



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DE ALAGOAS  
REITORIA

PORTARIA NORMATIVA Nº 66/2024 - REIT (11.01)

Nº do Protocolo: 23041.028694/2024-44

Maceió-AL, 13 de agosto de 2024.

Institui o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) no âmbito do Instituto Federal de Alagoas - Ifal e dá outras providências.

**O REITOR DO INSTITUTO FEDERAL DE ALAGOAS**, reconduzido pelo Decreto Presidencial de 13 de junho de 2023, publicado no DOU nº 111, 14 de junho de 2023, seção 2, p. 1, no uso de suas atribuições legais que lhe conferem o art. 33 do Regimento Geral do Ifal, aprovado pela Resolução nº 15/CS, de 5 de setembro de 2018, alterado pela Resolução nº 168, de 2 de agosto de 2024 e o do art. 2º, inciso II, da Portaria nº 43/Ifal, de 15 de agosto de 2023, e tendo em vista as disposições da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 e o que consta no processo nº 23041.038461/2022-98.

#### RESOLVE:

#### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Fica criado no âmbito do Instituto Federal de Alagoas o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), em atendimento ao disposto no art. 9º, inciso I do da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 2º Esta Portaria aplica-se a todos os órgãos e unidades do Instituto Federal de Alagoas, incluindo a Reitoria e os campi, que deverão instalar e manter o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) em conformidade com as disposições estabelecidas.

§ 1º A Reitoria e os campi do Instituto Federal de Alagoas terão um SIC instalado que será coordenado pela Ouvidoria do IFAL.

§ 2º O SIC será instalado em unidade física identificada, de fácil acesso e aberta ao público, nos termos do art. 10 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e demais normas aplicáveis.

§ 3º O Reitor, na Reitoria, e os Diretores Gerais, nos campi, designarão um servidor para atuar como SIC e que ficará como responsável pelo processamento dos requerimentos de acesso à informação no âmbito da Reitoria/Campus.

§ 4º Para o cumprimento das determinações desta Portaria, consideram-se requerimentos de acesso à informação realizados com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011:

I - os pedidos de acesso a informações;

II - os pedidos de abertura de dados governamentais, de que trata o Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016;

III - os recursos a indeferimento de pedido de acesso a informações;

IV - os pedidos de desclassificação e reclassificação de informações; e

V - as reclamações contra omissões no regular processamento dos requerimentos elencados nos incisos I a IV deste parágrafo.

§ 5º Os pedidos de revisão decorrentes da alteração de pedidos de acesso à informação para manifestações de ouvidoria na plataforma informatizada Fala.BR serão analisados pela Ouvidoria do IFAL.

## CAPÍTULO II DAS COMPETÊNCIAS

Art. 3º Compete ao SIC assegurar o atendimento aos requerimentos de acesso à informação previstos no art. 2º, § 4º, desta portaria, de modo a:

I - verificar a disponibilidade imediata da informação e conceder ao requerente o acesso à informação no momento da solicitação, sempre que possível;

II - acompanhar e informar ao cidadão sobre o tratamento dos requerimentos previstos no art. 2º, § 4º desta portaria; e

III - informar ao cidadão sobre o seu direito de recurso em casos de negativa ou ausência de resposta.

Art.4º Compete à Ouvidoria do IFAL assegurar o atendimento aos requerimentos de acesso à informação previstos no art. 2º, § 4º, desta portaria de modo a:

I - informar ao cidadão, via módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR, sobre necessidade de dilação de prazo para a resposta, quando necessária;

II - informar ao cidadão, via módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR, sobre o seu direito de recurso em casos de negativa ou ausência de resposta dos setores competentes;

III - promover comunicação com os interlocutores das unidades organizacionais;

IV - analisar a qualidade das respostas elaboradas aos cidadãos, podendo ajustá-las ou solicitar retificação à área competente; e

V - propor às áreas técnicas melhorias em transparência ativa, bem como respostas padrão para pedidos frequentes.

