;
- VI. Lei Complementar nº 131/2009: Acrescenta dispositivos à Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências, a fim de determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- VII. Lei Complementar nº 101/2000: Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências;
- VIII. Lei nº 9.784/1999: Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal;
- IX. Decreto nº 9.690/2019: Altera o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação;
- X. Decreto nº 9.094/2017: Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do

cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. (Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019);

- XI.** Decreto nº 7.845/2012: Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento;
- XII.** Decreto nº 7.724/2012: Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição;
- XIII.** Decreto nº 5.482/2005: Dispõe sobre a divulgação de dados e informações pelos órgãos e entidades da administração pública federal, por meio da Rede Mundial de Computadores – Internet;
- XIV.** Portaria nº 581/2021: Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências;
- XV.** Portaria nº 3.126/2021: Altera a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, em razão das alterações promovidas pelo Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e no Decreto nº 10.153, de 3 de novembro de 2019;
- XVI.** Portaria Interministerial nº 176/2018: Dispõe sobre a vedação de exigência de documentos de usuários de serviços públicos por parte de órgãos e entidades da Administração Pública federal;
- XVII.** Portaria Interministerial nº 233/2012: Disciplina no âmbito do Poder Executivo federal o modo de divulgação da remuneração e subsídio;

**XVIII.** Portaria Interministerial nº 140/2006: Disciplina a divulgação de dados e informações pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, por meio da rede mundial de computadores - internet, e dá outras providências;  
e

**XIX.** Guia de Transparência Ativa (GTA) para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal da Controladoria Geral da União.

#### **SEÇÃO IV – DEFINIÇÕES**

**Art. 6º** Para os fins deste Regulamento são adotadas as seguintes definições, que poderão ser utilizadas no singular ou plural, sem prejuízo de significado aqui atribuído, e que estão em conformidade com a legislação, com as adaptações necessárias à realidade da APS:

- I. Autenticidade:** Qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;
- II. Autoridade Classificadora:** Autoridade competente para classificação da informação, de acordo com o grau atribuído, com base no Decreto nº 7.724/2012;
- III. CGU:** Controladoria Geral da União;
- IV. CRMI:** Comissão Mista de Reavaliação de Informações;
- V. CPADS:** Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos;
- VI. Dados processados:** Dados submetidos a qualquer operação ou tratamento por meio de processamento eletrônico ou por meio automatizado com o emprego de tecnologia da informação;
- VII. Disponibilidade:** Qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados;
- VIII. Documento:** Unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

- IX. Documento preparatório:** Documento formal utilizado como fundamento da tomada de decisão ou de ato administrativo, a exemplo de pareceres e notas técnicas;
- X. Fala.BR:** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação;
- XI. Informação:** Dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;
- XII. Informação atualizada:** Informação que reúne os dados mais recentes sobre o tema, de acordo com sua natureza, com os prazos previstos em normas específicas ou conforme a periodicidade estabelecida nos sistemas informatizados que a organizam;
- XIII. Informação pessoal:** Informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem;
- XIV. Informação sigilosa:** Aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado e aquelas abrangidas por hipóteses legais de sigilo;
- XV. Informação classificada:** aquela classificada como ultrassecreta, secreta ou reservada de acordo com os normativos relacionados à Lei de Acesso à Informação;
- XVI. Integridade:** Qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino;
- XVII. Linguagem Cidadã:** Aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;
- XVIII. Pesquisa de satisfação:** Pesquisa que visa avaliar os serviços prestados pela APS;
- XIX. Pedido de acesso à informação:** Demanda específica de solicitação de acesso à informação, apresentada por pessoa física ou jurídica, por meio de requerimento.

- XX. Primariedade:** Qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações;
- XXI. Recurso:** Ferramenta disponível ao cidadão no caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso;
- XXII. Relatório de Gestão:** Relatório consolidado das atividades e manifestações, com possibilidade de apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos;
- XXIII. SIC:** Serviço de Informação ao Cidadão;
- XXIV. Transparência ativa:** Divulgação no sítio na Internet de informações de interesse coletivo ou geral, produzidas ou custodiadas pela APS, observado o disposto na Lei nº 12.527, de 2011;
- XXV. Tratamento da informação:** Conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação; e
- XXVI. Termo de Classificação de Informação (TCI):** Documento que formaliza a decisão de classificar uma informação em qualquer grau de sigilo, nos termos da Lei de Acesso à Informação.

