



**MINISTÉRIO DO TURISMO
GABINETE DO MINISTRO**

Esplanada dos Ministérios, Bloco U, 2º/3º andar - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70065-900
Telefone: - www.turismo.gov.br

PORTARIA MTUR Nº 15, DE 11 DE MARÇO DE 2022

Institui o Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito do Ministério do Turismo – SIC/MTur, estabelece fluxos processuais e designa a Autoridade de Monitoramento nos termos do inciso I do art. 9º e do art. 40 da [Lei 12.527, de 18 de novembro 2011](#), respectivamente, e dá outras providências.

O MINISTRO DE ESTADO DO TURISMO, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 87, parágrafo único, inciso II, da Constituição, considerando o disposto na [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#) e no [Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012](#), resolve:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica instituído o Serviço de Informação ao Cidadão do Ministério do Turismo - SIC/MTur, em atendimento ao disposto no art. 9º da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#).

Parágrafo único. O SIC/MTur será instalado em unidade física para atendimento ao público, com identificação visual, em local de fácil acesso, e adaptada para atender as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, nos termos do art. 10 do [Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012](#) e do art. 11 da [Lei nº 10.098, de 19 de dezembro 2000](#).

Art. 2º O SIC/MTur será composto por:

- I - Ouvidoria/MTur, que o coordenará;
- II - unidades organizacionais;
- III - unidades técnicas; e
- IV - unidades colegiadas.

Parágrafo único. O SIC/MTur se subordina administrativamente ao Gabinete do Ministro de Estado do Turismo e tecnicamente à Autoridade de Monitoramento.

Art. 3º Para fins desta Portaria consideram-se:

- I - unidades organizacionais - Gabinete do Ministro, Assessorias Especiais, Consultoria Jurídica, Secretaria Executiva, Secretaria Especial de Cultura e Secretarias Nacionais;
- II - unidades técnicas - departamentos, subsecretarias e coordenações-Gerais;
- III - dirigente da unidade - autoridade máxima da unidade, correspondente a, no mínimo, Secretário ou equivalente;
- IV - unidade colegiada - colegiados vinculados ao Ministério do Turismo;

V - Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI - colegiado, no âmbito da administração pública federal presidido pelo Ministro Chefe da Casa Civil, instituído para decidir sobre o tratamento e a classificação de informações sigilosas;

VI - Autoridade Classificadora - autoridade competente para classificação da informação, conforme dispõe o art. 30 do [Decreto nº 7.724, de 2012](#); e

VII - ponto focal - servidor responsável pelo processamento dos requerimentos de acesso à informação, no âmbito da unidade organizacional.

Parágrafo único. Os servidores ponto focais serão designados pelos dirigentes máximos das unidades administrativas em que estão lotados, e a comunicação das designações deverão seguir por meio de ofício endereçado à Ouvidoria/MTur, assinado pelo dirigente máximo da respectiva unidade, em até dez dias contados do início da vigência desta Portaria.

Art. 4º São objetivos do SIC/MTur:

I - atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;

II - informar sobre a tramitação de documentos nas unidades; e

III - receber e registrar pedidos de acesso à informação.

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 5º Compete ao SIC/MTur com base na [Lei nº 12.527, de 2011](#) e no [Decreto nº 7.724, de 2012](#):

I - atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;

II - receber os requerimentos de acesso à informação, e, caso a informação se encontre em transparência ativa, fornecê-la prontamente ao requerente;

III - encaminhar os requerimentos à unidade organizacional responsável pelo fornecimento da informação, quando couber;

IV - monitorar o tratamento dispensado aos requerimentos de acesso à informação, conforme procedimentos estabelecidos na [Lei nº 12.527, de 2011](#);

V - controlar os prazos de atendimento estipulados na [Lei nº 12.527, de 2011](#) e no [Decreto nº 7.724, de 2012](#);

VI - receber a resposta da unidade organizacional e encaminhá-la ao requerente;

VII - informar ao requerente sobre a possibilidade e prazo de recurso;

