



**ABMES**

Associação Brasileira de  
Mantenedoras de Ensino Superior



# DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 07/12/2021 | Edição: 229 | Seção: 1 | Página: 45

Órgão: Ministério da Educação/Gabinete do Ministro

## PORTARIA Nº 992, DE 6 DE DEZEMBRO DE 2021

Institui normas e procedimentos relacionados ao Serviço de Informações ao Cidadão da Ouvidoria do Ministério de Educação - MEC, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

O MINISTRO DE ESTADO DA EDUCAÇÃO, no uso da atribuição que lhe confere o art. 87, parágrafo único, inciso II, da Constituição, tendo em vista o disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e em conformidade com o Decreto nº 10.195, de 30 de dezembro de 2019, e a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União - CGU, resolve:

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Criar, no âmbito da Ouvidoria do Ministério da Educação - MEC, o Serviço de Informações ao Cidadão do MEC - SIC/OUV, em atendimento ao disposto no inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à informação - LAI.

§ 1º O SIC/OUV será instalado em unidade física identificada, de fácil acesso, com mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, e aberta ao público, nos termos do art. 10 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

§ 2º O Ouvidor do MEC designará um gestor do SIC/OUV, que será divulgado por meio de comunicação interna.

Art. 2º Para fins desta Portaria, consideram-se, no âmbito do MEC:

I - unidades organizacionais:

- a) Gabinete do Ministro - GM;
- b) Assessoria Especial de Controle Interno - AECl;
- c) Consultoria Jurídica - CONJUR;
- d) Corregedoria - COR;
- e) Secretaria-Executiva - SE;

**Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior**

SHN Quadra 01, Bloco F, Entrada A, Conjunto A, 9º andar - Edifício Vision Work & Live, Asa Norte – Brasília/DF

CEP: 70.701-060 - Telefone: (61) 3322-3252

E-mail: [abmes@abmes.org.br](mailto:abmes@abmes.org.br) - Website: [www.abmes.org.br](http://www.abmes.org.br)



**ABMES**

Associação Brasileira de  
Mantenedoras de Ensino Superior

- f) Secretaria de Educação Básica - SEB;
- g) Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica - Setec;
- h) Secretaria de Educação Superior - SESu;
- i) Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior - SERES;
- j) Secretaria de Alfabetização - Sealf;
- k) Secretaria de Modalidades Especializadas de Educação - Semesp; e
- l) Conselho Nacional de Educação - CNE;

II - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante, com apresentação de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, mediante assentamento constante de cadastro público federal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais;

III - documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

IV - entidades vinculadas: todas as entidades constantes do Anexo ao Decreto nº 9.660, de 1º de janeiro de 2019;

V - informação sigilosa: aquela que, em poder de órgãos e entidades públicas, e observado seu teor e sua imprescindibilidade à segurança da sociedade ou do Estado, é classificada como ultrassecreta, secreta ou reservada;

VI - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

VII - informação pessoal: informação sobre pessoa natural identificada ou identificável, relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011;

VIII - informação pessoal sensível: informação pessoal relativa à intimidade, à vida privada, honra e à imagem cuja divulgação possa ensejar discriminação de seu titular, tais como convicções políticas, religiosas, orientação sexual, identidade de gênero e informações médicas;

IX - pedidos de acesso à informação: compreende todos os pedidos de acesso à informação pública ou custodiada pelo órgão, formulados nos termos do art. 7º da LAI;

X - titular: pessoa natural a qual se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;

XI - unidades administrativas: no Ministério da Educação, são os órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado, os órgãos específicos singulares e o órgão colegiado; e

XII - unidades técnicas: unidades de nível gerencial chefiadas por servidores públicos ocupantes de cargos em comissão do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores - DAS ou Funções Comissionadas do Poder Executivo - FCPE de nível 4 ou superior e que compõem as unidades organizacionais, nos termos da estrutura regimental do MEC.

