

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 13/12/2023 | Edição: 236 | Seção: 1 | Página: 67

Órgão: Ministério da Fazenda/Secretaria Executiva

PORTARIA SE/MF Nº 1.554, DE 7 DE DEZEMBRO DE 2023

Cria a Rede de Ouvidoria do Ministério da Fazenda (RedeOuv-Faz) e estabelece procedimentos relativos às atividades de ouvidoria.

O SECRETÁRIO-EXECUTIVO DO MINISTÉRIO DA FAZENDA, no uso das atribuições legais que lhe confere o disposto no art. 9º, caput e respectivos incisos IV, "b", e V, do Anexo I ao Decreto nº 11.344, de 1º de janeiro de 2023, considerando o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, nos Decretos nº 9.094, de 17 de julho de 2017, e nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e na Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, do Ministro da Controladoria-Geral da União, resolve:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Portaria estabelece procedimentos relacionados às atividades de ouvidoria a serem observados no âmbito dos seguintes órgãos integrantes da estrutura organizacional do Ministério da Fazenda:

I - de assistência direta e imediata ao Ministro;

II - específicos singulares; e

III - colegiados.

Art. 2º São consideradas atividades de ouvidoria aquelas relativas:

I - às manifestações de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de julho de 2017, e do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

II - às solicitações de simplificação de serviços públicos, nos termos do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

III - aos pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

IV - aos procedimentos relacionados ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos, nos termos previstos no arts. 18 a 21 da Lei nº 13.460, de 2017, e nos arts. 24-C a 24-J do Decreto nº 9.492, de 2018; e

V - à coordenação e ao monitoramento da execução da Carta de Serviços do Ministério da Fazenda, nos termos das legislação vigente.

CAPÍTULO II

DA CRIAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA FAZENDA - REDEOUV-FAZ

Art. 3º Fica criada a Rede de Ouvidoria do Ministério da Fazenda - RedeOuv-Faz, com a finalidade de fortalecer a atividade de ouvidoria e dar tratamento às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação e de simplificação de serviços públicos, no âmbito do Ministério da Fazenda.

Art. 4º A RedeOuv-Faz, coordenada pela Secretaria-Executiva, por intermédio da Ouvidoria, compreende os órgãos previstos no art. 1º desta Portaria.

§ 1º Os órgãos que compõem a RedeOuv-Faz deverão prestar o apoio necessário ao desempenho das atividades da Ouvidoria e à prestação de esclarecimentos, sempre que lhes forem solicitados pelo Ouvidor, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo.

§2º Os representantes das unidades do Ministério da Fazenda que compõem a RedeOuv-Faz atuarão com o apoio dos órgãos mencionados no caput deste artigo para o desempenho de suas atividades.

Art. 5º A recepção e o tratamento das manifestações relativas às unidades que compõem a RedeOuv-Faz dar-se-á por meio dos sistemas de ouvidoria vigentes no Ministério da Fazenda.

Parágrafo único. As manifestações relacionadas às entidades vinculadas ao Ministério da Fazenda que possuam unidades de Ouvidoria em sua estrutura serão encaminhadas ao respectivo Ouvidor.

Art. 6º Compete à Ouvidoria do Ministério da Fazenda, sem prejuízo de outras competências que lhe forem legalmente atribuídas:

I - elaborar relatórios periódicos da atuação da RedeOuv-Faz;

II - promover e divulgar as atividades que exijam ações conjuntas e participação das unidades do Ministério da Fazenda integrantes da RedeOuv-Faz;

III - acompanhar o tratamento das demandas previstas no art. 2º desta Portaria e analisar a qualidade das respostas oferecidas aos usuários de serviços públicos, podendo ajustá-las ou solicitar retificação à área competente; e

IV - elaborar relatório anual de gestão, a ser publicado até o primeiro dia útil do mês de abril de cada ano, relativo às atividades previstas no art. 2º desta Portaria.

§1º Os relatórios periódicos previstos no inciso I do caput serão encaminhados aos gestores do órgão avaliados e deverão conter, sem prejuízo de outros dados, as seguintes informações:

I - identificação dos tipos de manifestação recebidos no período;

II - análise dos pontos que recorrentemente hajam sido objeto de manifestação dos usuários dos serviços públicos prestados pela unidade; e

III - recomendação de melhorias ou correções.

§2º As unidades da RedeOuv-Faz deverão apresentar à Ouvidoria as ações empreendidas ou a serem desenvolvidas para o atendimento das recomendações previstas no inciso III do § 1º.

§ 3º Os critérios para análise de qualidade das respostas serão estabelecidos pelo Ouvidor.

§ 4º O relatório anual de gestão previsto no inciso IV do caput deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - número de manifestações de ouvidoria e de pedidos de informação recebidos no ano anterior, por unidade administrativa do Ministério da Fazenda;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de informação;

IV - análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 5º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado ao Ministro de Estado da Fazenda.

Art. 7º Os relatórios de que tratam os incisos I e IV do art. 6º desta Portaria devem divulgados no sítio eletrônico do Ministério da Fazenda.

Art. 8º Compete às unidades do Ministério da Fazenda integrantes da RedeOuv-Faz, sem prejuízo de outras competências que lhes forem legalmente atribuídas:

I - promover os recursos necessários à estruturação e à efetivação da atividade de ouvidoria no âmbito de sua competência;

II - receber e dar tratamento adequado às demandas recebidas, observar os prazos estabelecidos, a pertinência e a qualidade da resposta endereçada ao usuário;

III - promover e divulgar internamente as atividades de ouvidoria; e

IV - colaborar para o aperfeiçoamento das atividades da RedeOuv-Faz.