VIII - informar ao requerente sobre necessidade de dilação de prazo para a resposta, quando necessária;

IX - orientar as unidades organizacionais quanto à aplicação dos dispositivos da [Lei nº 12.527, de 2011](#) e do [Decreto nº 7.724, de 2012](#) nas respostas aos requerimentos de acesso à informação;

X - promover a interlocução com os pontos focais das unidades organizacionais;

XI - propor às unidades organizacionais melhorias das informações em transparência ativa, bem como orientar na elaboração de respostas padrão para solicitações recorrentes;

XII - elaborar, anualmente, relatório estatístico com a quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos, atendidos, indeferidos e informações estatísticas dos requerentes; e

XIII - atuar de acordo com as orientações da Controladoria-Geral da União – CGU, aderente aos normativos aplicáveis as práticas e controles que visem a promoção da transparência e o fomento a participação social, no âmbito do Ministério do Turismo.

Parágrafo único. A transparência ativa se refere ao acesso àquelas informações tornadas públicas pelo sítio eletrônico do Ministério do Turismo ou por meio de requerimento atendido anteriormente.

Art. 6º O SIC/MTur deverá resguardar a qualidade das respostas, que deverão ser redigidas de forma clara e com o emprego de linguagem de fácil compreensão.

Parágrafo único. Quando o assunto do requerimento de informação envolver duas ou mais unidades do Ministério, o SIC/MTur será responsável por consolidar as respostas para que as unidades providenciem a assinatura em conjunto.

Art. 7º Quando o fornecimento da informação implicar em reprodução de documentos caberá à unidade responsável, observado o prazo de resposta ao pedido inicial, disponibilizar ao requerente a Guia de Recolhimento da União - GRU ou documento equivalente, para pagamento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados.

§ 1º A reprodução de documentos ocorrerá no prazo de dez dias, contado da comprovação do pagamento pelo requerente ou da entrega de declaração de pobreza por ele firmada, nos termos da [Lei nº 7.115, de 1983](#), ressalvadas hipóteses justificadas em que, devido ao volume ou ao estado dos documentos, a reprodução demande prazo superior.

§ 2º A comprovação do pagamento das despesas por meio de GRU deverá ser encaminhada ao SIC/MTur por meio de correio eletrônico, correspondência física ou entrega de forma presencial na unidade física do SIC/MTur.

§ 3º Após o recebimento da comprovação de pagamento da GRU, o SIC/MTur comunicará à unidade organizacional responsável pelo documento que deverá, no prazo de até dez dias, disponibilizar sua cópia para que o SIC/MTur a encaminhe ao solicitante, por meio de correspondência física ou retirada presencial, conforme opção informada no requerimento do pedido de acesso ao documento.

Art. 8º Compete aos pontos focais designados na forma do parágrafo único do art. 3º, dentre outras atribuições que se fizerem necessárias:

I - receber os requerimentos de acesso à informação pelo sistema de tramitação interna e redirecionar para unidade técnica responsável, quando necessário;

II - restituir tempestivamente ao SIC/MTur os requerimentos encaminhados de forma equivocada, informando, quando possível, a unidade competente pelo assunto;

III - gerenciar os pedidos relativos à sua unidade organizacional, prezando pelo cumprimento dos prazos e pela qualidade das respostas;

IV - analisar as respostas elaboradas pela unidade técnica, orientando, quando for o caso, quanto a necessidade de adequação à [Lei nº 12.527, de 2011](#);

V - orientar, no âmbito de sua unidade, caso a resposta ao requerimento contenha informação pessoal ou sensível que mereça proteção, nos termos do art. 31 da [Lei nº 12.527, de 2011](#);

VI - submeter ao SIC/MTur os pedidos de dilação do prazo de resposta, respeitando o prazo inicial estabelecido nesta Portaria;

VII - analisar as respostas e aprová-las com o dirigente máximo da unidade; e

VIII - receber os recursos em 1ª instância, adotar providências internas a fim de contribuir com a elaboração da resposta e submeter ao dirigente da unidade organizacional para assinatura, respeitando os prazos estabelecidos; e

IX - devolver os pedidos ao SIC/MTur, dentro dos prazos internos estipulados por esta Portaria.

