



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA - CASA CIVIL
SCN, Quadra 02 Bloco E - CEP 70712-905 - Brasília/DF
Telefone: (61) 3424-3875 - <https://www.iti.gov.br>

PORTARIA ITI Nº 5, DE 10 DE MAIO DE 2021

Estabelece os procedimentos das atividades da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR no âmbito do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação – ITI.

O DIRETOR-PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ITI, autarquia vinculada à Casa Civil da Presidência da República, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 9º, Anexo I, inciso IV, do Decreto nº 8.985, de 8 de fevereiro de 2017, em atendimento ao que estabelece a comunicação eletrônica da Controladoria-Geral da União - CGU de 26 de agosto de 2020, determina:

Art. 1º Ficam estabelecidos os procedimentos das atividades da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR no âmbito do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, conforme Lei Nº 12.527, de 16 de novembro de 2011 e demais legislações vigentes.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Seção I

Da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.BR

Art. 2º A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR do ITI fica vinculada à Coordenação-Geral de Planejamento, Orçamento e Administração – CGPOA, sendo a Coordenação de Planejamento, Orçamento e Modernização Institucional - COPOM, responsável por receber, analisar, encaminhar e responder as manifestações da Plataforma Fala.BR da Controladoria-Geral da União - CGU.

Art. 3º Caberá à COPOM:

I - Receber, analisar e tratar as manifestações da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FALA.BR; I - Receber, analisar e tratar as manifestações da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR;

II - Operar a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR;

III - Encaminhar as demandas recebidas às unidades administrativas responsáveis pelos assuntos tratados, quando couber;

IV - Receber a resposta da unidade, realizar as adequações necessárias para a linguagem cidadã e encaminhá-la ao cidadão-usuário;

V - Promover a transparência ativa de informações relacionadas à atuação do ITI ou por ele custodiadas, independentemente de requerimentos;

VI - Orientar e fornecer suporte necessário às unidades administrativas quanto ao cumprimento dos normativos que orientam esta Plataforma;

VII - Assessorar a autoridade designada nos termos do Art. 40 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a assegurar a publicação e a atualização do Plano de Dados Abertos (PDA) do ITI, bem como a realizar as atribuições descritas no § 4º, incisos I, II, III e IV, do Art. 5º do Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016;

VIII - Propor ações e sugerir prioridades nas atividades da Plataforma Fala.BR;

IX - Manter o órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal informado a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e projetos de atividades da Plataforma Fala.BR no âmbito do ITI; e

X - Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e de pesquisas de satisfação com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados pelo ITI, de forma a subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e correções de falhas, se for o caso.

Parágrafo único. A unidade administrativa do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação que receber, por qualquer meio, manifestação de pedido de acesso à informação, denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio, simplifique, nos termos do art. 5º, desta Portaria, deverá encaminhá-la à Ouvidoria - ITI, por meio do e-mail ouvidoria@iti.gov.br para o registro, conforme o tipo de demanda, na Plataforma Fala.BR e adoção das providências necessárias.

Art. 4º A Plataforma Fala.BR, no âmbito do ITI, funcionará em horário comercial das 8h às 12h e das 13h às 17h para atendimento aos cidadãos-usuários e às unidades administrativas do ITI, prestando atendimento pelos seguintes meios:

Parágrafo único. O FALA.BR prestará atendimento pelos seguintes meios:

I - Eletronicamente, por meio da Plataforma Fala.BR, disponível no sítio eletrônico <https://sistema.ouvidorias.gov.br>;

II - Por correspondência enviada para o endereço físico Setor Comercial Norte - SCN, Quadra 2, bloco E, Brasília – DF, CEP 70712-905; e

III - Presencialmente, no endereço físico citado no inciso II.

CAPÍTULO II

DAS MANIFESTAÇÕES DO Fala.BR

Seção I

Dos tipos de manifestações do Fala.BR

Art. 5º São objetos de atendimentos do Fala.BR as manifestações de acesso à informação, sugestão, elogio, solicitação, reclamação, denúncia e simplifique concernentes ao ITI.

Parágrafo único. Para fins do **caput**, considera-se:

I - Acesso à Informação: encaminhar pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

II - Sugestão: registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

III - Elogio: demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - Solicitação: pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;

V - Reclamação: demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

VI - Denúncia: comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes; e

VII - Simplifique: encaminhar proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente).

