



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/OUV-010-R00

GESTÃO DE MANIFESTAÇÕES AMPARADAS PELA LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO (LAI)

03/2026

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Publicação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	Portaria OUV nº 18.906	06/03/2026	OUV	Versão Original

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
 - 1.1) Introdução, pág. 5.
 - 1.2) Revogação, pág. 5.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 5.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 5.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 6.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
 - 2.1) Sigla, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 9.
 - 3.1) Artefatos, pág. 9.
 - 3.2) Competências, pág. 9.
 - 3.3) Sistemas, pág. 10.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 10.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 11.
- 5) Procedimentos, pág. 12.
 - 5.1) Tratar Manifestações da Lei de Acesso à Informação (LAI), pág. 12.
 - 5.2) Tratar Recursos da Lei de Acesso à Informação (LAI), pág. 20.
- 6) Disposições Finais, pág. 26.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) Coordenador da CAISA/OUV

- 1) Tratar Recursos da Lei de Acesso à Informação (LAI)

b) Equipe SIC

- 1) Tratar Manifestações da Lei de Acesso à Informação (LAI)
- 2) Tratar Recursos da Lei de Acesso à Informação (LAI)

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

O presente Manual compreende os processos de trabalho adotados para a gestão do atendimento a manifestações amparadas pela Lei de Acesso à Informação (LAI).

O MPR estabelece, no âmbito da Ouvidoria - OUV, os seguintes processos de trabalho:

- a) Tratar Manifestações da Lei de Acesso à Informação (LAI).
- b) Tratar Recursos da Lei de Acesso à Informação (LAI).

1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, art. 31 e alterações posteriores

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (LAI)

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012

Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012

Instrução Normativa nº 70, de 30 de abril de 2013

1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

Os procedimentos contidos neste documento aplicam-se aos servidores integrantes das seguintes áreas organizacionais:

Grupo Organizacional	Descrição
CAISA/OUV - Coordenador	O coordenador da CAISA/OUV e seu substituto em exercício.
CAISA/OUV - Equipe SIC	Equipe responsável pelo tratamento de manifestações da LAI e pelo Serviço de Informações ao Cidadão.

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Ouvidoria - OUV. Em caso de sugestões de revisão, deve-se procurá-la para que sejam iniciadas as providências cabíveis.

As revisões deste MPR serão aprovadas pelo(s) titular(es) da(s) unidade(s) responsável(is) pela execução do(s) processo(s) nele listado(s).

1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

O capítulo 2 apresenta as principais definições utilizadas no âmbito deste MPR, e deve ser visto integralmente antes da leitura de capítulos posteriores.

O capítulo 3 apresenta as competências, os artefatos e os sistemas envolvidos na execução dos processos deste manual, em ordem relativamente cronológica.

O capítulo 4 apresenta os processos de trabalho referenciados neste MPR. Estes processos são publicados em outros manuais que não este, mas cuja leitura é essencial para o entendimento dos processos publicados neste manual. O capítulo 4 expõe em quais manuais são localizados cada um dos processos de trabalho referenciados.

O capítulo 5 apresenta os processos de trabalho. Para encontrar um processo específico, deve-se procurar sua respectiva página no índice contido no início do documento. Os processos estão ordenados em etapas. Cada etapa é contida em uma tabela, que possui em si todas as informações necessárias para sua realização. São elas, respectivamente:

- a) o título da etapa;
- b) a descrição da forma de execução da etapa;
- c) as competências necessárias para a execução da etapa;
- d) os artefatos necessários para a execução da etapa;
- e) os sistemas necessários para a execução da etapa (incluindo, bases de dados em forma de arquivo, se existente);
- f) os documentos e processos administrativos que precisam ser elaborados durante a execução da etapa;
- g) instruções para as próximas etapas; e
- h) as áreas ou grupos organizacionais responsáveis por executar a etapa.

O capítulo 6 apresenta as disposições finais do documento, que trata das ações a serem realizadas em casos não previstos.

Por último, é importante comunicar que este documento foi gerado automaticamente. São recuperados dados sobre as etapas e sua sequência, as definições, os grupos, as áreas organizacionais, os artefatos, as competências, os sistemas, entre outros, para os processos de trabalho aqui apresentados, de forma que alguma mecanicidade na apresentação das informações pode ser percebida. O documento sempre apresenta as informações mais atualizadas de nomes e siglas de grupos, áreas, artefatos, termos, sistemas e suas definições, conforme informação disponível na base de dados, independente da data de assinatura do documento. Informações sobre etapas, seu detalhamento, a sequência entre etapas, responsáveis pelas etapas, artefatos, competências e sistemas associados a etapas, assim como seus nomes e os nomes de seus processos têm suas definições idênticas à da data de assinatura do documento.