Art. 3º O dirigente máximo de cada unidade organizacional, conforme inciso I do art. 2º desta Portaria, indicará, no prazo de quinze dias contados a partir da publicação desta Portaria, dois servidores, doravante denominados "pontos focais de ouvidoria", um titular,

preferencialmente o Chefe de Gabinete, e outro suplente, para atuarem como responsáveis pelo processamento dos pedidos de acesso à informação no âmbito de sua unidade.

Parágrafo único. Os servidores indicados para serem pontos focais de ouvidoria deverão assinar Termo de Responsabilidade disposto no Anexo I a esta Portaria e encaminhá-lo à Ouvidoria do MEC.

Art. 4º A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR será o canal prioritário para o recebimento dos pedidos de acesso à informação realizados com base no art. 7º da Lei nº 12.527, de 2011, no âmbito do MEC, pela Ouvidoria, e processados internamente por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI.

§ 1º Os pedidos de acesso à informação realizados com base na Lei nº 12.527, de 2011, e apresentados ao MEC devem, prioritariamente, ser registrados no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR e processados internamente por meio do SEI.

§ 2º A Ouvidoria deverá criar, administrar, atualizar e inativar, quando necessário, o perfil dos agentes públicos do MEC responsáveis pelo tratamento de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação, na Plataforma Fala.BR.

§ 3º Para cada unidade organizacional, será criada unidade específica no SEI para a tramitação de pedidos de acesso à informação, com vistas à garantia da rastreabilidade, segurança da informação e proteção dos dados pessoais contidos nos pedidos.

§ 4º As unidades do SEI das áreas definidas no § 3º deverão ser criadas mantendo o nome da secretaria, seguido da abreviação de Ponto Focal de Ouvidoria/LAI, a exemplo: UNIDADE ORGANIZACIONAL/PFO/LAI.

§ 5º O SIC/OUV orientará o usuário quanto ao cadastro e registro de pedido de acesso à informação na Plataforma Fala.BR encaminhado ao MEC por outros meios.

§ 6º Unidades de protocolo, unidades organizacionais e unidades técnicas do MEC deverão direcionar à Ouvidoria os pedidos de acesso à informação que estejam fundamentados no art. 7º da LAI e deverão encaminhar diretamente para tratamento nas unidades organizacionais competentes o que for diferente do especificado.

## CAPÍTULO II

### DAS COMPETÊNCIAS

Art. 5º Compete ao SIC/OUV assegurar o atendimento aos pedidos de acesso à informação, 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 o tratamento dos pedidos previstos no § 2º do art. 3º;

III - informar ao usuário a dilação de prazo para a resposta, quando necessário;

IV - informar ao usuário o seu direito de recurso em casos de negativa ou ausência de resposta;

V - promover comunicação e capacitação com os pontos focais de ouvidoria das unidades organizacionais;

VI - analisar a qualidade das respostas elaboradas aos usuários, podendo ajustá-las ou solicitar retificação à unidade competente; e

VII - propor às unidades 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 MEC ou cuja resposta já tenha sido produzida e validada pelas unidades organizacionais.

§ 2º Caso não seja possível a disponibilização imediata da informação, o SIC/OUV deverá enviar os pedidos ao ponto focal de ouvidoria das unidades organizacionais competentes, estabelecendo prazo para resposta.

Art. 6º O SIC/OUV deverá orientar os pontos focais das unidades organizacionais quanto à qualidade das respostas, que deverão ser redigidas em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões, tecnicismos e estrangeirismos e que, 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 - indicação, se for de conhecimento, do órgão ou da entidade que a detém, quando o MEC não possuir a informação; e

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

Art. 7º Quando for necessária a entrega pessoal das informações ao usuário ou nos casos em que tal conduta for solicitada, o SIC/OUV, a pedido do ponto focal de ouvidoria, entrará em contato com o solicitante para agendar data e hora para a disponibilização ou para determinar o meio de envio da informação pela unidade organizacional.

