



Ministério da Cidadania
Secretaria Executiva
Subsecretaria de Assuntos Administrativos
Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas

BOLETIM DE PESSOAL E SERVIÇOS

EXTRAORDINÁRIO

NÚMERO 75

Publicado em 15 de outubro de 2019



MINISTÉRIO DA CIDADANIA

PORTARIA DE 15 DE OUTUBRO DE 2019

A CHEFE DA ASSESSORIA ESPECIAL DE COMUNICAÇÃO SOCIAL, SUBSTITUTA, DO MINISTÉRIO DA CIDADANIA, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo Anexo I, art. 6º, da Lei 9.674, de 02 de janeiro de 2019, e pela Portaria nº 171, de 30 de maio de 2018, anexo I, item 5.3, do antigo Ministério do Esporte, ora Ministério da Cidadania,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Comissão de Avaliação para a seleção da proposta de campanha de publicidade de utilidade pública da Secretaria Especial do Esporte, acerca do tema: "Prevenção ao Uso de Drogas -Esporte".

Art. 2º Designar os seguintes servidores para compor a Comissão de Avaliação, de que trata o art. 1º:

Samia Collodetti Gonçalves – SIAPE 2330893;

Américo Vitor Ciccarelli Júnior – SIAPE 3125903;

Hélida Raniele Wolstein — SIAPE 2961572;

Art. 3º Compete à Comissão de Avaliação:

I - Analisar as propostas com base nos critérios e respectivos atributos abaixo descritos, conforme as especificidades do briefing de comunicação:

a) planejamento de publicidade: entendimento do briefing de comunicação, proposição estratégica e defesa técnica;

b) Solução criativa: adequação ao briefing de comunicação, originalidade, exequibilidade e defesa técnica;

c) Estratégia de Mídia e Não Mídia: adequação ao briefing de comunicação, níveis de alcance, otimização de recursos e defesa técnica;

II - A Comissão de avaliação poderá sugerir que as propostas apresentadas pelas agências sejam integradas para aperfeiçoar a ação de publicidade, ou compartilhadas, com vistas a otimizar sua execução.

III - Os membros da comissão poderão, a qualquer momento, solicitar informações ou esclarecimentos aos representantes da agências.

a) a Comissão de Avaliação analisará as propostas com base na exposição oral e nos seguintes elementos: participantes, quantidade de propostas por agência, forma, tempo e ordem de apresentação bem como documentos e ou dados complementares para subsidiar a análise e avaliação das propostas. Havendo divergência entre a exposição oral e o documento representativo da exposição, este será considerado pela comissão em sua análise.

Parágrafo único: É dever dos membros da comissão manter confidencialidade durante todo o processo de seleção da agência vencedora até a divulgação do resultado final do processo pela Assessoria Especial de Comunicação Social.



MINISTÉRIO DA CIDADANIA

Art. 4º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação e abrangerá todo o período do processo de seleção supramencionado.

MARIA DE FÁTIMA DUARTE FRANÇA

Chefe da Assessoria Especial de Comunicação Social, Substituta



MINISTÉRIO DA CIDADANIA

PORTARIA Nº 48 /SE/MC

Dispõe sobre a organização do atendimento de Central de Relacionamento, de Ouvidoria, de Transparência e de Acesso à Informação no âmbito do Ministério da Cidadania.

A **SECRETÁRIA EXECUTIVA DO MINISTÉRIO DA CIDADANIA**, no uso de suas atribuições que lhe foram conferidas pelo Decreto nº 9.674, de 2 de janeiro de 2019 e tendo em vista o disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, na Instrução Normativa Conjunta CGU/OGU nº 5, de 18 de junho de 2018, no Decreto nº 9.492 de 5 de setembro de 2018, na Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 7, de 17 de setembro de 2018, resolve:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Fica estabelecida a organização do atendimento de Central de Relacionamento, de Ouvidoria e de Acesso à Informação no âmbito do Ministério da Cidadania - MC.

Art. 2º O atendimento ao usuário será prestado pela Ouvidoria Geral por meio de suas unidades:

I - Coordenação-Geral da Central de Relacionamento – CGCR, responsável pela Central de Relacionamento;

II - Coordenação-Geral da Ouvidoria - CGOUV, responsável pelas demandas de Ouvidoria; e

III - Coordenação-Geral da Transparência e Acesso à Informação – CGTAI, responsável pela transparência e Serviço de Informação ao Cidadão.

Art. 3º Adotam-se nessa portaria as definições e as conceituações expressas a seguir:

I - Área Técnica e Ponto Focal: são os profissionais do Ministério alocados nas Secretarias/Setores que dialogam com as unidades de atendimento ao usuário;

II - Base de Conhecimento: são documentos que consolidam as informações para atendimento ao usuário acerca dos projetos, programas e políticas do MC, em formato de Perguntas Frequentes (FAQ: Frequently Asked Questions) e de Respostas-Padrões;

III - Canais de contato: são os meios de comunicação disponibilizados pelo MC ao usuário para se relacionar com o Ministério, por meios tais como de telefone (0800 ou tri dígito 121), correspondência eletrônica (e-mail), formulário eletrônico web, chat, assistentes virtuais, entre outros;

IV - Tratamento: constitui em receber, registrar, analisar, elaborar resposta e enviar a resposta a demanda ou manifestação do usuário;



MINISTÉRIO DA CIDADANIA

V - Usuário: são pessoas físicas ou jurídicas que necessitam de atendimento acerca dos programas sociais coordenados pelo Ministério;

VI - A Central de Relacionamento é o canal de atendimento responsável por esclarecer dúvidas e prestar orientações sobre as políticas, os programas, os projetos, os serviços e as ações do MC;

VII - A Ouvidoria é a instância pública de controle e participação social, responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados pelo Ministério da Cidadania, com vistas ao aprimoramento da gestão pública e à garantia da transparência em suas ações;

VIII - Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

IX- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

X - Denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

XI - Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

XII - Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

XIII - Solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal; e

XIV - O Serviço de Informação ao Cidadão é o ponto de contato entre a sociedade e o serviço público, sendo responsável por atender e orientar os cidadãos sobre pedidos de informação; informar sobre a tramitação de documentos e requerimentos de acesso à informação; e receber e registrar os pedidos de acesso e devolver as respostas aos solicitantes.

CAPITULO II DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Art. 4º O atendimento da Central de Relacionamento deverá ser suportado por sistema informatizado com o objetivo de registrar, tratar, concluir e responder todas as demandas prestadas por intermédio dos canais de contatos para atender aos usuários.

Parágrafo único. Os esclarecimentos de dúvidas e as orientações serão prestadas por canais de contato como telefone, formulário eletrônico web, correspondência eletrônica (e-mail) e chat, entre outros a serem implementados pela Coordenação-Geral da Central de Relacionamento.

Art. 5º As demandas recebidas na Central de Relacionamento acerca de pedido de informações regidos nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, serão encaminhadas à Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação por meio do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC do Ministério, o qual será responsável pelo tratamento e pela resposta ao usuário.



MINISTÉRIO DA CIDADANIA

Art. 6º As demandas recebidas na Central de Relacionamento acerca de manifestações de reclamações, denúncias, sugestões e elogios nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, serão encaminhadas à Coordenação-Geral da Ouvidoria do Ministério, a qual é responsável pelo tratamento e pela resposta ao usuário.

Art. 7º O Atendimento da Central de Relacionamento é efetuada em três níveis, cujas atribuições são distintas e interdependentes:

I - 1º nível de atendimento: correspondente aos serviços prestados pela Central de Relacionamento referente ao recebimento, registro, resolução e conclusão de demandas dos usuários;

II - 2º nível de atendimento: corresponde aos serviços prestados por colaboradores que realizam suporte a Coordenação-Geral da Central de Relacionamento; e

III - 3º nível de atendimento: corresponde ao suporte ao atendimento prestado pelos profissionais das áreas técnicas do MC.

Parágrafo único. O 1º e 2º nível de atendimento da Central de Relacionamento é de responsabilidade da Coordenação-Geral da Central de Relacionamento.

Seção I

Dos prazos de resposta

Art. 8º A Central de Relacionamento deverá enviar resposta conclusiva ao usuário dentro do prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por igual período.

Art. 9º As áreas técnicas, ao receberem demandas da Central de Relacionamento, terão o prazo máximo de 20 (vinte) dias para apresentarem os elementos de resposta, prorrogáveis, mediante justificativa, por igual período, antes do vencimento.

Parágrafo único. A área técnica deve proceder à solicitação de prorrogação de prazo diretamente no sistema informatizado de atendimento da Central de Relacionamento.