2. DEFINIÇÕES

A tabela abaixo apresenta as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimento.

2.1 Sigla

Definição	Significado
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
CGU	Controladoria-Geral da União
CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica
CPF	Cadastro de Pessoas Físicas
LAI	Lei de Acesso à Informação
UDVD	Unidade Diretamente Vinculada à Diretoria

3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Abaixo se encontram as listas dos artefatos, competências, sistemas e documentos administrativos que o executor necessita consultar, preencher, analisar ou elaborar para executar os processos deste MPR. As etapas descritas no capítulo seguinte indicam onde usar cada um deles.

As competências devem ser adquiridas por meio de capacitação ou outros instrumentos e os artefatos se encontram no módulo "Artefatos" do sistema GFT - Gerenciador de Fluxos de Trabalho.

3.1 ARTEFATOS

Nome	Descrição
Guia de Orientação sobre Tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação	Guia da Anac que contém orientações sobre tratamento dos pedidos de acesso à informação amparados pela LAI hospedado na intranet em: https://extranet.anac.gov.br/aanac/ouvidoria/sistemas-de-atendimento/espaco-seams/guia-de-orientacao-sobre-tratamento-dos-pedidos-de-acesso-a-informacao.pdf

3.2 COMPETÊNCIAS

Para que os processos de trabalho contidos neste MPR possam ser realizados com qualidade e efetividade, é importante que as pessoas que venham a executá-los possuam um determinado conjunto de competências. No capítulo 5, as competências específicas que o executor de cada etapa de cada processo de trabalho deve possuir são apresentadas. A seguir, encontra-se uma lista geral das competências contidas em todos os processos de trabalho deste MPR e a indicação de qual área ou grupo organizacional as necessitam:

Competência	Áreas e Grupos
Reclassifica manifestações de acordo com os tipos legais adequados.	CAISA/OUV - Equipe SIC
Trata pedidos de informação e recursos, de forma criteriosa, utilizando as regras da LAI.	CAISA/OUV - Equipe SIC

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
Fala.br	Plataforma integrada de acesso à informação e registro de reclamações, sugestões, elogios, pedidos de informações sobre os serviços ou normativos da ANAC.	https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	https://sei.anac.gov.br/sip/login.php?sigla_orgao_sistema=ANAC&sigla_sistema=SEI

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

Não há documentos ou processos administrativos a serem elaborados neste MPR.

4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS

Procedimentos referenciados são processos de trabalho publicados em outro MPR que têm relação com os processos de trabalho publicados por este manual. Este MPR não possui nenhum processo de trabalho referenciado.

5. PROCEDIMENTOS

Este capítulo apresenta todos os processos de trabalho deste MPR. Para encontrar um processo específico, utilize o índice nas páginas iniciais deste documento. Ao final de cada etapa encontram-se descritas as orientações necessárias à continuidade da execução do processo. O presente MPR também está disponível de forma mais conveniente em versão eletrônica, onde pode(m) ser obtido(s) o(s) artefato(s) e outras informações sobre o processo.

5.1 Tratar Manifestações da Lei de Acesso à Informação (LAI)

Abrange os procedimentos relativos ao recebimento e ao tratamento de pedidos de acesso à informação dos cidadãos, no âmbito do Fala.BR, amparados pela Lei de Acesso à Informação.

O Fala.BR permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal. O cidadão ainda pode entrar com recursos.

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Pedido de Informação recebido", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Pedido de informação recebido via FalaBR ou presencialmente'.

O processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

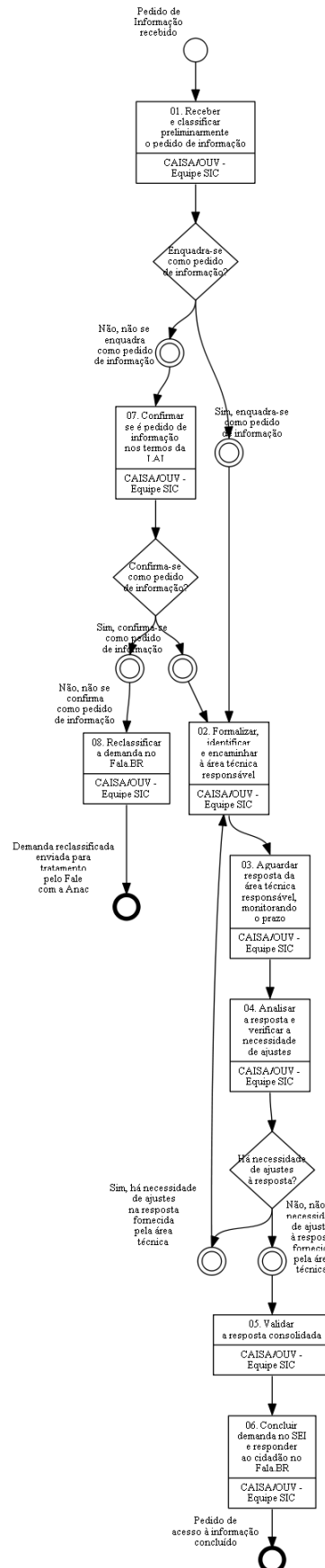
- a) Demanda reclassificada enviada para tratamento pelo Fale com a Anac.
- b) Pedido de acesso à informação concluído.

O grupo envolvido na execução deste processo é: CAISA/OUV - Equipe SIC.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Reclassifica manifestações de acordo com os tipos legais adequados; (2) Trata pedidos de informação e recursos, de forma criteriosa, utilizando as regras da LAI.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Guia de Orientação sobre Tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Receber e classificar preliminarmente o pedido de informação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe SIC.

DETALHAMENTO: A Equipe SIC deve, diariamente, acessar o sistema Fala.BR e identificar as novas manifestações classificadas como “Pedido de Acesso à Informação”.

Para cada pedido recebido:

A. Registrar na planilha de controle:

- nome do usuário
- teor da solicitação
- nº de protocolo Fala.BR
- data de cadastro
- indicação preliminar de tratamento

B. Avaliar se o conteúdo se enquadra como pedido de informação, segundo a Lei nº 12.527/2011 e orientações da CGU.

Não se enquadram como pedido de informação (lista oficial da CGU):

- reclamações
- denúncias
- pedidos genéricos
- pedidos desproporcionais
- pedidos que exijam consolidação ou tratamento de dados não disponível
- consultas interpretativas
- solicitações sobre hipóteses ou cenários fictícios

C. Encaminhar a planilha ao Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso à Informação para validação da classificação preliminar.

1.2. Registro de pedidos recebidos presencialmente

Se o cidadão registrar o pedido presencialmente (balcão):

- A Equipe SIC deve transcrever integralmente o pedido para o Fala.BR.
- Após o registro, é obrigatório encaminhar e-mail contendo o número do protocolo e instruções de acompanhamento.

1.3. Modelo de comunicação ao usuário (com Gov.br)

Assunto: Registro de seu Pedido de Acesso à Informação

Prezado(a) Senhor(a),

Informamos que sua solicitação foi registrada no Fala.BR sob o número 50001.xxxxxx/20xx-xx

Para acompanhar o andamento, acesse <https://falabr.cgu.gov.br> e siga os passos:

- i. Clique em “Entrar”;
- ii. Acesse com sua Conta Gov.br;

iii. Selecione o menu “Minhas Manifestações” para visualizar detalhes, prazos e respostas.

Alternativamente, você pode utilizar a opção “Não possuo cadastro” na página de login para consultar o protocolo mediante o código de acesso recebido em seu e-mail.

Atenciosamente,

Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC
www.anac.gov.br

COMPETÊNCIAS:

- Reclassifica manifestações de acordo com os tipos legais adequados.
- Trata pedidos de informação e recursos, de forma criteriosa, utilizando as regras da LAI.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Orientação sobre Tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Fala.br.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Enquadra-se como pedido de informação?" seja "sim, enquadra-se como pedido de informação", deve-se seguir para a etapa "02. Formalizar, identificar e encaminhar à área técnica responsável". Caso a resposta seja "não, não se enquadra como pedido de informação", deve-se seguir para a etapa "07. Confirmar se é pedido de informação nos termos da LAI".

02. Formalizar, identificar e encaminhar à área técnica responsável

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe SIC.

DETALHAMENTO: Detalhamento:

Abrir processo formal, registrar o pedido de informação e encaminhá-lo à área técnica competente.

Atividades:

A. Criar processo no SEI:

Tipo: Acesso à Informação: Demanda do e-SIC.

Conteúdo: transcrever integralmente o pedido.

