

Documento: Manual do processo “Analisar pronunciamento do usuário.”

Data de publicação	Versão	Descrição	Elaborado por
-	1.0	Versão inicial do Manual de Procedimentos	Ouvidoria: Rose Meire Cyrillo; GEDIN/SUINT: Ivania Bezerra e Vanessa Resende (estagiária)

Árvore do processo	Código do processo	Nome do processo
<ul style="list-style-type: none">• 02 Gerir Comunicação<ul style="list-style-type: none">○ 02.01 Tratar Manifestação da Ouvidoria<ul style="list-style-type: none">▪ 02.01.02 Tratar Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	02.01.02.02	Responder pedido de acesso à informação

Sumário

1	Apresentação.....	3
2	Objetivo do processo	3
3	Indicadores de desempenho do processo.....	3
4	Áreas/agentes participantes do processo	3
5	Legislação e normativos.....	3
6	Fornecedores, entradas, processo, saídas e cliente	4
7	Riscos do processo.....	4
8	Fluxograma - 02.01.02.02 Responder pedido de acesso à informação.....	5
9	Descrição das atividades.....	8
	Atividade 1 Orientar usuário quanto à escolha do tipo de pronunciamento	8
	Atividade 2 Registrar pedido de acesso no sistema Fala BR.....	9
	Atividade 3 Enviar NUP e código de acesso ao usuário	10
	Atividade 4 Analisar se Valec detém a informação	11
	Atividade 5 Encaminhar para órgão competente via Fala BR.....	12
	Atividade 6 Atualizar informações no controle interno	13
	Atividade 7 Transcrever informações do Fala BR para a planilha de controle interno.....	14
	Atividade 8 Enviar informações ao usuário pelo Fala BR.....	15
	Atividade 9 Instruir usuário para reabertura de pedido com mais detalhes	16
	Atividade 10 Definir área responsável pela resposta.....	17
	Atividade 11 Registrar pedido de acesso à informação no SEI.....	18
	Atividade 12 Atribuir solicitação para área competente.....	19
	Atividade 13 Responder ao pedido de acesso à informação via SEI.....	20
	Atividade 14 Encaminhar para revisão ou para área competente complementar/retificar	22
	Atividade 15 Acompanhar possível recurso no Fala BR	23
	Atividade 16 Orientar quanto a recurso no Fala BR.....	24
	Atividade 17 Conceder acesso total ou parcial ao requerente	25
	Atividade 18 Não conceder acesso ao requerente.....	26
	Atividade 19 Orientar o requerente sobre procedimentos para consecução do acesso.....	27
	Atividade 20 Orientar o requerente sobre o local de acesso aos documentos físicos	28

1 Apresentação

Este manual apresenta o fluxo, as atividades e os componentes para execução do processo **Responder pedido de acesso à informação** executado pela **Ouvidoria**.

Os trabalhos para elaboração deste documento foram feitos em reuniões com empregados da Ouvidoria e da Gerência de Desenvolvimento Institucional (GEDIN).

2 Objetivo do processo

Controle por parte do usuário dos atos de gestão praticados no âmbito da Valec.

Este processo está alinhado com os seguintes objetivos estratégicos: 1.2 Buscar reconhecimento como empresa pública e 3.4 Fortalecer a integridade, confiabilidade, transparência e promover ações de melhoria de gestão de riscos e controles internos.

3 Indicadores de desempenho do processo

Meta	Executar processo em até 10 dias (≤ 10)	Indicador (fórmula)	Média de dias para resposta ao usuário
Meta	Aumentar em 50% o nível de transparência da empresa	Indicador (fórmula)	Número de informações em transparência ativa e dados abertos
Meta	Aumentar em 50% o nível de proteção da privacidade, dos dados pessoais e das informações sensíveis e sigilosas	Indicador (fórmula)	Número de informações e dados sensíveis e sigilosas e pessoais tratados
Meta	Manter índice de recursos de 1ª e 2ª instância em 0	Indicador (fórmula)	Número de recursos de 1ª e 2ª instância recebidos

4 Áreas/agentes participantes do processo

- Ouvidoria (OUVIR);
- Áreas da Valec.

Participam também os seguintes agentes externos:

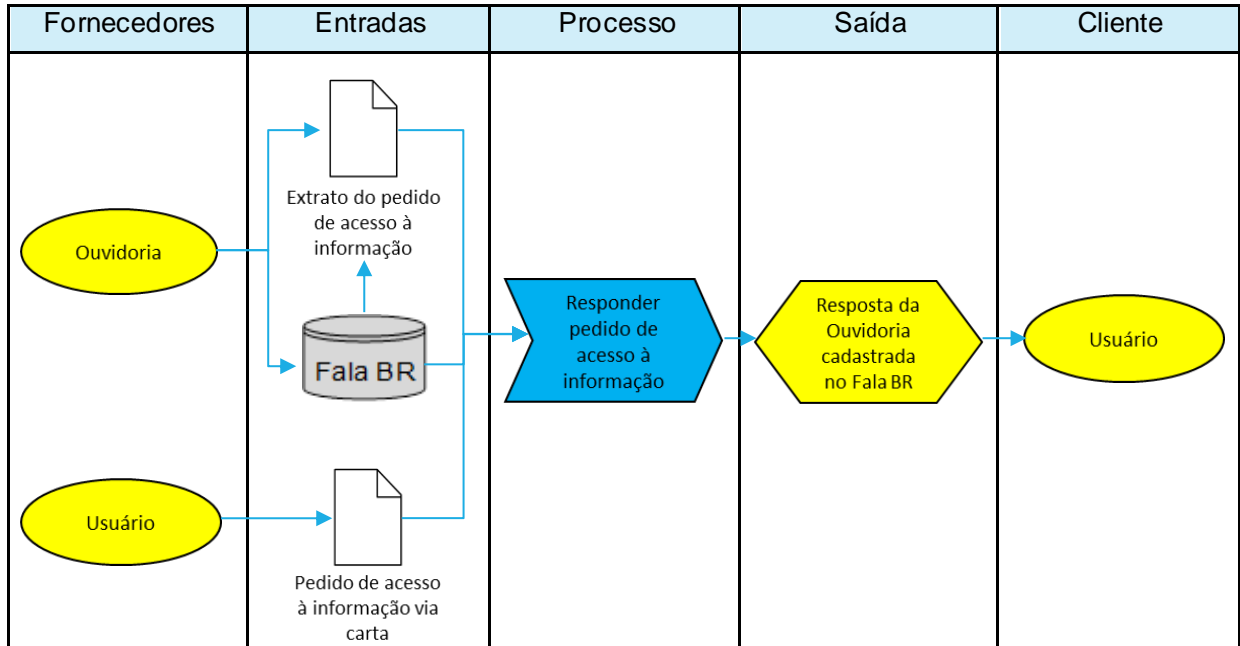
- Usuário.

5 Legislação e normativos

- Lei 12.527/2011;
- Lei 13.709/2018 (LGPD);
- Lei 13.460/2017;
- Portaria CGU nº 581/2021;

- Resolução Normativa Valec-CONSAD nº 9/2022.

6 Fornecedores, entradas, processo, saídas e cliente



Requisito de qualidade da entrada:

- Conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

Requisito de qualidade da saída:

- Entregar o NUP e código de acesso para acompanhamento do cidadão;
- Garantir que a resposta esteja completa;
- Garantir que informações sigilosas estejam tarjadas/pseudonimizadas/anonimizadas;
- Atender o prazo definido por lei;
- Garantir o registro da resposta ao pedido de acesso à informação no Fala BR;
- Informar usuário sobre possibilidade de recurso, prazos e condições para interposição.

