

**MINISTÉRIO DA CIDADANIA****PORTARIA MC Nº 670**

Dispõe sobre a organização do atendimento da Central de Relacionamento, da Ouvidoria, e de Transparência e Acesso à Informação, e norteia as diretrizes para o atendimento das demandas relacionadas à proteção de dados pessoais no âmbito do Ministério da Cidadania.

O **MINISTRO DE ESTADO DA CIDADANIA**, no uso da atribuição que lhe confere o artigo 87, parágrafo único, inciso II, da Constituição Federal, 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, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, na Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, e na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), resolve:

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

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

Art. 2º O atendimento ao(à) usuário(a) será prestado pela Ouvidoria-Geral por meio de suas unidades:

I - Coordenação-Geral da Central de Relacionamento – CGCR, responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato de contact center e responsável pela Central de Relacionamento;

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

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

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

I - Área Técnica: unidade técnica ou setor responsável por algum projeto, programa, política, serviços e ações do MC, para onde são encaminhadas as demandas, manifestações e pedidos que não puderam ser tratadas ou não são de competência das unidades da Ouvidoria-Geral. A área técnica é responsável pelo provimento de conteúdo para as bases de conhecimento e capacitação;

II – Ponto Focal: profissionais do Ministério alocados(as) nas unidades técnicas/setores designados(as) para interlocução com a Ouvidoria-Geral. Ressalta-se que, usualmente, deve-se ter um(a) titular e um(a) suplente, e que as escolhas dos pontos-focais recaiam, preferencialmente, sobre pessoas que tenham trânsito por toda a unidade técnica, uma vez que elas demandarão internamente os diversos Departamentos e Coordenações-Gerais, assim como farão o controle dos prazos para resposta e cobrança posicionamento das áreas;

III – FAQ: é um acrônimo da expressão inglesa *Frequently Asked Questions*, comumente traduzido como “Perguntas Frequentes” e tem por objetivo fornecer uma compilação de perguntas frequentes acerca de um determinado tema. Na Central de Relacionamento essa nomenclatura serve para identificar e organizar as informações que são utilizadas para responder as perguntas que chegam pelo canal de telefonia, ou seja, por meio da fala;

IV – RP: significa “Resposta Padrão” e tem por objetivo fornecer uma compilação de informações acerca de um determinado tema. Na Central de Relacionamento essa nomenclatura serve para identificar e organizar as informações que são utilizadas para responder as perguntas que chegam por e-mail, ou seja, por meio da escrita;

V - Base de Conhecimento: são documentos que consolidam as informações para atendimento da Central de Relacionamento ao(à) usuário(a) acerca dos projetos, programas, serviços e das políticas e ações do MC, em formato de Perguntas Frequentes (FAQ) e de Respostas-Padrão (RP);

VI - Matriz de informação: documento atualizado em que constam as respostas padronizadas elaboradas pela Ouvidoria de acordo com as manifestações mais frequentes e respostas recorrentes das áreas técnicas do MC. Tem como objetivo dar agilidade às respostas ao(à) cidadão(ã) e em não sobrecarregar as áreas técnicas com manifestações passíveis de tratamento por meio de consultas aos sistemas ou a partir de informações padronizadas;

VII - Canais de atendimento: são os meios de comunicação disponibilizados pelo MC ao(à) usuário(a) para se relacionar com o Ministério, tais como telefone (tridígito 121), correspondência eletrônica (e- mail), formulário eletrônico (Fala.BR), chat, assistentes virtuais, entre outros;

VIII - Tratamento: recebimento, registro, análise, elaboração de resposta e envio da resposta ao(à) usuário(a);

IX – Usuário(a): são pessoas físicas ou jurídicas que necessitam de atendimento acerca dos programas sociais, serviços e das políticas e ações coordenadas pelo Ministério;

X - Sistema de Gestão de Demandas (SGD): Sistema informatizado utilizado para registro, tratamento, tramitação, resposta, conclusão e gerenciamento dos atendimentos realizados;

XI – Usuário(a) de sistema: profissionais do Ministério da Cidadania alocados(as) nas unidades técnicas/setores designados(as) para o recebimento e/ou tratamento das manifestações e demandas da Ouvidoria-Geral. Tais profissionais deverão estar cadastrados(as) no SGD;

XII - Serviços Públicos: atividades administrativas ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercidas por órgão ou entidade da administração pública, conforme art. 2º, inciso II, da Lei nº 13.460/2017;

XIII - Central de Relacionamento: é o canal de atendimento responsável por esclarecer dúvidas e prestar orientações sobre políticas, programas, serviços e ações do MC;

XIV - Serviço de Informação ao Cidadão (SIC): é responsável por atender e orientar os(as) cidadãos(ãs) sobre pedidos de informação; informar sobre a tramitação de documentos e requerimentos de acesso à informação; receber e registrar os pedidos de acesso; e devolver as respostas aos(às) solicitantes;

XV – Ouvidoria: é a instância pública de controle e participação social, responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações de providências, denúncias, sugestões, elogios e propostas de melhoria ou de simplificação relativas aos serviços públicos prestados e às políticas do Ministério da Cidadania, com vistas ao aprimoramento da gestão pública e à garantia da transparência em suas ações;

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

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

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

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

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

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

XXII – Simplificação de serviços públicos: proposta de melhoria ou solicitação de simplificação da prestação de um serviço público feita pelo(a) usuário(a);

XXIII - Portal Gov.br: é o Portal de Serviços do Governo Federal que tem como objetivo disponibilizar informações e orientações, de forma unificada, sobre todos os serviços Poder Executivo Federal disponíveis ao(à) cidadão(ã), para que este(a) saiba como obtê-los;

XXIV - Dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

XXV - Dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

XXVI - Titular de dados: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;

XXVII - Controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

XXVIII - Operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador;

XXIX - Encarregado: pessoa indicada pelo Controlador e Operador para atuar como canal de comunicação entre o Controlador, os (as) titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

XXX - Agentes de tratamento: o Controlador e o Operador;

XXXI - Tratamento de dados: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

XXXII - Uso compartilhado de dados: comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicas no cumprimento de suas competências legais, ou entre aqueles/as e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados;

XXXIII - Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD): órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da Lei 13.709/18, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), em todo o território nacional;

XXXIV - Agente público: todo(a) aquele(a) que exerce, ainda que transitoriamente, com ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função nos órgãos e entidades da Administração Pública, direta e indireta; e

XXXV - Violação de dados pessoais: violação de segurança que provoque, de modo acidental ou ilícito, a destruição, a perda, a alteração, a divulgação ou o acesso não autorizado a dados pessoais transmitidos, conservados ou sujeitos a qualquer outro tipo de tratamento;

CAPÍTULO II

DAS DEMANDAS RELACIONADAS À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NO ÂMBITO DA OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO DA CIDADANIA

Art. 4º A Ouvidoria-Geral, naquilo que lhe couber com relação às requisições de titulares de direito previstas no art. 18 da Lei 13.709/18 (LGPD), acompanhará as políticas e diretrizes relativas à governança em privacidade de dados pessoais e à proteção e segurança da informação produzida ou custodiada pelo Ministério da Cidadania;