B. Identificar a área técnica responsável, conforme Regimento Interno e matriz de competências.

C. Encaminhar o processo via SEI para a unidade competente.

D. Controlar prazos:

- Acompanhar resposta inicial (10 dias) conforme IN 70/2013 (art. 14).
- Registrar prorrogações.
- Enviar lembretes quando necessário.

E. Atualizar planilha de controle com datas, prazos e status.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Aguardar resposta da área técnica responsável, monitorando o prazo".

03. Aguardar resposta da área técnica responsável, monitorando o prazo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe SIC.

DETALHAMENTO: Aguardar retorno da área competente, garantindo que prazos e controles permaneçam atualizados.

Atividades

- Monitorar diariamente o processo SEI.
- Registrar eventuais solicitações de prorrogação no controle interno.
- Manter contato com a área técnica quando necessário.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Analisar a resposta e verificar a necessidade de ajustes".

04. Analisar a resposta e verificar a necessidade de ajustes

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe SIC.

DETALHAMENTO: Detalhamento:

Garantir a qualidade e compatibilidade da resposta com as exigências da LAI e com padrões de comunicação da ANAC.

Atividades:

- A. Analisar aspectos formais:
- clareza e linguagem cidadã;
 - norma culta;
 - coerência entre pergunta e resposta;
 - funcionamento de links;
 - correspondência de normativos citados.
- B. Ajustar pequenos erros formais diretamente, se possível.
- C. Verificar mérito da resposta:
- atende integralmente ao escopo do pedido?
 - há excesso de informação?
 - há omissões?
- D. Se necessário, devolver à área técnica para complementação ou correção.
- E. Modelo padronizado:
- Abertura e fechamento institucional devem seguir o padrão:

“Prezado(a) Senhor(a) ...,

Em referência a demanda apresentada informamos que (...)

Por fim, salientamos que manifestações relacionadas a esta demanda deverão ser encaminhadas até 10 dias, sendo apreciadas em 1ª instância pelo chefe da unidade organizacional e em 2ª instância pelo dirigente máximo da Agência ou autoridade por ele designada.

Atenciosamente,

Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC.

www.anac.gov.br”

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Orientação sobre Tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de ajustes à resposta?" seja "não, não há necessidade de ajustes à resposta fornecida pela área técnica", deve-se seguir para a etapa "05. Validar a resposta consolidada". Caso a resposta seja "sim, há necessidade de ajustes na resposta fornecida pela área técnica", deve-se seguir para a etapa "02. Formalizar, identificar e encaminhar à área técnica responsável".

05. Validar a resposta consolidada

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe SIC.

DETALHAMENTO: O Líder da Equipe SIC deve realizar validação final da resposta antes do envio ao cidadão.

Atividades:

- Revisar texto consolidado pela Equipe SIC.
- Comparar com a resposta original da área técnica.
- Realizar ajustes formais e de linguagem cidadã.
- Validar padronização e adequação legal.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Orientação sobre Tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Concluir demanda no SEI e responder ao cidadão no Fala.BR".

06. Concluir demanda no SEI e responder ao cidadão no Fala.BR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe SIC.

DETALHAMENTO: Registrar no sistema oficial, encaminhar a resposta final ao usuário e finalizar o atendimento.

Atividades:

A. Transcrever a resposta final no Fala.BR.

B. Classificar assunto conforme Manual do e-SIC (Fala.BR)

(material oficial disponível em <https://wiki.cgu.gov.br> – Manual do Fala.BR).

C. Concluir o pedido no sistema — o Fala.BR envia notificação automática ao usuário.

D. Inserir cópia da resposta e do protocolo no SEI.
E. Atualizar a planilha interna de controle.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Orientação sobre Tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Fala.br, SEI.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

07. Confirmar se é pedido de informação nos termos da LAI
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe SIC.
DETALHAMENTO: A Equipe SIC deve confirmar de forma criteriosa, se a manifestação realmente é um pedido de acesso à informação, evitando tratamentos incorretos no sistema. A. Revisar a manifestação registrada no Fala.BR. B. Confirmar se atende aos critérios da Lei nº 12.527/2011. C. Validar se o pedido: • solicita informação existente; • é claro e específico; • não exige interpretação normativa; • não solicita produção de dados inexistentes; • não se trata de reclamação, denúncia, elogio, sugestão ou solicitação comum.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Orientação sobre Tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Confirma-se como pedido de informação?" seja "não, não se confirma como pedido de informação", deve-se seguir para a etapa "08. Reclassificar a demanda no Fala.BR". Caso a resposta seja "sim, confirma-se como pedido de informação", deve-se seguir para a etapa "02. Formalizar, identificar e encaminhar à área técnica responsável".