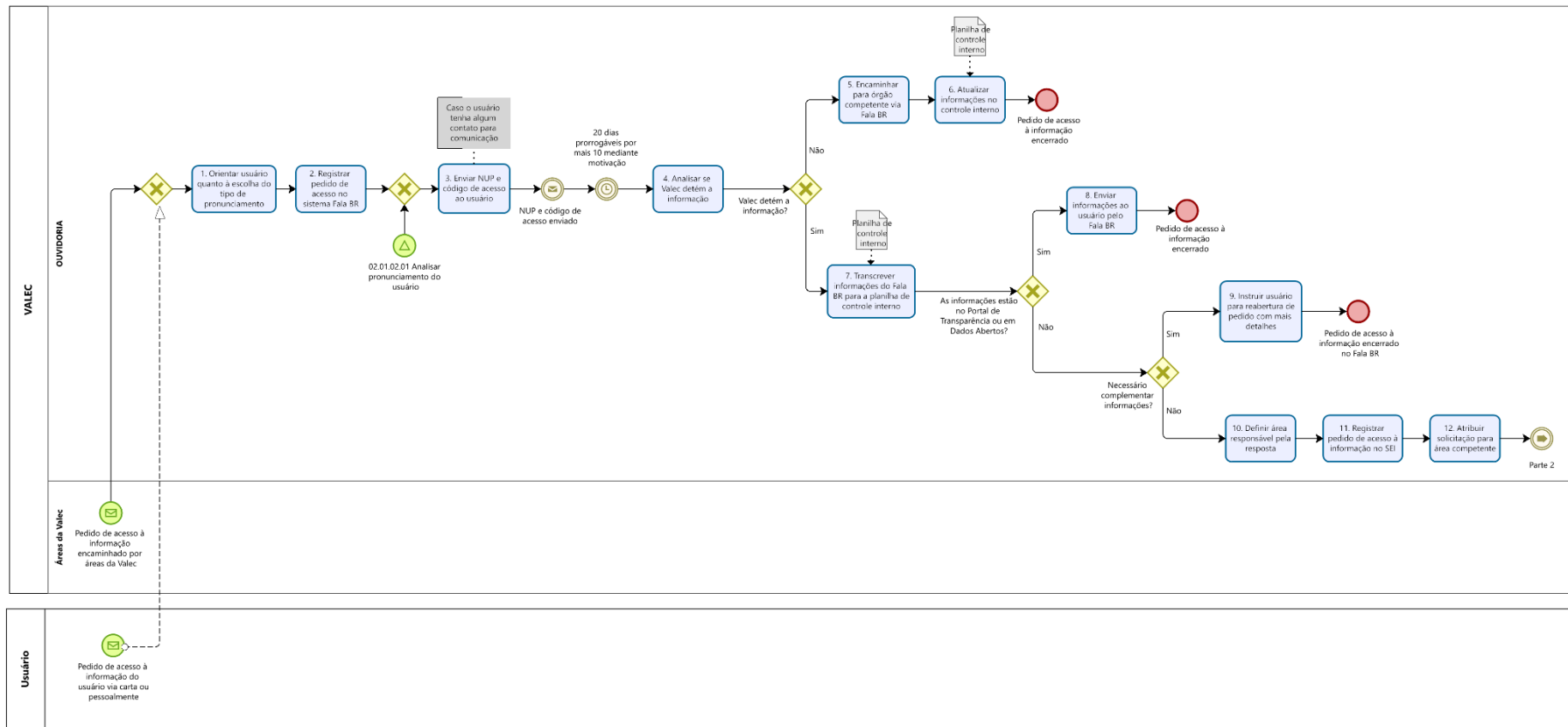
7 Riscos do processo

- Conhecimento deficitário de atribuições (Atividade 4: Analisar se Valec detém a informação e Atividade 10: Definir área responsável pela resposta);
- Perda do prazo para resposta (Atividade 10: Definir área responsável pela resposta);
- Resposta incompleta (Atividade 13: Responder ao pedido de acesso à informação via SEI);
- Resposta com dados pessoais e informações sensíveis não tratadas/parcialmente tratadas (Atividade 13: Responder ao pedido de acesso à informação via SEI);
- Resposta fora do prazo (Atividade 13: Responder ao pedido de acesso à informação via SEI);

8 Fluxograma - 02.01.02.02 Responder pedido de acesso à informação

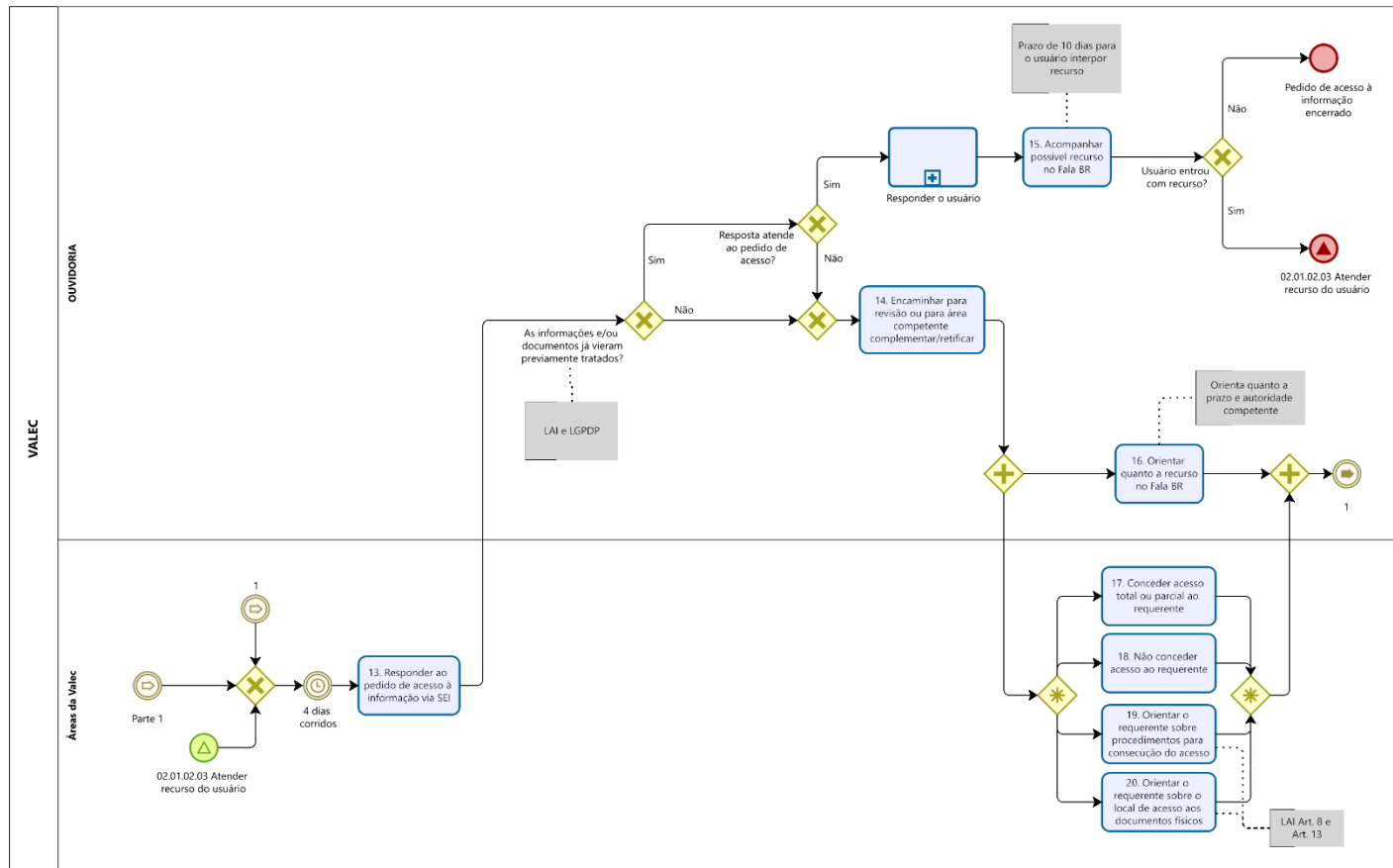
Fluxograma - 02.01.02.02 Responder pedido de acesso à informação - Parte 1 Fluxograma - 02.01.02.02 Responder pedido de acesso à informação - Parte 1