Art. 9º A Ouvidoria poderá convocar reuniões com representantes das unidades do Ministério da Fazenda para tratamento de questões relacionadas à atuação da RedeOuv-Faz.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 10. Os procedimentos previstos nesta Portaria devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da Administração Pública e com as seguintes diretrizes:

I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;

II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;

III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;

IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na Administração Pública; e

V - desenvolvimento do controle social da Administração Pública.

Art. 11. As respostas encaminhadas aos usuários de serviços públicos deverão ser redigidas, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, em linguagem clara, simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

Art. 12. A Ouvidoria constitui, no âmbito do Ministério da Fazenda, canal único para recebimento e tratamento das manifestações de que trata o artigo 3º do Decreto nº 9.492, de 2018.

§ 1º As unidades do Ministério da Fazenda deverão suprimir de seus sítios eletrônicos oficiais, bem como de qualquer outro meio de comunicação por elas adotados, a indicação de outros canais de recebimento, salvo aqueles previstos em lei específica.

§ 2º Os sítios eletrônicos dos Órgãos do Ministério da Fazenda conterão links de redirecionamento do usuário à página do canal único referido no caput.

Art. 13. Os órgãos que compõem a Rede de Ouvidoria (RedeOuv-Faz) do Ministro da Fazenda, indicarão representantes para, na condição de pontos focais, darem tratamento às demandas previstas no artigo 2º desta Portaria.

§ 1º Os órgãos deverão indicar, no mínimo, 2 (dois) servidores representantes, sendo um titular e um suplente, para desempenharem as atividades previstas no art. 2º desta Portaria.

§ 2º Respeitadas as especificidades dos órgãos, os servidores indicados deverão, via de regra:

I - desempenhar funções que lhes possibilitem o acesso ao dirigente máximo da respectiva unidade ou ao gestor de serviço;

II - possuir conhecimento sistêmico da estrutura organizacional e das atribuições das áreas técnicas da unidade em que atuam;

III - apresentar facilidade de comunicação e integração com as áreas técnicas da respectiva unidade; e

IV - deter habilidade e conhecimento para revisar as respostas produzidas, observando sua qualidade e coerência político-institucional.

§ 3º Os órgãos deverão comunicar alterações dos pontos focais, por meio de e-mail, à Coordenação de Ouvidoria e Coordenação de Transparência da Ouvidoria do Ministério da Fazenda.

CAPÍTULO IV

DAS INFORMAÇÕES PESSOAIS

Art. 14. Será assegurada a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação e dos dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011, e da Lei nº 13.709, de 2018.

Art. 15. As informações pessoais, relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem:

I - terão acesso restrito aos agentes públicos legalmente autorizados e a pessoa a que elas se referirem, independentemente de classificação de sigilo, pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da data de sua produção;

II - poderão ter sua divulgação ou acesso por terceiros autorizados diante de previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem; e

III - terão acesso assegurado com restrição das informações pessoais sensíveis, nos demais casos.

§ 1º Caso o titular das informações pessoais esteja morto ou ausente, o direito de que trata este artigo assiste ao cônjuge ou companheiro, aos descendentes ou ascendentes, conforme o disposto no parágrafo único do art. 20 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, e na Lei nº 9.278, de 10 de maio de 1996.

§ 2º Para o tratamento de dados pessoais, deverão ser observadas as hipóteses do art. 7º da Lei nº 13.709, de 2018.

Art. 16. A restrição de acesso a informações pessoais de que trata o inciso I do art. 15 desta Portaria não poderá ser invocada:

I - com o intuito de prejudicar processo de apuração de irregularidades, conduzido pelo Poder Público, em que o titular das informações for parte ou interessado; ou

II - quando as informações pessoais não classificadas estiverem contidas em conjuntos de documentos necessários à recuperação de fatos históricos de maior relevância.

Parágrafo único. As hipóteses estabelecidas neste artigo não excluem as previstas na Lei nº 13.709, de 2018.

Art. 17. O consentimento referido no inciso II do caput do art. 15 não será exigido quando o acesso à informação pessoal for necessário:

I - à prevenção e diagnóstico médico, quando a pessoa estiver física ou legalmente incapaz, e para utilização única e exclusivamente para o tratamento médico;

II - à realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público ou geral, previstos em lei, sendo vedada a identificação da pessoa a que a informação se referir;

III - ao cumprimento de decisão judicial;

IV - à defesa de direitos humanos de terceiros; ou

V - à proteção do interesse público geral e preponderante.

Art. 18. Será exigida a certificação de identidade do manifestante sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.

Art. 19. A certificação da identidade ocorrerá:

I - virtualmente, quando o manifestante possuir login autenticado por meio do acesso "gov.br", com selo de confiabilidade nível prata ou ouro; ou

II - presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo interessado nas unidades administrativas do Ministério da Fazenda, conforme orientação da Ouvidoria.

Art. 20. No caso de informações que envolvam sigilos previstos em legislação específica, a comprovação de identidade será realizada nos canais apropriados, conforme definidos em Lei e em seus regulamentos.