§ 1º A informação com disponibilidade imediata é aquela já publicada no sítio eletrônico do IFAL ou cuja resposta já tenha sido produzida e validada pelos setores competentes.

§ 2º Caso não seja possível a disponibilização imediata da informação, o SIC deverá enviar os requerimentos à Ouvidoria, conforme estabelecido no art. 8º, § 3º, desta portaria, e informar ao cidadão do prazo para resposta de até vinte dias, prorrogáveis por mais dez dias, conforme estabelecido na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 5º A Ouvidoria do IFAL deverá resguardar a qualidade das respostas, que deverão ser redigidas em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões, tecnicismos e estrangeirismos e, ainda, se for o caso, deverão conter:

I - data, local e modo para realizar a consulta, efetuar a reprodução, copiar dados ou obter certidão, quando se tratar de informação de circulação restrita ou documento histórico ou tratar de grandes arquivos que não possam ser encaminhados via sistema informatizado;

II - indicação das razões de fato e de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido;

III - a indicação, se for de conhecimento, do órgão ou da entidade que a detém, quando o IFAL não possuir a informação; e

IV - a justificativa, quando necessária a dilação do prazo de entrega da informação.

Parágrafo único. A resposta que, a juízo da Ouvidoria, seja considerada de difícil compreensão ou que necessite de alguma retificação, será devolvida ao setor competente para revisão/retificação.

Art. 6º Quando for necessária a entrega pessoal das informações ao cidadão ou nos casos em que tal conduta for solicitada, o SIC do IFAL entrará em contato com o solicitante para agendar data e hora para a disponibilização ou para determinar o meio de envio da informação.

§ 1º Não comparecendo o requerente na data pré-agendada ou finalizando o prazo concedido para retirada da resposta, o SIC do IFAL deverá arquivar a resposta. Porém, a resposta permanecerá disponível ao cidadão no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR.

§ 2º Nas situações em que o pedido de acesso exigir o manuseio de grande volume de documentos ou quando a movimentação desses documentos puder comprometer sua tramitação regular, a unidade organizacional deverá:

I - indicar na resposta a data certa ou limite, o local e o modo para que o interessado realize a consulta presencial;

II - disponibilizar meios para que o interessado efetue a reprodução, cópia ou obtenção de certidão relativa à informação solicitada; e

III - garantir o atendimento ao requerente, assumindo a responsabilidade por essas atividades.

§ 3º Quando a manipulação puder prejudicar a integridade da informação ou do documento, a unidade organizacional poderá disponibilizar cópia, com certificação de que confere com o original.

§ 4º Na impossibilidade de obtenção de cópias, o interessado poderá solicitar que, a suas expensas e sob supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original.

§ 5º O acesso às informações pessoais sensíveis será assegurado nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 7º Compete ainda à Ouvidoria do IFAL orientar e auxiliar o cidadão a cadastrar no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR o requerimento referente à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, recebido em meio alternativo.

CAPÍTULO III  
DOS REQUERIMENTOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

**Seção I**  
**Da Apresentação de Requerimento pelo Cidadão**

Art. 8º Os pedidos de acesso à informação serão realizados, preferencialmente, através da inserção diretamente no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR, pelo próprio cidadão.

§ 1º O SIC das unidades terá um computador disponível para o registro de pedidos de acesso à informação no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR.

§ 2º Caso não seja possível o registro diretamente no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR, poderá ser feito através do preenchimento manual do formulário disponível no SIC.

§ 3º Os formulários preenchidos manualmente deverão ser enviados, imediatamente, pelos SICs à Ouvidoria, através do e-mail [ouvidoria@ifal.edu.br](mailto:ouvidoria@ifal.edu.br) ou por memorando eletrônico, a fim de serem inseridos no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR e para que recebam o devido tratamento.

§4º Os atendimentos por e-mail e pelo aplicativo de mensagens instantâneas serão recebidos pela Ouvidoria do IFAL e, mediante autorização do cidadão solicitante, serão registrados no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR.