Art. 10. Serão encaminhados periodicamente relatórios contendo informação das demandas que estiverem fora do prazo aos pontos focais e Chefes de Gabinetes das Secretarias do Ministério da Cidadania, para conhecimento e providências previstas no art. 9º.

Seção II

Da base de conhecimento e capacitações

Art. 11. A Coordenação-Geral da Central de Relacionamento deverá receber das áreas técnicas, com antecedência, os conteúdos de bases de conhecimento de novos programas, serviços, projetos, benefícios e ações coordenados pelo órgão, com o objetivo de preparar as equipes de atendimento para prestar atendimento com qualidade.

§ 1º As bases de conhecimento deverão ser elaboradas em linguagem simples e acessível.

§ 2º Os profissionais das áreas técnicas do MC são responsáveis por:



MINISTÉRIO DA CIDADANIA

I - atualização, proposição e validação da base de conhecimento;

II - auxílio na resolução das demandas; e

III - fornecimento de conteúdo e realização de capacitações sobre programas, projetos, serviços e ações de suas respectivas áreas para as equipes de atendimento.

§ 3º Todos os profissionais envolvidos na elaboração de respostas são responsáveis pela sua qualidade, observando a proteção de informação pessoal, e pelo cumprimento dos prazos estabelecidos.

CAPÍTULO III DA COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA

Art. 12. Caberá à Coordenação-Geral da Ouvidoria assegurar o adequado tratamento das manifestações de ouvidoria recebidas pelo Ministério da Cidadania, devendo:

I - receber, analisar e tratar as manifestações de ouvidoria de que trata o art. 3º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

II - operar o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-OUV) dentro do Fala BR- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, ou outro que venha a lhe substituir, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º do Decreto nº 9.492, de 2018; e

III - encaminhar as manifestações recebidas às unidades administrativas responsáveis pelos assuntos tratados, quando couber.

Parágrafo único. A unidade administrativa do Ministério que receber, por qualquer meio, demanda de Ouvidoria, deverá encaminhá-la à Coordenação-Geral da Ouvidoria, para o registro no sistema e-OUV do Fala-BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, ou outro que venha a lhe substituir.

Art. 13. A Coordenação-Geral da Ouvidoria funcionará para o atendimento aos cidadãos usuários, servidores e às unidades administrativas MC.

Art. 14. A Coordenação-Geral da Ouvidoria recepcionará manifestações pelos seguintes canais:

I - telefone;

II - Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-OUV) do Fala BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, ou outro que venha a lhe substituir;

III - carta; e

IV - atendimento presencial.

Seção I Dos Prazos de Resposta



MINISTÉRIO DA CIDADANIA

Art. 15. A Coordenação-Geral da Ouvidoria apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável uma vez, por igual período, mediante justificativa expressa, apresentada pela unidade administrativa competente, e notificará o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

§ 1º Recebida a manifestação, a Coordenação-Geral da Ouvidoria procederá a análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Coordenação-Geral da Ouvidoria solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento.

§ 3º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no caput, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 4º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 5º A Coordenação-Geral da Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas técnicas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa apresentada pela unidade administrativa responsável.

Seção II

Do Tratamento das Denúncias

Art. 16. Fica estabelecido o fluxo interno para tratamento de denúncias no âmbito do MC, com objetivo de dar efetividade às apurações dos fatos denunciados e tornar mais eficiente o processo de detecção de indícios de ilicitude nas práticas, procedimentos, processos, e também prevenir futuras ocorrências de irregularidades.

Parágrafo único. As denúncias seguirão os fluxos aprovados pela Câmara Técnica de Integridade.

Art. 17. A Coordenação-Geral da Ouvidoria constitui o canal único para o recebimento e o tratamento das denúncias.

§ 1º As denúncias de que tratam o caput serão recebidas pelos canais indicados no artigo 14.

§ 2º O Sistema e-OUV do Fala.BR-Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, ou outro que venha a lhe substituir, será a principal ferramenta de controle das denúncias recebidas no MC.

§ 3º Eventuais denúncias que forem oferecidas fora dos canais referenciados no § 1º deste artigo deverão ser direcionadas à Coordenação-Geral da Ouvidoria pelo SEI em modo “informação restrita”, para serem registradas no sistema e-Ouv do Fala.BR- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, ou outro que venha a lhe substituir.



MINISTÉRIO DA CIDADANIA

Art. 18. Ao receber a denúncia a Coordenação-Geral da Ouvidoria deverá realizar análise preliminar quanto a existência de indicativos mínimos de autoria e materialidade, com descrição da conduta e do fato e da apresentação de elementos de prova ou indicação de onde possam ser encontrados.

§ 1º Ao cidadão denunciante identificado serão assegurados:

I - sigilo de identidade; e

II - resposta conclusiva sobre o encaminhamento da denúncia, bem como os procedimentos a serem adotados pelas respectivas unidades administrativas do MC.

§ 2º Para a denúncia identificada mas que não contenha os requisitos constantes do caput, a Coordenação-Geral da Ouvidoria solicitará ao denunciante a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento.

§ 3º A denúncia anônima que não preencher os requisitos fixados no caput deste artigo será arquivada.

§ 4º Em se tratando de denúncia que preencha os requisitos do caput deste artigo e cuja apuração não se insira no âmbito da competência do MC, a Coordenação-Geral da Ouvidoria a encaminhará ao órgão competente, informando ao denunciante, desde que possível a sua identificação, a tramitação.

Art. 19. A denúncia recebida será classificada segundo seu conteúdo, com procedimentos distintos de apuração no âmbito do MC:

I - denúncias envolvendo infração ética de servidores lotados neste Ministério, até ocupantes de cargos de Direção e Assessoramento Superior (DAS) nível 5;

II - denúncias referentes à infração disciplinar envolvendo servidores lotados neste Ministério;

III - denúncias referentes à infração disciplinar envolvendo servidores lotados nas entidades vinculadas a este Ministério;

IV - denúncias relacionadas a políticas, programas e ações deste Ministério;

V - denúncias relacionadas a políticas, programas, ações das entidades vinculadas a este Ministério; e

VI - denúncias envolvendo pessoas jurídicas que contratem no âmbito do MC. Parágrafo único. As denúncias envolvendo ocupantes de cargos de Direção e Assessoramento Superior (DAS) nível 6 e ocupantes de Cargos de Natureza Especial (CNE) deste Ministério e entidades vinculadas serão encaminhadas à Comissão de Ética Pública.

Art. 20. A denúncia recebida, que envolver atividades relacionadas a políticas de competência institucional do MC, será direcionada à autoridade competente para proceder a apuração, salvo quando houver indício de seu envolvimento na irregularidade denunciada, caso em que será remetida à autoridade imediatamente superior.

Parágrafo único. Verificados possíveis indícios de irregularidades, a Coordenação-Geral da Ouvidoria deverá tramitar à Câmara Técnica de Integridade do MC, composta pelo Chefe da Assessoria Especial de Controle Interno, Corregedor-Geral, Ouvidor-Geral e Presidente da Comissão de Ética, para instauração de procedimento apuratório cabível.



MINISTÉRIO DA CIDADANIA

Art. 21. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

Art. 22. A Coordenação-Geral da Ouvidoria apresentará, anualmente, à Câmara Técnica de Integridade relatório das denúncias recebidas e respectivas conclusões para fins de monitoramento e avaliação.

CAPÍTULO IV DA TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

Seção I Do Pedido de Acesso à Informação.

Art. 23. Caberá à Divisão de Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, vinculado à Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação do Ministério da Cidadania, assegurar o atendimento aos pedidos de acesso à informação, devendo:

I - receber o pedido e, se possível, fornecer prontamente a informação;

II - registrar o pedido no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), dentro do Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, ou outro que venha a lhe substituir;

III - recepcionar e verificar a conformidade da resposta da unidade com o respectivo pedido;

IV - devolver o pedido à unidade administrativa responsável, caso a resposta não atenda ao que foi solicitado; e

V - encaminhar resposta ao solicitante.

Art. 24. A unidade administrativa do Ministério que receber, por qualquer meio, pedido de informação que se fundamente na Lei de Acesso à Informação deverá encaminhá-lo à Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação para adoção de providências pertinentes.

Art. 25. O SIC funcionará em horário comercial das 8h às 18h para atendimento ao cidadão.