02.01.02.02 Responder pedido de acesso à informação (Parte 1)	
Autor:	Rose Meire Cyrillo (OUVIR); Ivania Dolores (GEDIN) e Vanessa Resende (GEDIN)
Versão:	4.3 (10/05/2022)
Descrição:	Processo referente ao atendimento dos pedidos de acesso à informação

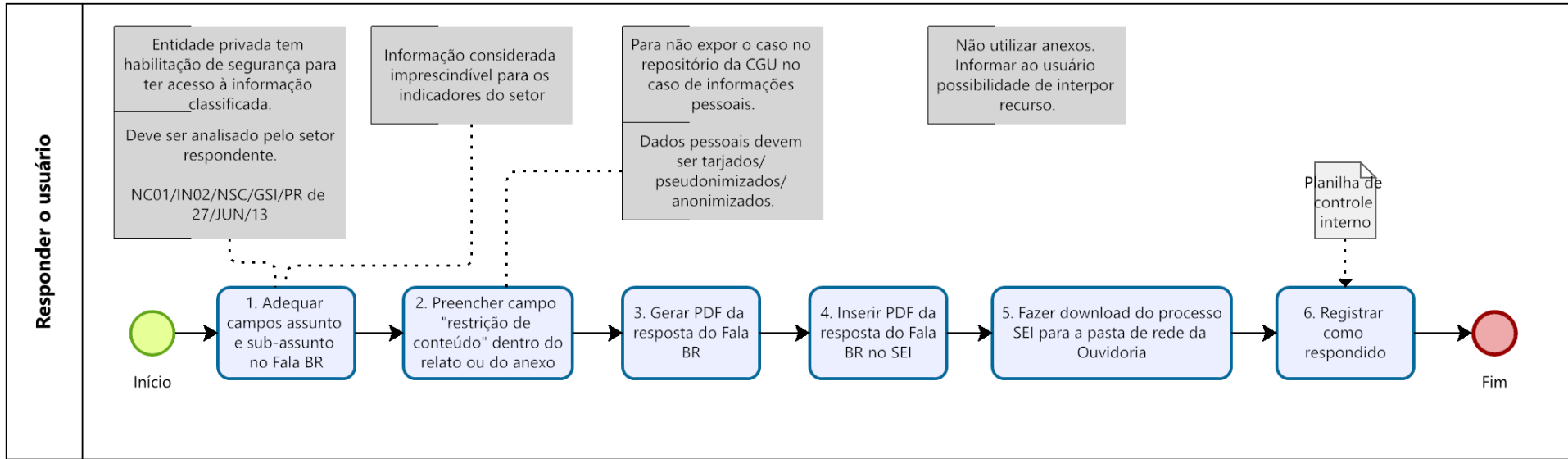


Fluxograma - 02.01.02.02 Responder pedido de acesso à informação - Parte 2

02.01.02.02 Responder pedido de acesso à informação (Parte 2)	
Autor:	Rose Meire Cyrillo (OUVIR), Ivania Dolores (GEDIN) e Vanessa Resende (GEDIN)
Versão:	4.3 (10/05/2022)
Descrição:	Processo referente ao atendimento dos pedidos de acesso à informação