Seção II

Dos prazos internos para resposta de manifestações relacionadas ao e-OUV.

Art. 6º As unidades administrativas do ITI devem enviar as respostas das manifestações encaminhadas pela Ouvidoria ITI para tratamento e manifestação em até **15 (quinze) dias, prorrogáveis por mais 15 (quinze) dias**, mediante justificativa plausível.

§ 1º Em caso de recebimento de manifestação pela unidade administrativa - ITI que não seja de sua competência, a demanda deverá ser restituída à Ouvidoria do ITI (COPOM) em até 2 (dois) dias úteis.

§ 2º A unidade administrativa, caso haja a necessidade de prorrogação, deve proceder à solicitação com antecedência mínima de 2 (dois) dias de sua expiração.

§ 3º Na hipótese de eventual inobservância do disposto no **caput**, a Ouvidoria do ITI relatará os fatos à instância superior para apuração de eventual infração disciplinar.

Seção III

Dos prazos externos para resposta de manifestações do e-OUV

Art. 7º A Ouvidoria do ITI deverá enviar resposta conclusiva dentro do prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogáveis, mediante justificativa plausível, por mais 30 (trinta) dias.

Seção IV

Da rede de ouvidoria – e-OUV e e-SIC

Art. 8º O Fala.BR possui dez perfis de usuários distribuídos em quatro Tipos. Cada Tipo desempenha um conjunto de ações em maior ou menor grau de especialização, quais sejam:

I - Administrador: contempla os perfis Gestor, Cadastrador e Administrador, que gerenciam as configurações, a criação de unidades de ouvidorias e usuários no sistema. Em geral, estes usuários são criados para os gestores das unidades;

II - Servidor: contempla os perfis Observador, Atendente e Respondente, que registram, consultam e tratam as manifestações. Em geral, estes usuários são criados para os servidores que executam as tarefas gerencias das unidades;

III - Cidadão: possui somente o perfil de Usuário, ou seja, qualquer pessoa física ou jurídica que queira utilizar o Fala.BR podendo registrar e consultar suas manifestações registradas no sistema; e

IV - Sistema: contempla os perfis utilizados pelas ouvidorias para acessarem o Fala.BR via **WebServices**. Abrange os perfis **WebService** Observador, **WebService** Atendente e **WebService** Respondente.

Parágrafo único. Os prestadores de serviços e estagiários não poderão ocupar os perfis estabelecidos como: Administrador e Servidor.

CAPÍTULO III DO ACESSO À INFORMAÇÃO

Seção I

Do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Art. 9º Caberá à Ouvidoria, por intermédio do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, assegurar o atendimento aos pedidos de acesso à informação ao cidadão, devendo:

I - Receber o pedido por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC e, se possível, fornecer prontamente a informação;

II - Receber o pedido realizado na forma do art. 4º, registrá-lo no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC, e, se possível, fornecer prontamente a informação;

III - Encaminhar o pedido registrado à unidade administrativa responsável pelo fornecimento da informação, quando couber; e

IV - Receber a resposta da unidade administrativa, realizar as adequações necessárias para a linguagem cidadã e encaminhá-la ao cidadão.

Art. 10 O pedido de acesso à informação deverá conter:

I - Nome do solicitante;

II - Número de documento de identificação válido (conforme Lei Nº 14.129, de 29 de março de 2021);

III - Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e

IV - Indicação da forma desejada para recebimento da resposta, que, conforme opções disponíveis no e-SIC, são as seguintes:

a) pelo Sistema e-SIC, com aviso por e-mail;

b) por correspondência física, com custos; ou

c) agendamento digital, quando couber, pelo: sic_@iti.gov.br, por consulta ou busca realizada pessoalmente.

Parágrafo único. Não havendo, no pedido de acesso à informação, a indicação expressa da forma como o solicitante deseja receber a resposta, esta ficará disponibilizada no Sistema e-SIC.

Art. 11 São vedadas exigências relativas aos motivos do pedido de acesso à informação.

Seção II

Das informações solicitadas

Art. 12 São objeto de consulta, com fundamento na Lei nº 12.527, de 2011, as informações contidas em registros ou documentos, produzidos ou acumulados pelo ITI e recolhidos ou não ao arquivo.

