INSTRUÇÃO NORMATIVA OUVIDORIA Nº 01/2026 – OUVIDORIA DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO -SIC/UNILAB

Estabelece procedimentos para o recebimento, registro, tratamento e encaminhamento pedidos de acesso à informação no âmbito da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira – UNILAB.

Art.1º Esta norma estabelece procedimentos para o recebimento, registro, tratamento e encaminhamento de **pedidos de acesso à informação** atendidos pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) vinculado à Ouvidoria da Unilab, em conformidade com a legislação vigente.

Art. 2º O funcionamento do SIC e a execução da LAI na UNILAB estarão abrigados física e administrativamente na Unidade de Ouvidoria, portanto, subordinados à Reitoria, conforme Art. 9° do Decreto 7.724/2012, devendo exercer como atribuições:

I - o recebimento do pedido de acesso por meio eletrônico e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;

II - o registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número do protocolo que conterá a data de apresentação do pedido; e

III - o encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber.

IV- atender e orientar o cidadão quanto ao atendimento da solicitação de acesso à informação, a utilização dos recursos e localização da informação na instituição.

V- Executar e monitorar o relatório anual com informações atinentes à LAI e a transparência ativa.

Art. 3º Ao SIC/Ouvidoria é assegurado o acesso às informações sob custódia das Unidades, banco de dados, arquivos, documentos relacionados à UNILAB, necessários ao desempenho de suas funções, observada a legislação vigente e o cumprimento da LAI.

Art. 4º Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá formular pedido de acesso à informação.

Art. 5º Não são permitidas quaisquer exigências relativas à motivação do pedido de acesso à informação.

Art 6º O pedido deverá ser apresentado preferencialmente por meio da Plataforma de Transparência e Acesso à Informação do governo federal - InformaBR.

§ 1º Na impossibilidade de uso do sistema, o usuário poderá encaminhar o pedido por meio de preenchimento de formulário disponibilizado no site da Ouvidoria da UNILAB.

§ 2º Os pedidos feitos por meio de formulário deverão ser remetidos ao SIC/Ouvidoria que providenciará imediato registro no sistema eletrônico oficial de acesso à informação.

Art. 7º Não serão atendidos pedidos de acesso à informação com as seguintes características:

I - genéricos;
II - desproporcionais ou desarrazoados; ou
III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência da UNILAB.

Parágrafo único.O acesso a informações classificadas ou com restrição de acesso observará as disposições da legislação vigente, especialmente quanto à proteção de informações sigilosas, pessoais e com restrição de acesso.

Art. 8º Recebido o pedido e estando a informação disponível em transparência ativa, o acesso será imediato.

Art 9º Caso não seja possível o acesso imediato por busca em transparência ativa, a Ouvidoria encaminhará o pedido à unidade administrativa responsável pelas informações.

§ 1º A unidade administrativa responsável pela informação deverá observar o prazo interno de até 10 (dez) dias corridos para manifestação, de modo a subsidiar o cumprimento dos prazos legais de resposta ao cidadão previstos na legislação vigente e:

I – direcionar o pedido internamente para o setor/agente competente;

II - assegurar que as respostas sejam qualificadas, atendendo integralmente à solicitação, com linguagem clara e acessível.

III - Realizar o tratamento de dados pessoais, caso existam, em conformidade com a LAI e a LGPD;

IV - consolidar e sistematizar a resposta quando esta for produzida por mais de um setor interno, devolvendo ao SIC/Ouvidoria com a devida ciência da chefia da unidade;

V – comunicar ao SIC/Ouvidoria a data, local e modo para que o cidadão possa realizar consulta à informação, efetuar reprodução ou obter certidão relativa à informação quando não houver condições para envio da mesma;

VI – comunicar ao SIC/Ouvidoria que não possui a informação ou que não tem conhecimento de sua existência, quando for o caso;

VII – indicar ao SIC/Ouvidoria, caso tenha conhecimento, a Unidade, órgão ou entidade responsável pela informação ou que a detenha;

VIII - indicar ao SIC/Ouvidoria o tempo necessário para a preparação das respostas, quando demandar trabalho e mobilização de equipe para tanto e o prazo legal, consequentemente, não for suficiente; ou

IX – indicar ao SIC/Ouvidoria as razões da negativa, total ou parcial do acesso, quando for o caso.

X - devolver o processo com manifestação tempestiva ao SIC/Ouvidoria, indicando anuência com a resposta oferecida pelo setor competente.

§ 2º 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, será adotada a medida prevista no inciso V do § 1º.