Art. 21. O pedido de acesso a informações pessoais por terceiros deverá ainda estar acompanhado de:

I - comprovação do consentimento expresso de que trata o inciso II do caput do art. 15, por meio de procuração;

II - comprovação das hipóteses previstas no art. 17; ou

III - demonstração da necessidade do acesso à informação requerida para a defesa dos direitos humanos ou para a proteção do interesse público e geral preponderante.

Art. 22. O procedimento de acesso à informação de que trata esta Portaria não se aplica às informações protegidas pelo sigilo fiscal, bancário, de operações no mercado de capitais, comercial, profissional e segredo de justiça, e demais hipóteses legais de sigilo.

Parágrafo único. Consideram-se protegidas por sigilo fiscal as informações que, embora não identifiquem diretamente o contribuinte, permitam sua identificação de forma indireta, seja pela quantidade de contribuintes, pela concentração econômica ou por qualquer outra forma de cruzamento de dados.

CAPÍTULO V

DO TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Seção I

Da Solicitação

Art. 23. Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar manifestação de ouvidoria, na forma da Lei nº 13.460, de 2017, e do Decreto nº 9.492, de 2018.

Art. 24. As manifestações de ouvidoria serão recebidas:

I - por sistema de ouvidoria vigente;

II - por correspondência física dirigida à Ouvidoria do Ministério da Fazenda; ou

III - presencialmente, por meio de comparecimento do interessado às dependências da Ouvidoria do Ministério, em Brasília.

Parágrafo único. O prazo de atendimento das manifestações recebidas na forma descrita nos incisos II e III do caput deste artigo será contado a partir do dia do registro da manifestação no sistema de ouvidoria vigente.

Art. 25. As manifestações recebidas por correspondência física deverão ser inseridas no sistema de ouvidoria vigente, sempre que possível, com autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário.

Seção II

Do Tratamento preliminar de manifestações de ouvidoria

Art. 26. Recebida a manifestação, a Ouvidoria do Ministério deverá:

I - analisar, classificar quanto ao assunto, serviço e tipo e responder ao interessado, caso tenha a informação solicitada;

II - redirecionar a demanda recebida ao órgão ou entidade competente pelas providências requeridas, caso a demanda envolva matéria alheia à área de atuação do Ministério;

III - informar ao interessado, quando for o caso, que a demanda apresentada extrapola o âmbito de atuação do Ministério; ou

IV - encaminhar a manifestação de ouvidoria aos pontos focais para adoção das providências necessárias.

Parágrafo único. Quanto ao tipo, as manifestações de ouvidoria podem ser classificadas como sugestão, elogio, solicitação de providência, reclamação, denúncia ou comunicação anônima de irregularidade.

Art. 27. Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:

I - pseudonimização da denúncia, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;

II - adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos; e

III - acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva publicada, reabertura de manifestação e publicação de novas informações relevantes.

Seção III

Da resposta conclusiva

Art. 28. Deverá ser observado o seguinte conteúdo mínimo na elaboração de respostas conclusivas às manifestações:

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e

V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuradoras competentes ou sobre o seu arquivamento.

Parágrafo único. À comunicação anônima de irregularidade será dado tratamento de denúncia.

Seção IV

Dos prazos para atendimento da manifestação de ouvidoria

Art. 29. A resposta conclusiva deve ser encaminhada ao manifestante no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, uma única vez, mediante justificativa expressa.

Art. 30. Havendo necessidade de encaminhar às unidades administrativas do Ministério da Fazenda, na forma do inciso IV do art. 26, desta Portaria, a Ouvidoria providenciará o encaminhamento ao ponto focal responsável no prazo máximo de 10 (dez) dias.

Parágrafo único. No caso de denúncia, a Ouvidoria deverá observar o prazo máximo de 5 (cinco) dias para o encaminhamento ao ponto focal a que se refere o caput deste artigo.

Art. 31. Os pontos focais das unidades administrativas disporão do prazo de 20 (vinte) dias para analisar e responder a manifestação de ouvidoria, prorrogável, uma única vez, por igual período.

Art. 32. Quando a manifestação recebida envolver matéria alheia às suas competências institucionais, os pontos focais deverão restituir a demanda à Ouvidoria em até 2 (dois) dias, contados a partir do seu recebimento na unidade.

Parágrafo único. No caso de denúncia, a restituição da demanda à Ouvidoria deverá ocorrer em até 5 (cinco dias), contados de seu recebimento.

Art. 33. A Ouvidoria ou os pontos focais poderão solicitar ao usuário que complemente as informações, no prazo de 20 (vinte) dias, quando estas não forem suficientes para análise da manifestação.

§ 1º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes à situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 2º Somente o primeiro pedido de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no art. 29 desta Portaria.

§ 3º A falta de complementação de informações no prazo estabelecido no caput acarretará o arquivamento da manifestação.

Seção V

Do tratamento da denúncia e da comunicação anônima de irregularidade

Art. 34. Para fins desta Seção, considera-se:

I - denúncia: relato da prática de irregularidade ou ato ilícito, cuja solução dependa da atuação das unidades de apuração competentes;

II - comunicação anônima de irregularidade: informação, de qualquer origem, acerca de suposta prática de irregularidade ou ato ilícito, em relação à qual não seja possível identificar a autoria;

III - órgão de apuração: unidade administrativa do Ministério da Fazenda com funções operacionais e atribuições de unidade de controle interno, investigação ou de unidade de correição;

IV - análise preliminar: procedimento de trabalho realizado no âmbito da Ouvidoria do Ministério da Fazenda, com objetivo de verificar a existência de elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a Administração Pública federal a chegar a tais elementos;

V - pseudonimização: tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro;

VI - representação: relato formalizado por servidores ou autoridades do Ministério da Fazenda ou de outros órgãos e esferas de Poder acerca de irregularidade praticada por servidor ou empregado público ou de ato lesivo praticado por pessoa jurídica contra a Administração Pública; e

VII - notícia de mídia: relato divulgado por meios de difusão de informação acerca de irregularidade praticada por servidor ou empregado público ou de ato lesivo praticado por pessoa jurídica contra a Administração Pública.