Art. 13 Não serão atendidos pedidos de acesso à informação, nas seguintes situações:

I - Genéricos: pedidos inespecíficos que não descrevam de forma delimitada o objeto da solicitação;

II - Desproporcionais: pedidos que comprometam significativamente a realização das atividades regulares das unidades do ITI, acarretando prejuízo injustificado aos direitos de outros solicitantes;

III - Desarrazoados: pedidos não amparados pela Lei nº 12.527, de 2011, e pelas garantias fundamentais previstas na Constituição ou contrários aos interesses públicos, como a segurança pública, a celeridade e a economicidade da administração pública;

IV - Que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações tais como:

a) consultas sobre a aplicação de legislações ou sobre a interpretação de determinado dispositivo legal;

b) pesquisas estruturadas que demandem a produção ou consolidação de informações; ou

c) esclarecimentos ou requerimentos formulados pelo servidor público da Administração Pública Federal relativos à sua situação funcional;

V - Que não se relacionem com as competências do ITI.

VI - Que consistam na prestação de serviços e providências administrativas;

VII - Que demandem posicionamento ou manifestação das unidades do ITI; e

VIII - Que se caracterizem como reclamações, denúncias e sugestões.

Parágrafo único. Os pedidos mencionados na alínea "c" do inciso IV deverão ser encaminhados à unidade de gestão de pessoas a que o interessado esteja vinculado, a qual cabe prestar o atendimento.

Seção III

Do pedido de cópias ou vista a documentos

Art. 14 Ressalvadas as hipóteses legais de sigilo, será assegurado a qualquer pessoa natural ou jurídica, independentemente de comprovação de identidade, o acesso a informações contidas nos documentos produzidos pelo ITI que possuam decisão ou ato conclusivo.

Art. 15 O acesso às informações contidas em documentos pendentes de análises será integral para pessoa natural ou jurídica que seja parte integrante dos autos, mediante comprovação de identidade, nos termos do art. 18.

§ 1º Os documentos pendentes de análise, para fins do **caput**, são aqueles sem edição de decisão ou ato conclusivo.

§ 2º Nos casos em que haja mais de um integrante nos autos, o acesso será concedido mediante assinatura de Termo de Responsabilidade disponível no sítio eletrônico do ITI.

Art. 16 O acesso a documentos que contenham informações pessoais relativas à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem será assegurado:

I - Integralmente, às partes integrantes dos autos, mediante comprovação de identidade, nos termos do art. 18; e

II - Com restrição das informações pessoais sensíveis, nos demais casos.

Art. 17 A unidade administrativa responsável pela guarda de documentos que contenham informações classificadas, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011, ou cujo sigilo seja fundamentado em outras legislações, deverá fornecer acesso às partes não sigilosas, caso existam, com ocultação da parte sob sigilo.

Art. 18 São documentos comprobatórios de identidade para acesso a cópias ou vista de documentos:

I - Documento de identificação válido, para a pessoa natural;

II - Para o representante legal da pessoa natural:

a) documento previsto no inciso I; e

b) procuração específica para a retirada de documentos na Administração Pública, caso este documento não esteja presente nos autos do documento requerido.

III - Para a pessoa jurídica:

a) documento de identificação válido do respectivo representante da empresa; e

b) documento que comprove a representatividade do solicitante em relação à pessoa jurídica, caso essa documentação não conste nos autos.

Parágrafo único. O solicitante poderá entregar pessoalmente, por correspondência física ou inserir no sistema e-SIC, cópia do(s) documento(s) comprobatório(s) de identidade.

Art. 19 No caso de retirada presencial das cópias, os documentos reproduzidos ficarão disponíveis no SIC pelo prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir da comunicação do SIC, e serão inutilizadas após esse período.

Art. 20 Os documentos eletrônicos com tamanho máximo de 30 (trinta) megabytes serão enviados via sistema e-SIC sem qualquer ônus ao solicitante.

§1º Quando o volume de informações não for suportado pelo sistema e-SIC, estas poderão ser encaminhadas por meio de mídia eletrônica, a ser custeada pelo solicitante juntamente com eventuais despesas de postagens, ou disponibilizados em computador no SIC para cópia por parte do solicitante.

§2º Nos casos de arquivos eletrônicos do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), com nível de acesso público, que possuam mais de 30 (trinta) megabytes, a unidade administrativa deverá disponibilizar acesso externo para vistas ou cópia dos documentos por 10 (dez) dias.