§ 3º Quando a manipulação puder prejudicar a integridade da informação ou do documento, a unidade administrativa deverá indicar data, local e modo para consulta, ou disponibilizar cópia, com certificação de que confere com o original.

§ 4º Nos casos em que a unidade administrativa entender pela impossibilidade de atendimento do pedido, total ou parcial, deverá:

I – apresentar justificativa clara e objetiva, com indicação das razões concretas e, quando possível, normativas;

II – informar, quando couber, a possibilidade de atendimento parcial;

III – sugerir, sempre que possível, alternativa viável para acesso à informação, como disponibilização futura, consulta presencial ou indicação de fonte pública existente;

IV – indicar, quando necessário, o prazo estimado para eventual disponibilização da informação, quando sua produção ou tratamento demandar tempo adicional.

Art. 10º O SIC/Ouvidoria realizará a análise formal da resposta quanto à clareza, completude e aderência à demanda, podendo solicitar complementação à unidade responsável, sem prejuízo da responsabilidade desta quanto ao conteúdo das informações prestadas.

Art. 11º O acesso a documento preparatório ou informação nele contida, utilizados como fundamento de tomada de decisão ou de ato administrativo, será assegurado a partir da edição do ato ou decisão.

Art. 12º O prazo interno para manifestação da unidade poderá, excepcionalmente, ser ajustado mediante justificativa prévia encaminhada ao SIC/Ouvidoria, desde que não comprometa o cumprimento dos prazos legais de resposta ao cidadão.

§ 1º - o SIC/Ouvidoria poderá notificar por e-mail a Unidade e seu gestor máximo sobre processos em atraso, oportunidade última para devolução da resposta sem que a Universidade entre em descumprimento com a LAI.

§ 2º - as notificações eventualmente enviadas à Unidade por atraso ou falta de resposta, serão incluídas no processo, bem como as notificações recebidas da CGU pelos mesmos motivos.

Art. 13º No caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, poderá o requerente apresentar recurso no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, ao gestor hierarquicamente superior ao que adotou a decisão, que deverá apreciá-lo no prazo de 5 (cinco) dias, contado da sua apresentação, observadas as demais instâncias recursais previstas na legislação vigente, inclusive perante a Controladoria-Geral da União (CGU), quando aplicável.

Parágrafo único. Desprovido o recurso de que trata o caput, poderá o requerente apresentar novo recurso no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, ao gestor hierarquicamente superior ao que adotou a decisão anterior, que deverá se manifestar em 5 (cinco) dias contados do recebimento do recurso.

Art. 14º Caso o atraso no oferecimento da resposta seja objeto de notificações recorrentes pela CGU, o SIC/Ouvidoria instruirá o processo com os e-mails de notificação enviados à unidade responsável pela resposta, a notificação da CGU e dará ciência à Reitoria e à Corregedoria.

Art. 15º Caso a Autoridade de Monitoramento da LAI seja notificada pela CGU de recebimento de reclamação referente a pedido de acesso à informação não respondido, esta deverá processá-la no prazo de 05 (cinco) dias, conforme estabelecido no artigo 22 do Decreto nº 7.724/2012, e julgá-la conforme consta no artigo 40 da Lei nº 12.527/2011.

Art. 17º O SIC/Ouvidoria poderá recomendar, sempre que entender conveniente, a inclusão em Transparência Ativa das informações públicas solicitadas em pedidos recorrentes.

Art.18º A Transparência Ativa a que se refere o Capítulo IV do Decreto nº 7.724/2012, será realizada sob responsabilidade da Autoridade de Monitoramento da LAI, com suporte do SIC/Ouvidoria e das Unidades responsáveis pelas informações, obedecendo aos regramentos vigentes.

Art. 19º O SIC/Ouvidoria manterá tutorial atualizado disponível no site com o passo-a-passo para pedidos de acesso à informação no Sistema Eletrônico Oficial de Acesso à Informação.

Art. 20º O SIC/Ouvidoria providenciará Cartilha explicativa para usuários e servidores sobre Acesso à Informação.

Art. 21º Casos omissos e dúvidas decorrentes da aplicação desta IN serão resolvidos pelo SIC/Ouvidoria.

Art. 22º Esta IN poderá ser modificada, no todo ou em parte, por proposta do SIC/Ouvidoria ou pela Autoridade de Monitoramento da LAI, em conformidade com a legislação vigente, devendo ser garantida a sua publicidade.

Art. 23º Este regulamento entra em vigor na data de sua publicação no Boletim de Serviço da UNILAB.

Redenção, novembro de 2026.