Fluxograma – Subprocesso Responder o usuário



9 Descrição das atividades

Atividade 1 Orientar usuário quanto à escolha do tipo de pronunciamento

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	1	Nome da atividade	Orientar usuário quanto à escolha do tipo de pronunciamento
Descrição da atividade	Explicar ao usuário a porta de entrada para seu pronunciamento		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	Órgãos externos que não utilizam Fala BR	Entrada(s)	Pedido de acesso à informação encaminhado por áreas da Valec
	Cidadão		Pedido de acesso à informação do cidadão via carta ou pessoalmente
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Cadastro no Fala BR	Cliente	2. Registrar pedido de acesso no sistema Fala BR
Descrição da Saída	Pedido de acesso formalizado no sistema Fala BR com geração de NUP		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidor e equipe	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Pedido de acesso por escrito	Local de entrada	Setores da Valec
Documentos de saída	N/C	Local de saída	N/C
Sistemas de informação da operação	Fala BR	Módulo	N/C
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		

Atividade 2 Registrar pedido de acesso no sistema Fala BR

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	2	Nome da atividade	Registrar pedido de acesso no sistema Fala BR
Descrição da atividade	Cadastrar o pedido de acesso do usuário no sistema Fala BR		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	1. Orientar cidadão quanto à escolha do tipo de manifestação	Entrada(s)	Pedido de acesso à informação por escrito
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Pedido de acesso cadastrado e NUP gerado	Cliente	3. Enviar NUP e código de acesso ao usuário
Descrição da Saída	Pedido exportado do Fala BR para o SEI e expedição de ofício para área respondente		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidor e equipe	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Pedido de acesso à informação por escrito	Local de entrada	Setores da Valec
Documentos de saída	Ofício	Local de saída	SEI
Sistemas de informação da operação	Fala BR e SEI	Módulo	N/C
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		

Atividade 3 Enviar NUP e código de acesso ao usuário

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	3	Nome da atividade	Enviar NUP e código de acesso ao usuário
Descrição da atividade	Receber os envelopes dos Estados e colocá-los no container		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	02.01.02.01 Analisar pronunciamento do usuário	Entrada(s)	Decisão do pedido de reconsideração
	02.01.02.01 Analisar pronunciamento do usuário		Pronunciamento do usuário
	2. Registrar pedido de acesso no sistema Fala BR		
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	NUP e código de acesso enviado	Cliente	4. Encaminhar para órgão competente via Fala BR
			6. Transcrever informações do Fala BR para a planilha de controle interno
Descrição da Saída	Usuário informado sobre habilitação do seu pedido de acesso à informação		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidor e equipe	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Pedido de acesso habilitado	Local de entrada	Fala BR
Documentos de saída	Ofício para área respondente	Local de saída	SEI
Sistemas de informação da operação	Fala BR e SEI	Módulo	N/C
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		

Atividade 4 Analisar se Valec detém a informação

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	4	Nome da atividade	Analisar se Valec detém a informação
Descrição da atividade	Analisar o pedido de acesso à informação e verificar se Valec tem a informação solicitada		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	3. Enviar NUP e código de acesso ao usuário	Entrada(s)	Pedido de acesso à informação do usuário
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Ofício para área respondente	Cliente	5. Encaminhar para órgão competente via Fala BR
			7. Transcrever informações do Fala BR para a planilha de controle interno
Descrição da Saída	No caso da Valec não deter a informação, encaminha para órgão competente via Fala BR (para órgãos que utilizam o Fala BR) ou orienta o usuário a fazer o pedido de acesso para órgão competente (nos casos do órgão não utilizar Fala BR).		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidor e equipe	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Pedido de acesso à informação	Local de entrada	Fala BR
Documentos de saída	Manifestação	Local de saída	Fala BR
Sistemas de informação da operação	Fala BR	Módulo	N/C
Riscos (+)			
Nome do Evento	Conhecimento deficitário de atribuições		
Consequência	Imagem da empresa ficar comprometida	Recurso para autoridade de monitoramento / Retrabalho	Recurso para CGU
Controle	Apenas revisão por parte do ouvidor e ponto focal		Autoridade de monitoramento
Competências			
Conhecimento	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal e outros		

Atividade 5 Encaminhar para órgão competente via Fala BR

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	5	Nome da atividade	Encaminhar para órgão competente via Fala BR
Descrição da atividade	Caso o órgão competente faça uso do Fala BR, o encaminhamento é automático. No caso negativo, o usuário é orientado em qual local deve fazer seu peticionamento		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	4. Analisar se Valec detém a informação	Entrada(s)	Análise sobre o detentor da informação
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Extrato do pedido de acesso à informação no Fala BR	Cliente	6. Atualizar informações no controle interno
Descrição da Saída	Retirado do Fala BR para ser inserido na planilha de controle interno		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidor e equipe	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Pedido de acesso à informação	Local de entrada	Fala BR
Documentos de saída	Extrato do pedido de acesso em PDF	Local de saída	Sistema da Ouvidoria
Sistemas de informação da operação	Fala BR e Sistema da Ouvidoria	Módulo	N/C
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		