Art. 9º Compete às chefias das unidades técnicas referidas no inciso II do art. 3º desta Portaria:

I - adotar todos os procedimentos no âmbito de sua unidade para atendimento tempestivo ao requerimento de informação, observando o prazo e orientando a execução do levantamento da informação;

II - prestar informações para subsidiar eventuais respostas a recursos que recaiam sobre decisões na sua unidade administrativa;

III - realizar, quando necessário, o tratamento das informações pessoais sensíveis, de forma a atender ao disposto no art. 31 da [Lei nº 12.527, de 2011](#);

IV - apresentar justificativas para o não cumprimento dos prazos ou para pedidos de dilação destes, quando necessário;

V - assinar as respostas dos pedidos de informação direcionados à sua unidade;

VI - consultar o posicionamento do Ministro ou do dirigente máximo da unidade a qual esteja vinculado, na elaboração de resposta aos requerimentos;

VII - apresentar esclarecimentos necessários à Autoridade de Monitoramento, designada nos termos do art. 40 da [Lei nº 12.527, de 2011](#), quando forem requisitados nos casos de reclamação contra omissão; e

VIII - prestar esclarecimentos adicionais à CGU e à CMRI, quando necessário.

Art. 10. Compete aos dirigentes responsáveis pelas unidades administrativas referidas no inciso I do art. 3º desta Portaria:

I - analisar, decidir e assinar os recursos de primeira instância relativos à sua unidade; e

II - fornecer informações e esclarecimentos de assuntos de competência da unidade ao Gabinete do Ministro para produção das respostas aos recursos de segunda instância.

CAPÍTULO III

DOS REQUERIMENTOS, DOS PRAZOS E DOS RECURSOS

Seção I

Da apresentação dos requerimentos pelo cidadão

Art. 11. Os requerimentos de acesso à informação serão recebidos:

I - preferencialmente, por meio da Plataforma Fala.Br de Ouvidoria e Acesso à Informação, disponibilizada pela CGU;

II - por correspondência física e eletrônica; e

III - presencialmente, por meio de comparecimento do interessado às dependências do SIC/MTur.

§ 1º O horário de atendimento presencial do SIC/MTur será divulgado no sítio eletrônico do Ministério do Turismo

§ 2º Apresentado o pedido de acesso à informação pelos canais de comunicação estabelecidos por esta Portaria, o SIC/MTur 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.

§ 3º Todos os requerimentos de acesso à informação realizados com base na [Lei nº 12.527, de 2011](#), apresentados aos demais órgãos do Ministério do Turismo deverão, obrigatoriamente, ser registrados no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR.

§ 4º Caberá às unidades que recebam requerimentos de acesso à informação por via de correio eletrônico ou protocolo físico o seu encaminhamento imediato ao SIC/MTur, para fins de registro no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR e adoção de medidas que assegurem o atendimento ao disposto no art. 12 do [Decreto nº 7.724, de 2012](#).

§ 5º Os requerimentos apresentados por e-mail deverão ser direcionados ao endereço eletrônico sic@turismo.gov.br e os requerimentos recepcionados em meio físico deverão, após formalização no Sistema Eletrônico de Informações - SEI, ser tramitados para a unidade SIC, no mesmo sistema.

Art. 12. Para o cumprimento das determinações desta Portaria, consideram-se requerimentos de acesso à informação:

I - os pedidos de acesso à informação;

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 contra o indeferimento de pedido de acesso à informação;

IV - os pedidos de desclassificação de informações, referido no inciso II do art. 16 da [Lei nº 12.527, de 2011](#); e

V - as reclamações contra omissão no regular processamento dos requerimentos, conforme disposto no art. 22 do [Decreto nº 7.724, de 2012](#).

Art. 13. Os pedidos de desclassificação de informações serão recebidos por meio de formulário disponibilizado na página do SIC/MTur, na internet, que serão enviados à Autoridade Classificadora, conforme previsto no art. 19 do [Decreto nº 7.724, de 2012](#).

