

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 17/10/2025 | Edição: 199 | Seção: 1 | Página: 15

Órgão: Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania/Gabinete da Ministra

PORTARIA Nº 1.801, DE 16 DE OUTUBRO DE 2025

Institui o Serviço de Informações ao Cidadão do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

A MINISTRA DE ESTADO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 87, parágrafo único, incisos I e II, da Constituição, e tendo em vista o disposto no art. 9º, inciso I, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, resolve:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica instituído o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania - MDHC, em atendimento ao disposto no inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 2º O SIC do MDHC será coordenado pela Coordenação de Transparência e Acesso à Informação, vinculada à Assessoria Especial de Controle Interno.

§ 1º A Coordenação de Transparência e Acesso à Informação é a unidade responsável por gerir as manifestações do módulo de Acesso à Informação na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, no âmbito deste Ministério.

§ 2º O SIC funcionará em unidade física, aberta ao público, de fácil acesso, com mecanismos de acessibilidade para as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Art. 3º Para o cumprimento das determinações desta Portaria, consideram-se pedidos 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 de 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 pedidos elencados nos incisos I a IV deste artigo.

§ 1º Os pedidos de acesso à informação realizados com base na Lei nº 12.527, de 2011, apresentados ao MDHC devem ser registrados no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR e processados internamente, por meio do Sistema Eletrônico de Informações deste Ministério.

§2º Deverão ser registrados no Protocolo do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania os documentos e as solicitações que não atendam à classificação disposta nos incisos I a V do caput deste artigo.

Art. 4º Para fins desta Portaria, consideram-se:

I - Unidades Organizacionais:

a) o Gabinete Ministerial; e

b) a Secretaria-Executiva;

II - Unidades Organizacionais Específicas: as Secretarias Nacionais;

III - Unidades Especiais:



- a) as Assessorias Especiais;
- b) a Corregedoria;
- c) a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos; e
- d) a Consultoria Jurídica;

IV - Autoridade de Monitoramento: o chefe da Assessoria Especial de Controle Interno;

V - Pessoa Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais: pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 5º Compete ao SIC assegurar o atendimento aos pedidos de acesso à informação previstos no art. 3º, de modo a:

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

II - acompanhar e informar ao cidadão sobre o tratamento dos pedidos previstos no § 2º do art. 3º;

III - redirecionar a demanda quando verificar que não compete ao MDHC fornecer as informações solicitadas;

IV - informar ao público as formas de pedidos de acesso à informação;

V - receber a demanda e, na impossibilidade de fornecimento imediato da informação, encaminhá-la pelo Sistema Eletrônico de Informações - SEI às Unidades Organizacionais para atendimento do requerimento;

VI - informar à pessoa solicitante a necessidade de dilação de prazo para a resposta, quando solicitada, mediante justificativa prévia da Unidade responsável;

VII - informar às pessoas o seu direito de recurso em casos de negativa ou ausência de resposta;

VIII - analisar a conformidade da resposta à linguagem cidadã e aos aspectos da Lei de Acesso à Informação e à Lei Geral de Proteção de Dados, com apoio da Coordenação de Proteção de Dados Pessoais do Ministério, podendo realizar ajustes ou solicitar retificação à Unidade Organizacional;

IX - atuar de forma coordenada com a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos do MDHC quanto às práticas e aos controles que visam à segurança das informações e às comunicações do órgão;

X - atuar de forma coordenada com a pessoa Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais do MDHC quanto às práticas e aos controles que visam à proteção dos dados pessoais quando identificados nas informações e comunicações do órgão; e

XI - propor e promover comunicações e capacitações com objetivo de aprimorar os serviços relacionados à prestação de informações à sociedade e de uniformizar os processos internos.

§ 1º A informação com disponibilidade imediata é aquela já publicada no sítio eletrônico do MDHC ou cuja resposta já tenha sido produzida e validada pelas Unidades Organizacionais.