Art. 26. Qualquer pessoa natural ou jurídica poderá solicitar ao Ministério acesso à informação pelos seguintes canais:

I - eletronicamente, pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), por meio do Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, disponível no sítio eletrônico (<https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.aspx>), ou outro que venha a lhe substituir; e

II - presencialmente, no endereço físico informado no sítio eletrônico do Ministério da Cidadania (<http://mds.gov.br/ministerio-dacidadania/ouvidoria-do-ministerio/servico-de-informacaoao-cidadao>)



MINISTÉRIO DA CIDADANIA

Parágrafo único. O telefone e o correio eletrônico do SIC serão utilizados exclusivamente para orientação, relacionada a pedidos amparados pela Lei nº 12.527, de 2011, sendo vedado seu uso para registro de pedidos de acesso à informação.

Art. 27. O pedido de Acesso à Informação deverá conter:

- I - especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e
- II - indicação da forma desejada para recebimento da resposta, entre as seguintes:
 - a) eletronicamente, com aviso por e-mail;
 - b) por correspondência física, com custos; ou
 - c) por consulta realizada pessoalmente.

Parágrafo único. Não havendo, no pedido de acesso, a indicação expressa da forma como deseja receber a resposta, esta ficará disponibilizada no Sistema e-SIC da Plataforma Fala.BR, ou outro que venha a lhe substituir.

Art. 28. São vedadas exigências relativas aos motivos do pedido de acesso à informação.

Art. 29. Caso seja verificado que a resposta produzida pela unidade não atenda à solicitação do cidadão, ou esteja, em desacordo com a Lei nº 12.527, de 2011, o SIC poderá devolver o pedido para que a unidade reformule a resposta.

Art. 30. Quando o assunto do pedido de informação envolver mais de uma unidade administrativa, o SIC será responsável por consolidar as respostas enviadas pelas áreas competentes.

Seção II Das Informações Solicitadas

Art. 31. São objeto de consulta, com fundamento na Lei nº 12.527, de 2011, as informações contidas em registros ou documentos, produzidos ou acumulados pelo Ministério e recolhidos ou não ao arquivo.

Art. 32. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

- 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, acarretando prejuízo injustificado aos direitos de outros solicitantes;
- III - desarrazoados: pedidos não amparados pela Lei nº 12.527, de 2011 e pelas garantias fundamentais previstas na Constituição ou contrários aos interesses públicos, como a segurança pública, a celeridade e a economicidade da administração pública; e
- IV - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações tais como:



MINISTÉRIO DA CIDADANIA

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

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

c) esclarecimentos ou requerimentos formulados pelo servidor público da Administração Pública Federal relativos a assuntos funcionais;

V - que não se relacionem com as competências do Ministério;

VI - que consistam na prestação de serviços e providências administrativas;

VII - que demandem posicionamento ou manifestação das unidades do Ministério; e

VIII - que se caracterizem como reclamações, denúncias e sugestões. Parágrafo único. Os pedidos mencionados no inciso VIII deverão ser encaminhados, de acordo com seu teor, à Coordenação-Geral da Ouvidoria que prestarão o atendimento adequado e esclarecimentos necessários.

Seção III

Do Pedido de Cópias ou Vista a Documentos

Art. 33. Ressalvadas as hipóteses legais de sigilo, será assegurado a qualquer pessoa natural ou jurídica, independentemente de comprovação de identidade, o acesso a informações contidas nos documentos produzidos pelo Ministério que possuam decisão ou ato conclusivo.

Art. 34. 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 de identidade.

§ 1º Os documentos pendentes de análise, para fins do caput, são aqueles sem edição de decisão ou ato conclusivo.

§ 2º Nos casos em que haja mais de um integrante nos autos, o acesso será concedido mediante assinatura de Termo de Responsabilidade disponível no sítio eletrônico do Ministério.

Art. 35. O acesso a documentos que contenham informações pessoais relativas à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem será assegurado:

I - integralmente, às partes integrantes dos autos, mediante comprovação de identidade, nos termos do art. 37; e

II - com restrição das informações pessoais sensíveis, nos demais casos.

Art. 36. A unidade administrativa do Ministério responsável pela guarda de documentos que contenham informações classificadas, nos termos 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. 37. São documentos comprobatórios de identidade para acesso a cópias ou vista de documentos:

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



MINISTÉRIO DA CIDADANIA

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.

Parágrafo único. O solicitante poderá entregar, pessoalmente, por correspondência física ou inserir no Sistema e-SIC da plataforma Fala.BR, ou outro que venha a lhe substituir, cópia do(s) documento(s) comprobatório(s) de identidade.

Art. 38. No caso de retirada presencial das cópias, os documentos reproduzidos ficarão disponíveis no SIC pelo prazo de até trinta dias, contados a partir da comunicação do SIC, e serão inutilizadas após esse período.

Art. 39. Os documentos eletrônicos com tamanho máximo de trinta megabytes serão enviados via Sistema e-SIC da plataforma Fala.BR, ou outro que venha a lhe substituir, sem qualquer ônus ao solicitante.

Parágrafo único. Quando o volume de informações ou documentos eletrônicos não for suportado pelo sistema e-SIC da plataforma Fala.BR, estes poderão ser encaminhados por meio de mídia eletrônica, a ser custeada pelo solicitante juntamente com eventuais despesas de postagens, ou enviados para o endereço eletrônico registrado no sistema eSIC da plataforma Fala.BR ou outro que venha a lhe substituir, ou disponibilizados em computador no SIC para cópia por parte do solicitante.

Art. 40. Os documentos físicos que possuam até 100 (cem) páginas e que ainda não se encontrarem incluídos no Sistema Eletrônico de Informações - SEI deverão ser digitalizados pela unidade em que se localizam e enviados ao SIC, para disponibilização ao solicitante.

Art. 41. Caso seja necessário o encaminhamento de mídias eletrônicas ou de cópias físicas, o solicitante deverá efetivar o pagamento das despesas destinadas ao ressarcimento do custo da mídia ou do material gasto com a reprodução em papel, respectivamente, e de eventual postagem, 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 1983.

§ 2º A comprovação do pagamento das despesas por meio de Guia de Recolhimento da União - GRU deverá ser encaminhada ao SIC por meio do correio eletrônico sic@cidadania.gov.br, de correspondência física ou de entrega presencial no prazo de até 10 (dez) dias, a contar do recebimento da resposta do SIC com orientações para o pagamento da GRU.

§ 3º A não comprovação do pagamento da GRU no prazo estabelecido no caput implicará o encerramento do pedido.



MINISTÉRIO DA CIDADANIA

§ 4º Após o recebimento da comprovação de pagamento da GRU, o SIC comunicará a unidade administrativa responsável pelo documento, que deverá, no prazo de até dez dias, disponibilizar sua cópia para que o SIC encaminhe esta ao solicitante, por meio de correspondência física ou retirada presencial, conforme opção informada no requerimento do pedido de acesso ao documento.

Seção IV

Da autoridade hierárquica superior citada no art. 15 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e no art.º 21 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012

Art. 42. À autoridade hierárquica superior ao dirigente da unidade compete:

I - analisar, decidir e assinar os recursos de primeira instância relativos às unidades administrativas que lhe são diretamente subordinadas;

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

III - prestar esclarecimentos adicionais à Controladoria-Geral da União - CGU, nos casos de recursos da unidade que alcançarem a terceira instância, quando solicitado pelo referido órgão; e

IV - apresentar esclarecimentos necessários à Autoridade de Monitoramento, designada nos termos do art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, quando forem requisitadas.

Parágrafo único. A autoridade hierárquica citada no art. 15 da Lei nº 12.527, de 2011 e no art. 21 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, corresponde aos titulares das Secretarias Nacionais, das Secretarias Especiais, da Secretaria Executiva e da Chefia de Gabinete do Ministro, no caso das unidades que lhes são diretamente subordinadas.

Seção V

Dos Prazos Externos

Art. 43. O pedido de acesso à informação deverá ser prontamente atendido pelo Ministério quando esta for de disponibilidade imediata.

§ 1º A informação com disponibilidade imediata é aquela publicada no sítio eletrônico do Ministério ou em outras fontes de transparência ativa do Poder Executivo Federal que sejam de competência do Ministério.

§ 2º Não sendo possível conceder o acesso imediato na forma disposta no caput, deverá o Ministério, no prazo de até vinte dias:

I - enviar a informação ao solicitante de acordo com a forma escolhida por ele para receber a resposta via Sistema e-SIC, da Plataforma Fala.BR ou outro que venha a lhe substituir;

II - comunicar data, local e modo para que seja realizada a consulta à informação, seja efetuada sua reprodução, ou seja, obtida certidão a ela relativa;



MINISTÉRIO DA CIDADANIA

III - comunicar que não possui a informação ou que não tem conhecimento de sua existência;

IV - indicar, caso tenha conhecimento, o órgão ou entidade responsável pela informação ou que a detenha; ou

V - indicar as razões da negativa, total ou parcial, do acesso.

