



PORTARIA Nº 469, DE 3 DE AGOSTO DE 2018

Disciplina o funcionamento da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito do Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil.

O MINISTRO DE ESTADO DOS TRANSPORTES, PORTOS E AVIAÇÃO CIVIL, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 87, parágrafo único, da Constituição Federal; inciso I, do art. 9º, caput do artigo 40 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e CONSIDERANDO o comando constitucional do art. 37, parágrafo 3º da Constituição Federal acerca das formas de participação dos usuários na Administração Pública direta e indireta;

CONSIDERANDO os procedimentos relativos à aplicação da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, e da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no âmbito do Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil (MTPA);

CONSIDERANDO o Decreto nº 9.000, de 8 de março de 2017, que criou a Ouvidoria na estrutura administrativa da Secretaria Executiva do MTPA;

CONSIDERANDO que se faz necessário assegurar ao usuário de serviços públicos o direito à informação e a possibilidade de manifestar sobre a qualidade e o controle dos serviços prestados pelo MTPA;

CONSIDERANDO a necessidade de facilitar o acesso dos usuários dos serviços prestados pelo MTPA aos canais específicos para a apresentação de manifestações relativas a reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios, e para obtenção de informações ou acompanhamento das ações desenvolvidas;

CONSIDERANDO que a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, estabeleceu normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços, e, dentre as atribuições e deveres das ouvidorias públicas, definiu em seu artigo 13, inciso II, que as ouvidorias devem acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

CONSIDERANDO que as manifestações dos usuários constituem instrumento de gestão, contribuindo para a avaliação, planejamento estratégico, elevação dos padrões de qualidade, prestação e transparência dos serviços prestados pelo MTPA; e

CONSIDERANDO que a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão fortalecem o exercício da cidadania e se constituem instrumentos de democracia participativa; resolve:

Art. 1º A Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do MTPA passam a ter seu funcionamento regulado por esta Portaria.

DA OUVIDORIA

Art. 2º A Ouvidoria, órgão integrante da estrutura organizacional do MTPA, vinculada à Secretaria Executiva, constitui-se em serviço de atendimento ao usuário com atribuições de receber, encaminhar, acompanhar e responder manifestações a respeito dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pelo Órgão.

Parágrafo único. A Ouvidoria atuará por meio dos canais permanentes de comunicação e interlocução que permitam o recebimento de manifestações de usuários, entidades representativas de classes, órgãos públicos e autoridades, sobre serviços prestados e ações desenvolvidas pelo MTPA.

Art. 3º O Ouvidor terá independência funcional para a realização das atividades inerentes às suas atribuições e atuará em regime de cooperação com as demais unidades do MTPA.

Art. 4º Todas as unidades da estrutura organizacional do MTPA deverão prestar apoio e fornecer, em caráter prioritário, as informações e documentos que a Ouvidoria solicitar no desempenho de suas atribuições.

Art. 5º Para os fins desta portaria, consideram-se:

I. usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviços públicos;

II. manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, elogios e demais pronunciamentos de usuários relativamente à prestação de serviços públicos, às ações e políticas públicas desenvolvidas e a conduta de agentes públicos.

Art. 6º Compete à Ouvidoria:

I. receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas as denúncias, representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas no âmbito do Ministério, bem como as relativas ao desempenho funcional dos seus agentes públicos;

II. representar, à vista de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, à Corregedoria, nas hipóteses de assuntos afetos à esfera disciplinar, ou à Comissão de Ética, nas hipóteses pertinentes à esfera ética, para adoção das providências cabíveis;

III. comunicar imediatamente à autoridade competente e, quando for o caso, ao Corregedor, fato funcional ou institucional relevante que venha a tomar conhecimento;

IV. elaborar e encaminhar ao Secretário-Executivo relatório anual consolidado das denúncias, representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como os encaminhamentos e resultados;

V. divulgar permanentemente seu papel institucional à sociedade pelos meios de comunicação disponíveis;

VI. manter canais de acessos disponíveis aos agentes públicos internos e à sociedade em geral, dando ampla divulgação desses canais e dos horários de atendimento;

