

 <p>DOCAS DO RIO DE JANEIRO AUTORIDADE PORTUÁRIA</p>	COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO			
	Instrumento Normativo			Código: 01.004
	Diretoria Responsável: CONSAD/DIRPRE	Superintendência Responsável: OUVGER		Elaboração: OUVGER
	Data de criação: 02/01/2018	Início da vigência: 30/05/2018	Próxima revisão: 02/01/2020	Validação: CONSAD
Assunto: Gerir Serviço de Informação ao Cidadão ó SIC			Versão: 1.0.0	

Gerir Serviço de Informação ao Cidadão ó SIC

 <p>DOCAS DO RIO DE JANEIRO AUTORIDADE PORTUÁRIA</p>	COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO			
	Instrumento Normativo			Código: 01.004
	Diretoria Responsável: CONSAD/DIRPRE	Superintendência Responsável: OUVGER		Elaboração: OUVGER
	Data de criação: 02/01/2018	Início da vigência: 30/05/2018	Próxima revisão: 02/01/2020	Validação: CONSAD
Assunto: Gerir Serviço de Informação ao Cidadão ó SIC			Versão: 1.0.0	

SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	3
2. ABRANGÊNCIA	3
3. DEFINIÇÕES.....	3
4. POLÍTICAS	3
5. DIRETRIZES.....	4
6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES.....	6
7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	8
8. NOTAS EXPLICATIVAS	8
ANEXOS	9

	COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO			
	Instrumento Normativo			Código: 01.004
	Diretoria Responsável: CONSAD/DIRPRE	Superintendência Responsável: OUVGER		Elaboração: OUVGER
	Data de criação: 02/01/2018	Início da vigência: 30/05/2018	Próxima revisão: 02/01/2020	Validação: CONSAD
Assunto: Gerir Serviço de Informação ao Cidadão ó SIC				Versão: 1.0.0

1. OBJETIVO

Regulamentar o Processo de Serviço de Informação ao Cidadão ó SIC, por meio do Manual do SIC, que tem como objetivo orientar quanto à sistemática do recebimento, processamento, gerenciamento e envio de respostas aos pedidos de acesso à informação e pela orientação dos cidadãos, bem como a responsabilidade dos demais órgãos da Companhia Docas do Rio de Janeiro ó CDRJ no que se refere à resposta dos pedidos de acesso à informação

2. ABRANGÊNCIA

Este Instrumento Normativo abrange a Companhia Docas do Rio de Janeiro e suas respectivas unidades.

3. DEFINIÇÕES

Termo	Descrição
Informação	Dados processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.
Pedido	Solicitação do cidadão para acesso à informação.
Intranet	Sistema de protocolo interno da CDRJ.
Formulário Padrão	Forma de cadastramento do pedido de acesso à informação (diferenciado para pessoa física e jurídica).
Especificação do Pedido	Informação que restringe o campo de busca, como período específico.

4. POLÍTICAS

- 4.1. Constituição da República Federativa do Brasil;
- 4.2. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informação previsto no inciso XXXIII, do Art. 5º, no inciso II do § 3º do Art. 37 e no § 2º do Art. 216 da Constituição Federal;
- 4.3. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527/2011;

	COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO			
	Instrumento Normativo			Código: 01.004
	Diretoria Responsável: CONSAD/DIRPRE	Superintendência Responsável: OUVGER		Elaboração: OUVGER
	Data de criação: 02/01/2018	Início da vigência: 30/05/2018	Próxima revisão: 02/01/2020	Validação: CONSAD
Assunto: Gerir Serviço de Informação ao Cidadão ó SIC			Versão: 1.0.0	

- 4.4.** BRASIL, BRASÍLIA. Portaria Interministerial nº 233, de 25 de maio de 2012, dos Ministros de Estado do Planejamento, Orçamento, e Gestão, Chefe da Controladoria-Geral da União, da Defesa e da Fazenda. Disciplina, no âmbito do Poder Executivo Federal, o modo de divulgação da remuneração e subsídios recebidos por ocupante de cargo, posto, graduação, função e emprego público, incluindo auxílios, ajudas de custo, jetons e quaisquer outras vantagens pecuniárias, bem como proventos de aposentadoria e pensões daqueles que estiverem na ativa, conforme disposto no Inciso VI do § 3º do Art. 7º do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.
- 4.5.** GOVERNO FEDERAL. Acesso à Informação. Disponível em: <http://www.acessoainformacao.com.br>. Acesso em: abril/2012.
- 4.6.** GOVERNO FEDERAL. Acesso à Informação. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/Acessoainformacao/>. Acesso em: abril/2012.
- 4.7.** GOVERNO FEDERAL. Controladoria Geral da União (CGU). Acesso à Informação para Empregados do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Caderno dos Participantes (1º Treinamento Presencial). Publicação: março/2012.
- 4.8.** GOVERNO FEDERAL. Controladoria Geral da União (CGU). Guia para Criação da Seção de Acesso à Informação nos Sítios Eletrônicos dos Órgãos e Entidades Federais. Guia (versão 01). Publicação: março/2012.
- 4.9.** GOVERNO FEDERAL. Controladoria Geral da União (CGU). Acesso à Informação Pública. Boletim Informativo (edição 01). Publicação: março/2012.
- 4.10.** GOVERNO FEDERAL. Controladoria Geral da União (CGU). Acesso à Informação Pública. Boletim Informativo (edição 02). Publicação: março/2012.