Parágrafo único. Caso o requerente não compareça na data pré-agendada ou o prazo concedido para retirada da resposta seja encerrado, o SIC/OUV deverá arquivar o pedido, com registro da motivação do arquivamento e da comunicação ao usuário, quando possível.

Art. 8º Nas situações em que o pedido de acesso demandar manuseio de grande volume de documentos ou quando a movimentação dos documentos puder comprometer sua regular tramitação, a unidade organizacional deverá indicar, em sua resposta, a data certa ou data-limite, o local e o modo para que o interessado realize consulta presencial, efetue reprodução, copie ou obtenha certidão relativa à informação solicitada, ficando a unidade responsável pelo atendimento do requerente.

§ 1º Quando a manipulação puder prejudicar a integridade do documento, a unidade organizacional poderá disponibilizar cópia, com certificação de que confere com o original.

§ 2º 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.

§ 3º 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 2011.

§ 4º A entrega de informação pessoal que seja sensível ou não, para terceiro, nos casos de dispensa de consentimento do seu titular previstos em lei ou regulamento, é condicionada à assinatura do Termo de Compromisso disposto no Anexo II a esta Portaria.

§ 5º O SIC/OUV atuará de forma integrada com as demais áreas do MEC, a fim de zelar pelos entendimentos firmados na Lei nº 12.527, de 2011, e no Decreto nº 7.724, de 2012.

Art. 9º Compete ao gestor do SIC/OUV:

I - gerenciar, distribuir e estabelecer os procedimentos no âmbito da unidade para o cumprimento das competências do SIC/OUV;

II - adotar procedimentos no âmbito do SIC/OUV para atender tempestivamente ao pedido de informação bem como controlar e notificar o ponto focal de ouvidoria para o atendimento dos prazos;

III - analisar as respostas recebidas e, se for o caso, orientar o ponto focal de ouvidoria para adequar o texto à linguagem cidadã, ao tipo de resposta, à sua classificação e aos fundamentos legais;

IV - sugerir melhorias nas respostas do ponto focal de ouvidoria;

V - apresentar justificativas para o não cumprimento dos prazos, quando necessário;

VI - propor capacitações aos pontos focais de ouvidoria com objetivo de aprimorar os serviços relacionados à prestação de informações à sociedade e de uniformizar os processos internos; e

VII - elaborar, anualmente, o relatório gerencial da unidade.

Art. 10. Compete ao ponto focal de ouvidoria:

I - receber, analisar e, quando necessário, encaminhar à unidade técnica responsável, o pedido de acesso à informação;

II - devolver, no período de até dois dias, o pedido ao SIC/OUV, quando não for de competência da unidade organizacional, informando a área, o órgão ou a entidade competente;

III - manter canais de comunicação com as unidades técnicas de sua unidade organizacional e com o SIC/OUV, quando for o caso;

IV - controlar e atender aos prazos estabelecidos para resposta;

V - analisar cada resposta recebida, orientando a unidade técnica a atender ao requerido, a adequá-la à linguagem cidadã, a fundamentar a razão da negativa em conformidade com a legislação e a indicar o tipo de resposta e a sua respectiva classificação;

VI - sugerir melhorias de resposta às unidades técnicas;

VII - encaminhar ao SIC/OUV resposta devidamente tarjada, preservando toda informação pessoal ou sigilosa, nos termos da lei;

VIII - encaminhar respostas ao SIC/OUV, no prazo determinado pela Ouvidoria;

IX - enviar ao SIC/OUV, a no mínimo três dias antes do vencimento, pedido fundamentado de dilação do prazo de resposta; e

X - solicitar ao SIC/OUV a mediação para agendamento da entrega de documentos ao usuário.

CAPÍTULO III

DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

## Seção I

### Do atendimento e da orientação ao usuário

Art. 11. O atendimento e a orientação do usuário quanto ao procedimento para acesso a informações no âmbito do MEC poderão ser feitos por meio eletrônico, telefônico ou diretamente na sede do órgão, em Brasília/DF.