VII. monitorar os procedimentos de produção das respostas nas unidades competentes e encaminhar as respostas aos usuários demandantes;

VIII. garantir a todos os usuários o direito de registro de suas manifestações e de resposta sobre as informações requeridas e providências adotadas, exceto nas hipóteses legais de sigilo;

IX. elaborar estudos e pesquisas com base nas manifestações apresentadas, visando oferecer subsídios às unidades com vistas ao aprimoramento de processos de trabalho ou de serviços no âmbito do MTPA;

X. elaborar, mensalmente, relatório de atividades da Ouvidoria, e disponibilizá-lo no site do MTPA;

XI. promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados com vistas ao intercâmbio de técnicas e boas práticas;

XII. atuar perante o Subcomitê de Desburocratização do MTPA no encaminhamento e tratamento de sugestões de simplificação de procedimentos e serviços registrados no módulo Simplifique;

XIII. atuar perante as unidades organizacionais do MTPA para manter atualizada e abrangente a Carta de Serviços do MTPA;

XIV. receber, analisar e submeter às unidades do MTPA as reclamações sobre eventuais descumprimentos do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos;

XV. coordenar o Comitê Técnico de Ouvidoria, de que trata a Portaria MTPA nº 188, de 09 de março de 2018;

XVI. participar de comitês, grupos de trabalho, comissões e câmaras técnicas cujos objetos guardem relação com as atividades de ouvidoria, transparência, integridade e afins;

XVII. desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua finalidade.

Art. 7º Todas as manifestações recebidas na Ouvidoria do MTPA serão obrigatoriamente inseridas no Sistema e-Ouv e tramitadas para as unidades competentes por meio de processo inserido no Sistema SEI com vistas à análise e produção de resposta.

Parágrafo único. As respostas das unidades que compõem a estrutura organizacional do MTPA deverão ocorrer no prazo de 15 (quinze) dias, prorrogável por igual período uma única vez, mediante justificativa fundamentada, a fim de que haja tempo hábil para análise e demais providências que se fizerem necessárias ao atendimento das demandas.

Art. 8º O acesso à Ouvidoria será realizado preferencialmente pelo Sistema Eletrônico e-Ouv, por atendimento presencial, na sede do MTPA, por email, carta ou telefone.

Parágrafo único. As manifestações dirigidas à Ouvidoria não têm limitação temática, podendo ser conhecidas, ainda que de autoria não identificada.

DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

Art. 9º O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do MTPA é um canal vinculado à Ouvidoria, para atender e orientar o público quanto à obtenção de informações, em estrito atendimento aos comandos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 10 Compete ao SIC:

I. atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

II. receber documentos e requerimentos de acesso, e sempre que possível, fornecer de imediato a informação;

III. analisar as demandas e encaminhá-las às respectivas unidades técnicas com vistas ao preparo e fornecimento das informações requeridas;

IV. monitorar os prazos e os procedimentos de coleta das informações nas unidades técnicas;

V. informar sobre a tramitação de processos e documentos relativos ao SIC;

VI. receber e analisar a pertinência das informações produzidas pelas áreas técnicas;

VII. encaminhar as respostas aos solicitantes;

VIII. receber, avaliar os pedidos, distribuir, acompanhar a tramitação, avaliar o preenchimento dos requisitos recursais e auxiliar na preparação das respostas aos recursos hierárquicos apresentados por solicitantes de informações em casos de negativas de acesso, na forma da lei;

IX. elaborar e encaminhar ao Secretário-Executivo relatório anual consolidado das demandas de acesso à informação tratadas no SIC;

X. elaborar, mensalmente, relatório de atividades do SIC, e disponibilizá-lo no site do MTPA; e

XI. atuar perante o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União nos casos que exigirem orientação técnica específica.

Art. 11 Todas as manifestações recebidas pelo SIC do MTPA serão obrigatoriamente inseridas no Sistema e-Sic e tramitadas para as unidades competentes por meio de processo inserido no Sistema SEI com vistas à análise e produção de resposta.