Art. 9º Caso seja necessário realizar o cadastro do cidadão no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR, o atendente deve solicitar ao solicitante que lhe seja apresentado um documento de identidade válido, ou sua cópia, a fim de comprovar a autenticidade do seu titular.

§ 1º O cadastro e o pedido de acesso à informação só podem ser realizados em nome do próprio cidadão solicitante, não podendo ser cadastrado em nome de terceiros.

§ 2º A cópia da identidade será eliminada após a conclusão do cadastro do solicitante no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR.

Art. 10. A localização do SIC das unidades do IFAL e o horário de atendimento externo serão estabelecidos no Manual do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC do IFAL, aprovado por ato do Reitor.

Art. 11. Apresentado o pedido de acesso à informação, a Ouvidoria deverá proceder à verificação da sua conformidade com os requisitos estabelecidos na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e nos demais atos normativos que a regulamentam.

§ 1º Não havendo indicação expressa da forma como deseja receber a resposta, esta ficará disponibilizada unicamente em meio virtual, no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR.

§ 2º Não sendo utilizado o formulário oficial, eletrônico ou impresso, caberá à Ouvidoria adequar o requerimento ao padrão e efetuar o posterior registro no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR, mantendo cópia ou transcrição do original apensado ao formulário padrão, se for o caso.

Art. 12. Todos os requerimentos relativos à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, deverão ser registrados no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR.

Parágrafo único. Todos os requerimentos de acesso à informação serão processados internamente por meio de memorando eletrônico no Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos - SIPAC do IFAL.

## **Seção II**

### **Dos Procedimentos Internos**

Art. 13. Caberá às unidades que recebam requerimentos de acesso à informação por via de correio eletrônico ou protocolo físico o seu encaminhamento imediato à Ouvidoria, conforme estabelecido no art. 8.º, § 3.º, desta portaria, para fins de registro no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR e prosseguimento dos trâmites internos.

Art. 14. Os pedidos de desclassificação e reclassificação de informações serão recebidos por meio de formulário físico, preenchido manualmente pelo cidadão.

§ 1º Após o recebimento, os pedidos deverão ser tramitados à Ouvidoria, através do e-mail [ouvidoria@ifal.edu.br](mailto:ouvidoria@ifal.edu.br) ou via memorando eletrônico.

§ 2º A Ouvidoria será responsável pela inserção dos pedidos na Plataforma Fala.BR.

§ 3º Após a inserção, a Ouvidoria realizará a posterior instrução complementar e envio à Autoridade Classificadora.

Art. 15. Os procedimentos internos de análise e tramitação dos requerimentos serão estabelecidos no Manual do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC do IFAL e em outros manuais internos do IFAL, aprovados por ato do Reitor.

§ 1º Efetuado o registro do pedido de acesso à informação no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR, o requerente será informado, por meio do canal de comunicação indicado, do número de protocolo para acompanhamento e do prazo para a resposta.

§ 2º A contagem do prazo para resposta do pedido de acesso à informação inicia-se a partir da data de seu cadastramento no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR, salvo se o requerimento for recebido em dia não útil, ocasião em que o prazo será contado a partir do primeiro dia útil subsequente.

Art. 16. Os pedidos de acesso à informação serão encaminhados pela Ouvidoria às unidades competentes pela resposta através de memorando eletrônico no Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos - SIPAC do IFAL.

§ 1º A unidade competente deverá encaminhar a resposta à Ouvidoria no prazo de até sete dias, prorrogável por iguais períodos até o limite estabelecido na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 2º A Ouvidoria enviará notificação de vencimento do prazo ao Reitor se a unidade competente não responder até o sétimo dia e não solicitar prorrogação, por igual período, do prazo com a devida justificativa.

§ 3º Caso o prazo descrito no §1.º não seja cumprido pela unidade competente, a Ouvidoria enviará notificação de descumprimento do prazo ao Reitor.