Art. 5º Caberá à Ouvidoria-Geral, com o apoio do Gabinete Ministerial, que é o Controlador da Política de Governança em Privacidade de Dados Pessoais e Segurança da Informação, assegurar, no âmbito do MC, a adequada recepção e tratamento das demandas em relação à proteção de dados pessoais, sejam elas oriundas de manifestações de Ouvidoria, de pedidos de acesso à informação, ou encaminhadas diretamente pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), devendo:

I - Acompanhar o funcionamento do Programa de Governança em Privacidade de Dados Pessoais, bem como zelar pela aplicação da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), no âmbito do MC;

II - apoiar o Encarregado pelo tratamento de dados pessoais no âmbito do MC, consoante o disposto no art. 41, § 2º da LGPD;

III – receber reclamações e comunicações dos(as) titulares e receber as comunicações da Autoridade Nacional, ou seja, realizar triagem das manifestações e demandas afetas à LGPD e encaminhá-las aos setores competentes do MC, para averiguação e adoção de eventuais providências, quando couber;

IV – verificar se a resposta conclusiva, com relação às requisições de titulares de direitos previstas no art. 18 da Lei 13.709/18 (LGPD), atende aos seguintes quesitos:

- a) Estar em linguagem acessível, objetiva e clara;
- b) Não contrariar outras manifestações proferidas sobre o mesmo assunto no âmbito do Ministério;
- c) Estar em conformidade com a legislação aplicável, em especial a LGPD;
- d) Receber validação pela autoridade competente, no que couber.

V - atuar de forma integrada com o Controlador, Operador(es), e unidades que prestam o apoio administrativo e estratégico, para o cumprimento das competências estabelecidas neste artigo;

VI – divulgar os valores de proteção à privacidade junto ao corpo funcional interno e externo à Ouvidoria-Geral a respeito das práticas a adotar em relação à proteção de dados pessoais no âmbito Ministério da Cidadania;

VII – sugerir medidas para aperfeiçoamento do serviço do MC quando do recebimento da manifestação de que trata o inciso III deste artigo, bem como propor, em conjunto com as unidades pertinentes, a formulação de estratégias, normas e procedimentos de segurança e proteção da informação alinhados às políticas institucionais do MC, observadas as melhores práticas sobre esses temas;

VIII – propor, em conjunto com as unidades pertinentes, iniciativas relativas à segurança e proteção da informação, em consonância com as estratégias e políticas institucionais, bem como fomentar, acompanhar, orientar e apoiar ações corporativas que visem a implantar ou aprimorar a segurança e proteção da informação no MC; e

IX – colaborar, naquilo que lhe couber, com as unidades do MC em assuntos relacionadas à segurança e proteção da informação.

CAPÍTULO III DA COORDENAÇÃO-GERAL DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Art. 6º Caberá à Coordenação-Geral da Central de Relacionamento assegurar o adequado tratamento das demandas recebidas pela Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania, destinada a prestar informações e orientações sobre os programas, projetos, serviços e as políticas e ações do órgão, devendo:

I - acompanhar e fiscalizar a evolução dos atendimentos realizados pela Central de Relacionamento;

I - analisar, planejar, adequar e aperfeiçoar a capacidade de atendimento da Central de Relacionamento à demanda existente;

III - propor evoluções e melhorias no sistema de informações utilizado para registro dos atendimentos recebidas pela Central de Relacionamento;

IV - analisar, testar e propor melhorias ao atendimento eletrônico da Central de Relacionamento, inclusive por meio da integração de serviços digitais;

V – utilizar sistema de suporte informatizado com o objetivo de registrar, tratar, concluir e responder todos os atendimentos prestados por intermédio dos canais disponibilizados aos(às) usuários(as);

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

Art. 7º Os atendimentos recebidos na Central de Relacionamento acerca de pedidos 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, responsável pelo tratamento e pela resposta ao(à) usuário(a).

Art. 8º Os atendimentos recebidos na Central de Relacionamento acerca de manifestações, tais como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e simplificação de serviços, nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, serão encaminhadas à Coordenação-Geral da Ouvidoria do Ministério, responsável pelo tratamento e pela resposta ao(à) usuário(a).

Art. 9º O Atendimento da Central de Relacionamento é efetuado em três níveis, cujas atribuições são distintas e interdependentes:

I - 1º nível de atendimento: correspondente aos serviços prestados pela Central de Relacionamento referentes ao recebimento, registro, resolução - quando a resposta ao questionamento constar na Base de Conhecimento utilizada - conclusão e, nos casos em que se aplicam, o envio das respostas aos(às) usuários(as);

II - 2º nível de atendimento: corresponde aos serviços prestados por colaboradores(as) que realizam suporte ao 1º Nível de Atendimento e à Coordenação-Geral da Central de Relacionamento; e

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

Parágrafo único. O 1º e 2º nível de atendimento da Central de Relacionamento estão sob a gestão da Coordenação-Geral da Central de Relacionamento.

Seção I Dos prazos de resposta

Art. 10. A Central de Relacionamento deverá enviar resposta conclusiva ao(à) usuário(a) dentro do prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por igual período.

Art. 11. 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.

§ 1º Os(As) profissionais das áreas técnicas do MC são responsáveis pela resolução das demandas;

§ 2º Se necessário, a área técnica deve proceder à solicitação de prorrogação de prazo diretamente no sistema informatizado de atendimento da Central de Relacionamento.

Art. 12. Serão encaminhados periodicamente relatórios contendo informação das demandas que estiverem fora do prazo aos pontos-focais e Chefes de Gabinete das Secretarias do Ministério da Cidadania, para conhecimento e providências previstas no art. 11.

Seção II Da Base de Conhecimento e capacitações

Art. 13. 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 e periodicamente atualizadas em linguagem cidadã, simples e acessível.

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

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

II – fornecimento e atualização de conteúdos e realização de capacitações sobre programas, projetos, políticas, serviços e ações de suas respectivas áreas para as equipes de atendimento.

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

CAPÍTULO IV DA COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA

Art. 14. A Coordenação-Geral da Ouvidoria funcionará para o atendimento aos(às) cidadãos(ãs) usuários(as), servidores(as) e às unidades administrativas do MC.

Art. 15. A Coordenação-Geral da Ouvidoria recepcionará manifestações pelos seguintes canais:

I - Formulário eletrônico da Plataforma Fala.BR, ou outro sistema que venha a substituí-lo;

II - telefone tridígito (121);

III - carta; e

IV - atendimento presencial.

Parágrafo único: As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, na Plataforma Fala.BR ou em sistema a esta integrado, observando-se que:

I - as manifestações recebidas em outros meios serão digitalizadas e registradas imediatamente no sistema a que se refere o caput, após autorização prévia do(a) manifestante, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário; e

II - as manifestações colhidas verbalmente (atendimento presencial) serão reduzidas a termo e inseridas no sistema.