Atividade 6 Atualizar informações no controle interno

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	6	Nome da atividade	Atualizar informações no controle interno
Descrição da atividade	Transportar para a planilha de controle interno a síntese do pedido de acesso à informação		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	5. Encaminhar para órgão competente via Fala BR	Entrada(s)	Extrato do pedido de acesso à informação (PDF)
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Planilha preenchida	Cliente	Pedido de acesso à informação encerrado
Descrição da Saída	Pedido de acesso à informação transportado para a planilha de controle da Ouvidoria		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidor e equipe	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Extrato do pedido de acesso à informação (PDF)	Local de entrada	Sistema da Ouvidoria
Documentos de saída	N/C	Local de saída	N/C
Sistemas de informação da operação	Sistema da Ouvidoria	Módulo	N/C
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		

Atividade 7 Transcrever informações do Fala BR para a planilha de controle interno

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	7	Nome da atividade	Transcrever informações do Fala BR para a planilha de controle interno
Descrição da atividade	Preencher planilha de controle interno com a síntese do pedido de acesso à informação		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	4. Analisar se Valec detém a informação	Entrada(s)	Análise sobre o detentor da informação
	Fala BR		Extrato do pedido de acesso à informação (PDF)
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Saída automática pelo Fala BR	Cliente	8. Enviar informações ao usuário pelo Fala BR
	Instrução feita no Fala BR		9. Instruir usuário para reabertura de pedido com mais detalhes
	N/C		10. Definir área responsável pela resposta
Descrição da Saída	Pedido de acesso aceito o usuário recebe NUP ou se precisar de mais detalhes, complemente seu pedido. Após definição da área respondente.		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidor e equipe	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Pedido de acesso à informação	Local de entrada	Fala BR
Documentos de saída	N/C	Local de saída	Fala BR
Sistemas de informação da operação	Fala BR	Módulo	N/C
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		

Atividade 8 Enviar informações ao usuário pelo Fala BR

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	8	Nome da atividade	Enviar informações ao usuário pelo Fala BR
Descrição da atividade	Responder diretamente no Fala BR quando a informação está no Portal de Transparência ou em Dados Abertos		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	7. Transcrever informações do Fala BR para a planilha de controle interno	Entrada(s)	Pedido de acesso à informação
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Pedido de acesso à informação encerrado no Fala BR	Cliente	Pedido de acesso à informação encerrado
Descrição da Saída	Resposta no Fala BR com link da informação buscada		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidor e equipe	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Pedido de acesso à informação	Local de entrada	Fala BR
Documentos de saída	N/C	Local de saída	N/C
Sistemas de informação da operação	Fala BR	Módulo	N/C
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		

Atividade 9 Instruir usuário para reabertura de pedido com mais detalhes

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	9	Nome da atividade	Instruir usuário para reabertura de pedido com mais detalhes
Descrição da atividade	Informar ao usuário a necessidade de complementar as informações do seu pedido de acesso à informação		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	7. Transcrever informações do Fala BR para a planilha de controle interno	Entrada(s)	Pedido de acesso à informação em análise
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Pedido de complementação para usuário	Cliente	Pedido de acesso à informação encerrado no Fala BR
Descrição da Saída	Usuário informado sobre a necessidade de complementar o pedido de acesso à informação		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidor e equipe	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Pedido de acesso à informação em análise	Local de entrada	Fala BR
Documentos de saída	N/C	Local de saída	N/C
Sistemas de informação da operação	Fala BR	Módulo	N/C
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		

Atividade 10 Definir área responsável pela resposta

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE					
Número da atividade	10	Nome da atividade	Definir área responsável pela resposta		
Descrição da atividade	Analisar qual setor da Valec detém a informação solicitada				
REQUISITOS DA ATIVIDADE					
Identificação do Fornecedor da Atividade					
Fornecedor	7. Transcrever informações do Fala BR para a planilha de controle interno	Entrada(s)	Pedido de acesso à informação feito no Fala BR		
Identificação do Cliente da Atividade					
Saída(s)	Ofício para a área competente	Cliente	11. Registrar pedido de acesso à informação no SEI		
Descrição da Saída	Encaminhar pedido de acesso à informação à área competente				
Identificação da Operação					
Cargo	Ouvidor e equipe	Quantidade de Funcionários	2		
Documentos de entrada	Pedido de acesso à informação	Local de entrada	Fala BR		
Documentos de saída	Ofício para a área competente	Local de saída	SEI		
Sistemas de informação da operação	Fala BR e SEI	Módulo	N/C		
Riscos (+)					
Nome do Evento	Conhecimento deficitário de atribuições		Perda do prazo para resposta		
Consequência	Imagem da empresa ficar comprometida	Recurso para autoridade de monitoramento / Retrabalho	Recurso para CGU	Sofrer punição da CGU	Impacto nos indicadores da empresa no painel Resolveu/CGU
Controle	Apenas revisão por parte do ouvidor e ponto focal		Autoridade de monitoramento	Apenas revisão por parte do ouvidor	
Competências					
Conhecimento	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal				