§ 3º O prazo indicado no caput poderá ser prorrogado, uma vez, por até dez dias, mediante justificativa expressa, apresentada pela unidade administrativa responsável, encaminhado pelo Sistema e-SIC da Plataforma Fala.BR, ou outro que venha a lhe substituir, ao solicitante antes do seu término.

Art. 44. O prazo de atendimento para pedido recebido presencialmente será contado a partir do registro e cadastramento no Sistema e-SIC da Plataforma Fala.BR, ou outro que venha a lhe substituir.

Art. 45. Ao receber pedido de vista a documento, a unidade emitirá resposta com agendamento da data, do horário e do local em que o acesso será disponibilizado, respeitando o intervalo mínimo de três dias úteis para que o solicitante tome conhecimento da data agendada, contados a partir da data limite informado pelo Sistema e-SIC da Plataforma Fala.BR ou outro que venha a lhe substituir, para entrega da resposta.

§ 1º Caso haja impossibilidade de comparecimento na data e no horário indicados pela unidade administrativa, o solicitante poderá, com antecedência de até um dia útil, requerer nova data, a ser agendada nos dez dias subsequentes.

§ 2º Ressalvado o disposto no § 1º, caso o solicitante não compareça no horário e na data indicados pela unidade administrativa, será necessário o cadastramento de novo pedido de acesso à informação.

Seção VI Dos Prazos Internos

Art. 46. Caso não seja possível a disponibilização imediata da informação, o SIC tramitará o pedido de acesso à informação para os pontos-focais da unidade administrativa competente pelo assunto, no prazo de 2 (dois) dias úteis, por meio do Sistema Eletrônico Informações - SEI do Ministério da Cidadania.

Art. 47. Ao receber o pedido de acesso à informação, o ponto-focal deverá encaminhá-lo no prazo de 1 (um) dia útil, à área técnica competente pelo assunto.

Parágrafo único. O pedido cuja disponibilização da informação não seja de competência da unidade deverá ser devolvido pelo ponto focal ao SIC, no prazo de 1 (um) dia útil, com a indicação da unidade competente pelo tema.

Art. 48. As unidades administrativas deverão, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar do recebimento do pedido, encaminhar a respectiva resposta ao SIC, para que a equipe técnica analise a resposta, quanto à linguagem e atendimento do que foi solicitado.

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



MINISTÉRIO DA CIDADANIA

§ 2º As informações ou documentos prontamente disponíveis nas unidades deverão ser encaminhados no menor prazo possível.

§ 3º Caso a unidade administrativa verifique a necessidade de mais tempo para atendimento adequado do pedido, o ponto focal deverá solicitar ao SIC a prorrogação do prazo interno de resposta com, minimamente, 2 (dois) dias úteis de antecedência ao prazo de 15 (quinze) dias estipulado no caput deste artigo.

§ 4º Esgotado o prazo estipulado no parágrafo anterior sem que a unidade competente proceda ao envio das informações, o SIC enviará mensagem à autoridade máxima da unidade administrativa responsável pelo pedido, comunicando que ela se encontra em mora, situação em que será concedido o prazo de 2 (dois) dias para sua manifestação.

Art. 49. Ao receber a resposta dos pontos-focais, o SIC deverá revisá-la e encaminhá-la ao cidadão.

Parágrafo único. A equipe técnica do SIC deverá revisar a resposta conforme:

I - estrutura e linguagem cidadã;

II - atenção aos pontos solicitados no pedido; e

III - atenção à fundamentação da negativa parcial ou total de acesso à informação.

Seção VII Dos Recursos

Art. 50. No caso de indeferimento de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, o solicitante poderá apresentar recurso, no prazo de dez dias, contado da ciência da decisão, à autoridade hierarquicamente superior à que adotou a decisão, a qual deverá apreciá-lo no prazo de 5 (cinco) dias, contado da sua apresentação.

§ 1º Desprovido o recurso de que trata o caput, o solicitante poderá apresentar recurso, no prazo de dez dias, contado da ciência da decisão, ao Ministro de Estado da Cidadania, que deverá se manifestar em cinco dias, contados do recebimento do recurso.

§ 2º A forma para recebimento de recursos é a mesma do pedido de informação discriminada nesta Portaria.

Art. 51. No caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, o solicitante poderá apresentar reclamação, no prazo de 10 (dez) dias, à Autoridade de Monitoramento de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, que deverá se manifestar no prazo de cinco dias, contado do recebimento da reclamação.

Art. 52. Desprovido o recurso de que trata o § 1º do art. 50 ou restando infrutífera a reclamação de que trata o art. 51, o solicitante poderá apresentar recurso no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, à Controladoria-Geral da União, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias, contado do recebimento do recurso.



MINISTÉRIO DA CIDADANIA

Art. 53. Desprovido o recurso pela Controladoria-Geral da União, o solicitante poderá apresentar recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI, no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão.

Seção VIII Das Responsabilidades

Art. 54. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público ou militar:

I - recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Portaria, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;

II - utilizar indevidamente, subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda, a que tenha acesso ou sobre que tenha conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;

III - agir com dolo ou má-fé na análise dos pedidos de acesso à informação;

IV - divulgar, permitir a divulgação, acessar ou permitir acesso indevido a informação classificada em grau de sigilo ou a informação pessoal;

V - impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;

VI - ocultar da revisão de autoridade superior competente informação classificada em grau de sigilo para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros; e

VII - destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Estado.

§ 1º Atendido o princípio do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, as condutas descritas no caput serão consideradas:

I - para fins dos regulamentos disciplinares das Forças Armadas, transgressões militares médias ou graves, segundo os critérios neles estabelecidos, desde que não tipificadas em lei como crime ou contravenção penal; ou

II - para fins do disposto na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, infrações administrativas, que deverão ser apenadas, no mínimo, com suspensão, segundo os critérios estabelecidos na referida lei.

§ 2º Pelas condutas descritas no caput, poderá o militar ou agente público responder, também, por improbidade administrativa, conforme o disposto nas Leis nº 1.079, de 10 de abril de 1950, e nº 8.429, de 2 de junho de 1992.

CAPÍTULO V DA TRANSPARÊNCIA ATIVA



MINISTÉRIO DA CIDADANIA

Art. 55. A Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação - CGTAI, com o apoio da Assessoria de Comunicação do Ministério da Cidadania, deverá zelar pela 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 seguintes informações produzidas por este órgão:

I - estrutura organizacional, competências, legislação aplicável, principais cargos e seus ocupantes, endereço e telefones das unidades, horários de atendimento ao público;

II - programas, projetos, ações, obras e atividades, com indicação da unidade responsável, principais metas e resultados e, quando existentes, indicadores de resultado e impacto;

III - repasses ou transferências de recursos financeiros;

IV - execução orçamentária e financeira detalhada;

V - licitações realizadas e em andamento, com editais, anexos e resultados, além dos contratos firmados e notas de empenho emitidas;

VI - remuneração e subsídio recebidos por ocupante de cargo, posto, graduação, função e emprego público, incluindo auxílios, ajudas de custo, jetons e quaisquer outras vantagens pecuniárias, bem como proventos de aposentadoria e pensões daqueles que estiverem na ativa, de maneira individualizada, conforme estabelecido em ato do Ministro de Estado da Economia;

VII - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade;

VIII - contato da autoridade de monitoramento, designada nos termos do art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011; e

IX - telefone e correio eletrônico do SIC.

Art. 56. A CGTAI responderá à Controladoria-Geral da União o check-list de verificação de cumprimento de obrigações de transparência ativa do Ministério da Cidadania.

Art. 57. Os chefes de gabinete das unidades são os servidores responsáveis por manter atualizados os conteúdos de suas unidades administrativas publicados no sítio eletrônico do Ministério da Cidadania e possuem as seguintes atribuições:

I - auxiliar a CGTAI a responder o check-list de verificação de cumprimento de obrigações de transparência ativa encaminhado pela Controladoria-Geral da União;

II - providenciar a organização e publicação dos conteúdos obrigatórios;

III - enviar as atualizações para publicação da Assessoria de Comunicação do Ministério da Cidadania e dar ciência à CGTAI;

IV - acompanhar os prazos de vida útil das informações;

V - estabelecer fluxos e procedimentos para atualização contínua dos conteúdos de sua unidade disponibilizados no sítio eletrônico do Ministério;

VI - viabilizar a publicação de novos conteúdos sugeridos pela CGTAI com base nos pedidos de informações recorrentes; e



MINISTÉRIO DA CIDADANIA

VII - auxiliar e apoiar a execução das soluções de transparência ativa propostas pela CGTAI. Parágrafo único. Os chefes de gabinete poderão indicar à CGTAI um servidor suplente para responder pelas atividades de manutenção dos conteúdos citados no caput.