§3º A solicitação de acompanhamento do conteúdo dos documentos produzidos no processo enquadra-se como pedido de acesso à informação.

§4º A unidade deverá conceder o acesso externo, com acompanhamento integral, à parte interessada ou ao seu representante legal, devidamente identificados, conforme disciplinado no art. 18, pelo prazo de 365 dias, renovável pelo mesmo período, quantas vezes necessário, sem necessidade de novo requerimento do interessado, até a publicação de ato decisório final.

Art. 21 Caso seja necessário o encaminhamento de mídias eletrônicas ou de cópias físicas, o solicitante deverá efetivar o pagamento das despesas destinadas ao ressarcimento do custo da mídia ou do material gasto com a reprodução em papel, respectivamente, e de eventual postagem, por meio de Guia de Recolhimento da União - GRU.

§1º Estarão isentos de ressarcir os custos referidos no **caput** os solicitantes cuja situação econômica não lhes permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

§2º A comprovação do pagamento das despesas por meio de GRU deverá ser encaminhada ao SIC por meio do correio eletrônico sic@iti.gov.br, correspondência física ou entrega presencial no prazo de até 10 (dez) dias, a contar do recebimento da resposta do SIC com orientações para o pagamento da GRU.

§3º A não comprovação do pagamento da GRU no prazo estabelecido no §2º implicará o encerramento do pedido.

§4º Após o recebimento da comprovação de pagamento da GRU, o SIC comunicará a unidade administrativa responsável pelo documento, que deverá, no prazo de até 10 (dez) dias, disponibilizar sua cópia para que o SIC a encaminhe ao solicitante, por meio de correspondência física ou retirada presencial, conforme opção informada no requerimento do pedido de acesso ao documento.

CAPÍTULO IV

DOS PRAZOS PARA ATENDIMENTO

Seção I

Dos Prazos Externos

Art. 22 O pedido de acesso à informação deverá ser prontamente atendido quando a informação for de disponibilidade imediata.

§1º A informação com disponibilidade imediata é aquela publicada no sítio eletrônico do ITI ou em outras fontes de transparência ativa do Poder Executivo Federal, que sejam de competência deste órgão.

§2º Não sendo possível conceder o acesso imediato na forma disposta no **caput**, deverá o ITI, no prazo de até 20 (vinte) dias:

I - Enviar a informação ao solicitante de acordo com a forma escolhida por ele para receber a resposta, nos termos do art. 10;

II - Comunicar data, local e modo para que seja realizada a consulta à informação, seja efetuada sua reprodução, ou seja, obtida certidão a ela relativa;

III - Comunicar que não possui a informação ou que não tem conhecimento de sua existência;

IV - Indicar, caso tenha conhecimento, o órgão ou entidade responsável pela informação ou que a detenha; ou

V - Indicar as razões da negativa, total ou parcial, do acesso.

§3º O prazo indicado no §2º poderá ser prorrogado por até 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa encaminhada ao solicitante antes do seu término.

Art. 23 O prazo de atendimento para pedido recebido presencialmente ou por correspondência física será contado a partir do registro e cadastramento no Sistema e-SIC.

Art. 24 Ao receber pedido de vista a documento, a unidade emitirá resposta com agendamento da data, do horário e do local em que o acesso será disponibilizado, respeitando o intervalo mínimo de 3 (três) dias úteis para que o solicitante tome conhecimento da data agendada, contados a partir da data limite informada pelo Sistema e-SIC para entrega da resposta.

§1º Caso haja impossibilidade de comparecimento na data e no horário indicados pela unidade administrativa, o solicitante poderá, com antecedência de até 1 (um) dia, requerer nova data, a ser agendada nos 10 (dez) dias subsequentes.

§2º Ressalvado o disposto no §1º, caso o solicitante não compareça no horário e na data indicados pela unidade administrativa, será necessário o cadastramento de novo pedido de acesso à informação.

Seção II

Dos Prazos Internos

Art. 25 Caso não seja possível a disponibilização imediata da informação, nos termos do art. 22, o SIC tramitará o pedido para a unidade administrativa competente para o assunto, no prazo de 2 (dois) dias úteis, por meio do sistema interno de tramitação de pedidos.

Art. 26 Ao receber o pedido de acesso à informação, a Área Administrativa analisará e encaminhará a ouvidoria do ITI ou devolvê-lo-á ao SIC, caso o assunto não seja de competência da unidade.