Atividade 11 Registrar pedido de acesso à informação no SEI

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	11	Nome da atividade	Registrar pedido de acesso à informação no SEI
Descrição da atividade	Abrir processo no SEI		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	10. Definir área responsável pela resposta	Entrada(s)	Extrato do pedido de acesso à informação registrado no Fala BR
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Ofício para área competente	Cliente	12. Atribuir solicitação para área competente
Descrição da Saída	Pedido de acesso à informação registrado no SEI e enviado via ofício para área competente		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidor e equipe	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Extrato do pedido de acesso à informação (PDF)	Local de entrada	Fala BR
Documentos de saída	Ofício para área competente	Local de saída	SEI
Sistemas de informação da operação	Fala BR e SEI	Módulo	N/C
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		

Atividade 12 Atribuir solicitação para área competente

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	12	Nome da atividade	Atribuir solicitação para área competente
Descrição da atividade	Elaborar ofício para envio à área competente		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	11. Registrar pedido de acesso à informação no SEI	Entrada(s)	Extrato do pedido de acesso à informação (PDF)
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Ofício para área competente no SEI	Cliente	13. Responder ao pedido de acesso à informação via SEI
Descrição da Saída	Encaminhar ofício com pedido de acesso à informação para a área competente		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidor e equipe	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Extrato do pedido de acesso à informação (PDF)	Local de entrada	SEI
Documentos de saída	Ofício para área competente	Local de saída	SEI
Sistemas de informação da operação	SEI	Módulo	N/C
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		

Atividade 13 Responder ao pedido de acesso à informação via SEI

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	13	Nome da atividade	Responder ao pedido de acesso à informação via SEI
Descrição da atividade	A área que detém a informação responde à Ouvidoria no prazo de 10 dias corridos		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	12. Atribuir solicitação para área competente	Entrada(s)	Pedido de acesso à informação registrado no SEI
	02.01.02.03 Atender recurso do usuário		Recurso do usuário
	16. Orientar quanto a recurso no Fala BR		Resposta da área competente
	17. Conceder acesso total ou parcial ao requerente		
	18. Não conceder acesso ao requerente		
	19. Orientar o requerente sobre procedimentos para consecução do acesso		
	20. Orientar o requerente sobre o local de acesso aos documentos físicos		
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Resposta ao pedido de acesso à informação tratado	Cliente	Subprocesso Responder o usuário
	Ofício informando necessidade de tratar as informações (LAI e LGPD)		14. Encaminhar para revisão ou para área competente complementar/retificar
Descrição da Saída	As informações de dados pessoais ou sigilo precisam ser tratadas		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidor e equipe	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Resposta da área competente	Local de entrada	SEI
Documentos de saída	Resposta ao usuário	Local de saída	Fala BR

	Ofício informando necessidade de tratar as informações (LAI e LGPD)		SEI
Sistemas de informação da operação	Fala BR e SEI	Módulo	N/C
Riscos (+)			
Nome do Evento	Resposta incompleta	Resposta com dados pessoais e informações sensíveis não tratadas/parcialmente tratadas	Resposta fora do prazo
Consequência	Recurso do usuário	Ação de indenização e punição da ANPD/LGPD	Impacto nos indicadores no painel Resolveu/CGU e recurso do CGU
Controle	Revisão do ouvidor e implementação da Lei de Acesso à Informação na Valec	Implementação de cultura organizacional de privacidade e proteção a dados pessoais e adoção de ferramentas tecnológicas que auxiliam no tarjamento de informações sensíveis	Revisão do ouvidor e alerta de prazo no SEI e Fala BR
Competências			
Conhecimento	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		

Atividade 14 Encaminhar para revisão ou para área competente complementar/retificar

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	14	Nome da atividade	Encaminhar para revisão ou para área competente complementar/retificar
Descrição da atividade	Encaminhamento da resposta à área respondente para complementação/retificação		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	13. Responder ao pedido de acesso à informação via SEI	Entrada(s)	Resposta com dados incompletos ou não tratados
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Resposta ao usuário dentro do Fala BR	Cliente	16. Orientar quanto a recurso no Fala BR
			17. Conceder acesso total ou parcial ao requerente
			18. Não conceder acesso ao requerente
			19. Orientar o requerente sobre procedimentos para consecução do acesso
			20. Orientar o requerente sobre o local de acesso aos documentos físicos
Descrição da Saída	Responder ao usuário via Fala BR		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidor e equipe	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Resposta da área competente	Local de entrada	SEI
Documentos de saída	Resposta ao usuário	Local de saída	Fala BR
Sistemas de informação da operação	SEI e Fala BR	Módulo	N/C
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		