08. Reclassificar a demanda no Fala.BR
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe SIC.
DETALHAMENTO: Ajustar a classificação da manifestação quando não se enquadrar como pedido de acesso à informação. Atividades: No Fala.BR, alterar o tipo de manifestação para uma das categorias: • Solicitação • Reclamação • Denúncia • Elogio • Sugestão
Nota: A reclassificação finaliza o procedimento da LAI para a demanda.
COMPETÊNCIAS: - Reclassifica manifestações de acordo com os tipos legais adequados. - Trata pedidos de informação e recursos, de forma criteriosa, utilizando as regras da LAI.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Orientação sobre Tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Tratar Recursos da Lei de Acesso à Informação (LAI)

Compreende os procedimentos de recebimento e tratamento de recursos da Lei de Acesso à Informação.

No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, a LAI garante ao interessado a possibilidade de interpor recurso contra a decisão.

O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada.

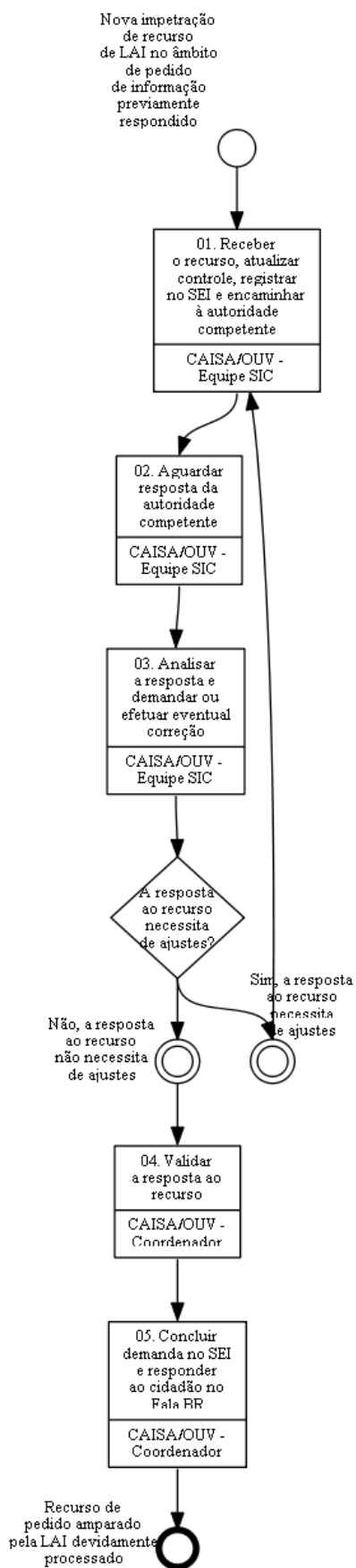
O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Nova impetração de recurso de LAI no âmbito de pedido de informação previamente respondido", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Recurso de pedido amparado pela LAI devidamente processado".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: CAISA/OUV - Coordenador, CAISA/OUV - Equipe SIC.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Trata pedidos de informação e recursos, de forma criteriosa, utilizando as regras da LAI.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Guia de Orientação sobre Tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Receber o recurso, atualizar controle, registrar no SEI e encaminhar à autoridade competente**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** Equipe SIC.**DETALHAMENTO:** Identificar a chegada de recursos no Fala.BR, registrar o fluxo interno, abrir tramitação no SEI e encaminhar para a autoridade competente (1ª ou 2ª instância).**Atividades:**

- A. Consultar diariamente o Fala.BR para verificar novos recursos interpostos pelo usuário.
- B. Registrar o recurso na planilha de controle interna, incluindo:
- nº do protocolo;
 - tipo de recurso (1ª ou 2ª instância);
 - data de entrada;
 - prazo máximo para resposta;
 - unidade/autoridade responsável;
 - status.
- C. Inserir o formulário de recurso no processo SEI correspondente ao pedido original.
- D. Encaminhar o processo à autoridade competente, conforme instância:
- Recurso de 1ª instância: encaminhar ao chefe da UDVD que respondeu ao pedido inicial.
 - Recurso de 2ª instância: encaminhar ao Diretor-Presidente (DIR-P).
- E. Monitorar prazos, especialmente o limite de 4 dias previsto no art. 31, §2º, da IN 70/2013.
- F. Realizar lembretes à área responsável, quando necessário:
- envio de e-mail 1 dia antes do término;
 - contato telefônico no último dia do prazo, se persistir a pendência.
- G. Caso esta etapa esteja acontecendo por necessidade de ajustes, informar os ajustes necessários com clareza e reencaminhar à(s) área(s) competente(s).