Parágrafo único. O horário de atendimento externo do SIC/OUV será das 9h às 13h e das 14h às 17h, em dias úteis.

## Seção II

### Dos procedimentos internos

Art. 12. Apresentado o pedido de acesso à informação pelos canais de comunicação estabelecidos por esta Portaria, o SIC/OUV deverá proceder à verificação da sua conformidade com os requisitos estabelecidos na Lei nº 12.527, de 2011, e nos demais atos normativos que a regulamentam.

Parágrafo único. O recebimento de pedidos de acesso à informação por qualquer outro meio legítimo, como contato telefônico, correspondência eletrônica ou física, fica condicionado ao atendimento dos requisitos do art. 12 do Decreto nº 7.724, de 2012.

Art. 13. Os pedidos de acesso à informação recebidos presencialmente na unidade de Ouvidoria do MEC deverão ser registrados na Plataforma Fala.BR, observados os princípios relacionados ao processamento e compartilhamento de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709, de 2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.

Art. 14. Não sendo possível conceder o acesso imediato à informação requerida, o SIC/OUV encaminhará o pedido ao ponto focal de ouvidoria da unidade organizacional competente, estabelecendo o prazo para a resposta, que não poderá ser superior a vinte dias corridos.

§ 1º O prazo de resposta, a ser estabelecido pelo SIC/OUV, deverá considerar todos os trâmites internos necessários para elaboração, revisão e registro da resposta.

§ 2º O ponto focal de ouvidoria deverá encaminhar a resposta de sua unidade organizacional ao SIC/OUV no prazo estabelecido.

§ 3º O SIC/OUV enviará notificação ao ponto focal de ouvidoria, caso a resposta não seja enviada no prazo estabelecido.

§ 4º Não sendo possível atender à solicitação no prazo, o ponto focal de ouvidoria deverá, em até três dias antes do vencimento, informar ao SIC/OUV a necessidade de prorrogação do prazo, com justificativa expressa, nos termos do inciso V do art. 15 do Decreto nº 7.724, de 2012, da qual será cientificado o requerente.

Art. 15. As negativas de acesso à informação baseadas nas hipóteses do art. 13 do Decreto nº 7.724, 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, indicar, sempre que possível, o local onde se encontram as informações necessárias para que o próprio requerente realize interpretação, consolidação ou tratamento de dados; e

V - quando tratar de serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do MEC, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém.

Art. 16. 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, aos titulares dos órgãos de assistência direta e imediata do Ministro de Estado da Educação e aos titulares dos órgãos específicos singulares, definidos no Regimento Interno do MEC, os quais serão indicados no documento de resposta fornecido ao requerente.

Parágrafo único. Recebido o recurso, o SIC/OUV deverá desarquivar o processo correspondente, anexar o recurso e enviá-lo à autoridade indicada na resposta inicial, informando o prazo para resposta.

Art. 17. Interposta a reclamação de que trata o art. 22 do Decreto nº 7.724, de 2012, o SIC/OUV tempestivamente irá encaminhá-la para manifestação da autoridade de monitoramento da LAI do MEC.

Parágrafo único. Recebida a reclamação, a autoridade de monitoramento deverá instar a se manifestar, em até cinco dias, o dirigente máximo da unidade que deu causa.

Art. 18. Interposto o recurso de que trata o art. 37 do Decreto nº 7.724, de 2012, o SIC/OUV tempestivamente irá encaminhá-lo ao Gabinete do Ministro de Estado da Educação para decisão.