Art. 58. Para possível disponibilização em transparência ativa, a CGTAI deverá comunicar às unidades, sempre que necessário, as informações mais procuradas pelo cidadão por meio de pedidos de acesso recebidos.

Parágrafo único. Com base nos pedidos de acesso recebidos, a CGTAI poderá propor soluções de transparência ativa para divulgação das informações produzidas pelo Ministério da Cidadania, mais procuradas pelo cidadão.

CAPÍTULO VI DOS PONTOS FOCAIS

Art. 59. As unidades administrativas deverão proceder à indicação e substituição de ponto-focal titular e suplente por meio de memorando subscrito pela autoridade máxima da unidade, para os atendimentos das manifestações encaminhadas pela Coordenação-Geral da Central de Relacionamento, da Coordenação-Geral da Ouvidoria e pela Divisão de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, vinculado à Coordenação-Geral da Transparência e Acesso à Informação, do Ministério da Cidadania para manifestação das áreas técnicas.

Art. 60. Os servidores indicados como pontos-focais deverão preencher os seguintes requisitos:

I - desempenhar funções que lhe possibilitem o acesso aos dirigentes da respectiva unidade;

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

III - ter habilidade e conhecimento para revisar as respostas produzidas, observando sua qualidade e coerência político institucional; e

IV - ter facilidade de comunicação e integração com as áreas da respectiva unidade.

Art. 61. Os pontos-focais da Coordenação-Geral da Central de Relacionamento e da Coordenação-Geral da Ouvidoria terão como atribuição essencial atuar como elo entre as referidas Coordenações e os responsáveis das áreas técnicas pela elaboração das respostas.

Art. 62. Especificamente em relação à Divisão de Serviço de Informação ao Cidadão – SIC da Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação, os servidores que atuarão como pontos focais, devem preencher os seguintes requisitos:

I - Os servidores indicados para atuar como pontos focais deverão estar lotados, preferencialmente, nos gabinetes das áreas técnicas responsáveis pela elaboração das respostas e possuir as mesmas características citadas no art. 60; e

II - Os servidores envolvidos na elaboração de respostas à Divisão de Serviço de Informação ao Cidadão –SIC são responsáveis pela sua qualidade, observando a proteção de informação pessoal e sigilosa, e pelo cumprimento dos prazos estabelecidos.



MINISTÉRIO DA CIDADANIA

Art. 63. Aos pontos-focais da Divisão de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC , compete:

I - receber os pedidos de acesso à informação pelo SEI-MC e encaminhá-los à área técnica responsável pelo assunto;

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

III - analisar as respostas e submetê-las para aprovação do dirigente máximo da unidade;

IV - apresentar justificativa fundamentada, nos casos de negativa de acesso à informação, observando os prazos previstos por esta Portaria Normativa; e

V - devolver os pedidos ao SIC, contendo a classificação adequada do tipo de resposta, dentro dos prazos estipulados por esta Portaria.

Parágrafo único. Para fins do disposto no inciso IV, as respostas aos pedidos encaminhados ao SIC são classificados em:

I - Acesso Concedido: quando todas as informações solicitadas foram liberadas ao cidadão;

II - Acesso Negado: quando o órgão nega o acesso à informação devido a motivos previstos em lei;

III - Informação inexistente: quando o órgão diz que a informação solicitada não existe;

IV - Deferimento de Recurso: a autoridade competente entende que os argumentos apresentados pelo recorrente devem ser acatados e decide pela entrega da informação solicitada;

V - Indeferimento de Recurso: a autoridade competente não acata os argumentos apresentados pelo recorrente e decide pela manutenção da decisão de negativa de acesso à informação solicitada;

VI - Perda de Objeto: a informação é fornecida voluntariamente pelo próprio órgão antes de a autoridade competente decidir o recurso. A autoridade deverá verificar sempre se a informação prestada atende ao pedido solicitado pelo requerente; e

VII - Não Conhecimento de Recurso: o recurso sequer é conhecido por não tratar de pedido de acesso à informação (denúncia, reclamação ou consulta, por exemplo).

CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 64. Os casos omissos e as dúvidas surgidas na aplicação da presente Portaria serão dirimidos pela Secretária Executiva do Ministério da Cidadania.

Art. 65. Esta Portaria Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 66. Fica revogada a Portaria nº 907/SE/MDS, publicada em 30 de novembro de 2018.