Art. 14. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação, nas seguintes situações:

I - genéricos - pedidos inespecíficos que não descrevam de forma delimitada o objeto da solicitação;

II - desproporcionais - pedidos que comprometam significativamente a realização das atividades regulares das unidades do Ministério do Turismo, acarretando prejuízo injustificado aos direitos de outros solicitantes;

III - desarrazoados - pedidos não amparados pela [Lei nº 12.527, de 2011](#), ou pelas garantias fundamentais previstas na Constituição Federal ou ainda contrários aos interesses públicos, como a segurança pública, a celeridade e a economicidade da Administração Pública;

IV - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações tais como:

a) orientação sobre a aplicação de legislações ou sobre a interpretação de determinado dispositivo legal;

b) pesquisas estruturadas que demandem a produção ou a consolidação de informações; ou

c) esclarecimentos ou requerimentos formulados por servidor público da Administração Pública federal relativos à sua situação funcional.

V - que não se relacionem às competências do Ministério do Turismo;

VI - que consistam na prestação de serviços do MTur, quando houver canal específico; VII - que solicitem providências administrativas;

VIII - que demandem posicionamento ou manifestação das unidades do MTur; e

IX - que se caracterizem como reclamações, solicitações, simplifique, denúncias e sugestões.

§ 1º Os pedidos mencionados na alínea "c" do inciso IV deste artigo deverão ser solicitados à unidade de gestão de pessoas a que o interessado esteja vinculado, a qual cabe prestar o atendimento.

§ 2º As manifestações mencionadas no inciso IX deste artigo serão reclassificadas como demandas de Ouvidoria e submetidas para tratamento específico.

Seção II

Dos prazos e dos recursos

Art. 15. Não sendo possível conceder o acesso imediato à informação requerida, o SIC/MTur encaminhará o pedido ao ponto focal da unidade organizacional responsável pela informação.

§ 1º O ponto focal receberá o pedido de acesso à informação pelo sistema de tramitação interna do SIC/MTur e o encaminhará à unidade técnica competente pelo assunto.

§ 2º O ponto focal deverá encaminhar a resposta da unidade técnica ao SIC/MTur em até quinze dias corridos, da data do recebimento da demanda.

§ 3º O SIC/MTur enviará notificação de descumprimento do prazo ao ponto focal se a resposta não for enviada no prazo estabelecido no **caput**.

§ 4º Não sendo possível atender à solicitação no prazo, o ponto focal deverá informar ao SIC/MTur a necessidade de prorrogação do prazo por até dez dias, com justificativa expressa, nos termos do inciso V do art. 15 do [Decreto nº 7.724, de 2012](#), da qual será dada ciência ao requerente.

§ 5º Caso a resposta não seja encaminhada ao SIC/MTur até um dia útil antes do prazo estabelecido no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR, o SIC/MTur prorrogará, de ofício, o prazo de resposta.

§ 6º O SIC/MTur comunicará por meio de correio eletrônico ao ponto focal da unidade organizacional a prorrogação de prazo por meio de ofício prevista no § 5º desta Portaria.

Art. 16. As negativas de acesso à informação pelas unidades técnicas deverão ser baseadas nas hipóteses previstas no art. 14 desta portaria.

Art. 17. Negado o pedido de acesso à informação ou não fornecidas as razões da negativa de acesso, o requerente poderá apresentar recurso em 1ª instância, no prazo de dez dias, contado da ciência da negativa, à unidade organizacional superior, que decidirá, fundamentadamente, no prazo de cinco dias.

§ 1º A autoridade hierarquicamente superior indicada no **caput** deste artigo será o dirigente máximo da unidade organizacional responsável pela demanda.

§ 2º Na hipótese de requerimento encaminhado aos colegiados de responsabilidade do Ministério do Turismo, a autoridade hierarquicamente superior indicada no caput será o presidente do respectivo colegiado.

§ 3º Nos casos em que o presidente do colegiado seja o Ministro de Estado do Turismo o recurso em 1ª instância será apresentado ao Secretário-Executivo do respectivo colegiado.