Art. 35. Denúncias e comunicações anônimas de irregularidades serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema de ouvidoria vigente.

§ 1º Não será recusado o recebimento de denúncia formulada nos termos da Lei nº 13.460, de 2017, e do Decreto nº 10.153, de 2019, sob pena de apuração de responsabilidade do agente público que a recusou.

§ 2º Na hipótese de a denúncia ser recebida em meio físico, e-mail, telefone, presencialmente, ou qualquer outro meio de atendimento, a Ouvidoria promoverá a sua inserção no sistema de ouvidoria vigente.

§ 3º A denúncia recebida por qualquer unidade do Ministério deverá ser encaminhada, obrigatória e impreterivelmente, no prazo de 15 (quinze) dias, à Ouvidoria, para inserção no sistema de ouvidoria vigente.

§ 4º O envio de que trata o § 3º deste artigo, nas hipóteses em que se verificar a necessidade de sigilo de qualquer natureza em razão de legislação própria, ou ainda, decorrente de decisão judicial, ocorrerá assim que superada a necessidade de sigilo, ou nos limites em que for possível a sua comunicação, dada a circunstância, sem óbice do prosseguimento da apuração pelo órgão competente, respeitado o § 2º do art. 1º da Lei 13.460, de 2017.

§ 5º As unidades do Ministério que atuem no tratamento de denúncia, com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados, devem adotar medidas que controlem o acesso às denúncias nos sistemas, com datas e nomes dos agentes públicos, nos termos do art. 6º, § 3º, do Decreto nº 10.153, de 2019.

Art. 36. A Ouvidoria do Ministério da Fazenda garantirá ao denunciante a possibilidade de:

I - formular a denúncia por qualquer meio existente, inclusive oralmente, hipótese na qual será reduzida a termo;

II - ter acesso livre e gratuito a meios e canais oficiais de recebimento de denúncia, vedada a cobrança de taxas ou de emolumentos; e

III - conhecer os trâmites para fazer uma denúncia.

Art. 37. A denúncia será conhecida quando contiver elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam à administração coligir tais elementos.

Art. 38. Os registros anônimos, ou quaisquer outras notícias de irregularidades de que não se possa conhecer a autoria, serão recepcionados como comunicação anônima de irregularidade, após análise preliminar.

Parágrafo único. Os órgãos apuradores arquivarão a comunicação anônima de irregularidade e, se houver elementos suficientes, procederão, por iniciativa própria, à instauração de procedimento investigatório preliminar.

Art. 39. A Ouvidoria realizará análise preliminar de denúncias e comunicações anônimas de irregularidade no prazo previsto no parágrafo único do art. 30 desta Portaria e as encaminhará, conforme o caso, à unidade de apuração responsável:

I - Corregedoria, quando se tratar de assuntos disciplinares;

II - Comissão de Ética, quando se tratar de assuntos de desvio ético;

III - Assessoria Especial de Controle Interno, quando os fatos relatados remeterem à necessidade de atuação perante a Controladoria-Geral da União, com vistas a possível ação de controle interno;

IV - secretaria finalística ou órgão interno responsável, quando se tratar de respectiva competência de apuração ou de verificação do cumprimento de política pública setorial correspondente; ou

V - entidade vinculada ao Ministério detentora de autonomia administrativa e organizacional para a apuração da denúncia, quando se tratar de denúncia abrangida na respectiva esfera de competência.

Art. 40. Ao final do procedimento apuratório da denúncia, as unidades de que tratam o caput do art. 39 deverão, no prazo de 15 (quinze) dias, informar a decisão à Ouvidoria para comunicação ao denunciante por meio do sistema de ouvidoria vigente, conforme determinado pelo art. 6º-B do Decreto nº 10.153, de dezembro de 2019.

Art. 41. Quando a denúncia ou comunicação anônima de irregularidade envolver matéria alheia ou estranha às competências institucionais do Ministério da Fazenda, a Ouvidoria deverá:

I - no caso de denúncia:

a) reencaminhar ao órgão ou entidade competente para tratar o assunto, caso integre a Rede Nacional de Ouvidorias; ou

b) responder ao interessado quando não for possível identificar o órgão ou entidade competente para tratar o assunto ou, ainda, quando, mesmo identificado, o órgão ou entidade competente não integrar a Rede Nacional de Ouvidorias; e

II - no caso de comunicação anônima de irregularidade:

a) reencaminhar ao órgão ou entidade competente para tratar o assunto, caso integre a Rede Nacional de Ouvidorias; ou

b) arquivar a comunicação anônima de irregularidade quando não for possível identificar o órgão ou entidade competente para tratar o assunto ou, ainda, quando, mesmo identificado, o órgão ou entidade competente não integrar a Rede Nacional de Ouvidorias.

Art. 42. Quando identificada competência concorrente para apuração ou a necessidade de conhecimento da denúncia por mais de um dos órgãos ou entidades elencados no art. 39, a denúncia será encaminhada, aos respectivos órgãos de apuração, tantos quantos competentes.