COMPETÊNCIAS:

- Trata pedidos de informação e recursos, de forma criteriosa, utilizando as regras da LAI.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Orientação sobre Tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação.**SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:** SEI, Fala.br.**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "02. Aguardar resposta da autoridade competente".

02. Aguardar resposta da autoridade competente

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe SIC.

DETALHAMENTO: Acompanhar o andamento do recurso até que a autoridade competente envie resposta formal no SEI.

Atividades

- Monitorar diariamente o processo no SEI.
- Verificar na planilha interna o prazo máximo para resposta.
- Reiterar a necessidade de manifestação da autoridade quando houver risco de atraso.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Analisar a resposta e demandar ou efetuar eventual correção".

03. Analisar a resposta e demandar ou efetuar eventual correção

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe SIC.

DETALHAMENTO: Garantir que a resposta ao recurso esteja clara, adequada, formalmente correta e alinhada aos padrões comunicacionais da ANAC.

Atividades:

a) Análise formal

A Equipe SIC deve verificar:

- correção gramatical;
- linguagem cidadã;
- coerência entre recurso e resposta;
- funcionamento de links;
- consistência dos normativos citados.

b) Ajustes pequenos

Erros formais simples podem ser corrigidos diretamente pela Equipe SIC.

c) Devolução para correção

Se houver inadequações de conteúdo ou necessidade de complementação, o processo deve ser devolvido à autoridade responsável (1ª ou 2ª instância).

d) Aplicar modelos padronizados de resposta

Utilizar os textos institucionais conforme instância:

Recurso de 1ª instância — Modelo

"Prezado(a) Senhor(a),

Em referência ao recurso apresentado, informamos que (...)

Por fim, salientamos que manifestações relacionadas a esta demanda deverão ser apresentadas em até 10 dias e serão apreciadas em 2ª instância pelo dirigente máximo da Agência ou autoridade por ele designada.

Atenciosamente,

Superintendente (...) Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC www.anac.gov.br” Recurso de 2ª instância — Modelo “Prezado(a) Senhor(a), Em referência ao recurso apresentado, informo que (...) Atenciosamente, Diretor-Presidente Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC www.anac.gov.br”
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Orientação sobre Tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A resposta ao recurso necessita de ajustes?" seja "não, a resposta ao recurso não necessita de ajustes", deve-se seguir para a etapa "04. Validar a resposta ao recurso". Caso a resposta seja "sim, a resposta ao recurso necessita de ajustes", deve-se seguir para a etapa "01. Receber o recurso, atualizar controle, registrar no SEI e encaminhar à autoridade competente".

04. Validar a resposta ao recurso
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador da CAISA/OUV.
DETALHAMENTO: O Coordenador da Equipe de Atendimento e Acesso à Informação deve garantir a revisão final e aprovação institucional da resposta ao recurso.
Atividades: • Revisar o texto final preparado pela Equipe SIC. • Confrontar com a resposta original da autoridade competente. • Ajustar aspectos formais, mantendo linguagem cidadã. • Validar a conformidade do texto com a LAI e com padrões de atendimento institucional.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Orientação sobre Tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Concluir demanda no SEI e responder ao cidadão no Fala.BR".

05. Concluir demanda no SEI e responder ao cidadão no Fala.BR
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador da CAISA/OUV.
DETALHAMENTO: Registrar a decisão, responder ao usuário e finalizar o processo administrativo.
Atividades

A. Transcrever a resposta final no Fala.BR (o sistema notificará automaticamente o cidadão).	
B. Classificar o assunto conforme o Manual do e-SIC.	
C. Anexar ao SEI: • cópia da resposta enviada; • comprovante de conclusão no Fala.BR.	
D. Encerrar o processo no SEI.	
E. Atualizar planilha interna de controle, registrando o encerramento.	
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Orientação sobre Tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação.	
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Fala.br, SEI.	
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.	

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

Em caso de identificação de erros e omissões neste manual pelo executor do processo, a OUV deve ser contatada. Cópias eletrônicas deste manual, do fluxo e dos artefatos usados podem ser encontradas em sistema.