§ 4º No caso de não acolhimento do recurso em 1ª instância, o requerente poderá apresentar recurso em 2ª instância, no prazo de dez dias, contado da ciência da negativa, ao Ministro do Turismo, que decidirá, fundamentadamente, no prazo de cinco dias.

§ 5º Recebido o recurso, o SIC/MTur deverá desarquivar o correspondente processo, adicionar o recurso ao processo eletrônico e tramitá-lo ao ponto focal para que seja dada ciência ao dirigente da unidade organizacional correspondente, informando o prazo para resposta.

Art. 18. No caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, o requerente poderá apresentar reclamação no prazo de dez dias à Autoridade de Monitoramento referida no art. 21. desta Portaria, que deverá se manifestar no prazo de cinco dias, contado do recebimento da reclamação.

Art. 19. Desprovido o recurso em segunda instância, infrutífera a reclamação de que trata o art. 14 ou desprovido o recurso pela Controladoria-Geral da União, poderá o requerente apresentar recurso nos termos do disposto nos arts. 15, 16 e 17 da [Lei nº 12.527, de 2011](#).

CAPÍTULO IV

DA AUTORIDADE DE MONITORAMENTO

Art. 20. Fica designado o titular do cargo de Ouvidor do Ministério do Turismo para, na qualidade de Autoridade de Monitoramento, além de exercer as atribuições previstas no art. 40 da [Lei nº 12.527, de 2011](#):

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma a atender aos objetivos da [Lei nº 12.527, de 2011](#);

II - orientar as Unidades Organizacionais no que se refere ao cumprimento desta Portaria, da [Lei nº 12.527, de 2011](#) e do [Decreto nº 7.724, de 2012](#);

III - recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à implementação da Lei de Acesso à Informação e demais normas que assegurem o fortalecimento da política de transparência pública no âmbito do Ministério do Turismo;

IV - manifestar-se a respeito da reclamação apresentada em casos de omissão da Lei de Acesso à Informação, observado o art. 22 do [Decreto nº 7.724, de 2012](#), devendo ainda:

a) notificar a unidade responsável pela informação para que, no prazo estabelecido, adote as providências necessárias ao atendimento do requerimento ou apresente justificativas na forma da Lei;

b) encaminhar à Corregedoria os casos de descumprimento da [Lei nº 12.527, de 2011](#), para apuração de eventual infração administrativa, previstas no art. 32 da [Lei nº 12.527, de 2011](#).

V - monitorar o rol de informações de interesse coletivo ou geral produzidas ou custodiadas pelo Ministério do Turismo e divulgadas em transparência ativa no sítio oficial na internet, em observação ao disposto nos [arts. 7º e 8º da Lei nº 12.527, de 2011](#); e

VI - elaborar relatórios semestrais que demonstrem o desempenho de cada unidade organizacional contemplando prazos, decisões, quantitativos de pedidos e recursos, bem como avaliação da satisfação dos usuários considerando as informações do módulo da Plataforma Fala.BR.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21. O Ministro de Estado do Turismo publicará anualmente, até o dia 1º de junho, no portal eletrônico do Ministério do Turismo as informações previstas no art. 45 do [Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012](#).

Art. 22. Os casos que venham a causar dúvidas serão decididos pelo Ministro de Estado do Turismo.

Art. 23. Ficam revogadas:

I - a Portaria de Pessoal nº 48, de 06 de fevereiro de 2012; e

I - a Portaria MTur nº 70, de 28 de fevereiro de 2012.

Art. 24. Esta Portaria entra em vigor em 21 de março de 2022.

GILSON MACHADO GUIMARÃES NETO



Documento assinado eletronicamente por **Gilson Machado Guimarães Neto, Ministro de Estado**, em 11/03/2022, às 10:07, conforme horário oficial de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://validacao.turismo.gov.br>, informando o código verificador **1415049** e o código CRC **9BD05A4A**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 72031.001124/2022-70

SEI nº 1415049