Parágrafo único. A Ouvidoria contará com o apoio dos órgãos mencionados no art. 39 para dirimir eventuais dúvidas quanto ao encaminhamento da denúncia.

Art. 43. O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 1º A preservação dos elementos de identificação referidos no caput será realizada por meio do sigilo do nome, endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante, inclusive pelo número identificador do computador (IP) do usuário.

§ 2º Quando a manifestação contiver informações que possam identificar o denunciante, a Ouvidoria providenciará a sua pseudonimização previamente ao envio aos órgãos ou entidades competentes para apuração, conforme estabelecido no § 4º do art. 6º do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 3º Caso indispensável à apuração dos fatos, a Ouvidoria poderá, se solicitada pela unidade de apuração, transferir o sigilo à unidade de apuração, que, ressalvado expresso consentimento do denunciante, ficará responsável por restringir o acesso às informações pessoais ou que permitam a identificação a terceiros.

§ 4º O servidor que divulgar, permitir a divulgação, acessar ou permitir acesso indevido à informação pessoal ou à informação sigilosa sujeitar-se-á à responsabilização civil, penal e administrativa nos termos da lei.

Art. 44. A Ouvidoria somente reencaminhará denúncia com elementos de identificação do denunciante para outros órgãos ou entidades integrantes da Rede Nacional de Ouvidoria após consentimento expresso do denunciante.

§ 1º A solicitação de consentimento será realizada no sistema de ouvidoria vigente e o denunciante terá o prazo de 20 (vinte) dias, contado da notificação, para responder.

§ 2º Na hipótese de negativa ou de decurso do prazo previsto no § 1º, a Ouvidoria deverá realizar a pseudonimização antes de reencaminhar para o órgão competente.

Seção VI

Dos Relatórios de Ouvidoria

Art. 45. A Ouvidoria encaminhará às unidades administrativas do Ministério da Fazenda, com base em dados obtidos no sistema de ouvidoria vigente, relatórios gerenciais sobre o desempenho dos seus serviços prestados.

Art. 46. No prazo de 30 dias (trinta) dias do recebimento do relatório de que trata o art. 45, o titular da unidade encaminhará ao Ouvidor relato das providências adotadas para resolver as ocorrências ou situações apontadas como graves ou recorrentes.

CAPÍTULO VI

DO TRATAMENTO DE SOLICITAÇÕES DE SIMPLIFICAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO

Seção I

Da Solicitação

Art. 47. Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar solicitação de simplificação de serviços públicos, denominada Simplifique!, conforme disposto no Decreto nº 9.094, de 2017.

Seção II

Do Tratamento do Simplifique!

Art. 48. A Ouvidoria realizará a análise preliminar do Simplifique!.

§ 1º A análise preliminar consiste na verificação do conteúdo da proposta de simplificação, que deverá versar sobre sugestão de revisão de processo ou de norma ou, ainda, sobre supressão de exigência considerada desnecessária ou descabida.

§ 2º Caso a demanda envolva matéria alheia à área de atuação do Ministério, a Ouvidoria a redirecionará ao órgão ou entidade competente pelas providências requeridas.

Art. 49. A resposta conclusiva da solicitação de simplificação de serviço público deverá ser encaminhada ao cidadão pela Ouvidoria, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento do Simplifique!, no sistema de ouvidoria vigente, prorrogável por igual período uma única vez, mediante justificativa prévia.

Art. 50. A Ouvidoria encaminhará o Simplifique! ao gestor responsável pelo serviço público objeto da solicitação de simplificação, por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), no prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento da solicitação no sistema de ouvidoria vigente.

Art. 51. O gestor responsável pelo serviço público objeto da solicitação de simplificação será responsável pela análise e emissão de decisão fundamentada sobre a viabilidade de adoção das ações de simplificação solicitadas.

§ 1º O gestor disporá de 20 (vinte) dias, contados do envio pela Ouvidoria, para elaborar resposta à solicitação de simplificação.

§ 2º Caso haja necessidade de informações complementares, o gestor responsável poderá solicitá-las à Ouvidoria, observado o prazo previsto no § 1º deste artigo.

§ 3º Se acatada a solicitação de simplificação, o gestor deverá informar:

I - a descrição da simplificação a ser implementada;

II - as fases e o cronograma de implantação da simplificação sugerida; e

III - as formas de acompanhamento pelas quais o usuário poderá monitorar a implementação da simplificação.

§ 4º Caso haja dúvida quanto à conveniência ou à oportunidade para a adoção da providência, ou quando houver a implicação de custos, o gestor responsável poderá submeter a solicitação de simplificação à análise de viabilidade e à aprovação de autoridade ou de órgão colegiado indicados pela autoridade máxima do órgão.

Art. 52. Recebida a resposta do gestor responsável, a Ouvidoria deverá, em até 5 (cinco) dias, inseri-la no sistema de ouvidoria vigente para acompanhamento, pelas partes interessadas.

Art. 53. Caberá à unidade de ouvidoria informar ao manifestante a data prevista de deliberação, sempre que o gestor do serviço, de ofício, submeter a solicitação de simplificação à análise de viabilidade e à aprovação do colegiado a que se refere o § 4º do art. 51.

