



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

Manuais de Gestão

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC

Coordenação | Diretoria de Gestão do Conhecimento

Elaboração | Diretoria de Gestão do Conhecimento

Versão Piloto | Maio de 2012



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

Sumário

1. Apresentação
2. Contextualização do IF-SC
3. Contextualização da área organizacional
4. Competências e atribuições
5. Relação dos processos desenvolvidos
6. Detalhamento dos processos
7. Áreas correlatas no IF-SC
8. Contatos de referência
9. Cronograma anual de atividades
10. Anexos e Apêndices



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

1. Apresentação

O acesso à informação pública é um direito humano fundamental reconhecido em várias convenções e tratados internacionais assinados pelo Brasil. Nesse sentido, a Lei Federal 12.527/2011, denominada Lei de Acesso à Informação, veio regulamentar o direito dos cidadãos ao acesso às informações sob a guarda de órgãos e entidades públicas.

A Lei de Acesso à Informação determina que todos os órgãos públicos ofereçam informações referentes à sua área de atuação, com exceção daquelas classificadas como sigilosas, segundo legislação pertinente.

O IF-SC, enquanto autarquia federal, também deve se adequar a essa lei e para o efetivo cumprimento dos dispositivos operacionaliza às demandas relativas ao seu teor por meio do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, localizado no hall de entrada da Reitoria com horário de atendimento ao público, das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, bem como uma página específica no sítio oficial da Instituição cuja matéria atende aos requisitos legais da transparência ativa previstos na Lei.

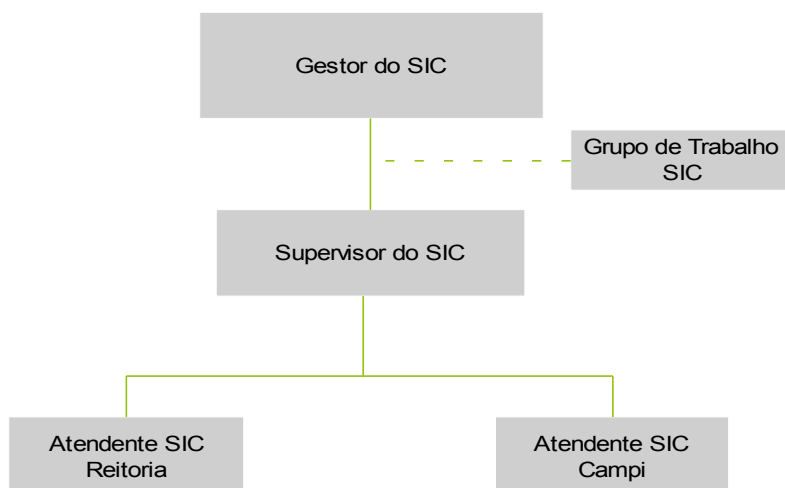
A estrutura física do SIC está centralizada na reitoria, porém, cada campus deverá capacitar os servidores para fazer o atendimento das pessoas que solicitarem informações.

"Todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras".

Declaração Universal dos Direitos Humanos (artigo 19)

2. Contextualização do IF-SC

3. Contextualização da área organizacional





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

4. Competências e atribuições

ATRIBUIÇÕES DO GESTOR DO SIC

- implementar o Serviço de Informação ao Cidadão no IF-SC;
- assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação
- capacitar e orientar os servidores designados para trabalharem no SIC;
- auxiliar na classificação de informações e documentos;
- publicar o rol de documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura;
- elaborar relatórios estatísticos contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes e disponibilizar exemplar para consulta pública na sede;
- recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à execução da Lei de Acesso à Informação;
- participar das reuniões do Grupo de Trabalho específico.

ATRIBUIÇÕES DO SUPERVISOR DO SIC

- atender e orientar as pessoas sobre o acesso a informações;
- cadastrar as solicitações oriundas do e-mail sic@ifsc.edu.br no Sistema de Informações ao Cidadão;
- receber, processar e gerenciar os requerimentos no Sistema de Informações ao Cidadão;
- fornecer o Número Único de Processo - NUP ao solicitante para acompanhar o andamento do processo, informando-o sobre os prazos legais para obtenção e recurso contra negativa de acesso;
- encaminhar as demandas solicitadas ao chefe do setor responsável pela obtenção da resposta;
- receber, dos chefes, a resposta das demandas solicitadas e encaminhá-la ao requerente;
- disponibilizar a informação solicitada de imediato caso a mesma não necessite de prazo para obtenção;
- disponibilizar dados e informações de transparência ativa no portal do SIC – IF-SC e mantê-los atualizados;
- identificar informações relevantes do IF-SC e disponibilizá-las no SIC;
- disponibilizar a lista atualizada de documentos classificados como sigilosos com as devidas justificativas;
- auxiliar na classificação de informações e documentos;
- participar das reuniões do Grupo de Trabalho específico.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