## **CAPÍTULO II – FUNCIONAMENTO**

**Art. 7º** A Gerência de Ouvidoria é a área responsável por gerir o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), atendendo e orientando a sociedade, informando sobre a tramitação de documentos, e para o recebimento, registro, análise e resposta das manifestações, bem como aos demais procedimentos relacionados à Lei de Acesso à Informação, monitorando o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas.

**Art. 8º** A nomeação do ocupante do cargo comissionado da Gerência de Ouvidoria como autoridade responsável pelo monitoramento da aplicação da Lei nº 12.527/11 deve ser realizada mediante emissão de Portaria DIPRE, devendo ser realizada a atualização cadastral e sua inserção na Plataforma Fala.BR.



**Art. 9º** O SIC deve ser instalado em unidade física identificada, de fácil acesso e aberta ao público.

**Art. 10.** Quando do atendimento ao usuário, tanto por via eletrônica, como presencial ou telefônica, os empregados da Gerência de Ouvidoria deverão observar os princípios constantes no Regimento Interno do setor, bem como demais normativos da Companhia, notadamente, os que tratem de conduta e integridade.

**Parágrafo único.** Quanto ao atendimento presencial e telefônico, os empregados da Ouvidoria devem se identificar, informando o nome e o setor, e o atendimento deverá ser realizado com atenção ao que o cidadão diz e necessita, de forma cordial, com linguagem cidadã, com respeito, discrição e sigilo, conforme o caso.

#### **SEÇÃO I – CANAIS DE ACESSO E RECEBIMENTO**

**Art. 11.** Os pedidos de acesso à informação, tanto de pessoa física como jurídica, deverão ser registrados, preferencialmente, na Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), indicando o nome do requerente; o 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.

**§ 1º** O recebimento de manifestações por outros meios não inibe a recepção e o tratamento da manifestação, devendo o próprio SIC providenciar a sua inserção na Plataforma Fala.BR, com registro completo e fidedigno, e o envio do protocolo ao requerente, informando, ainda, que a plataforma enviará mensagem automática para o e-mail cadastrado e que, a partir de então, será possível acompanhar o andamento do pedido pelo Sistema.

**§ 2º** As manifestações verbais deverão ser reduzidas a termo.

**§ 3º** O registro da manifestação quando da criação de novo usuário no Fala.BR pelo SIC, deve ser realizado mediante o fornecimento do nome completo do requerente, documento de identificação válido e endereço físico ou eletrônico. Deve ser solicitado ao requerente que lhe seja enviada cópia de um documento de identidade válido, a fim de comprovar a autenticidade do seu titular.

§ 4º O atendimento via telefone deve ser realizado para orientações e instruções, não sendo utilizado como canal para o registro de manifestações.

§ 5º É facultado ao requerente optar pela preservação de sua identidade, em que pese seja necessária a identificação na Plataforma Fala.BR.

**Art. 12.** Deverão estar disponibilizados no site da Companhia e, também, fisicamente na Gerência de Ouvidoria, o formulário padrão para registro da manifestação de acesso à informação por pessoa física ou jurídica, bem como para apresentação de recurso e de pedido de desclassificação.

**Art. 13.** O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos, situação em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados.

**Parágrafo Único.** Os procedimentos para a realização da cobrança devem estar previstos em Manual específico para Realização de Cobrança e Fornecimento de Documentos para Usuários Externos da Autoridade Portuária de Santos.

**Art. 14.** São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações.

## SEÇÃO II – TRATAMENTO

**Art. 15.** Pedidos de informação recebidos deverão ser encaminhados às áreas gestoras da informação, caso o tratamento e a disponibilização da informação não possam ser efetuados imediatamente pelo próprio SIC.

§ 1º Quando do fornecimento da informação, deverá ser garantida a sua disponibilidade, autenticidade e integridade.