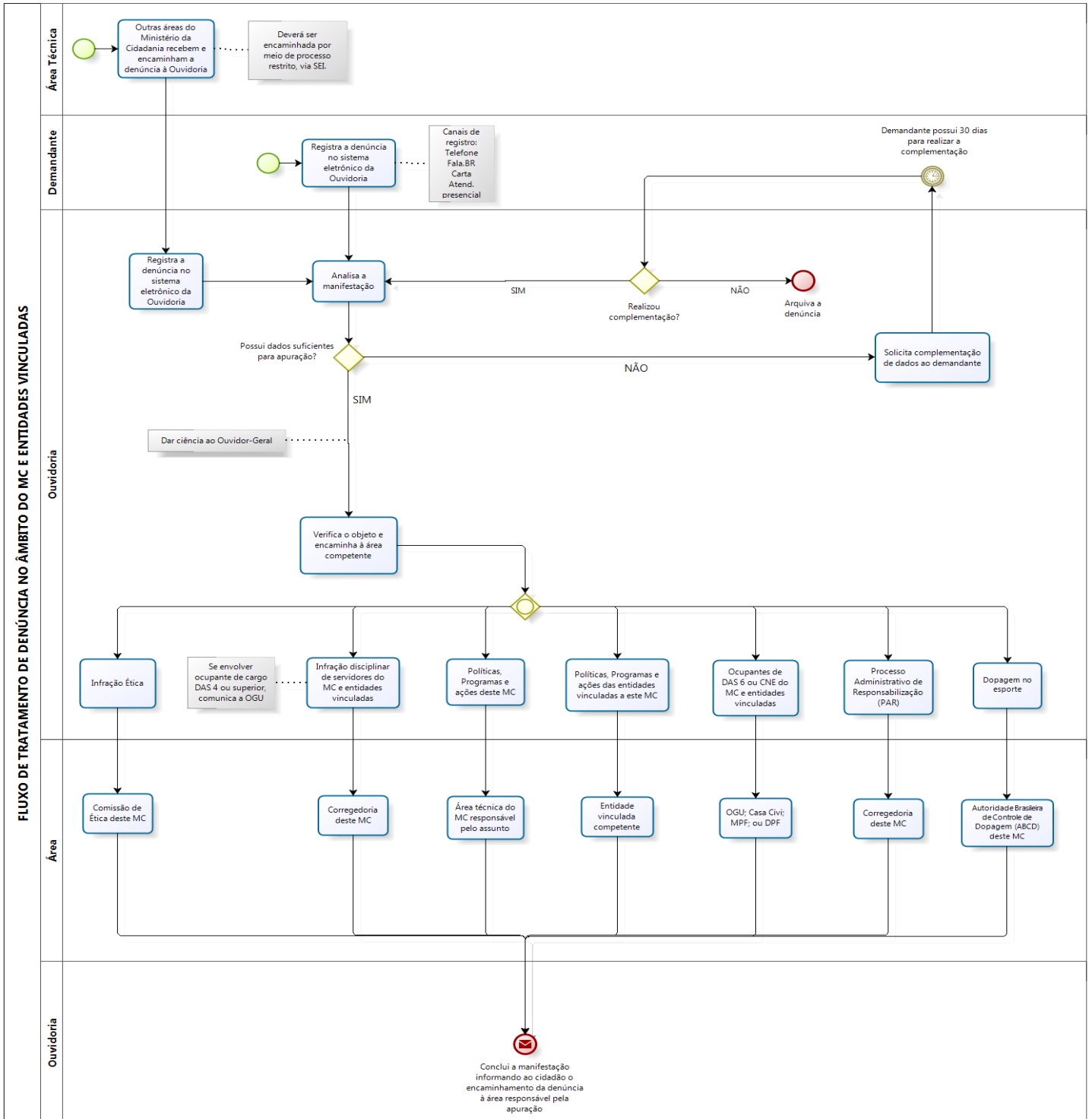
ANA MARIA PELLINI
Secretária Executiva



MINISTÉRIO DA CIDADANIA

ANEXO I

FLUXO DE TRATAMENTO DE DENÚNCIA NO ÂMBITO DO MC E ENTIDADES VINCULADAS

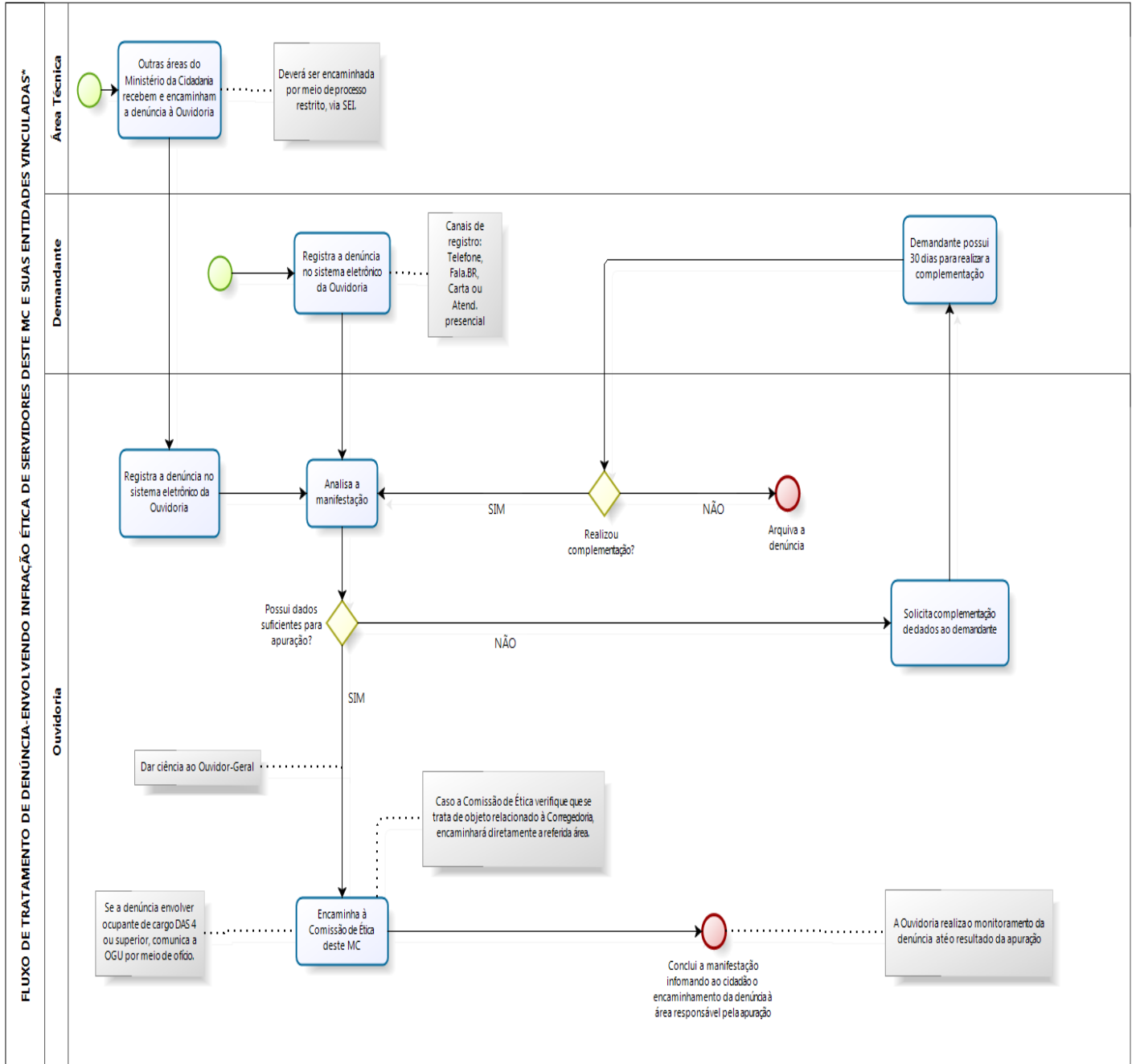




MINISTÉRIO DA CIDADANIA

ANEXO II

FLUXO DE TRATAMENTO DE DENÚNCIA ENVOLVENDO INFRAÇÃO ÉTICA DE SERVIDORES DESTES MC E SUAS ENTIDADES VINCULADAS



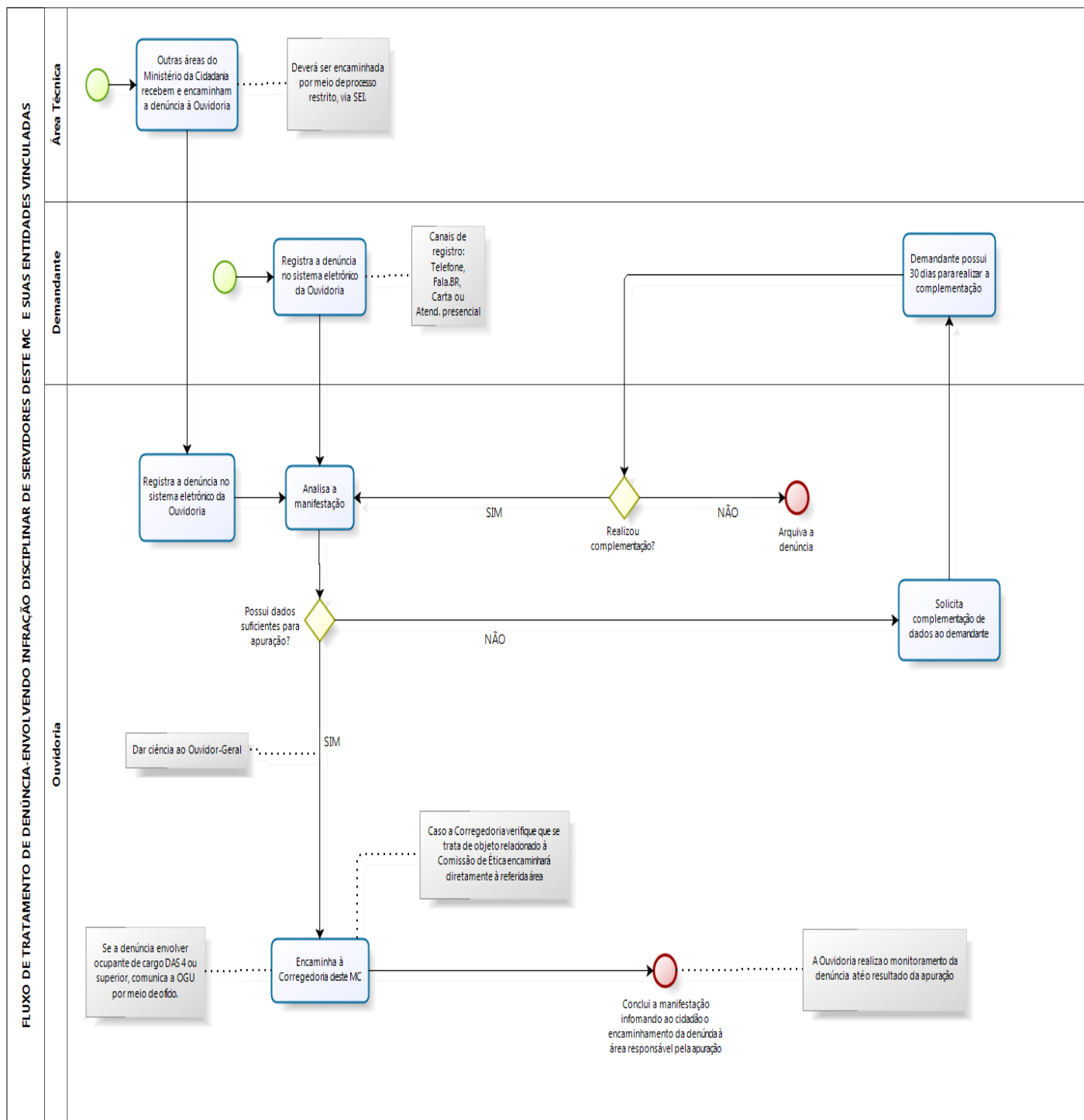
* Denúncias que envolvam ocupantes de cargo DAS 6 ou CNE serão encaminhadas à Comissão de Ética Pública (CEP) da Presidência da República.