III – caso outras unidades do MC recebam manifestações dos(as) usuários(as), presencialmente ou por escrito, deverão promover seu pronto encaminhamento à Ouvidoria para registro e tratamento.

Art. 16. Caberá à Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOuv) assegurar o adequado tratamento das manifestações de Ouvidoria recebidas pelo Ministério da Cidadania, devendo:

I – receber as manifestações de Ouvidoria de que trata o art. 3º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, bem como, naquilo que lhe cabe, as requisições de titulares de direito previstas no art. 18 da Lei 13.709/18 (LGPD);

II – caso a manifestação tenha sido recebida por outro canal de atendimento, registrar a manifestação na Plataforma Fala.BR ou em sistema a ela integrado;

III - realizar a triagem, a análise preliminar e o tratamento da manifestação;

IV - encaminhar as manifestações para outro órgão, quando couber;

V – solicitar a complementação de informações aos(às) manifestantes, quando as informações existentes na manifestação estiverem insuficientes para o seu tratamento;

VI - tramitar à(s) áreas técnica(s) do MC responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação;

VII - consolidar, elaborar e publicar a resposta conclusiva oferecida pela área técnica demandada; e

VIII - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários(as) de serviços públicos recebidas.

§ 1º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de Ouvidoria:

I - pseudonimização da denúncia, nos termos do Decreto nº 10.153, 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.

Art. 17. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, a Ouvidoria observará o seguinte conteúdo mínimo:

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

II - no caso de reclamação, informação objetiva e clara 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(a) gestor(a) sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber;

V - no caso de denúncia, informação sobre o encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o arquivamento; e

VI – no caso de solicitação de simplificação de serviços, informação sobre a descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada, as fases e cronograma de implantação e as formas de acompanhamento pelas quais o(a) manifestante poderá monitorar a implementação da simplificação.

Seção I Dos prazos de resposta

Art. 18. A Coordenação-Geral da Ouvidoria apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 (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(a) usuário(a) de serviço público sobre a decisão administrativa.

§ 1º Especificamente com relação às requisições de titulares de direito previstas no art. 18 da Lei 13.709/18, a Coordenação-Geral da Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas técnicas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de 5 (cinco) 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, para que a Coordenação-Geral da Ouvidoria possa apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas com fulcro na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, ou outra que lhe venha a substituir, no âmbito do Ministério da Cidadania.

§ 2º Recebida a manifestação, a Coordenação-Geral da Ouvidoria procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências.

§ 3º Sempre que as informações apresentadas pelo(a) usuário(a) de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Coordenação-Geral da Ouvidoria solicitará ao(a) usuário(a) a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data de seu recebimento, nos termos do § 2º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018.

§ 4º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no caput, que será retomado a partir da data de resposta do(a) usuário(a).

§ 5º A falta de complementação da informação pelo(a) usuário(a) de serviços públicos no prazo estabelecido no § 3º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 6º A Coordenação-Geral da Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas técnicas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de 20 (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. 19. Fica estabelecido o fluxo interno para tratamento de denúncias no âmbito do MC, com objetivo de conferir efetividade às apurações dos fatos denunciados e tornar mais eficiente o processo de detecção de indícios de ilicitude nas práticas, procedimentos e processos, e de prevenção de irregularidades.

Parágrafo único. As denúncias seguirão os fluxos aprovados pela Câmara Técnica de Integridade do Ministério da Cidadania.

Art. 20. Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade.

Art. 21. 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 15.

§ 2º A Plataforma Fala.BR, ou outro sistema que venha a substituí-la, será a principal ferramenta de controle das denúncias recebidas no MC.

§ 3º Eventuais denúncias oferecidas fora dos canais referenciados no § 1º deste artigo deverão ser direcionadas à Coordenação-Geral da Ouvidoria pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI) em modo "informação restrita", para serem registradas na Plataforma ou em outro sistema que venha a substituí-la.

Art. 22. Ao receber a denúncia, a Coordenação-Geral da Ouvidoria realizará análise preliminar quanto à 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.

Art. 23. A Coordenação-Geral da Ouvidoria adotará, desde o recebimento da denúncia, medidas necessárias à salvaguarda da identidade do(a) denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019:

§ 1º A proteção à identidade do(a) denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos(às) agentes públicos(as) com necessidade de conhecer, pelo prazo de cem anos, nos termos do § 1º do art. 6º do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 2º A necessidade de conhecer será declarada pelo(a) agente público(a) com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

§ 3º A proteção à identidade independe de prévia habilitação da denúncia pela Coordenação-Geral da Ouvidoria.

Art. 24. Para a denúncia identificada mas que não contenha os requisitos da descrição da conduta e do fato e da apresentação de elementos de prova ou indicação de onde possam ser encontrados, a Coordenação-Geral da Ouvidoria solicitará ao(a) denunciante a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de vinte dias, contado da data de seu recebimento, nos termos do § 2º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018.

§ 1º A falta da complementação da informação pelo(a) usuário(a) no prazo estabelecido no caput deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 2º A denúncia anônima que não preencher os requisitos fixados no caput deste artigo será arquivada.

§ 3º 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(a) denunciante, desde que possível a sua identificação, a tramitação.

Art. 25. A denúncia recebida será classificada segundo seu conteúdo, com procedimentos distintos de apuração no âmbito do MC:

I - denúncias tipificadas como infrações éticas de servidores(as) lotados(as) neste Ministério, até ocupantes de cargos de Direção e Assessoramento Superior (DAS) nível 5;

II - denúncias tipificadas como infrações éticas de servidores(as) ocupantes de cargo de Direção e Assessoramento Superior (DAS) nível 6 ou e ocupantes de Cargos de Natureza Especial (CNE) lotados(as) neste Ministério;

III - denúncias referentes à infração disciplinar envolvendo servidores(as) lotados(as) neste Ministério;

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

V - denúncias relacionadas à Autoridade Brasileira de Controle de Dopagem (ABCD); e

VI - denúncias envolvendo pessoas jurídicas contratadas no âmbito do MC

Art. 26. A denúncia recebida que diga respeito às atividades relacionadas a políticas de competência institucional do MC será direcionada à autoridade competente para proceder à 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.

Art. 27. 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. 28. 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.

Seção III Do acompanhamento da Carta de Serviços ao(a) Usuário(a)

Art. 29. A Ouvidoria atuará em coordenação com os(as) gestores(as) de serviço deste MC na elaboração e atualização periódica da Carta de Serviços ao(a) Usuário(a).

Parágrafo único. A atividade de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao(a) Usuário(a) compreende, dentre outros processos:

I - o mapeamento de serviços prestados pelo MC;

II - a identificação da necessidade e apoio ao processo de formulação de novos serviços pelos(as) gestores(as) deste MC, com vistas à garantia da aderência aos direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017;

III - o monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta de Serviços ao(a) Usuário(a), por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados; e

IV - a atualização periódica das informações acerca dos serviços listados na Carta de Serviços ao(à) Usuário(a).

Art. 30. Sempre que possível, a Ouvidoria deverá fomentar a criação e a consolidação, bem como participar, dos mecanismos e instâncias de governança de serviços estabelecidos no MC.