§ 2º Quando do envio a outras áreas, é necessário verificar a necessidade de ocultação de alguns dados, bem como informar a existência de demandas já existentes relacionadas à ocorrência.

**Art. 16.** Caso o assunto da demanda não seja de atribuição da APS, a manifestação deverá ser remetida a órgão ou entidade que a Companhia tenha conhecimento de

que seja competente para análise, por meio da Plataforma Fala.Br, sempre que possível, cientificando o interessado.

**§ 1º** Caso parte da demanda seja de competência da APS, o seu tratamento deverá ocorrer parcialmente pela Companhia e, após, encaminhada a outro órgão ou entidade, podendo ser exercida ação conjunta com as outras entidades acionadas.

**§ 2º** Quando não for possível o envio por meio da Plataforma Fala.BR, o encaminhamento deverá ocorrer via correio eletrônico da APS.

**§ 3º** Na impossibilidade de encaminhamento a outro órgão/entidade, deverá ser orientado ao usuário como prosseguir para que sua manifestação seja corretamente endereçada.

**Art. 17.** O trâmite de pedidos de informação deve ser feito de forma direta com as unidades de gestão responsáveis, sem a necessidade de acionamento da Supervisão de Gestão de Documentos, em que deverá ser informado o prazo e as respostas consideradas conclusivas.

**§ 1º** O SIC deve acompanhar, via sistema eletrônico, o andamento da demanda para que seja possível monitorar o estágio em que a manifestação se encontra, possibilitando eventual diligência.

**§ 2º** O SIC deve salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes, para fins de tratamento imparcial e mitigação de compartilhamento dos dados.

**Art. 18.** Quando do envio das demandas às unidades de gestão, deverá ser enviado e-mail ao gestor informando o seu encaminhamento, com o devido número de documento digital e prazo para a resposta.

**Art. 19.** Os dados informados pelas unidades de gestão, assim que devolvidos e tendo sido analisados pelo responsável pelo SIC, quanto ao aspecto de linguagem, conteúdo e/ou razões para a negativa/restrrição de acesso, serão fornecidos ao requerente o mais breve possível.

**Parágrafo único.** Poderá, junto com os gestores, ser criado pelo SIC um banco de respostas para aquelas manifestações recorrentes, a fim de otimizar o tempo de

resposta e o fluxo interno.

**Art. 20.** Todos os documentos referentes aos pedidos de acesso à informação devem ser encaminhados ao SIC em formato digital pelo sistema eletrônico (até o limite de sua capacidade) ou por drive/pasta compartilhada, exceto os processos físicos que serão objeto de vistas.

**Art. 21.** 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, deverá ser comunicada a data, local e modo para o requerente realizar consulta à informação, efetuar reprodução ou obter certidão relativa à informação.

**Art. 22.** Quando a manipulação puder prejudicar a integridade da informação ou do documento, deverá ser indicado data, local e modo para consulta, ou a disponibilização de cópia, com certificação de que confere com o original, podendo o requerente, as suas expensas e sob supervisão de empregado da APS, reproduzir a informação por outro meio, que não ponha em risco a integridade do documento original.

**Art. 23.** Quando do fornecimento de informações que constem dados pessoais, há a necessidade de verificação da legitimidade do requerente, bem como de certificação de sua identidade, que poderá ser feita virtualmente, caso o manifestante possua login autenticado por meio do login único de acesso "gov.br" ou outro meio de certificação digital ou, ainda, presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante, podendo, ainda, a informação ser fornecida ao representante legal ou a terceiros mediante consentimento expresso da pessoa a que se refere.

**Parágrafo único.** A restrição de fornecimento de informações pessoais pode ser excepcionada nos casos previstos em Lei.

**Art. 24.** Quando do fornecimento de informações cujo tamanho do arquivo ultrapasse o tamanho permitido para anexação na Plataforma Fala.BR, o acesso será dado mediante criação de link em nuvem.

**Art. 25.** O acesso a documento preparatório (pareceres, notas técnicas etc.) ou informações neles contidas, utilizados como fundamento de tomada de decisão ou de ato administrativo ainda não efetivado, somente será assegurado a partir da edição do ato ou decisão.