ATRIBUIÇÕES DOS ATENDENTES DO SIC

- atender e orientar as pessoas sobre o acesso a informações;
- fornecer e receber o formulário padrão para requerimentos de acesso a informações;
- cadastrar os requerimentos no Sistema de Informações ao Cidadão e fornecer o NUP ao solicitante acompanhar o andamento do processo;
- disponibilizar a informação solicitada de imediato caso a mesma não necessite de prazo para obtenção;
- informar ao cidadão quanto aos prazos para resposta à solicitação caso a mesma não esteja disponível no momento;
- fornecer o formulário padrão para interposição de recurso;
- informar ao cidadão o prazo para recurso quanto a negativa de acesso, caso ocorra.

5. Relação dos processos desenvolvidos

1. Solicitação de Informação no SIC (Atendimento Presencial – Reitoria e *campi*)
2. Solicitação de Informação por Meio de Contato Eletrônico



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

(1) Processo: Solicitação de Informação no SIC (Atendimento Presencial)

Atividade	Descrição	Responsável	Prazo	Instrumentos de apoio
1	Solicita uma informação ao SIC	Requerente	-	Formulário
2	Pedir que o requerente preencha o formulário padrão de solicitação de informação	Atendentes	-	Formulário
3	Caso atendente saiba a resposta, cadastrar a solicitação de informação no sistema e-SIC e entregar a informação ao requerente junto com o formulário para interposição de recurso finalizando o processo. Caso atendente não saiba a resposta, cadastrar a solicitação de informação no Sistema e-SIC e informar, ao requerente, o NUP e o prazo de até 10 dias para obtenção da resposta.	Atendente do IF-SC	Imediato ou 10 dias	Sistema SIC do IF-SC e Formulário
4	Recebe a informação.	Requerente	Imediato ou 10 Dias	Documento físico ou mídia digital
Elaboração: DGC/CPN Revisão: 05/2012		Responsável: DGC/CPN		



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

TERMINOLOGIA:

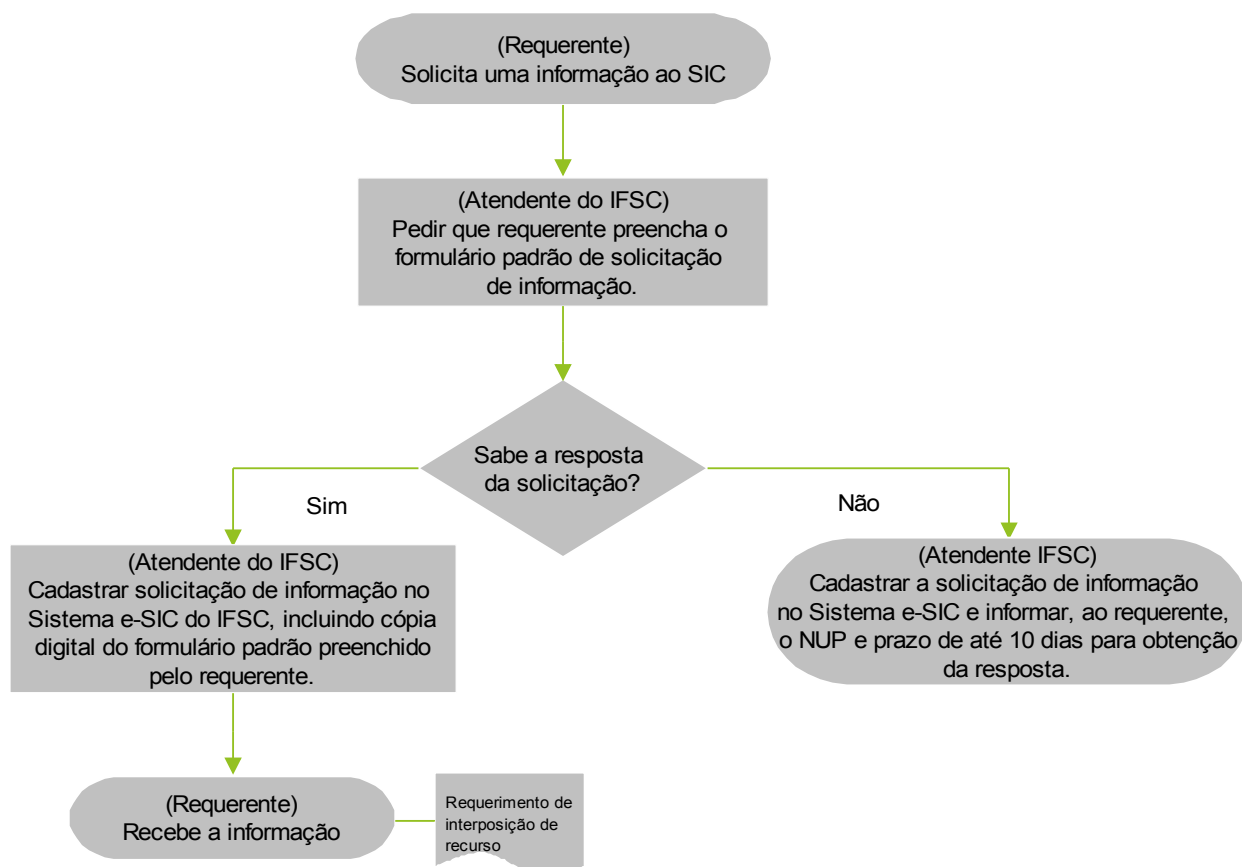
- **e-SIC** – Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão
- **SIC** - Serviço de Informações ao Cidadão
- **NUP** – Número Único de Processo
- **CPN** - Coordenadoria de Processos e Normas
- **DGC** - Diretoria de Gestão do Conhecimento