§2º Caso não seja possível a disponibilização imediata da informação, o SIC deverá enviar o requerimento às Unidades Organizacionais, estabelecendo prazo para resposta, que não poderá ser superior a 20 (vinte) dias corridos.

Art. 6º Todas as Unidades do MDHC deverão zelar pela utilização de linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões, tecnicismos e estrangeirismos e, ainda, se for o caso, prezar para que as respostas contenham:



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 se 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 MDHC não possuir a informação; e

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

§ 1º Caso o SIC identifique a necessidade de retificação da resposta, com alteração de mérito no texto recebido, encaminhará à Unidade Organizacional competente para aprovação.

§ 2º É competência do SIC e de todas as Unidades do MDHC assegurar a proteção da informação sigilosa e pessoal, bem como proceder com a sua ocultação, de modo que a primariedade da informação seja garantida.

Art. 7º Compete à Coordenação de Transparência e Acesso à Informação:

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

II - controlar os prazos estabelecidos para resposta;

III - sugerir melhorias de resposta;

IV - prestar informações para subsidiar eventuais respostas que recaiam sobre decisões na sua área de atuação; e

V - elaborar, anualmente, o relatório gerencial da Coordenação.

Art. 8º Compete às Unidades Organizacionais:

I - receber o pedido e elaborar a resposta ao cidadão, quando não for possível a disponibilidade imediata da informação;

II - redirecionar o pedido às Unidades Específicas e Especiais, quando necessário, estabelecendo prazo para o fornecimento de subsídios à elaboração da resposta;

III - consolidar as respostas aos pedidos de acesso à informação que envolvam mais de uma Unidade Organizacional Específica ou Especial;

IV - devolver o processo ao SIC, em até 1 (um) dia útil, quando não for de competência da sua Unidade Organizacional, se possível, indicando a Unidade, órgão ou a entidade competente;

V - manter canais de comunicação com as demais Unidades, inclusive as Unidades Organizacionais Específicas e as Unidades Especiais;

VI - controlar e atender aos prazos estabelecidos para resposta;

VII - avaliar e, sendo o caso, sugerir melhorias de resposta às Unidades Organizacionais Específicas e Unidades Especiais;

VIII - respeitar o prazo estabelecido e seguir as orientações da Coordenação de Transparência e Acesso à Informação; e

IX - enviar ao SIC os pedidos de dilação do prazo de resposta, devidamente fundamentados.

§ 1º Compete ao Gabinete Ministerial supervisionar, orientar, consolidar as respostas aos pedidos de acesso à informação redistribuídos às Unidades Especiais, bem como promover a articulação com os titulares dessas Unidades, com o apoio operacional do Serviço de Informações ao Cidadão, quando necessário.

§ 2º Compete à Secretaria-Executiva supervisionar, orientar, consolidar as respostas aos pedidos de acesso à informação redistribuídos às Unidades Organizacionais Específicas, bem como promover a articulação com os titulares destas Unidades, com o apoio operacional do Serviço de Informações ao Cidadão, quando necessário.



§ 3º Compete também à Secretaria-Executiva a consolidação das respostas aos pedidos de acesso à informação que envolvam, na mesma solicitação, subsídios das Unidades Organizacionais Específicas e Unidades Especiais.

Art. 9º Compete às Unidades Organizacionais Específicas e Especiais:

I - adotar todos os procedimentos no âmbito de sua Unidade para atendimento tempestivo ao pedido, assegurando a confiabilidade das informações;

II - prestar informações para subsidiar eventuais respostas a recursos que recaiam sobre decisões na sua área de atuação;

III - apresentar justificativas para pedidos de dilação de prazos, quando necessário; e

IV - articular junto à pessoa Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais para receber orientações e apoio no tratamento de dados pessoais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709, de 2018.

Art. 10. Compete à pessoa Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais orientar o SIC, as Unidades Organizacionais, Unidades Organizacionais Específicas e Unidades Especiais deste Ministério, a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais, nos termos do art. 41, § 2º, inciso III da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709, de 2018.