Art. 31. Na elaboração da Carta de Serviços ao(à) Usuário(a), a Ouvidoria deverá assegurar-se de que estejam disponíveis as informações relativas:

I - ao serviço oferecido;

II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - às etapas para processamento do serviço;

IV - ao prazo para a prestação do serviço;

V - à forma de prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o(a) solicitante do serviço;

VII - aos locais e às formas de acessar o serviço;

VIII - aos(às) usuários(as) que farão jus à prioridade no atendimento;

IX - ao tempo de espera para o atendimento;

X - ao prazo para a realização dos serviços;

XI - aos mecanismos de comunicação com os(as) usuários(as);

XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

XIII - às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;

XIV - aos mecanismos para a consulta pelos(as) usuários(as) acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

XV - ao tratamento a ser dispensado aos(as) usuários(as) quando do atendimento;

XVI - aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

XVII - às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;

XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XIX - a outras informações julgadas de interesse dos(as) usuários(as).

Art. 32. Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, a Ouvidoria deverá adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviço ao(à) Usuário(a) junto ao portal eletrônico "Gov.br".

Parágrafo único. A Ouvidoria manterá a interlocução e prestará apoio às áreas técnicas responsáveis pelos serviços, a fim de que estes sejam divulgados e informados:

I - em linguagem acessível, objetiva e clara; e

II - em conformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.460, de 2017.

Subseção I Do Portal eletrônico "Gov.br"

Art. 33. A Coordenação-Geral da Ouvidoria é a unidade responsável pela inclusão e atualização periódica das informações no Portal de Serviços "Gov.br", visando a efetividade e monitoramento das ações de publicação.

Art. 34. A Coordenação-Geral da Ouvidoria encaminhará, semestralmente, via Sistema Eletrônico de Informações (SEI), às áreas técnicas do MC, o conteúdo que consta no Portal Gov.br para que estas realizem a revisão e verifiquem a necessidade de atualização das informações, inclusão de novos serviços ou exclusão de serviços inativados.

Art. 35. As áreas técnicas do MC, a qualquer tempo, poderão encaminhar à Coordenação-Geral da Ouvidoria solicitação de inclusão, exclusão ou atualização de serviços, enviando, via SEI, em processo único previamente iniciado pela Ouvidoria, todo o conteúdo e informações que devem ser incluídos ou modificados no Portal Gov.br

Art. 36. Ao receber o conteúdo encaminhado pelas áreas, a Coordenação-Geral da Ouvidoria revisará as informações somente quanto à linguagem cidadã e à estrutura padrão definida pelo Portal Gov.br, não adentrando no mérito do conteúdo.

Parágrafo Único. A Coordenação-Geral da Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos adicionais relacionados à solicitação de inclusão, exclusão ou atualização de serviços do MC diretamente às áreas técnicas.

Art. 37. A Ouvidoria-Geral, no prazo de 48 horas após o recebimento da solicitação de inclusão, exclusão ou atualização de serviços, realizará as modificações no Portal Gov.br.

Art. 38. Após a alteração no Portal, a Ouvidoria-Geral incluirá no SEI as informações sobre as modificações dos serviços a fim de manter o histórico e monitoramento das mudanças no Portal Gov.br.

CAPÍTULO V DA TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

Seção I Do Pedido de Acesso à Informação.

Art. 39. Caberá à Divisão de Serviço de Informação ao(à) Cidadão(ã) – SIC, vinculada 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, quando recepcionado por outro canal, no módulo de Acesso à Informação do Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, ou outro sistema que venha a substituí-lo;

III - encaminhar o pedido à unidade competente para responder sobre o tema;

IV - monitorar a tramitação dos pedidos de acesso à informação e requerer o fornecimento de respostas tempestivas, conforme procedimentos estabelecidos na Lei nº 12.527 de 2011, e naquilo que lhe cabe, as requisições de titulares de direito previstas no art. 18 da Lei 13.709/18 (LGPD);

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

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

VII - registrar a resposta no Fala.BR, módulo Acesso à Informação, para acesso ao solicitante.

Art. 40. 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, pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do MC, à Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação para adoção de providências pertinentes.

Art. 41. O SIC funcionará em horário comercial das 8h às 18h para atendimento presencial ao(a) cidadão(ã).

Art. 42. Qualquer pessoa natural ou jurídica poderá solicitar ao MC acesso à informação pelos seguintes canais:

I - eletronicamente, por meio do Fala.BR, disponível nos sítios eletrônicos da Controladoria-Geral da União e do Ministério da Cidadania, ou outro que venha a lhe substituir; e

II - presencialmente, no endereço físico informado no sítio eletrônico do 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. 43. 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 à informação, a indicação expressa da forma como deseja receber a resposta, esta ficará disponibilizada no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR, ou em outro sistema que venha a substituí-lo.

Art. 44. São vedadas exigências relativas aos motivos do pedido de acesso à informação.

Art. 45. Caso se verifique que a resposta produzida pela unidade não atende à solicitação do(a) cidadão(ã), 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. 46. Havendo mais de uma unidade respondente, aquela com maior pertinência temática deverá consolidar as informações que servirão de resposta ao(a) requerente, ficando cada unidade responsável pela parcela da informação que for de sua competência.

Parágrafo único. Quando o assunto do pedido de acesso à informação envolver mais de uma unidade administrativa, de diferentes Secretarias Especiais, o SIC será responsável por consolidar as respostas enviadas pelas áreas competentes.

Seção II Das Informações Solicitadas

Art. 47. 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. 48. 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:

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 ter sua tipologia alterada, de acordo com o respectivo teor, e direcionados à Coordenação-Geral da Ouvidoria, que prestará o atendimento adequado e os esclarecimentos necessários.

Art. 49. O SIC, ao receber pedido de acesso à informação sobre assunto com potencial repercussão à imagem ou à integridade do Ministério, deverá:

I - dar imediato conhecimento de seu teor à autoridade de monitoramento, de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, para acompanhamento e, se for o caso, fornecimento de orientações adicionais sobre a resposta ao(a) cidadão(ã);

II - verificar se a resposta ao pedido de acesso à informação não contraria outras manifestações proferidas sobre o mesmo assunto no âmbito do Ministério;

III - verificar se a resposta ao pedido de acesso à informação está em conformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.460, de 2017, e Lei 13.709, de 2018; e

IV - responder ao(a) cidadão(ã), verificando se a resposta, uma vez assinada, foi validada pelo Gabinete Ministerial.

Seção III Do Pedido de Cópias ou Vista a Documentos

Art. 50. 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. 51. 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. 52. 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. 54; e

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

Art. 53. 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, deverá fornecer acesso às partes não sigilosas, caso existam, sendo responsável pela ocultação da parte sob sigilo.

Art. 54. São documentos comprobatórios de identidade para acesso a cópias ou vista de documentos:

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

II - para o representante legal da pessoa natural:

a) documento previsto no item I;

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

III - para a pessoa jurídica:

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

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

Parágrafo único. O(A) solicitante poderá entregar pessoalmente, ou por correspondência física ou inserir no Fala.BR, ou em outro sistema que venha substituí-lo, cópia do(s) documento(s) comprobatório(s) de identidade.