5. DIRETRIZES

5.1. Aspectos Gerais

- 5.1.1.** Atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;
- 5.1.2.** Informar sobre a tramitação de documentos nas unidades;
- 5.1.3.** Receber e registrar pedidos de acesso à informação;
- 5.1.4.** Fornecer de forma imediata a informação, sempre que possível;

	COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO			
	Instrumento Normativo			Código: 01.004
	Diretoria Responsável: CONRAD/DIRPRE	Superintendência Responsável: OUVGER		Elaboração: OUVGER
	Data de criação: 02/01/2018	Início da vigência: 30/05/2018	Próxima revisão: 02/01/2020	Validação: CONRAD
Assunto: Gerir Serviço de Informação ao Cidadão ó SIC			Versão: 1.0.0	

5.1.5. Registrar o pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número de protocolo, que conterá a data de apresentação do pedido;

5.1.6. Encaminhar o pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber;

5.1.7. Observar o cumprimento dos prazos de resposta ao Cidadão, ou seja, 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias;

5.1.8. Seguir as orientações do Manual de Serviço de Informação ao Cidadão ó SIC da Companhia Docas do Rio de Janeiro.

5.2. Consenso e Aprovação

5.2.1. Este Instrumento Normativo deverá ser aprovado pela Diretoria Executiva e homologado pelo Conselho de Administração.

5.3. Ponto de Controle - Indicadores de Desempenho do Processo

Reclamações Externas

Descrição	Cálculo	Unid	Período	Sentido
Quantidade de processos acionados externamente, em período determinado.	$x = \frac{\text{Soma de solicitações acionadas externamente}}{\text{Soma de solicitações}} \times 100$	%	Bimestral	n/a

Satisfação do Atendimento

Descrição	Cálculo	Unid	Período	Sentido
Tempo médio para resolução das solicitações.	$x = (\text{tempo médio de resolução para determinada questão, por determinada área em dias úteis} / \text{Tempo médio para resolução da respectiva questão em dias úteis}) \times 100$	%	Bimestral	Quanto menor melhor

Atendimento dentro do prazo

Descrição	Cálculo	Unid	Período	Sentido
Proporção de atendimentos no prazo em relação ao total de atendimento.	$x = \frac{\text{Total de atendimento dentro do prazo}}{\text{Quantidade total de atendimento}} \times 100$	%	Semestral	Quanto maior melhor

	COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO			
	Instrumento Normativo			Código: 01.004
	Diretoria Responsável: CONSAD/DIRPRE	Superintendência Responsável: OUVGER		Elaboração: OUVGER
	Data de criação: 02/01/2018	Início da vigência: 30/05/2018	Próxima revisão: 02/01/2020	Validação: CONSAD
Assunto: Gerir Serviço de Informação ao Cidadão ó SIC			Versão: 1.0.0	

6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. Cidadão:** Solicitar pedido de acesso à informação, através de um meio legítimo; Apresentar identificação pessoal, na forma da lei; Preencher formulário padrão para requerimento do pedido de acesso à informação (presencial); Receber a resposta ao pedido de acesso à informação; Proceder com recurso no caso de negativa do pedido de acesso à informação, em 1ª, 2ª e 3ª instâncias; Observar os prazos legais.
- 6.2. Autoridade Responsável / Monitoramento (Art.40 da Lei nº 12.527/2011):** Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei nº 12.527/2011; Avaliar e monitorar a implementação do disposto na referida Lei, regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012 e apresentar relatórios periódicos ao dirigente máximo sobre o seu cumprimento; Recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na legislação acima citada; Orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do Decreto; Manifestar-se sobre reclamação apresentada contra omissão de autoridade competente, observado o disposto no Art. 22 do mencionado Decreto; Observar os prazos legais.
- 6.3. Autoridade Máxima (Diretor-Presidente):** Assegurar, às pessoas naturais e jurídicas, o direito de acesso à informação, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes previstas na Lei nº 12.527/2011; Promover, independente de requerimento, a divulgação em seus sítios na Internet de informações de interesse coletivo ou geral produzidas ou custodiadas pela CDRJ, observado o disposto nos Arts. 7º e 8º da Lei nº 12.527/2011; Publicar anualmente, até o dia 1º de junho, em sítio na Internet: I - rol das informações desclassificadas nos últimos doze meses; II - rol das informações classificadas em cada grau de sigilo, que deverá conter: a) código de indexação de documento; b) categoria na qual se enquadra a informação; c) indicação de dispositivo legal que fundamenta a classificação; e d) data da produção, data da classificação e prazo da classificação; III - relatório estatístico com a quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos, atendidos e indeferidos; e IV - informações estatísticas agregadas dos requerentes; Assegurar a manutenção em meio físico das informações previstas na lei, para consulta pública; Promover a instauração do processo administrativo pertinente, nos casos de condutas ilícitas que ensejarem responsabilidades dos empregados, no que se refere à acessibilidade da informação, de acordo com o Art. 65 do Decreto nº 7.724/2012; Observar os prazos legais.

	COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO		
	Instrumento Normativo		Código: 01.004
	Diretoria Responsável: CONSAD/DIRPRE	Superintendência Responsável: OUVGER	
	Data de criação: 02/01/2018	Início da vigência: 30/05/2018	Próxima revisão: 02/01/2020
Assunto: Gerir Serviço de Informação ao Cidadão ó SIC			Versão: 1.0.0

- 6.4. Diretores:** Recebimento dos recursos em 1º Instância; Analisar o pedido e emitir parecer; Enviar parecer ao SIC; Observar os prazos legais.
- 6.5. Superintendentes:** Aplicação do sigilo da informação; Receber o pedido e analisar quanto a sua pertinência; Se for o caso, designar responsável pela busca da informação e elaboração da resposta; Analisar e validar a resposta a ser encaminhada ao Cidadão; Solicitar a prorrogação de prazo para resposta ao pedido de acesso à informação, com a devida justificativa; Encaminhar a resposta ao Gestor do SIC; Observar os prazos legais.
- 6.6. Responsáveis Designados:** Receber o pedido encaminhado pelo Superintendente; Providenciar a resposta ao pedido; encaminhar a resposta para validação do Superintendente, e observar os prazos legais.
- 6.7. Gestor do SIC:** Coordenar e orientar os empregados do SIC sobre o atendimento ao Cidadão; Receber os pedidos de acesso à informação; Receber os recursos encaminhados pelos Cidadãos no caso de pedidos negados; Avaliar os pedidos de acesso à informação; Encaminhar os pedidos de acesso à informação à Superintendência que detém a informação; Encaminhar a resposta aos pedidos de acesso à informação; Monitorar os pedidos de acesso à informação; Encaminhar os pedidos de acesso à informação ao(s) órgão(s) competente(s) do Poder Executivo Federal, quando não se referirem à CDRJ; Emitir relatórios trimestrais e anuais para compor os relatórios periódicos da Ouvidoria Geral; Manter atualizados os dados do SIC, junto à CGU/PR; Garantir a consolidação da cultura de acesso; Observar os prazos legais.
- 6.8. Empregados do SIC:** Atender e orientar o Cidadão quanto ao acesso à informação de forma geral; Receber os pedidos de acesso à informação através dos meios legítimos; Protocolar os pedidos de acesso à informação, realizados pelos meios legítimos; Disponibilizar ao Cidadão o número de protocolo do pedido de acesso à informação; Proceder com o cadastramento do Cidadão em banco de dados específico; Certificar-se da identificação legal do Cidadão; Avaliar se os pedidos de acesso à informação possuem a especificação mínima exigida; Proceder com o cadastramento e encerramento de pedidos no sistema; Disponibilizar ao Cidadão o formulário padrão para cadastramento do pedido de acesso à informação; Disponibilizar respostas aos Cidadãos referentes aos pedidos de acesso à informação, se a informação já estiver disponível; Colher a assinatura do Cidadão em 01 (uma) via do formulário (entrega presencial), com a cópia do documento de identificação com foto; Informar sobre a tramitação de pedidos de acesso à informação (através do número de protocolo); Orientar os Cidadãos sobre os procedimentos de recursos, prazos (descumprimento do prazo de resposta), condições existentes para

	COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO			
	Instrumento Normativo			Código: 01.004
	Diretoria Responsável: CONSAD/DIRPRE	Superintendência Responsável: OUVGER		Elaboração: OUVGER
	Data de criação: 02/01/2018	Início da vigência: 30/05/2018	Próxima revisão: 02/01/2020	Validação: CONSAD
Assunto: Gerir Serviço de Informação ao Cidadão ó SIC			Versão: 1.0.0	

interposição e autoridade competente para analisá-la; Assinalar no e-SIC a existência ou não de informações pessoais na resposta cadastrada; Observar os prazos legais.

- 6.9. Ouvidoria Geral:** Supervisionar as atividades inerentes ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.

7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- 7.1.** Anexo I - Manual do Serviço de Informação ao Cidadão e seus anexos.

8. NOTAS EXPLICATIVAS

- 8.1.** O conteúdo deste normativo reflete o descrito no Manual do SIC, que foi aprovado na 2119ª reunião da Diretoria Executiva, de 24/02/2015 e homologado na 613ª reunião do Conselho e Administração, de 23/03/2015, revogando, assim, a Instrução Normativa Nº 21/2016.

 <p>DOCAS DO RIO DE JANEIRO AUTORIDADE PORTUÁRIA</p>	COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO			
	Instrumento Normativo			Código: 01.004
	Diretoria Responsável: CONSAD/DIRPRE	Superintendência Responsável: OUVGER		Elaboração: OUVGER
	Data de criação: 02/01/2018	Início da vigência: 30/05/2018	Próxima revisão: 02/01/2020	Validação: CONSAD
Assunto: Gerir Serviço de Informação ao Cidadão ó SIC			Versão: 1.0.0	

ANEXOS