CAPÍTULO VII

DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Seção I

Competência do Conselho de Usuários

Art. 54. Os conselhos de usuários são órgãos de natureza consultiva, compostos por usuários voluntários, que participarão como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pela Ouvidoria do Ministério da Fazenda por meio de sistema eletrônico específico, e aos quais compete:

I - avaliar a satisfação dos serviços públicos, por meio de modelo avaliativo simplificado; e

II - propor sugestões para a melhoria de serviços, endossar e rejeitar propostas de outros conselheiros.

Seção II

Do chamamento

Art. 55. A Ouvidoria promoverá chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários.

§ 1º As ações de chamamento público deverão ocorrer ao menos uma vez ao ano.

§ 2º A Ouvidoria, a qualquer tempo, promoverá campanhas com os usuários dos serviços prestados pelos órgãos, com o apoio das áreas de comunicação e dos gestores de serviços, por qualquer meio ou em qualquer formato.

Art. 56. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Seção III

Da produção de consultas

Art. 57. A Ouvidoria coletará sistematicamente as informações acerca dos serviços prestados pelo Ministério da Fazenda com periodicidade mínima anual, por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros.

Art. 58. As consultas têm como objetivo avaliar:

I - a qualidade e satisfação do usuário com o serviço prestado; e

II - o cumprimento dos compromissos, dos prazos e das informações apresentadas na Carta de Serviço.

Art. 59. Para priorização da consulta, a Ouvidoria considerará as manifestações mais recorrentes sobre o serviço, bem como das necessidades e do perfil do público destinatário.

§ 1º A produção das consultas deverá ser realizada em conjunto com as unidades responsáveis pelo serviço.

§ 2º Fica vedada a reiteração de consulta em caso de não avaliação por parte dos conselheiros.

§ 3º Quando o número de conselheiros for inferior a 30 (trinta) usuários, a Ouvidoria poderá realizar pesquisas abertas ou direcionadas, a fim de obter maior número de avaliação.

§ 4º As pesquisas de satisfação realizadas pelos órgãos do Ministério da Fazenda poderão ser compartilhadas com a Ouvidoria para subsidiar a elaboração de novas enquetes na Plataforma do Conselho de Usuário de Serviços Públicos.

Seção IV

Da análise dos dados

Art. 60. A Ouvidoria analisará o resultado obtido nas consultas e elaborará relatórios sobre a satisfação dos serviços prestados, com recomendações de melhorias, quando for o caso, que deverão ser encaminhados aos gestores dos serviços avaliados.

§ 1º O gestor de serviço deverá, no prazo de 30 (trinta) dias contados do recebimento do relatório, informar as medidas adotadas para melhorar o serviço prestado ou a justificativa quando for inviável a adoção das recomendações propostas.

§ 2º Os relatórios e as propostas acatadas deverão ser publicados na página da internet do Ministério da Fazenda.

Art. 61. A Ouvidoria avaliará periodicamente as propostas de melhoria registradas pelos Conselheiros na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, a fim de verificar a sua adequação e pertinência em conjunto com o gestor do serviço.

Parágrafo Único. A Ouvidoria comunicará aos conselheiros acerca do acatamento da proposta de melhoria pelo gestor do serviço.

Seção V

Da carta de serviços

Art. 62. A Ouvidoria atuará em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, conforme estabelecido na legislação vigente.

Art. 63. Caberá a Ouvidoria monitorar o cumprimento dos prazos e informações prestadas na Carta de Serviço.

CAPÍTULO VIII

DO ACESSO À INFORMAÇÃO

Seção I

Do pedido de informação

Art. 64. Constitui objeto de pedido de acesso à informação formulado com fundamento na Lei nº 12.527, de 2011, e no Decreto nº 7.724, de 2012, a solicitação de dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato, produzidos ou acumulados pelo Ministério da Fazenda, recolhidos ou não ao arquivo.

Art. 65. 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 da Fazenda, 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 pelo servidor público da Administração Pública federal relativos à sua situação funcional.

V - que não se relacionem às competências do Ministério da Fazenda;

VI - que consistam na prestação de serviços do Ministério da Fazenda, quando houver canal específico e efetivo;

VII - que solicitem providências administrativas;

VIII - que demandem posicionamento ou manifestação das unidades do Ministério da Fazenda;

e

IX - que se caracterizem como reclamações, solicitações de providências, 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 encaminhadas ao sistema de ouvidoria vigente para tratamento.

Art. 66. Quanto ao recebimento dos pedidos de acesso à informação, aplica-se o art. 24 desta Portaria.

§ 1º O requerente poderá protocolar o pedido de acesso à informação nas unidades do Ministério da Fazenda, desde que forneça as informações previstas no art. 12 do Decreto nº 7.724, de 2012.

§ 2º Na hipótese do § 1º deste artigo, o servidor do protocolo deverá encaminhar a documentação para a Ouvidoria do Ministério da Fazenda.

Art. 67. As unidades administrativas responsáveis pela guarda de documentos que contenham informações classificadas nos termos do art. 23 da Lei nº 12.527, de 2011, ou cujo sigilo seja fundamentado em outras legislações deverão fornecer acesso às partes não sigilosas, caso existam, com ocultação da parte sob sigilo.

Art. 68. Compete aos órgãos do Ministério da Fazenda assegurar a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso.

Seção II

Do Tratamento dos pedidos de informação

Art. 69. Para o tratamento dos pedidos de informação, no âmbito do Ministério, será utilizado o sistema interno de tramitação vigente do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC.