Art. 55. 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 inutilizados após esse período.

Art. 56. Os documentos eletrônicos com tamanho máximo de trinta megabytes serão enviados via Fala.BR, ou por meio de outro que venha a substituí-lo, sem qualquer ônus ao(a) solicitante.

Parágrafo único. Quando o volume de informações ou documentos eletrônicos não for suportado pelo Fala.BR, aqueles poderão ser encaminhados por meio de mídia eletrônica a ser custeada pelo(a) solicitante juntamente com eventuais despesas de postagens, ou enviados para o endereço eletrônico registrado no Fala.BR, ou disponibilizados em computador no SIC para cópia por parte do(a) solicitante.

Art. 57. 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, observado o contido no art. 53, para disponibilização ao(a) solicitante.

Art. 58. Caso seja necessário o encaminhamento de mídias eletrônicas ou de cópias físicas, o(a) 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(as) 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.

§ 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(a) 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

Art. 59. À autoridade hierárquica superior ao dirigente da unidade, citada no art. 15 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e no art. 21 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, 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 Ministerial para produção das respostas aos recursos de segunda instância;

III - prestar esclarecimentos adicionais à Controladoria-Geral da União - CGU e à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, nos casos de recursos da unidade que alcancem a terceira e a quarta instâncias, respectivamente, quando solicitado pelos referidos órgãos; 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 de que trata o caput, corresponde aos(as) titulares das Secretarias Especiais, da Secretaria Executiva e da Chefia de Gabinete do(a) Ministro(a).

Seção V

Dos Prazos Externos

Art. 60. 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 20 (vinte) dias:

I – registrar a informação ao(à) solicitante no Fala.BR, ou outro sistema que venha a substituí-lo;

II - enviar a informação ao(à)solicitante de acordo com a forma escolhida por ele(ela) para receber a resposta via Fala.BR, ou por outro sistema que venha a substituí-lo;

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

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

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

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

§ 3º O prazo indicado no parágrafo anterior poderá ser prorrogado uma vez, por até 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa apresentada pela unidade administrativa responsável e encaminhada via Fala.BR ou por outro sistema que venha a substituí-lo, ao(à)solicitante antes do seu término.

§ 4º Os pedidos de acesso à informação que se fundamentarem na Lei Geral de Proteção de Dados serão atendidos nos prazos previstos no §2º deste artigo.

Art. 61. O prazo de atendimento para pedido recebido presencialmente ou por mensagem eletrônica será contado a partir do registro e cadastramento no Fala.BR, ou em outro sistema que venha a substituí-lo.

Art. 62. 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, respeitado o intervalo mínimo de 3 (três) dias úteis para que o(a) solicitante tome conhecimento da data agendada, contados a partir da data-limite informada pelo Fala.BR ou por outro sistema que venha a substituí-lo, para entrega da resposta.

§ 1º Caso haja impossibilidade de comparecimento na data e no horário indicados pela unidade administrativa, o(a) solicitante poderá, com antecedência de até 1 (um) dia útil, requerer nova data a ser agendada nos 10 (dez) dias subsequentes.

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

§ 3º No caso de pedido de acesso a processo aberto no Sistema Eletrônico e Informação – SEI, a unidade poderá autorizar o acesso externo ao(à) solicitante, delimitando o período em que o processo poderá ser consultado.

Seção VI Dos Prazos Internos

Art. 63. 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. 64. 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. 65. 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.

§ 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 extensão do prazo para atendimento adequado do pedido, o ponto-focal deverá solicitar ao SIC a prorrogação do prazo interno de resposta com, no mínimo, 2 (dois) dias úteis de antecedência ao prazo de 15 (quinze) dias estipulado no caput deste artigo.

§ 4º No caso de deferimento da prorrogação de que trata o § 3º deste artigo, o SIC encaminhará a justificativa emitida pela unidade respondente ao(à) requerente, nos termos do art. 16 do Decreto nº 7.724, de 2012.

§ 5º 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. 66. Ao receber a resposta dos pontos-focais, o SIC deverá revisá-la e encaminhá-la ao(à) cidadão(ã).

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

I - estrutura e linguagem cidadã;

II - atenção aos pontos solicitados no pedido;

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

IV - a conformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.709/18 (LGPD).

Seção VII Dos Recursos

Art. 67. No caso de indeferimento de acesso à informação ou do não fornecimento das razões da negativa do acesso, o(a) solicitante poderá apresentar recurso no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, à autoridade hierarquicamente superior à que forneceu a resposta anterior, que deverá apreciá-lo no prazo de 5 (cinco) dias, contados da sua apresentação.

§ 1º O SIC tramitará o recurso de que trata o caput para os pontos-focais da unidade administrativa responsável pela resposta inicial, estabelecendo o prazo para envio da resposta, que poderá variar de 1 (um) a 3 (três) dias úteis, por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI do Ministério da Cidadania.

§ 2º As respostas aos recursos de que trata o caput deverão, obrigatoriamente, ser assinadas pelo superior hierárquico de que trata o art. 59.

§ 3º As respostas aos recursos deverão ser inseridas nos formulários disponíveis no SEI, correspondentes ao tipo de decisão adotada pela autoridade.

Art. 68. Desprovido o recurso de que trata o art. 67, o(a) solicitante poderá apresentar recurso no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, ao(à) Ministro(a) de Estado da Cidadania, que deverá se manifestar em 5 (cinco) dias, contados do recebimento do recurso.

§ 1º O SIC tramitará o recurso de que trata o caput para os pontos-focais da unidade administrativa responsável pelas respostas ao pedido inicial e ao recurso de que trata o art. 67, que deverão apresentar os subsídios para a decisão do(a) Ministro(a) de Estado da Cidadania, por meio do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, ou outro que o substitua.

§ 2º Os subsídios para a resposta deverão ser apresentados com a indicação do tipo de decisão a ser adotada e assinados pelos(as) respectivos(as) Secretários(as) Especiais ou pelo(a) Secretário(a)- Executivo(a).

§ 3º A Ouvidoria-Geral fará a revisão da resposta fornecida e as adaptações necessárias e a encaminhará ao Gabinete Ministerial, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas antes do vencimento do prazo de resposta.

Art. 69. No caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, o(a) 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 5 (cinco) dias, contado do recebimento da reclamação.

Parágrafo único. O prazo para apresentar reclamação começará 30 (trinta) dias após a apresentação do pedido.

Art. 70. Desprovido o recurso de que trata o art. 67 ou restando infrutífera a reclamação de que trata o art. 69, o(a) solicitante poderá apresentar recurso no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, à Controladoria-Geral da União.

Art. 71. Desprovido o recurso pela Controladoria-Geral da União, o(a) 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. 72. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do(a) agente público(a) 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 VI DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

Art. 73. A Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação - CGTAI, com o apoio da área técnica de Comunicação do Ministério da Cidadania, deverá zelar pela atualização da seção específica do site 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(a) Ministro(a) 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. 74. A CGTAI responderá à Controladoria-Geral da União o *checklist* de verificação de cumprimento de obrigações de transparência ativa do Ministério da Cidadania.