§ 1º As respostas das unidades que compõem a estrutura organizacional do MTPA deverão ocorrer no prazo de 10 (dez) dias, prorrogável por igual período uma única vez, mediante justificativa fundamentada, a fim de que haja tempo hábil para análise e demais providências que se fizerem necessárias ao atendimento das demandas.

§ 2º Os recursos hierárquicos previstos no inciso VIII do Art. 10 desta Portaria deverão ser tratados com absoluta prioridade e submetidos para assinatura da autoridade correspondente até o terceiro dia do prazo legal de 5 (cinco) dias.

Art. 12 O acesso ao SIC será realizado preferencialmente pelo Sistema e- SIC, por atendimento presencial, na sede do MTPA, por e-mail, carta ou telefone.

§ 1º O acesso à informação somente será negado quando o fato se subsumir a uma das situações vedadas pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; pelo Decreto nº 7.724, de 2012; pela Lei nº 8.906, de 1994; e, pela Portaria AGU nº 529, de 2016.

§ 2º A negativa de acesso à informação deverá, necessariamente, ser fundamentada.

§ 3º O acesso às informações contidas em documentos pendentes de análises, será integral para pessoa natural ou jurídica que seja parte integrante dos autos, mediante comprovação dessa qualidade, nos termos do § 6º deste artigo.

§ 4º Os documentos pendentes de análise, para fins do §3º, são aqueles sem edição de decisão ou ato conclusivo.

§ 5º Nos casos em que haja mais de um integrante nos autos, o acesso será concedido mediante assinatura de Termo de Responsabilidade, conforme anexo desta Portaria.

§ 6º O acesso previsto no § 3º somente será possível mediante apresentação dos seguintes documentos:

I - documento de identificação válido, para a pessoa natural;

II - para o representante legal da pessoa natural:

a) documento previsto no item I;

b) procuração específica para a retirada de documentos na Administração Pública, caso este documento não esteja presente nos autos do documento requerido;

III - para a pessoa jurídica:

a) documento de identificação válido do respectivo representante da empresa;

b) documento que comprove a representatividade do solicitante em relação à pessoa jurídica, caso essa documentação não conste nos autos.

§ 7º A restrição ao acesso à informação deve incidir apenas nas situações em que a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, admita essa restrição, sendo assegurado o acesso à parte do processo que não as contenha.

§ 8º O acesso poderá ser restringido a documento preparatório que fundamente a tomada de decisão ou de ato administrativo. Tão logo referido ato seja praticado o acesso deverá ser assegurado.

§ 9º Os processos administrativos que contenham informações ou documentos relacionados à defesa da União em ações judiciais ou procedimentos arbitrais serão considerados sigilosos, em razão da necessidade de não restar revelada a estratégia de defesa da União decorrente do exercício da advocacia.

§ 10º Para fins de vedação ao acesso, apenas as situações relativas a sigilo dependerão de decisão motivada da autoridade competente para a informação classificada como reservada, secreta e ultrassecreta, observado o procedimento previsto nos arts. 27 a 30 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamentado pelos arts. 31 a 34 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 13 Todo o material informativo, nos formatos impresso e digital, tais como cartilhas, folders, etc., produzido com o escopo de divulgar a atuação do MTPA deverá conter informações sobre os números de telefone, e-mail e website da Ouvidoria.

Art. 14 As unidades organizacionais do MTPA, em nível DAS-5 ou superior, deverão indicar 2 (dois) servidores para atuarem como pontos focais responsáveis pela tramitação e monitoramento do atendimento das demandas de ouvidoria e SIC.

Art. 15 Ao Chefe da Assessoria Especial de Controle Interno, como autoridade de monitoramento no âmbito do Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil, caberá o exercício das seguintes atribuições:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

II - monitorar a implementação do disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;

III - recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na Lei nº Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; e

IV - orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e seus regulamentos.

Art. 16 A Ouvidoria é o canal único do MTPA para o recebimento de denúncias, cabendo às unidades que eventualmente as receberem providenciar o imediato encaminhamento àquela Unidade para as providências cabíveis.

Art. 17 Fica revogada a Portaria MT nº 107, de 15 de maio de 2012.

Art. 18 Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

VALTER CASIMIRO SILVEIRA