Art. 70. Caberá ao Serviço de Informações ao Cidadão:

I - assegurar o atendimento de pedidos de acesso à informação realizados com base na Lei nº 12.527, de 2011, e no Decreto nº 7.724, de 2012;

II - atender e orientar o público quanto aos meios de acesso a informações disponíveis;

III - orientar as unidades administrativas do Ministério quanto à aplicação dos dispositivos da Lei de Acesso à Informação nas respostas oferecidas aos cidadãos;

IV - realizar triagem dos pedidos de acesso à informação e, se possível, fornecer prontamente a informação;

V - comunicar ao requerente que não possui a informação e indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação, quando a informação requerida não estiver sob a guarda ou custódia de órgão integrante da Estrutura Regimental do Ministério da Fazenda;

VI - encaminhar o pedido ao órgão do Ministério da Fazenda detentor das informações solicitadas;

VII - monitorar os prazos de atendimento estipulados na Lei nº 12.527, de 2011, e no Decreto nº 7.724, de 2012;

VIII - receber a resposta da unidade administrativa, promover a revisão do conteúdo e da qualidade e encaminhar ao interessado;

IX - devolver o pedido para que a unidade reformule a resposta, caso verifique que a resposta produzida pela unidade não atende à solicitação do cidadão ou esteja em desacordo com a Lei nº 12.527, de 2011, e o Decreto nº 7.724, de 2012;

X - capacitar e orientar os servidores sobre os procedimentos relacionados ao tratamento dos pedidos de informação em cada órgão do Ministério; e

XI - elaborar relatório semestral relativo aos atendimentos realizados pelas unidades do Ministério.

Art. 71. Quando o pedido de informação envolver dois órgãos do Ministério da Fazenda, o SIC será responsável por consolidar as respostas no sistema interno de tramitação e os órgãos assinarão em conjunto.

Parágrafo único. Quando o atendimento do pedido envolver três ou mais órgãos do Ministério da Fazenda, o SIC consolidará as informações no sistema interno de tramitação e a Secretaria-Executiva será responsável por assinar a resposta.

Art. 72. Compete às unidades do Ministério da Fazenda:

I - definir, na forma do art. 13 desta Portaria, os pontos focais para tratamento dos pedidos de acesso à informação;

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

III - responder os pedidos e recursos de acesso à informação pelo sistema interno de tramitação do SIC;

IV - devolver os pedidos ao SIC, dentro dos prazos internos estipulados por esta Portaria;

V - fornecer as informações ou os documentos requeridos e, nos casos de negativa de acesso à informação, apresentar justificativa fundamentada, observando os prazos previstos nesta Portaria;

VI - 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; e

VII - prestar esclarecimentos adicionais à Controladoria-Geral da União e à Comissão Mista de Reavaliação de Informações.

Seção III

Dos Prazos e Procedimentos Internos de Atendimento do SIC

Art. 73. Caso não seja possível a disponibilização imediata da informação, o SIC tramitará o pedido para a unidade administrativa competente, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, por meio do sistema interno de tramitação.

Parágrafo único. Se a informação não for de sua competência, a unidade deverá devolver o pedido no prazo de 1 (um) dia útil, contado de seu recebimento.

Art. 74. A unidade administrativa terá o prazo de 8 (oito) dias úteis para produzir a resposta e encaminhá-la ao SIC.

§1º No caso de negativa total ou parcial de acesso à informação, a resposta deverá indicar o fundamento legal para a negativa e as razões de fato e de direito que a justifiquem.

§ 2º Caso a unidade administrativa verifique a necessidade de mais tempo para atendimento do pedido, o ponto focal deverá solicitar ao SIC, dentro do prazo citado no caput, a prorrogação do prazo interno de resposta por mais 5 (cinco) dias úteis, devidamente justificada.

§ 3º Esgotados os prazos estipulados no caput sem que a unidade competente proceda ao envio das informações ou solicite a prorrogação, o SIC comunicará o fato à Autoridade de Monitoramento de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011.

§ 4º A Autoridade de Monitoramento notificará a autoridade responsável pela informação ou a Autoridade Máxima para que, no prazo de 3 (três) dias úteis, justifique a omissão e adote as providências necessárias ao atendimento do pedido.

§ 5º Em caso de descumprimento do § 4º deste artigo por parte do responsável pela informação, a Autoridade de Monitoramento poderá informar o fato à Corregedoria para apuração de eventual infração disciplinar, conforme disposto no art. 32 da Lei nº 12.527, de 2011.

Art. 75. Os documentos eletrônicos serão enviados preferencialmente via sistema disponibilizado pela Controladoria-Geral da União sem qualquer ônus ao solicitante.

§1º A unidade que produziu o documento é a responsável por disponibilizá-lo por acesso externo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) ou outro meio digital.

§2º Quando o volume de informações não for suportado pelo sistema de que trata o caput deste artigo, essas poderão ser encaminhadas por outros meios digitais ou eletrônicos, ou disponibilizados em computador no SIC para cópia por parte do solicitante em mídia digital.

§ 3º Na hipótese do § 2º, as informações disponibilizadas em meios digitais ou eletrônicos ficarão disponíveis por 30 (trinta) dias.

§ 4º A retirada presencial de documentos com restrições de sigilo será indicada na resposta ao pedido de acesso inserida no sistema disponibilizado pela Controladoria-Geral da União.

Art. 76. Quando se tratar de acesso à informação contida em documento físico ou cuja manipulação possa prejudicar sua integridade, deverá ser oferecida a consulta de cópia, com certificação de que esta confere com o original.