LEGISLAÇÃO

Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação

Decreto 7.724/2012 – Regulamenta os procedimentos da LAI

FLUXOGRAMA:





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

(2) Processo: Solicitação de Informação por Meio de Contato Eletrônico

Atividade	Descrição	Responsável	Prazo	Instrumentos de apoio
1	Solicitar uma informação por meio de contato eletrônico (menos por contato telefônico*).	Requerente	-	Links da Página do IF-SC na Internet e da CGU
2	Caso a solicitação de informação tenha sido feita via e-mail sic@ifsc.edu.br , cadastrar a solicitação de informação no Sistema e-SIC, informando-o NUP para acompanhamento do processo. Se não, verificar se existem pedidos no e-SIC	Supervisor do SIC	-	Sistema e-SIC e e-mail sic@ifsc.edu.br
4	Caso a informação esteja disponível de imediato, encaminhar a informação ao cidadão acompanhada de orientação para interposição de recurso	Supervisor do SIC	Imediato	Documentos ou mídia eletrônica e formulário
5	Receber a informação.	Requerente	Imediato	-
6	Caso a informação não esteja disponível de imediato, encaminhar a solicitação ao chefe do setor responsável pela obtenção da resposta, informando-o sobre o prazo de entrega da resposta.	Supervisor do SIC	10 Dias	-



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

7	Se cabe ao setor e a informação não for sigilosa, enviar resposta ao Supervisor do SIC do IF-SC. Se a informação for sigilosa, enviar a justificativa ao Supervisor do SIC.	Chefe do Setor Responsável	10 Dias	-
8	Se não cabe ao setor responder a solicitação, informar ao Supervisor do SIC para que o mesmo identifique o setor correto e volte a atividade 6.	Chefe do Setor Responsável e Supervisor do SIC	Imediato	-
9	Receber a resposta.	Supervisor do SIC	-	-
10	Enviar resposta da requisição de informação ao cidadão, via e-SIC, informando-o sobre a interposição de recurso.	Supervisor do SIC	Até 20 dias + 10	Documentos ou mídia eletrônica e formulário
11	Receber a informação.	Requerente	-	
Elaboração: DGC/CPN Revisão: 05/2012		Responsável: DGC/CPN		

OBSERVAÇÕES:

* Se a requisição de informação for por contato telefônico, orientar requerente a usar os meios disponíveis para formalizar a requisição de informação (Carta, ofício, memorando, E-mail, Links da Página do IF-SC na Internet).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

TERMINOLOGIA:

- **e-SIC** – Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão
- **SIC** - Serviço de Informações ao Cidadão
- **NUP** – Número Único de Processo
- **CPN** - Coordenadoria de Processos e Normas
- **DGC** - Diretoria de Gestão do Conhecimento