Art. 75. As Chefias de Gabinete das unidades são os (as) servidores(as) 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 checklist de verificação de cumprimento de obrigações de transparência ativa encaminhado pela Controladoria-Geral da União (CGU);

II - providenciar a organização e publicação dos conteúdos obrigatórios;

III - enviar as atualizações para publicação da área técnica 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

VII - auxiliar e apoiar a execução das soluções de transparência ativa propostas pela CGTAI

Parágrafo único. As Chefias de Gabinete poderão indicar à CGTAI um(a) servidor(a) suplente para responder pelas atividades de atualização dos conteúdos citados no caput.

Art. 76. Para possível disponibilização em transparência ativa, a CGTAI deverá comunicar às unidades, sempre que necessário, as informações mais procuradas pela(o) cidadã(o) no quantitativo de pedidos de acesso recebidos.

Parágrafo único. Com base nos pedidos de acesso à informação recebidos, a CGTAI poderá propor soluções de transparência ativa para divulgação das informações produzidas pelo Ministério da Cidadania, mais procuradas pela(o) cidadã(o).

CAPÍTULO VII DOS PONTOS FOCAIS

Art. 77. As unidades administrativas deverão proceder à indicação e substituição de ponto-focal titular e suplente por meio de ofício subscrito pela autoridade máxima da unidade, para interlocução com a Coordenação-Geral da Central de Relacionamento, a Coordenação-Geral da Ouvidoria e o Divisão de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, este vinculado à Coordenação-Geral da Transparência e Acesso à Informação do Ministério da Cidadania, para manifestação das áreas técnicas.

Art. 78. Os(As) servidores(as) indicados(as) como pontos-focais deverão:

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

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

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

IV - dispor de facilidade de comunicação e integração com as áreas da respectiva unidade; e

V - estar responsável por manter a atualização dos(as) usuários(as) de sistema cadastrados no SGD, que realiza as ações de registrar, tratar, tramitar, concluir e responder as demandas, e informar a Ouvidoria-Geral por meio de mensagens de correio eletrônico institucional para controle dos acessos e permissionamentos no sistema, em conformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

Art. 79. Os pontos-focais da Coordenação-Geral da Central de Relacionamento e da Coordenação-Geral da Ouvidoria terão como atribuição essencial atuar como elos entre as referidas Coordenações e os(as) responsáveis das áreas técnicas pela elaboração das respostas.

Art. 80. Especificamente em relação à Divisão de Serviço de Informação ao(a) Cidadão(ã) - SIC, da Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação, os(as) servidores(as) que atuarão como pontos focais, deverão:

I - estar lotados(as), preferencialmente, nos Gabinetes das áreas técnicas responsáveis pela elaboração das respostas e possuir as mesmas características citadas no art. 78; e

II - ser responsáveis pela qualidade das respostas fornecidas, observando a proteção de informação pessoal e sigilosa, e pelo cumprimento dos prazos estabelecidos.

Parágrafo único. Os(As) titulares das unidades técnicas deverão comunicar à Divisão de Serviço de Informação ao(a) Cidadão(ã) - SIC, por meio de mensagem de correio eletrônico institucional, a substituição dos correspondentes pontos-focais, quando necessário.

Art. 81. Aos pontos-focais da Divisão de Serviço de Informação ao(a) Cidadão(ã) - 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 - verificar se a resposta ao pedido de acesso à informação está em conformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.709/18 (LGPD);

IV - analisar as respostas e submetê-las para aprovação do(a) dirigente máximo(a) da unidade;

V - providenciar a ocultação das informações pessoais porventura existentes;

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

VII - devolver os pedidos ao SIC com a resposta inserida no formulário correspondente, constante do SEI, observando-se a classificação adequada do tipo de resposta, dentro dos prazos estipulados por esta Portaria.

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

I - Acesso Concedido: quando todas as informações solicitadas foram liberadas ao(a) cidadão(ã);

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(a) 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 VIII
DOS(AS) USUÁRIOS(AS) DE SISTEMA

Art. 82. As unidades administrativas deverão proceder à indicação de usuários(as) de sistema, nos termos do art. 3º, incisos X e XI, para os atendimentos das demandas e manifestações encaminhadas pela Coordenação-Geral da Central de Relacionamento e Coordenação-Geral da Ouvidoria, respectivamente, para manifestação das áreas técnicas.

Art. 83. Os(As) profissionais indicados(as) como usuários(as) de sistema deverão:

- I – possuir conhecimento sistêmico da estrutura organizacional e atribuições das áreas da unidade em que atua;
- II - ter habilidade e conhecimento para analisar e responder as demandas e manifestações recebidas de competência da unidade em que atua, observando a qualidade informativa e linguagem utilizada na resposta; e
- III - ter facilidade de comunicação e integração com as áreas da respectiva unidade.

CAPÍTULO IX
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

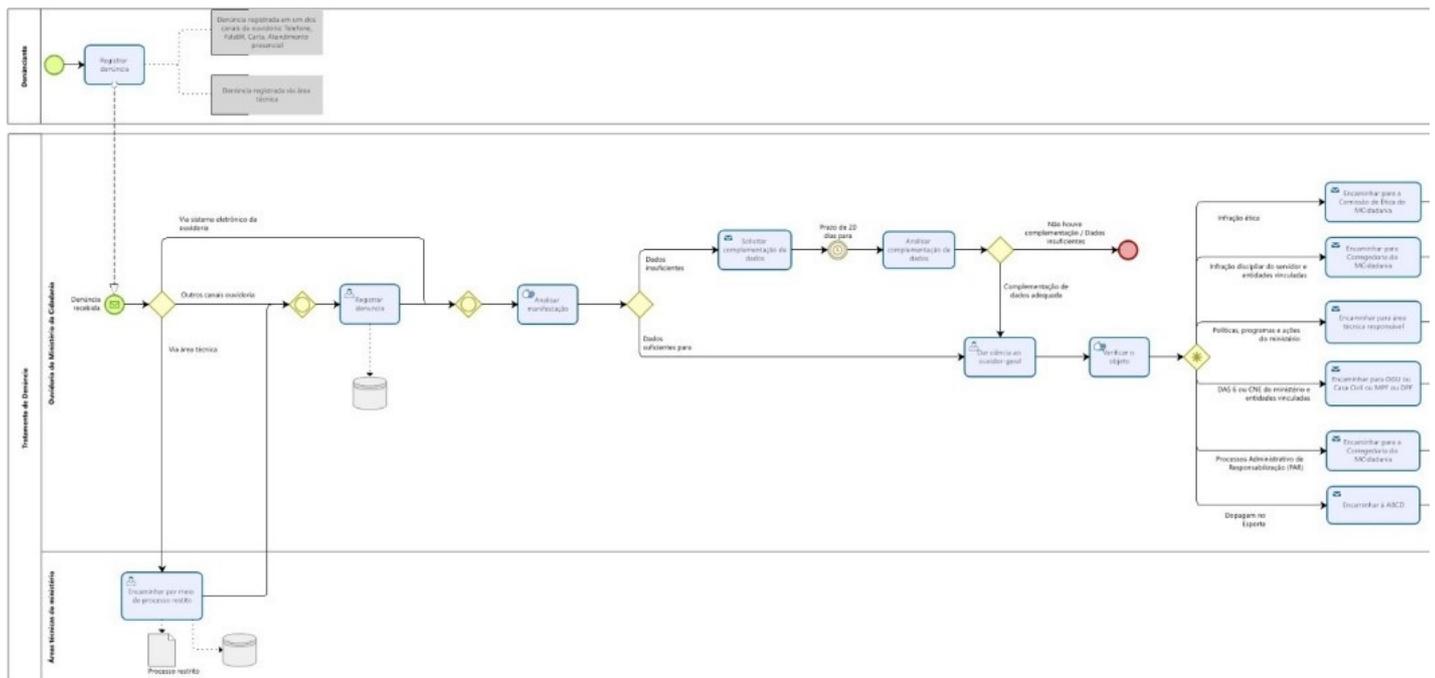
Art. 84. Os casos omissos e as dúvidas surgidas na aplicação da presente Portaria serão dirimidos pela Secretaria-Executiva do Ministério da Cidadania.