§ 4º Não sendo possível atender à solicitação no prazo de vinte dias, o interlocutor deverá informar à Ouvidoria a necessidade de prorrogação do prazo por até mais dez dias, com justificativa expressa, nos termos do art. 15, inciso V, do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

§ 5º Caso a resposta não seja encaminhada à Ouvidoria pela unidade competente até um dia útil antes do prazo de vencimento do pedido, estabelecido no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR, e nem solicite a prorrogação do prazo, com a devida justificativa, a Ouvidoria prorrogará, de ofício, o prazo de resposta.

§ 6º A Ouvidoria comunicará, por memorando eletrônico, a unidade competente e o Reitor sobre a prorrogação de ofício prevista no § 5.º.

Art. 17. As negativas de acesso à informação baseadas nas hipóteses do art. 13 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, deverão:

I - quando tratar de pedido considerado genérico, demonstrar que a solicitação não possui elementos básicos para a definição precisa de seu objeto;

II - quando tratar de pedido considerado desproporcional, demonstrar as razões da recusa total ou parcial da demanda, apresentando os impactos negativos nas demais atividades do órgão;

III - quando tratar de pedido considerado desarrazoado, ser fundamentadas quanto à desconformidade com o interesse público, segurança pública, celeridade ou economicidade da Administração Pública;

IV - quando tratar de pedido considerado de trabalho adicional de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações:

a) ser justificadas, nos termos da legislação pertinente, na ausência de competência; e

b) indicar, sempre que possível, o local onde se encontram as informações necessárias para que o próprio requerente realize a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

V - quando tratar de serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade:

a) ser justificadas, nos termos da legislação pertinente, na ausência de competência; e

b) indicar, sempre que possível, o local onde se encontram as informações necessárias para que o próprio requerente realize a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

Parágrafo único. A negativa de acesso à informação baseada na hipótese do art. 7.º, § 3.º, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, deverá ser fundamentada na frustração da finalidade pública do processo ou na disseminação de expectativas equivocadas à população, com prejuízo ao interesse público.

Art. 18. No caso de indeferimento de acesso a informações ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, o requerente poderá interpor recurso contra a decisão no prazo de dez dias, a contar da ciência da decisão.

§ 1º O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior, que deverá se manifestar no prazo máximo de cinco dias, contados da inserção do recurso no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR.

§ 2º Os recursos de primeira instância serão apreciados pelo(a) Assessor(a) Executivo(a) do(a) Reitor(a).

§ 3º Os recursos de segunda instância serão apreciados pelo(a) Reitor(a).

#### CAPÍTULO IV DO MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Art. 19. Cabe à Autoridade de Monitoramento do IFAL:

I - apresentar relatórios anuais sobre o cumprimento da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

II - elaborar propostas de medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao cumprimento do disposto nesta Portaria e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando necessário;

III - orientar os gestores do IFAL quanto às atividades relativas ao cumprimento da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; e

IV - monitorar as atividades do IFAL relativas ao cumprimento da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

CAPÍTULO V  
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20. Fica revogada a Portaria Normativa nº 15/Ifal, de 10 de maio de 2022.

Art. 21. Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação.

*(Assinado digitalmente em 13/08/2024 17:31)*

CARLOS GUEDES DE LACERDA

*REITOR - TITULAR*

*REIT (11.01)*

*Matrícula: 1085939*

Para verificar a autenticidade deste documento entre em  
<https://sipac.ifal.edu.br/public/documentos/index.jsp> informando seu número: **66**, ano: **2024**, tipo:  
**PORTARIA NORMATIVA**, data de emissão: **13/08/2024** e o código de verificação: **f898746a35**



---

*Emitido em 13/08/2024*

**PORTARIA NORMATIVA Nº 15/2024 - REIT-ASSEX (11.01.15)**

**(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)**

*(Assinado digitalmente em 14/08/2024 10:42 )*

WELLINGTON SPENCER PEIXOTO

ASSESSOR - TITULAR

REIT-ASSEX (11.01.15)

Matrícula: 1109445

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ifal.edu.br/documentos/> informando seu número: **15**, ano: **2024**, tipo: **PORTARIA NORMATIVA**, data de emissão: **14/08/2024** e o código de verificação: **bc18c9bb3c**