Art. 27 O respondente tem o prazo de 5 (cinco) dias úteis para produzir a resposta do pedido e enviar a unidade administrativa, tendo este mais 2 (dois) dias úteis para alinhamento e encaminhamento ao SIC.

§1º No caso de negativa total ou parcial de acesso à informação, os respondentes da unidade administrativa deverão indicar o fundamento legal para a negativa e as razões de fato e de direito que a justifiquem.

§2º As informações ou documentos prontamente disponíveis nas unidades deverão ser encaminhados no menor prazo possível.

§3º Caso a unidade administrativa verifique a necessidade de mais tempo para atendimento adequado do pedido, deverá solicitar ao SIC, dentro do prazo citado no **caput**, a prorrogação do prazo interno de resposta por mais 5 (cinco) dias úteis, devidamente justificada.

§4º Esgotados os prazos estipulados no **caput** sem que a unidade competente proceda o envio das informações ou solicite a prorrogação, o SIC enviará mensagem:

I - À Autoridade de Monitoramento, de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, no ITI; e

II - À autoridade máxima da unidade administrativa responsável pelo pedido, comunicando que ela se encontra em mora, situação em que será concedido o prazo de 3 (três) dias para sua manifestação;

III- Se ainda assim a unidade permanecer sem atender ao pedido de acesso à informação, a Ouvidoria relatará os fatos à Autoridade Competente para apuração de eventual infração disciplinar.

Art. 28 Ao receber a resposta das unidades administrativas, o SIC deverá revisar seu conteúdo e encaminhá-la ao cidadão no menor prazo possível, observado os prazos previstos na Lei nº 12.527, de 2011.

Seção III

Dos recursos

Art. 29 No caso de indeferimento de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, o solicitante poderá apresentar recurso, no prazo de dez dias, contado da ciência da decisão, à autoridade hierarquicamente superior à que adotou a decisão, a qual deverá apreciá-lo no prazo de cinco dias, contado da sua apresentação.

§1º Desprovido o recurso de que trata o **caput**, o solicitante poderá apresentar recurso, no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, ao Diretor-Presidente do ITI, que deverá se manifestar em 5 (cinco) dias, contados do recebimento do recurso.

§2º A forma para recebimento de recursos é a mesma do pedido de acesso à informação discriminada nesta Portaria.

§3º A unidade administrativa terá o prazo de 4 (quatro) dias para o trâmite interno, análise das razões de recurso, produção de resposta pela autoridade competente e encaminhamento ao SIC.

Art. 30 No caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, o solicitante poderá apresentar reclamação, no prazo de 10 (dez) dias, à Autoridade de Monitoramento de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias, contado do recebimento da reclamação.

§1º O prazo para apresentar reclamação começará 30 (trinta) dias após a apresentação do pedido.

§2º A unidade administrativa terá o prazo de 2 (dois) dias para prestar esclarecimentos à Autoridade de Monitoramento, contado do recebimento da reclamação.

Art. 31 Desprovido o recurso de que trata o §1º do art. 29 ou restando infrutífera a reclamação de que trata o art. 30, o solicitante poderá apresentar recurso no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, à Controladoria-Geral da União - CGU, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias, contado do recebimento do recurso.

Art. 32 Desprovido o recurso pela CGU, o solicitante poderá apresentar recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI, no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão.

Art. 33 O SIC prestará assessoria ao representante do ITI com relação aos julgamentos dos recursos analisados pela CMRI.

CAPÍTULO V

DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

Art. 34 O SIC, com o apoio da Assessoria de Comunicação do ITI, deverá monitorar a atualização da seção específica do sítio eletrônico do ITI, criada em atendimento ao art. 7º do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, para divulgar as seguintes informações produzidas por este órgão:

I - Estrutura organizacional, competências, legislação aplicável, principais cargos e seus ocupantes, endereço e telefones das unidades, horários de atendimento ao público;

II - Programas, projetos, ações, obras e atividades, com indicação da unidade responsável, principais metas e resultados e, quando existentes, indicadores de resultado e impacto;

III - Repasses ou transferências de recursos financeiros;

IV - Execução orçamentária e financeira detalhada;

V - Licitações realizadas e em andamento, com editais, anexos e resultados, além dos contratos firmados e notas de empenho emitidas;

VI - Remuneração e subsídio recebidos por ocupante de cargo, posto, graduação, função e emprego público, incluindo auxílios, ajudas de custo e quaisquer outras vantagens pecuniárias, bem como proventos de aposentadoria e pensões daqueles que estiverem na ativa, de maneira individualizada, conforme ato do ITI;

VII - Respostas a perguntas mais frequentes da sociedade;

VIII - Contato da autoridade de monitoramento, designada nos termos do art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, e correio eletrônico da Ouvidoria; e

IX - Programas financiados pelo Fundo de Amparo ao Trabalhador - FAT.