#### CAPÍTULO IV

#### DA GESTÃO DAS ATIVIDADES DO SIC/OUV

Art. 19. Cabe à Ouvidoria do MEC:

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

II - elaborar propostas de medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento de normas e procedimentos necessários ao cumprimento do disposto nesta Portaria bem como na Lei nº 12.527, de 2011;

III - orientar os pontos focais de ouvidoria e as unidades técnicas no que se refere ao cumprimento desta Portaria bem como à Lei nº 12.527, de 2011;

IV - fornecer instrumentos de visualização do desempenho de cada unidade do MEC em que constem prazos, decisões, quantitativos de pedidos e recursos bem como avaliação da satisfação dos usuários no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR com as respostas recebidas;

V - monitorar as atividades relativas ao cumprimento desta Portaria; e

VI - desenvolver e fomentar as atividades de transparência, nos termos descritos nos arts. 71 e 72 da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União.

#### CAPÍTULO V

#### DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20. São atividades de competência exclusiva do Chefe da Assessoria Especial de Controle Interno do MEC, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

I - supervisionar as atividades da Ouvidoria, no tratamento das manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, considerando os termos do art. 12 da Portaria nº 581, de 2021, e do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019; e

II - exercer a função de autoridade de monitoramento, nos termos do art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, e nos casos de ausência ou impedimento, estas atividades serão desenvolvidas pelo seu substituto legalmente designado.

Art. 21. Os casos omissos desta Portaria serão dirimidos pela autoridade de monitoramento juntamente com o Ouvidor do MEC, podendo ser feita a convocação de servidores lotados no órgão para auxiliarem na tomada de decisão.

Art. 22. Ficam revogadas:

I - a Portaria MEC nº 2.141, de 12 de dezembro de 2019; e

II - o art. 2º e o art. 23 do Anexo I à Portaria MEC nº 1.342, de 14 de novembro de 2012.

Art. 23. Esta Portaria entra em vigor em 3 de janeiro de 2022.

**MILTON RIBEIRO**

#### ANEXO I

#### TERMO DE RESPONSABILIDADE PARA TRATAMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Nos termos da Lei de Acesso à informação - LAI, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e de sua regulamentação, eu \_\_\_\_\_, portador do CPF nº \_\_\_\_\_, declaro que tenho pleno conhecimento de minha responsabilidade quanto ao sigilo que deve ser mantido sobre os assuntos tratados, as atividades desenvolvidas e/ou as ações realizadas na utilização e no tratamento de informações advindas dos pedidos referente à LAI, bem como sobre todas as informações que, por força de minha função, venham a ser do meu conhecimento, comprometendo-me a guardar o sigilo necessário a que sou obrigado nos termos da legislação vigente.

Declaro, também, ser conhecedor dos deveres inerentes aos servidores públicos da esfera federal previstos na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990.

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Assinatura

#### ANEXO II

#### TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO



**ABMES**

Associação Brasileira de  
Mantenedoras de Ensino Superior

[Qualificação: nome completo, nacionalidade, CPF, identidade (número, data e local de expedição), filiação e endereço], perante a Controladoria-Geral da União - CGU, declaro ter ciência inequívoca da legislação sobre o tratamento de informação sigilosa, bem como das limitações ao seu uso nos termos do § 3º do art. 26 da Lei nº 10.180, de 6 de fevereiro de 2001, comprometendo-me a:

I - adotar as medidas de salvaguarda de informações de natureza sigilosa previstas em Lei e nos normativos da Controladoria-Geral da União, a fim de garantir a necessária restrição de acesso ao seu suporte ou registro, preservando o seu sigilo;

II - preservar o conteúdo das informações de natureza sigilosa, sem divulgá-lo a terceiros;

III - não praticar quaisquer atos que possam afetar o sigilo ou a integridade das informações de natureza sigilosa; e

IV - não copiar ou reproduzir as informações de natureza sigilosa, por qualquer meio ou modo, salvo mediante autorização da autoridade competente.

Declaro que [recebi] [tive acesso] ao(à) [documento ou material entregue ou exibido ao signatário], que este encontra-se íntegro e autêntico, e por estar de acordo com o presente Termo, o assino na presença das testemunhas abaixo identificadas.

[local], [data]

[assinatura]

[assinatura de duas testemunhas identificadas]

[juntar cópia documento de identidade do declarante, com foto]