CAPÍTULO III

DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Art. 11. O atendimento e a orientação à pessoa solicitante de acesso à informação poderão ser feitos por meio eletrônico, postal, telefônico ou na sede do MDHC.

Parágrafo único. O horário de atendimento externo do SIC será de 9h às 13h e de 14h às 17h.

Art. 12. Apresentado o pedido de acesso à informação pelos canais de comunicação estabelecidos por esta Portaria, o SIC deverá proceder à verificação preliminar de sua conformidade com os requisitos estabelecidos na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e com os 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 ao SIC adequar o pedido 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.

§ 3º Os pedidos 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 pela própria pessoa solicitante e, quando não for possível, pela equipe do SIC.

§ 4º Caberá às Unidades que receberem pedidos de acesso à informação, por via de correio eletrônico ou protocolo físico, o encaminhamento imediato ao SIC, para fins de registro no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR e prosseguimento dos trâmites internos.

Art. 13. Efetuado o registro do pedido no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR, a pessoa solicitante será informada, por meio do canal de comunicação indicado, do número de protocolo para acompanhamento e do prazo para a resposta.

§ 1º A contagem do prazo para resposta do pedido de acesso à informação inicia na data de seu cadastramento no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR, salvo se o pedido for recebido em dia não útil ou após às 19 (dezenove) horas do dia útil, ocasião em que o prazo será contado a partir do primeiro dia útil subsequente.

§ 2º O cadastramento do pedido de acesso no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR e o encaminhamento à Unidade Organizacional responsável deverá ocorrer tempestivamente, que encaminhará, na sequência, o pedido às Unidades Organizacionais Específicas e/ou às Unidades Especiais, de acordo com a temática a ser abordada, estabelecendo o prazo de cumprimento.



§ 3º O SIC enviará notificação de descumprimento do prazo à Unidade Organizacional responsável se a resposta não for enviada no prazo estabelecido.

§ 4º Não sendo possível atender ao pedido no prazo, a Unidade Organizacional deverá, com a devida antecedência, informar ao SIC a necessidade de prorrogação do prazo por até 10 (dez) dias, com justificativa expressa e embasada, nos termos do inciso V do art. 15 do Decreto nº 7.724, de 2012, cujas informações deverão ser apresentadas à pessoa solicitante.

§ 5º Caso a resposta não seja encaminhada pela Unidade Organizacional até um dia útil antes do prazo de vencimento do pedido, estabelecido no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR, o SIC prorrogará, de ofício, o prazo de resposta e solicitará justificativa da Unidade.

§ 6º O SIC comunicará à autoridade máxima da Unidade Organizacional responsável e à autoridade de monitoramento o não cumprimento dos prazos previstos na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 14. 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, apresentando os impactos negativos nas demais atividades do órgão e o modo pelo qual a própria pessoa solicitante possa localizar as informações, se possível;

III - quando tratar de pedido considerado desarrazoado, apresentar fundamentação quanto à desconformidade com o interesse público, a segurança pública, a celeridade ou a economicidade da administração pública; e

IV - quando tratar de pedido considerado de trabalho adicional de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou quando tratar de serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade, ser justificadas, nos termos da legislação pertinente, na ausência de competência, indicando, sempre que possível, o local onde se encontram as informações necessárias para que o própria pessoa solicitante realize interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

Parágrafo único. A negativa de acesso à informação baseada na hipótese de documento preparatório deverá ser fundamentada na frustração da finalidade pública do processo ou na disseminação de expectativas equivocadas à população, com prejuízo ao interesse público.

Art. 15. Os pedidos de desclassificação e de reclassificação de informações serão recebidos por meio de formulário, inseridos no sistema e, após, enviados à Autoridade Classificadora do MDHC, para fins de tratamento.

CAPÍTULO IV

DOS RECURSOS

Art. 16. No caso de indeferimento de acesso às informações, insatisfação da pessoa solicitante ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, a pessoa solicitante poderá interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias, a contar da ciência da decisão.