**Art. 26.** Quando da necessidade da entrega de documentos a partir da extração de cópias de processos físicos ou impressão de processos digitais, o procedimento a ser adotado deve levar em conta a máxima facilitação de acesso à informação ao cidadão, observadas as diretrizes previstas em Manual específico para Realização de Cobrança e Fornecimento de Documentos para Usuários Externos da Autoridade Portuária de Santos.

### **SEÇÃO III - PRAZOS**

**Art. 27.** O retorno pelas unidades ao pedido de informação encaminhado pelo SIC deverá ocorrer antes do prazo de vencimento para resposta ao cidadão, em tempo hábil para que o responsável pelo serviço realize a avaliação das informações recebidas.

**Art. 28.** Na hipótese da impossibilidade de atendimento ao pedido do cidadão dentro de 20 (vinte) dias corridos, o prazo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa do gestor da informação, até o seu vencimento, via trâmite do documento ou encaminhamento de e-mail que indicará a necessidade da prorrogação.

**Art. 29.** A Gerência de Ouvidoria deverá encaminhar e-mail ao gestor/responsável pela informação 2 (dois) dias antes do vencimento, informando sobre o término do tempo de resposta e a possibilidade de aditamento de prazo.

**Art. 30.** A autoridade responsável pelo monitoramento da aplicação da LAI deve se manifestar, no prazo de 5 (cinco) dias corridos, quando do recebimento de reclamação por omissão da APS de um pedido de acesso à informação.

### **SEÇÃO IV – NEGATIVAS DE ACESSO**

**Art. 31.** Com base na Lei de Acesso à Informação e Decreto nº 7.724/2012, é possível negar/restringir o acesso nos casos em que houver:

- I. **Pedido genérico:** Pedido que não é delimitado, ou que impossibilita a identificação da informação solicitada;
  - II. **Pedido desproporcional:** Pedido que, pela complexidade e dimensão, compromete significativamente as atividades rotineiras do órgão;
  - III. **Pedido desarrazoado:** Pedido que está desconforme com os preceitos da legislação e interesses públicos do Estado em prol da sociedade;
  - IV. **Pedido que exige tratamento adicional de dados:** Pedidos que necessitem 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;
  - V. **Pedido incompreensível:** Pedido com informações sem coerência o que impede a interpretação da solicitação;
  - VI. **Informações pessoais:** Pedidos relativos a informações que versam sobre a intimidade, vida privada, honra e imagem;
  - VII. **Informação sigilosa de acordo com legislação específica:** Pedidos relacionados às hipóteses de sigilo previstas na legislação, como fiscal, bancário, de operações e serviços no mercado de capitais, comercial, profissional, industrial e segredo de justiça; e às informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;
  - VIII. **Informação sigilosa classificada conforme a Lei n º12.527/2011:** informações que são imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado, classificadas como reservadas, secretas e ultrassecretas; e
  - IX. **Processo decisório:** O direito de acesso aos documentos ou às informações neles contidas utilizados como fundamento da tomada de decisão e do ato administrativo será assegurado com a edição do ato decisório respectivo.
- Art. 32.** A negativa/restrição de acesso à informação deverá ser devidamente fundamentada, indicando as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial.

**Art. 33.** As razões de negativa de acesso à informação classificada indicarão o fundamento legal da classificação, a autoridade que a classificou e o código de indexação do documento classificado, bem como a possibilidade de apresentação de pedido de desclassificação da informação, quando for o caso, com indicação da autoridade classificadora que o apreciará.

**Art. 34.** Não poderá ser negado acesso às informações necessárias à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais, devendo o requerente apresentar razões que demonstrem a existência de nexo entre as informações requeridas e o direito que se pretende proteger.

**Art. 35.** 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.

**Art. 36.** A APS 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, inclusive em “perguntas frequentes”, disponível no site da APS.