Art. 85. Esta Portaria Normativa entra em vigor em 01 (um) de outubro de 2021.

Art. 86. Fica revogada a Portaria nº 48/SE/MC, publicada em 15 de outubro de 2019.

JOÃO INÁCIO RIBEIRO ROMA NETO

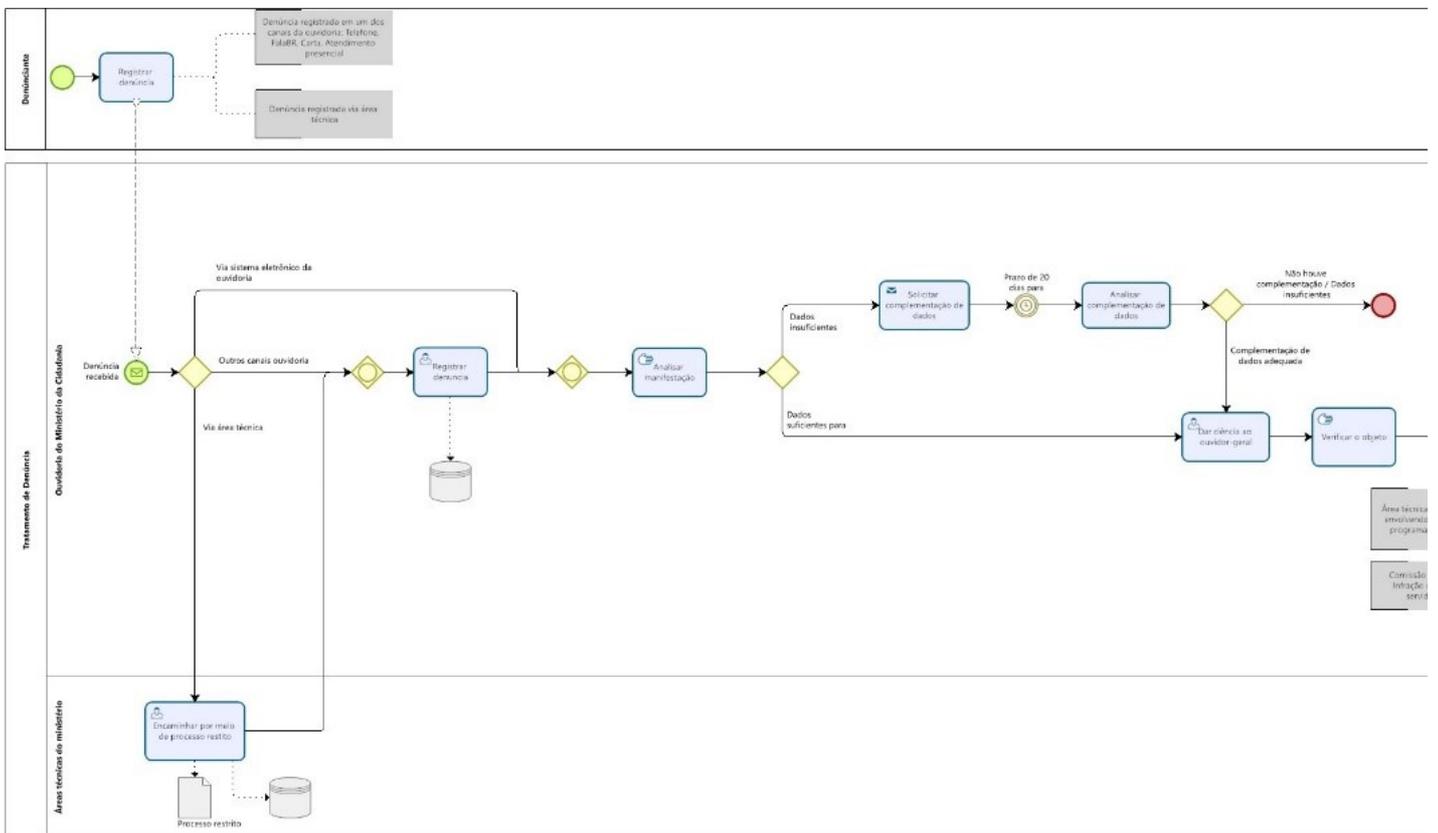
ANEXO I
FLUXO DE TRATAMENTO DE DENÚNCIA NO ÂMBITO DO MC



ANEXO II

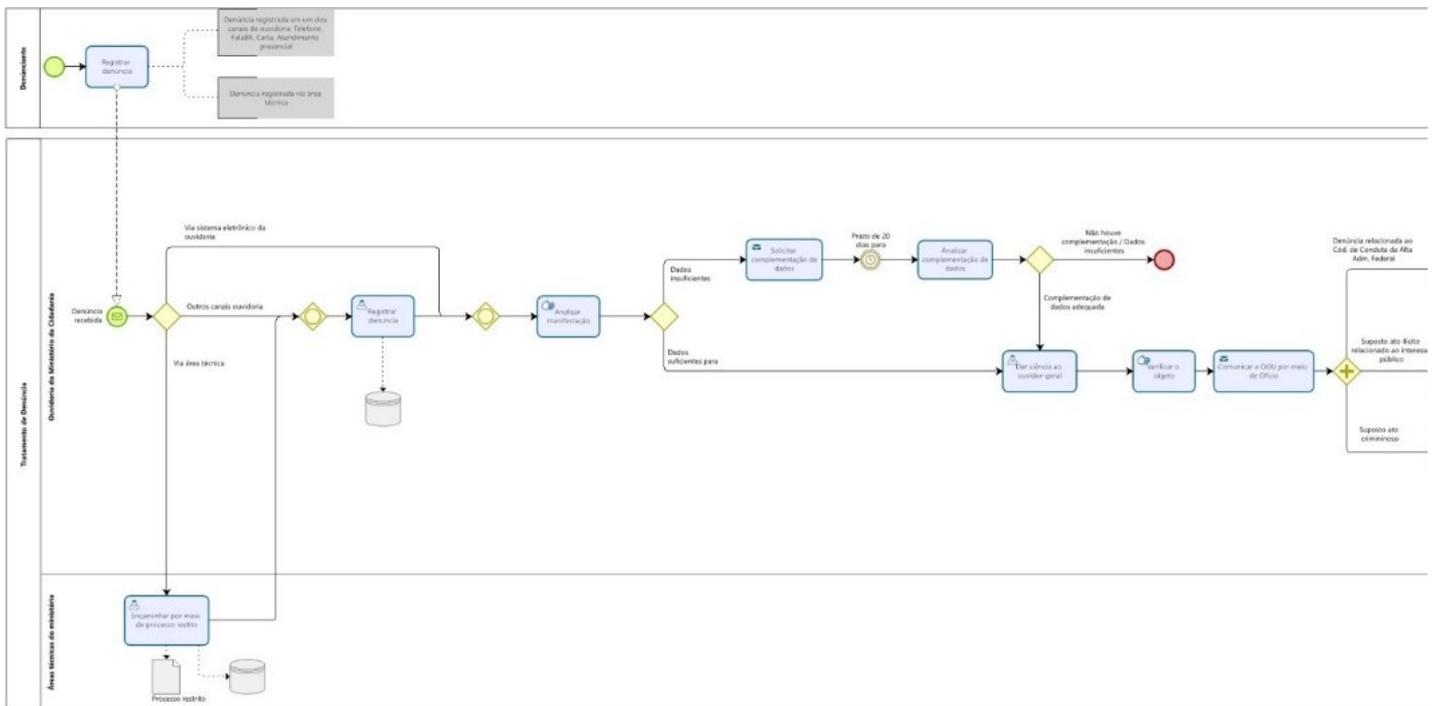
FLUXO PARA TRATAMENTO:

- I. DE DENÚNCIA ENVOLVENDO INFRAÇÃO ÉTICA DE SERVIDORES(AS) DESTA MC**
- II. DE DENÚNCIA ENVOLVENDO INFRAÇÃO DISCIPLINAR DE SERVIDORES(AS) DESTA MC**
- III. DE DENÚNCIA ENVOLVENDO POLÍTICAS, PROGRAMAS E AÇÕES DO MC**
- IV. DE DENÚNCIA RELACIONADA A PROCESSO ADMINISTRATIVO DE RESPONSABILIZAÇÃO (PAR) DE PESSOAS JURÍDICAS PELA PRÁTICA DE ATOS CONTRA A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, NACIONAL OU ESTRANGEIRA**