Parágrafo único. Na impossibilidade de obtenção de cópias, o interessado poderá solicitar que, sob supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original.

Art. 77. O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, ressalvada a cobrança do valor necessário ao ressarcimento do custo dos materiais utilizados, por meio de Guia de Recolhimento da União - GRU.

§ 1º Estarão isentos de ressarcir os custos referidos no caput os solicitantes cuja situação econômica não lhes 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.

§ 2º A comprovação do pagamento das despesas por meio de GRU deverá ser encaminhada ao SIC por meio de correio eletrônico, correspondência física ou entrega presencial a contar do recebimento da resposta do SIC, com orientações para o pagamento da GRU.

§ 3º Após o recebimento da comprovação de pagamento da GRU, a unidade administrativa responsável providenciará o fornecimento da informação e dará ciência ao SIC.

§ 4º Nos casos em que a entrega da informação implicar reprodução de documentos, a unidade responsável terá 10 (dez) dias para disponibilizá-la, contados da comprovação de pagamento pelo interessado.

Seção IV

Recurso contra o indeferimento de acesso a informação

Art. 78. No caso de indeferimento de acesso à informação ou às razões da negativa de acesso, poderá o requerente interpor recurso contra a decisão, no prazo de 10 (dez) dias contados da sua ciência.

§ 1º Considera-se, para efeitos de início de contagem de prazo recursal, que a ciência da decisão recorrível ocorre com a disponibilização da resposta conclusiva na plataforma disponibilizada pela Controladoria-Geral da União.

§ 2º O SIC encaminhará o recurso ao ponto focal da unidade, que deverá direcioná-lo, de imediato, à autoridade hierarquicamente superior àquela que proferiu a decisão.

Art. 79. A autoridade hierárquica deverá encaminhar ao SIC, no prazo improrrogável de 4 (quatro) dias, contados do recebimento do recurso, a resposta ao recurso contendo decisão motivada:

I - acompanhada da informação solicitada pelo requerente, hipótese de provimento do recurso; ou

II - nas hipóteses de deferimento parcial, indeferimento, não conhecimento, perda de objeto ou perda de objeto parcial.

§ 1º Para fins do disposto nesta Portaria, considera-se autoridade hierárquica o dirigente investido na função de chefia ou direção superior àquela responsável pela decisão que negou acesso à informação ou pela recusa à solicitação de fornecimento das razões de negativa do acesso à informação.

§ 2º O prazo de atendimento do recurso não é passível de prorrogação.

Art. 80. Desprovido o recurso de que trata o inciso II do art. 79, poderá o interessado apresentar novo recurso no prazo de 10 (dez) dias, contados da ciência da decisão, à autoridade máxima do órgão.

§ 1º O SIC encaminhará o recurso ao ponto focal da unidade, que deverá direcioná-lo, de imediato, via sistema interno de tramitação do SIC, à autoridade máxima do órgão.

§ 2º O prazo de atendimento do recurso não é passível de prorrogação.

Art. 81. O SIC deverá encaminhar às unidades as decisões proferidas no âmbito da sede recursal da Controladoria-Geral da União e da Comissão Mista de Reavaliação de Informações, monitorando o seu cumprimento, quando for caso, dentro dos prazos estabelecidos pela instância competente.

Seção V

Da Transparência Ativa

Art. 82. A Coordenação de Transparência da Ouvidoria deverá:

I - acompanhar a página da transparência do Ministério da Fazenda de maneira a permitir o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;

II - promover a cultura da transparência no âmbito do Ministério da Fazenda; e

III - orientar para que a informação disponibilizada seja acessível e passível de reprodução nos diversos formatos eletrônicos.

Art. 83. A Ouvidoria, por meio de sua Coordenação de Transparência, deverá monitorar a atualização da seção específica do sítio eletrônico do Ministério, criada em atendimento ao art. 7º do Decreto nº 7.724, de 2012, para divulgar as informações, produzidas por este órgão.

Art. 84. Para possível disponibilização em transparência ativa, a Ouvidoria deverá comunicar às unidades, sempre que necessário, as informações mais procuradas pelo cidadão por meio de pedidos de acesso à informação e manifestações recebidas.

Parágrafo único. Com base nos pedidos de acesso à informação, a Ouvidoria poderá propor soluções de transparência ativa para divulgação das informações produzidas pelo Ministério da Fazenda.

Art. 85. A Ouvidoria, por meio de sua Coordenação de Transparência, apoiará a Autoridade de Monitoramento, prevista no art. 40 da Lei 12.527, de 2011, no acompanhamento das ações voltadas para a gestão dos dados abertos.

Parágrafo único. A Coordenação de Transparência, em conjunto com as unidades do Ministério da Fazenda, elaborará e acompanhará a execução do Plano de Dados Abertos da Pasta e dos relatórios de monitoramento.

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 86. A partir da entrada em vigor desta Portaria, deixa de ser aplicável, no âmbito do Ministério da Fazenda, o disposto nas Portarias nº 1.142, de 5 de setembro de 2019, e nº 21.527, de 29 de setembro de 2020, ambas da Secretaria-Executiva do Ministério da Economia.

Art. 87. Os casos omissos e as dúvidas surgidas na aplicação da presente Portaria serão solucionadas pelo Ouvidor.

Art. 88. Esta Portaria entra em vigor em 2 de janeiro de 2024.

DARIO CARNEVALLI DURIGAN

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.