## **SEÇÃO V – RECURSOS**

**Art. 37.** Os recursos recebidos contra indeferimento de acesso às informações ou em face das razões da negativa do acesso serão analisados pelas seguintes instâncias:

- I. **1ª Instância** – Autoridade da APS hierarquicamente superior à que tomou a decisão;
- II. **2ª Instância** – Diretor Presidente;
- III. **3ª Instância** – Controladoria Geral da União; e
- IV. **4ª Instância** – Comissão Mista de Reavaliação de Informações.

**Parágrafo único.** Os recursos apresentados deverão ser tratados com absoluta prioridade e encaminhados ao SIC até o prazo legal.

## SEÇÃO VI – INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS

**Art. 38.** A APS poderá proceder com a classificação das informações consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado, conforme disposto na Lei de Acesso à Informação.

**Art. 39.** A APS deverá constituir e manter a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos – CPADS, cujas atribuições contemplam as descritas no art. 34 do Decreto nº 7.724/2012, sem prejuízo de outras estabelecidas internamente.

**Art. 40.** O pedido de desclassificação ou de reavaliação da classificação formulado pelo cidadão poderá ser apresentado independente de existir prévio pedido de acesso à informação e deverá ser endereçado à autoridade classificadora (responsável pela classificação da informação, conforme grau de sigilo), que decidirá no prazo de 30 (trinta) dias.

**§ 1º** O requerente poderá interpor recurso contra a negativa de desclassificação, no âmbito da APS, o qual será endereçado ao Presidente da Companhia, o qual terá 30 (trinta) dias para decidir.

**§ 2º** Desprovido o recurso, o requerente poderá recorrer à Comissão Mista de Reavaliação de Informações.

**Art. 41.** O rol das informações classificadas e desclassificadas deverá ser atualizado até o dia 01/06 de cada ano e manter-se disponível no site da APS.

**Parágrafo único.** Quando da revisão ou reavaliação da classificação das informações, quanto ao seu grau ou prazo, o rol deverá ser atualizado em até 30 (trinta) dias.

## SEÇÃO VII – TRANSPARÊNCIA ATIVA

**Art. 42.** Para dar transparência dos atos da APS e facilitar a obtenção de informações, a autoridade responsável pelo monitoramento da aplicação da LAI deverá manter o site da APS atualizado em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e normativos relacionados à transparência ativa, com base, ainda, nos Guias da Transparência Ativa e o de Padronização de Informações das Empresas Estatais



Federais nos portais da internet, além de outras recomendações de órgãos/entidades de controle e de fiscalização.

**Art. 43.** Deverá ser promovida, independente de requerimento, a divulgação de informações de interesse coletivo ou geral.

**Art. 44** O acompanhamento do cumprimento da transparência ativa deverá ocorrer ao menos trimestralmente, especialmente por meio da ferramenta intitulada “Painel LAI”, da Controladoria Geral da União, sem prejuízo de outras que vierem a ser criadas.

### **SEÇÃO VIII – INDICADORES DE DESEMPENHO**

**Art. 45.** A Gerência de Ouvidoria manterá indicadores de desempenho com o objetivo de monitorar sua performance no decorrer dos trimestres, controlando os prazos de atendimento dos pedidos de acesso à informação, o tempo médio de resposta, índices de omissões, prorrogações, de resposta dentro do prazo, recursos e avaliação da transparência ativa pela CGU.

**Art. 46.** Os indicadores serão compilados trimestralmente e auxiliarão no processo de tomada de decisão da Gerência de Ouvidoria, com a finalidade de aperfeiçoar e melhorar a qualidade do serviço prestado.

**Art. 47.** O desempenho do Serviço de Informação ao Cidadão também deverá ser medido quando da realização da pesquisa de avaliação dos serviços prestados pela APS, por meio da Plataforma de Conselho de Usuários.