Art. 17. Os recursos interpostos serão tramitados no processo eletrônico do pedido inicial de acesso à informação.

Parágrafo Único. Compete ao SIC tramitar o recurso pelo Sistema Eletrônico de Informações - SEI às Unidades Organizacionais responsáveis para tratamento da informação.

Art. 18. Indeferido o recurso ou não atendido no prazo estipulado para resposta, a pessoa solicitante poderá interpor segundo recurso, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da ciência da resposta ou do transcurso de prazo.

Parágrafo único. A possibilidade de recurso à autoridade máxima e o prazo para tanto deverão constar na resposta do primeiro recurso.



Art. 19. O SIC atuará de forma integrada com as demais Unidades do MDHC, a fim de zelar pelos entendimentos firmados no exercício das competências de órgão recursal da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Poder Executivo federal.

CAPÍTULO V

PROCEDIMENTOS ESPECIAIS DE CONCESSÃO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Art. 20. Quando for necessária a entrega pessoal de informações à pessoa solicitante ou nos casos em que tal conduta for requerida, o SIC entrará em contato com a pessoa solicitante para agendar data e hora para a disponibilização ou para determinar o meio de envio da informação.

Parágrafo único. Não comparecendo a pessoa solicitante na data pré-agendada ou finalizando o prazo concedido para retirada da resposta, o SIC deverá arquivar o pedido, com registro da motivação do arquivamento e da comunicação ao cidadão, quando possível.

Art. 21. 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, as Unidades Organizacionais Específicas e/ou as Unidades Especiais deverão indicar em sua resposta a data certa ou data limite, o local e o modo para que a pessoa interessada realize consulta presencial, efetue reprodução, copie ou obtenha certidão relativa à informação solicitada, ficando essa Unidade responsável pelo atendimento da pessoa solicitante.

§ 1º 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.

§ 2º Na impossibilidade de obtenção de cópias, a pessoa solicitante poderá requerer que, às suas expensas e sob supervisão de servidor(a) público(a), a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original.

Art. 22. O acesso às informações pessoais sensíveis será assegurado nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709, de 2018, e nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 23. A entrega de informação pessoal para terceiro, nos casos de dispensa de consentimento do seu titular previstos em lei, é condicionada à assinatura do termo de responsabilidade.

Art. 24. A busca e o fornecimento da informação são gratuitos, ressalvada a cobrança do valor referente ao custo dos serviços e dos materiais utilizados, tais como reprodução de documentos, mídias digitais e postagem.

§ 1º Quando o fornecimento da informação implicar reprodução de documentos, o órgão ou entidade, observado o prazo de resposta ao pedido, disponibilizará ao requerente Guia de Recolhimento da União - GRU ou documento equivalente, para pagamento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados.

§ 2º Está isento de ressarcir os custos dos serviços e dos materiais utilizados aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

CAPÍTULO VI

DO MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

Art. 25. Cabe à Coordenação de Transparência e Acesso à Informação:

I - apresentar relatórios periódicos e 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;

III - orientar às demais Unidades do MDHC no que se refere ao cumprimento desta Portaria e das diretrizes contidas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e em normas complementares;



IV - fornecer instrumentos de visualização do desempenho de cada Unidade do MDHC em que constem prazos, decisões, quantitativos de pedidos e recursos, no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR com as respostas recebidas; e

V - monitorar as atividades relativas ao cumprimento desta Portaria e das diretrizes contidas nas normas que regulam o acesso.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 26. Os procedimentos adicionais internos de análise e de tramitação dos pedidos de informação serão estabelecidos pela Coordenação de Transparência e Acesso à Informação da Assessoria Especial de Controle Interno, em conjunto com o Gabinete Ministerial e a Secretaria-Executiva.

Art. 27. Fica revogada a Portaria nº 803, de 28 de dezembro de 2023, publicada no Diário Oficial da União em 3 de janeiro de 2024.

Art. 28. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

MACAÉ EVARISTO

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.