X - A interoperabilidade de sistemas e a promoção de dados aberto.

Art. 35 O SIC responderá à CGU o **checklist** de verificação de cumprimento de obrigações de transparência ativa do ITI.

Art. 36 Os gestores das unidades são responsáveis por manter atualizados os conteúdos de suas unidades administrativas publicados no sítio eletrônico do ITI e possuem as seguintes atribuições:

I - Auxiliar o SIC a responder a lista de verificação de cumprimento de obrigações de transparência ativa encaminhado pela CGU;

II - Providenciar a organização e publicação dos conteúdos obrigatórios;

III - Enviar as atualizações para publicação da Assessoria de Comunicação do ITI e dar ciência ao SIC;

IV - Acompanhar os prazos de vida útil das informações;

V - Estabelecer fluxos e procedimentos para atualização contínua dos conteúdos de sua unidade disponibilizados no sítio eletrônico do ITI

VI - Viabilizar a publicação de novos conteúdos sugeridos pelo SIC e pela Ouvidoria com base nos pedidos de informações e manifestações recorrentes; e

VII - Auxiliar e apoiar a execução das soluções de transparência ativa propostas pelo SIC e pela Ouvidoria.

Parágrafo único. Os gestores poderão indicar ao SIC um servidor suplente para responder pelas atividades de manutenção dos conteúdos citados no **caput**.

Art. 37 Para possível disponibilização em transparência ativa, o SIC, deverá comunicar às unidades, sempre que necessário, as informações mais procuradas pelo cidadão por meio de pedidos de

acesso à informação recebidos.

Parágrafo único. Com base nos pedidos de acesso à informação recebidos, o SIC e a Ouvidoria poderão propor soluções de transparência ativa para divulgação das informações produzidas pelo ITI mais procuradas pelo cidadão.

Art. 38 O SIC prestará assessoria ao representante do ITI com relação aos julgamentos dos recursos analisados pela CMRI.

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 39 O Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI no tocante à prestação digital de serviços públicos deverá, no âmbito de sua competência:

I - Manter atualizadas:

a) as Cartas de Serviços ao Usuário, a Base Nacional de Serviços Públicos e as Plataformas de Governo Digital;

b) as informações institucionais e as comunicações de interesse público;

II - Monitorar e implementar ações de melhoria dos serviços públicos prestados, com base nos resultados da avaliação de satisfação dos usuários dos serviços;

III - Integrar os serviços públicos às ferramentas de notificação aos usuários, de assinatura eletrônica e de meios de pagamento digitais, quando aplicáveis;

IV - Eliminar, inclusive por meio da interoperabilidade de dados, as exigências desnecessárias ao usuário quanto à apresentação de informações e de documentos comprobatórios prescindíveis;

V - Eliminar a replicação de registros de dados, exceto por razões de desempenho ou de segurança;

VI - Tornar os dados da prestação dos serviços públicos sob sua responsabilidade interoperáveis para composição dos indicadores do painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos;

VII - Realizar a gestão das suas políticas públicas com base em dados e em evidências por meio da aplicação de inteligência dedados em plataforma digital; e

VIII - Realizar testes e pesquisas com os usuários para subsidiar a oferta de serviço simples, intuitivos, acessíveis e personalizados.

Art. 40 Fica revogada a Portaria nº 22, de 09 de maio de 2019.

Art. 41 Esta Portaria entra em vigor em 1 de junho de 2021.

CARLOS ROBERTO FORTNER
Diretor-Presidente



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Roberto Fortner, Presidente**, em 12/05/2021, às 16:48, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).
Nº de Série do Certificado: 61556916548556382367342364234



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.iti.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0487119** e o código CRC **FE08DC7B**.

Referência: Processo nº 00100.000068/2021-01

SEI nº 0487119