LEGISLAÇÃO

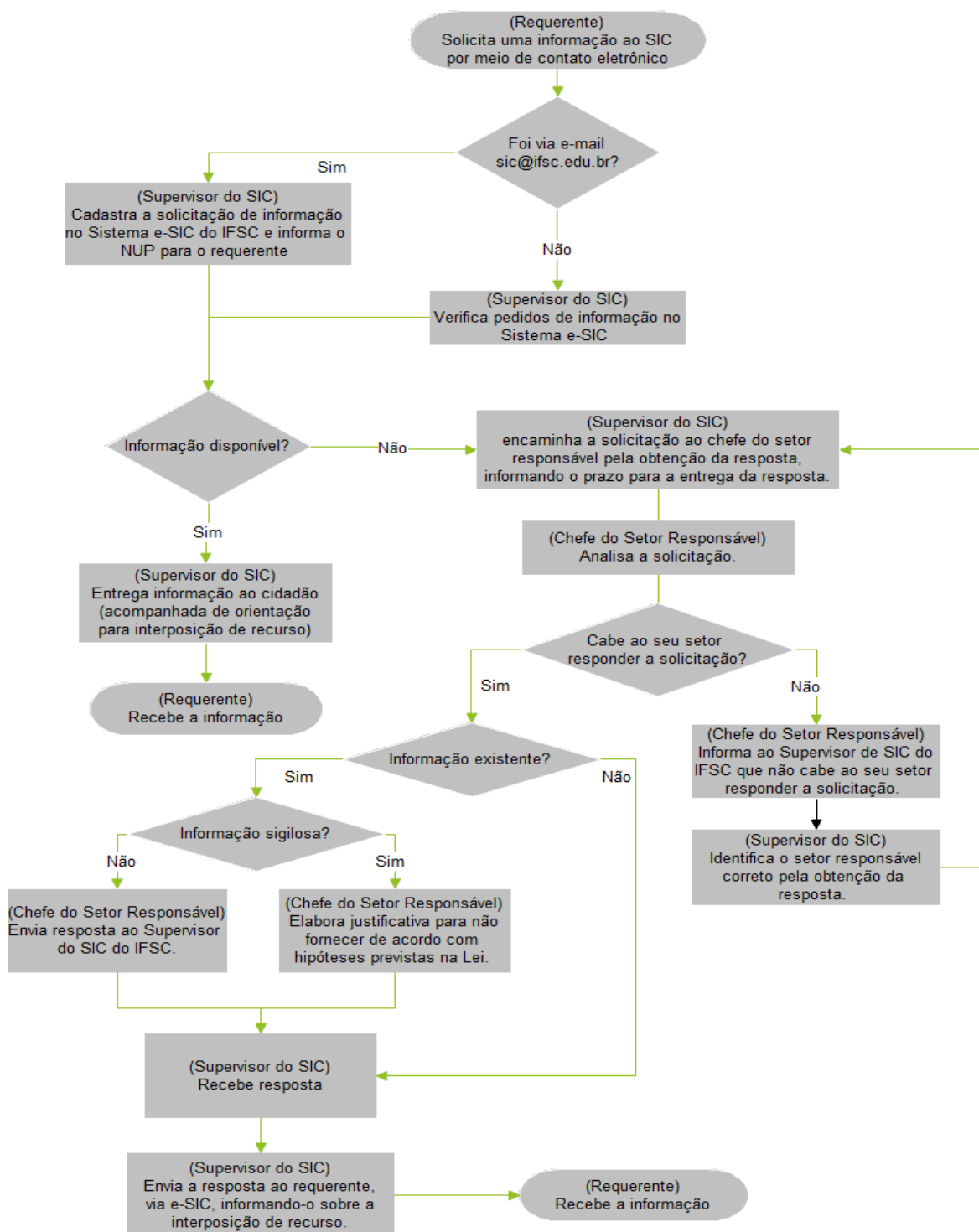
Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação

Decreto 7.724/2012 – Regulamenta os procedimentos da LAI



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

FLUXOGRAMA:





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

7. Áreas correlatas no IF-SC

Ouvidoria do Gabinete

Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional

Pró-Reitoria de Extensão e Relações Externas

Diretoria de Gestão do Conhecimento

Departamento de Marketing e Jornalismo

Coordenação de Processos e Normas

Coordenação de Programação Visual

Respondentes dos *Campi*

8. Contatos de referência

Ouvidoria – Jesué Graciliano da Silva jesue@ifsc.edu.br
(48) 3877-9006

Supervisor do SIC – Felipe Gustavo de Andrade felipe.andrade@ifsc.edu.br
(48) 3877-9003

Pró-Reitor de Des. Institucional – Andrei Z. Cavalheiro andrei@ifsc.edu.br
(48) 3877-9045

Assessora da PRDI – Deizi Paula G. Consoni deizi@ifsc.edu.br
(48) 3877-9045

Coordenador de Processos e Normas – Luiz R. Cidral luiz.cidral@ifsc.edu.br
(48) 3877-9046

Coordenadora de Programação Visual – Geisa Golin geisa@ifsc.edu.br
(48) 3877-9007

9. Cronograma anual de atividades

Reuniões de avaliação periódicas do Grupo de Trabalho.

10. Anexos e Apêndices

Nada consta para esse item.