### **CAPÍTULO III – RESPONSABILIDADES**

**Art. 48.** As unidades de gestão abaixo são responsáveis, além das suas respectivas atribuições previstas no Estatuto Social, Regimento Interno próprio ou Regimento Interno da Companhia, por:

- I. **Gerência de Ouvidoria:** cumprir e fazer cumprir o que preconiza a Lei de Acesso à Informação, promovendo a interlocução entre os cidadãos e a APS, bem como receber, tratar e dar retorno aos pedidos registrados, avaliando a resposta fornecida pela unidade de gestão responsável, adotando ações

complementares para adequação nos casos em que não considerar a resposta satisfatória e, ainda, reportar suas atividades;

- II. Conselho de Administração:** aprovar o presente Regulamento e tomar ciência dos relatórios gerenciais produzidos pelo SIC, bem como deliberar quanto a assuntos relacionados às competências do Colegiado;
- III. Conselho Fiscal:** tomar ciência dos relatórios gerenciais produzidos pelo SIC;
- IV. Diretoria Executiva:** tomar ciência dos relatórios gerenciais produzidos pelo SIC; e
- V. Unidades de gestão:** tomar ciência das demandas encaminhadas pelo responsável do SIC e providenciar o fornecimento das informações para resposta aos cidadãos.

#### **CAPÍTULO IV – SANÇÕES**

**Art. 49.** Os agentes envolvidos nos processos descritos, inclusive quanto à análise e fornecimento das informações solicitadas, deverão observar o disposto na Lei de Acesso à Informação, estando sujeitos à responsabilização, conforme normativos internos e Lei nº 12.527/2011.

#### **CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 50.** O responsável pelo monitoramento da aplicação da Lei de Acesso à Informação deverá ser membro da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos.

**Art. 51.** A Gerência de Ouvidoria deve manter atualizado o cadastro da Companhia e dos empregados que utilizam a Plataforma Fala.BR, adotando medidas necessárias a resguardar o acesso às informações registradas na plataforma.

**Art. 52.** O SIC deve produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas (que podem ser apresentados por meio dos relatórios das demandas de Ouvidoria), encaminhando-os trimestralmente aos Conselhos de Administração e Fiscal, Comitê de Auditoria e Diretoria Executiva.

**Parágrafo único.** A periodicidade de envio poderá ser alterada com a definição das respectivas agendas de governança anuais.

**Art. 53.** Os relatórios anuais do SIC deverão constar no site da APS e, ainda, deverá ser disponibilizado link para acesso ao Painel da LAI, conforme preconizado no Guia da Transparência Ativa, da Controladoria Geral da União.

**Art. 54.** Este Regulamento entra em vigor após sua aprovação pelo Conselho de Administração.

## INFORMAÇÕES DE CONTROLE

### TÍTULO

REGULAMENTO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

### VERSÃO

2.0

### UNIDADE GESTORA DO DOCUMENTO

GERÊNCIA DE OUVIDORIA

### ALTERAÇÕES EM RELAÇÃO À VERSÃO ANTERIOR

**Exclusão de:** inciso XV. Portaria Interministerial nº 1.254/2015: Institui o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) no âmbito do Poder Executivo federal da Seção III – FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E NORMATIVA e dos §§ 1º, 2º do art. 24.

**Inclusão de:** inciso XIV da Seção III – FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E NORMATIVA; definições na Seção IV – DEFINIÇÕES: XIV, XVII, XVIII, XIX, XXII; Art. 10; §§ 1º, 2º, 3º, 4º e 5º do art. 11; § do art. 13; § 2º do art. 15; §§ 1º, 2º, 3º do art. 16; §§ 1º, 2º do art. 17; § do art. 19; Art. 38, 39 e 40; §§ 1º, 2º do art. 40; § do art. 41; § do art. 47; Art. 51; § do art. 52.

**Adequação de informações em:** art. 7º, art. 8º, art. 11, art. 17, art. 26, art. 42, inciso I do art. 48, e art. 49.

### RELAÇÃO COM OUTROS NORMATIVOS

ESTATUTO SOCIAL DA COMPANHIA

REGIMENTO INTERNO DA GERÊNCIA DE OUVIDORIA

MANUAL PARA REALIZAÇÃO DE COBRANÇA E FORNECIMENTO DE DOCUMENTOS PARA USUÁRIOS EXTERNOS

### NORMATIVOS REVOGADOS

NÃO HÁ

### INSTÂNCIA DE APROVAÇÃO

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA APS, 671ª REUNIÃO REALIZADA EM 20/09/2023, POR MEIO DA DELIBERAÇÃO CONSAD Nº 135.2023