MINISTÉRIO DA CIDADANIA

ANEXO III

FLUXO DE TRATAMENTO DE DENÚNCIA ENVOLVENDO INFRAÇÃO DISCIPLINAR DE SERVIDORES DESTE MC E SUAS ENTIDADES VINCULADAS

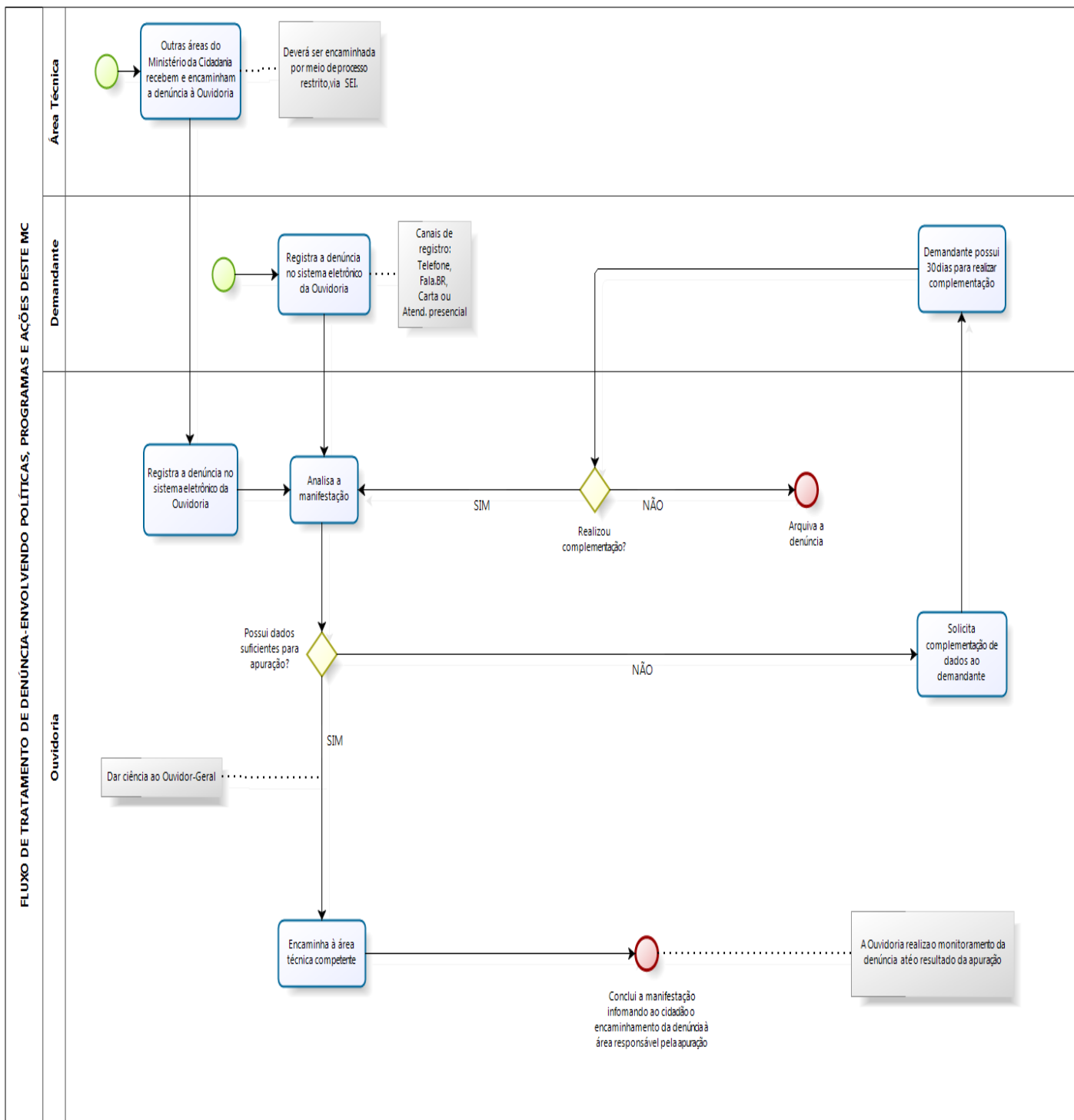




MINISTÉRIO DA CIDADANIA

ANEXO IV

FLUXO DE TRATAMENTO DE DENÚNCIA ENVOLVENDO POLÍTICAS, PROGRAMAS E AÇÕES DO MC

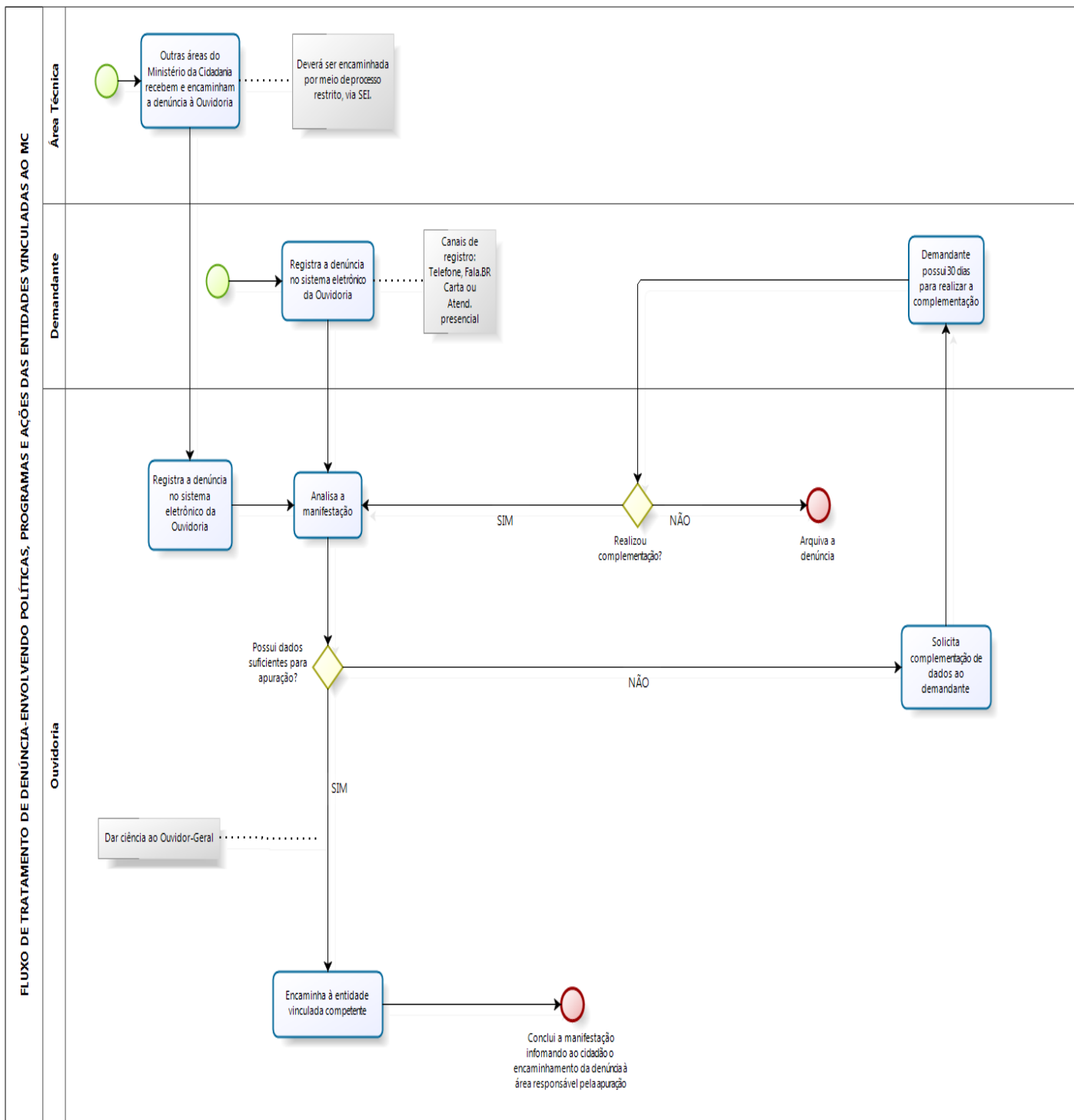




MINISTÉRIO DA CIDADANIA

ANEXO V

FLUXO DE TRATAMENTO DE DENÚNCIA ENVOLVENDO POLÍTICAS, PROGRAMAS E AÇÕES DAS ENTIDADES VINCULADAS AO MC

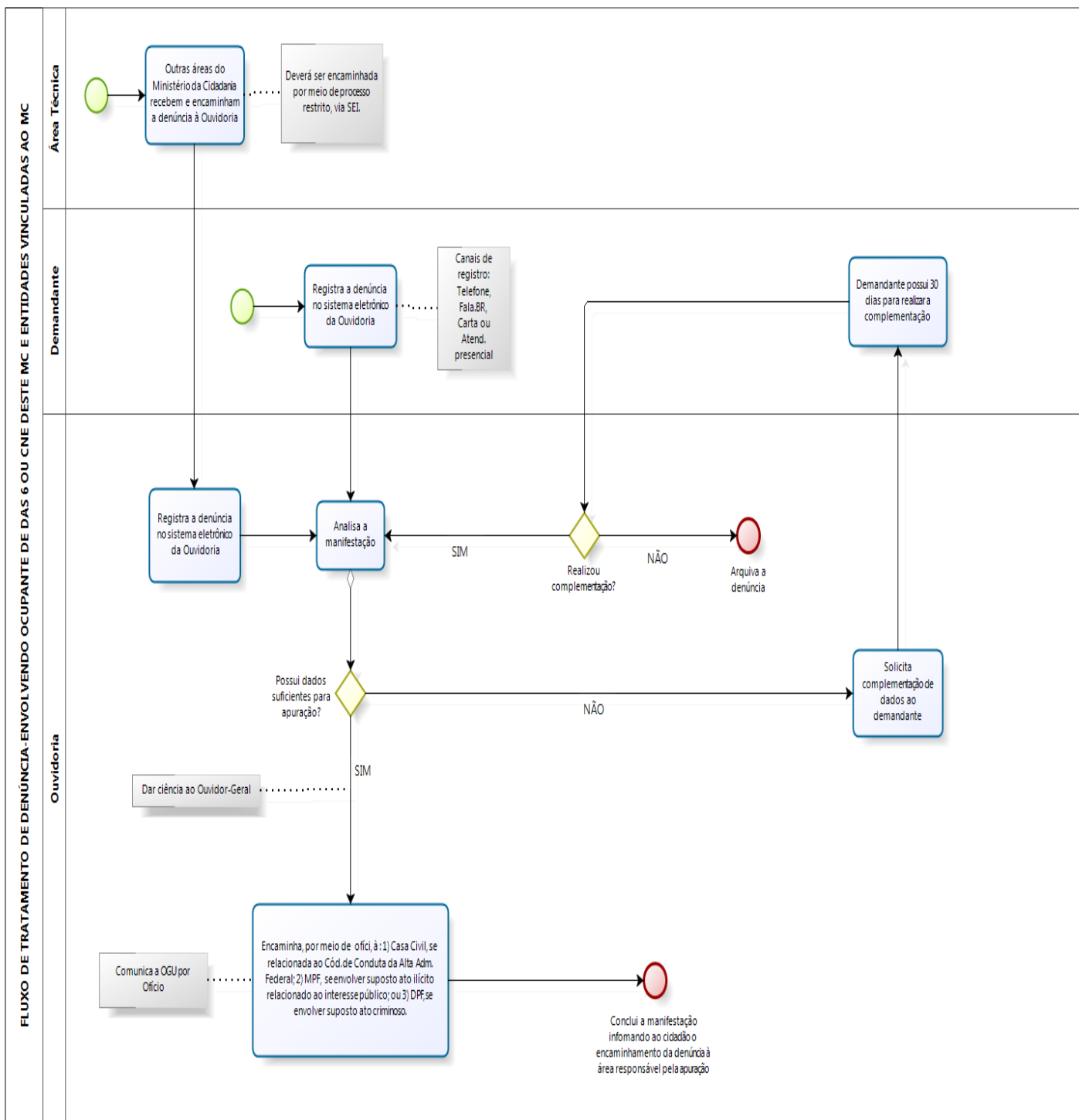




MINISTÉRIO DA CIDADANIA