ANEXO III

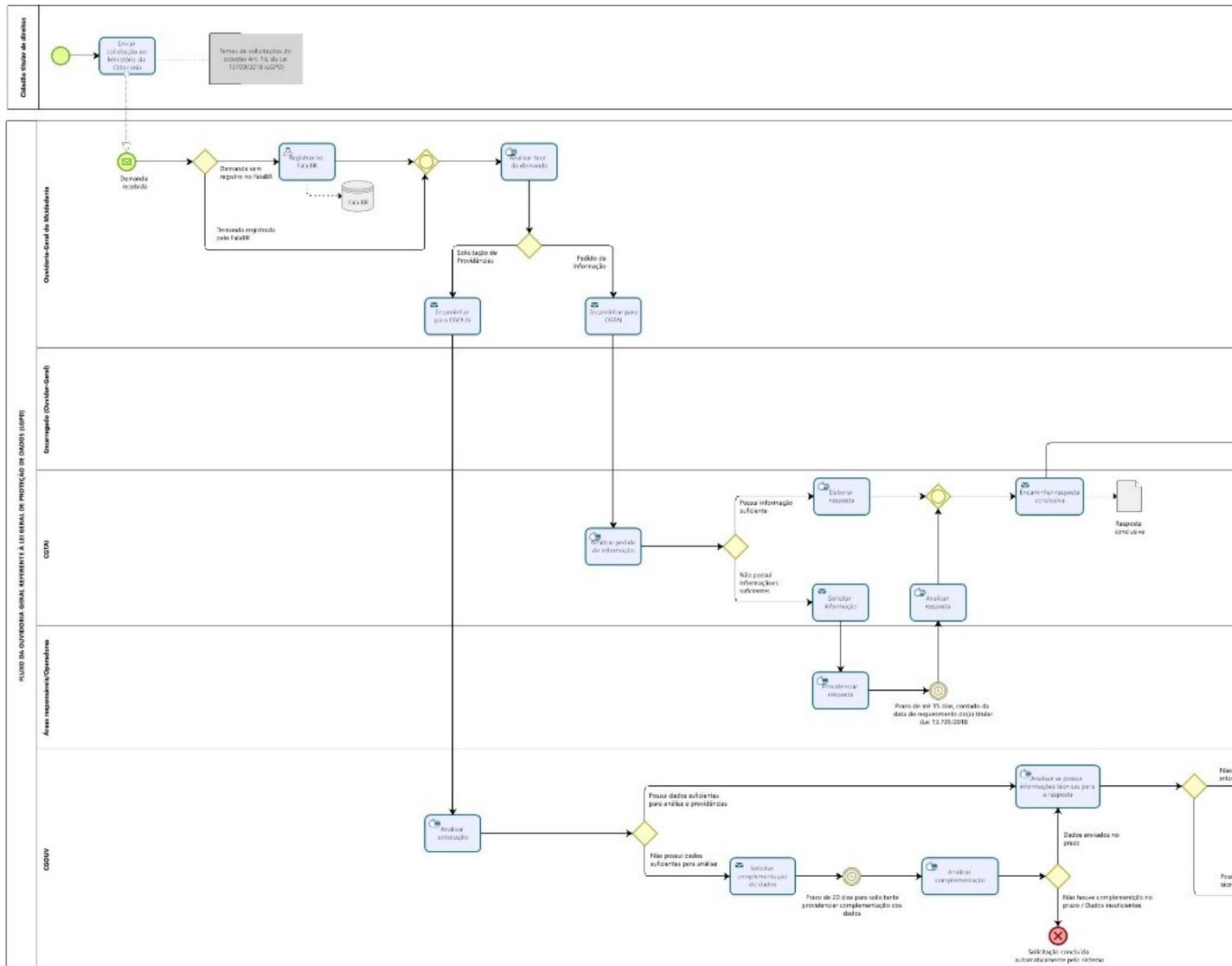
FLUXO DE TRATAMENTO DE DENÚNCIA ENVOLVENDO OCUPANTE DE DAS 6 OU CNE DO MC



ANEXO IV

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

FLUXO DA OUVIDORIA-GERAL REFERENTE À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD) - PARA QUANDO A AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (ANPD) ENTRAR EM CONTATO COM O MC



Documento assinado eletronicamente por João Inácio Ribeiro Roma Neto, Ministro de Estado da Cidadania, em 13/09/2021, às 18:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador 11034232 e o código CRC E37D96ED.