Atividade 15 Acompanhar possível recurso no Fala BR

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	15	Nome da atividade	Acompanhar possível recurso no Fala BR
Descrição da atividade	Acompanhar no sistema Fala BR possível recurso do usuário		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	Responder o usuário	Entrada(s)	Pedido de acesso à informação respondido
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Encerramento do processo no Fala BR	Cliente	Pedido de acesso à informação encerrado
	Ofício para autoridade revisora competente		02.01.02.03 Atender recurso do usuário
Descrição da Saída	Caso o usuário recorra, enviar o recurso para autoridade revisora competente		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidor e equipe	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Resposta da área competente	Local de entrada	Fala BR
Documentos de saída	Ofício para autoridade revisora competente	Local de saída	SEI
Sistemas de informação da operação	Fala BR e SEI	Módulo	N/C
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		

Atividade 16 Orientar quanto a recurso no Fala BR

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	16	Nome da atividade	Orientar quanto a recurso no Fala BR
Descrição da atividade	Na resposta no Fala BR orientar o usuário quanto a possibilidade de recurso		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	14. Encaminhar para revisão ou para área competente complementar/retificar	Entrada(s)	Resposta ao pedido de acesso à informação
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Resposta registrada no Fala BR	Cliente	13. Responder ao pedido de acesso à informação via SEI
Descrição da Saída	Resposta ao usuário registrada no Fala BR		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidor e equipe	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Resposta fornecida pela área competente	Local de entrada	Fala BR
Documentos de saída	N/C	Local de saída	N/C
Sistemas de informação da operação	Fala BR	Módulo	N/C
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		

Atividade 17 Conceder acesso total ou parcial ao requerente

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	17	Nome da atividade	Conceder acesso total ou parcial ao requerente
Descrição da atividade	Área competente concede acesso total ou parcial à informação requerida		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	14. Encaminhar para revisão ou para área competente complementar/retificar	Entrada(s)	Resposta da área competente
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Resposta cadastrada no Fala BR	Cliente	13. Responder ao pedido de acesso à informação via SEI
Descrição da Saída	Resposta da área competente cadastrada no Fala BR		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidor e equipe	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Resposta da área competente	Local de entrada	Fala BR
Documentos de saída	Resposta ao usuário	Local de saída	Fala BR
Sistemas de informação da operação	Fala BR	Módulo	N/C
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		

Atividade 18 Não conceder acesso ao requerente

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	18	Nome da atividade	Não conceder acesso ao requerente
Descrição da atividade	Pedido de acesso à informação negado		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	14. Encaminhar para revisão ou para área competente complementar/retificar	Entrada(s)	Resposta da área competente
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Resposta negativa da área competente	Cliente	13. Responder ao pedido de acesso à informação via SEI
Descrição da Saída	Resposta negativa da área competente cadastrada no Fala BR		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidor e equipe	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Resposta da área competente	Local de entrada	Fala BR
Documentos de saída	Resposta ao usuário	Local de saída	Fala BR
Sistemas de informação da operação	Fala BR	Módulo	N/C
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		

Atividade 19 Orientar o requerente sobre procedimentos para consecução do acesso

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	19	Nome da atividade	Orientar o requerente sobre procedimentos para consecução do acesso
Descrição da atividade	O usuário é orientado a como acessar as informações requeridas		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	14. Encaminhar para revisão ou para área competente complementar/retificar	Entrada(s)	Resposta da área competente
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Orientação/resposta dentro do Fala BR	Cliente	13. Responder ao pedido de acesso à informação via SEI
Descrição da Saída	Orientação/resposta dentro do Fala BR para que o usuário acesse a informação		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidor e equipe	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Resposta da área competente	Local de entrada	Fala BR
Documentos de saída	Orientação/resposta ao usuário	Local de saída	Fala BR
Sistemas de informação da operação	Fala BR	Módulo	N/C
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		

Atividade 20 Orientar o requerente sobre o local de acesso aos documentos físicos

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	20	Nome da atividade	Orientar o requerente sobre o local de acesso aos documentos físicos
Descrição da atividade	Prestar orientações ao usuário sobre como ter acesso aos documentos físicos		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	14. Encaminhar para revisão ou para área competente complementar/retificar	Entrada(s)	Resposta da área competente registrada no Fala BR
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Orientação ao usuário via Fala BR	Cliente	13. Responder ao pedido de acesso à informação via SEI
Descrição da Saída	Usuário orientado a como acessar documentos físicos		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidor e equipe	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Resposta da área competente	Local de entrada	Fala BR
Documentos de saída	N/C	Local de saída	N/C
Sistemas de informação da operação	Fala BR	Módulo	N/C
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Lei 12.527/2011, Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 13.460/2017, Portaria nº 581/2021 CGU, atribuições dos setores da Valec, noções de competências e atribuições dos órgãos que compõem o poder executivo Federal		