ANEXO VI

FLUXO DE TRATAMENTO DE DENÚNCIA ENVOLVENDO OCUPANTE DE DAS 6 OU CNE DO MC E SUAS VINCULADAS

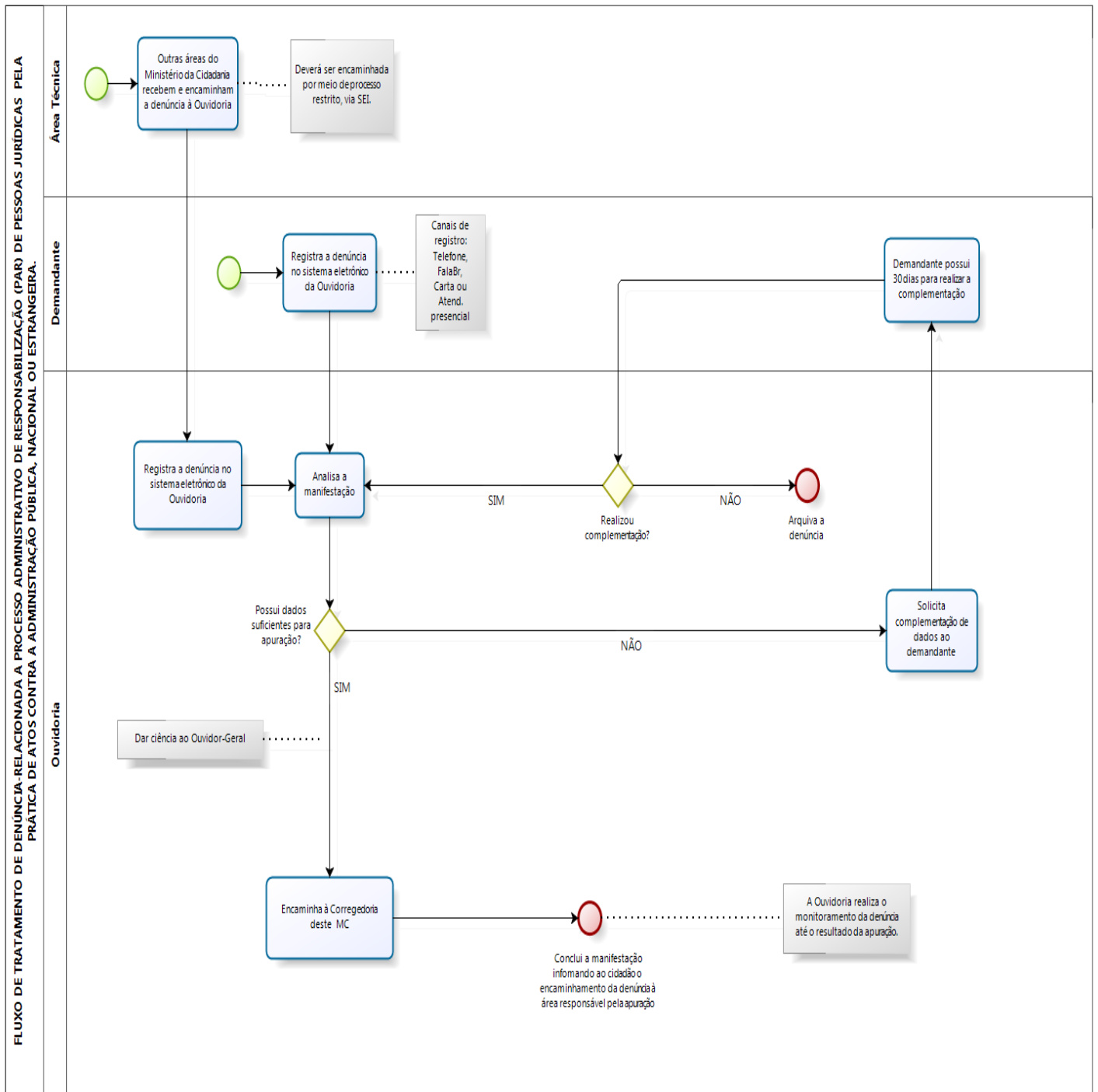




MINISTÉRIO DA CIDADANIA

ANEXO VII

FLUXO DE TRATAMENTO DE DENÚNCIA RELACIONADA A PROCESSO ADMINISTRATIVO DE RESPONSABILIZAÇÃO (PAR) DE PESSOAS JURÍDICAS PELA PRÁTICA DE ATOS CONTRA A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, NACIONAL OU ESTRANGEIRA





MINISTÉRIO DA CIDADANIA

ANEXO VIII

FLUXO DE TRATAMENTO DE DENÚNCIA DA AUTORIDADE BRASILEIRA DE CONTROLE DE DOPAGEM (ABCD)

