

VI - deter habilidade e conhecimento para revisar as respostas produzidas, observadas a qualidade e a coerência político-institucional.

§ 2º As unidades comunicarão alterações dos pontos focais, por meio de e-mail, à Ouvidoria do MEMP.

Art. 11. A Ouvidoria compete:

I - receber a manifestação, por qualquer meio;

II - registrar a manifestação na plataforma Fala.BR;

III - triar e tramitar a manifestação aos pontos focais para adoção das providências necessárias;

IV - classificar quanto ao tipo e ao assunto de acordo com o teor da manifestação;

V - responder ao manifestante, caso tenha a informação solicitada;

VI - informar ao manifestante, quando for o caso, que a demanda apresentada extrapola o âmbito de atuação do MEMP;

VII - solicitar complementação de informações aos manifestantes, quando cabível;

VIII - redirecionar, por meio da plataforma Fala.BR, a demanda ao órgão ou entidade competente pelas providências requeridas, caso envolva matéria alheia à área de atuação do MEMP;

IX - reabrir a manifestação para inclusão de informação relevante ao assunto manifestado; e

X - arquivar a manifestação na plataforma Fala.BR, quando couber.

Parágrafo único. A competência prevista no inciso IV do caput não desobriga o ponto focal de verificar a conformidade da classificação ou fazer a reclassificação em caso de dissonância.

Art. 12. O encaminhamento para outro órgão ou entidade, de manifestações que tratem de matéria alheia à competência do MEMP, será realizado imediatamente após a triagem, com o propósito de não impactar no prazo para atendimento da manifestação.

Parágrafo único. Na ausência de cadastro na plataforma Fala.BR da ouvidoria responsável pelas providências requeridas na manifestação, a Ouvidoria do MEMP orientará o cidadão sobre os canais corretos para registro da manifestação na ouvidoria responsável pelo tema, quando possível.

Art. 13. O envio das manifestações de ouvidoria e comunicações de irregularidade para as áreas técnicas e unidades de apuração será realizado pelo módulo de triagem da plataforma Fala.BR.

Seção II

Do prazo

Art. 14. Sempre que possível, a manifestação será concluída no prazo inicial de trinta dias, a contar da data do cadastro.

Art. 15. Na impossibilidade de conclusão no prazo inicial, o prazo de resposta poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante a inclusão de justificativa.

Parágrafo único. Caberá ao ponto focal solicitar a prorrogação de prazo junto à Ouvidoria do MEMP.

Art. 16. As manifestações recebidas pela Ouvidoria serão tramitadas para as áreas técnicas no prazo máximo de três dias, contado a partir do recebimento na Plataforma Fala.BR.

Art. 17. A manifestação será restituída no prazo máximo de três dias à Ouvidoria, contado a partir do recebimento na unidade, quando envolver matéria alheia ou estranha às competências institucionais da unidade.

Parágrafo único. Sempre que possível, o ponto focal indicará a área competente para o tratamento da manifestação.

Art. 18. A Ouvidoria poderá solicitar ao usuário a complementação de informações, quando consideradas insuficientes para a atuação das áreas técnicas.

§ 1º A solicitação de complementação de informações conterá, de forma clara e objetiva, as informações consideradas imprescindíveis para o efetivo tratamento da manifestação.

§ 2º As solicitações de complementação de informações serão atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias, contado da data do seu recebimento, nos termos do disposto no § 2º, do art. 18, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

§ 3º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no art. 14, que será retomado a partir da data da resposta do usuário.

§ 4º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situações surgidas com novos documentos apresentados ou novas informações disponibilizadas.

§ 5º Somente o primeiro pedido de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no art. 14, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 6º A ausência de complementação acarretará o arquivamento da manifestação, sem necessidade de produção de resposta conclusiva.

§ 7º Nas denúncias, a não complementação no prazo estabelecido acarretará o não conhecimento da denúncia e o imediato arquivamento da manifestação.

Seção III

Da resposta conclusiva

Art. 19. As respostas conclusivas conterão os seguintes elementos para cada tipo de demanda:

I - reclamação - conterá informação objetiva acerca da análise do fato apontado pelo usuário, sobre quais medidas foram ou serão adotadas para melhoria da prestação do serviço;

II - sugestão - conterá a informação sobre a possibilidade de adoção da providência sugerida, informando o período estimado necessário à sua implementação, quando couber;

III - elogio - conterá a informação sobre o seu encaminhamento e identificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

IV - solicitação de providência - conterá a análise da possibilidade e as providências que foram ou serão adotadas para o atendimento da solicitação, além da forma e o meio para o seu atendimento;

V - solicitação de simplificação - conterá a informação acerca da possibilidade de adoção da melhoria do serviço, incluído o resultado da análise quanto à viabilidade de implementação da proposta de simplificação de procedimentos; e

VI - denúncia e comunicação de irregularidade - conterá informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

§ 1º A resposta será redigida em linguagem clara e objetiva, e com aderência aos princípios e direitos previstos na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, evitando o uso de siglas, termos técnicos, jargões e estrangeirismos.

§ 2º A estruturação dos textos priorizará a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixadas as informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

§ 3º Quando do pedido de simplificação, caberá ao gestor do serviço informar objetivamente:

I - a descrição da simplificação a ser implementada;

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

III - a forma de acompanhamento pela qual o cidadão poderá monitorar a implementação da simplificação; e

IV - os motivos que levaram ao não acatamento da proposta de simplificação.

§ 4º No caso de inviabilidade de atendimento do Simplifique!, o gestor do serviço indicará de forma objetiva, o motivo da manutenção do procedimento, consideradas as diretrizes previstas no art. 1º, do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Art. 20. Entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre procedimentos que foram adotados ou que ainda serão adotados para apuração dos fatos denunciados pela unidade de apuração.

Parágrafo único. No ato do envio de resposta conclusiva, a ouvidoria sinalizará, em campo próprio, no Fala.BR, a situação resolutive da manifestação:

I - resolvida - quando as informações ou as providências adotadas se mostrarem suficientes para atender as necessidades do cidadão; ou

II - não resolvida - quando as informações ou as providências adotadas se mostrarem insuficientes para atender as necessidades do cidadão.

Art. 21. A Ouvidoria poderá solicitar a revisão da resposta à unidade, mediante reabertura da manifestação, quando:

I - deixar de atender ou esclarecer objetivamente os pontos manifestados;

II - apresentar termos ou expressões inadequados à boa convivência;

III - usar termos técnicos que comprometam a comunicação efetiva; e

IV - responder fora de contexto, vaga ou confusamente.

Seção IV

Do tratamento da denúncia e comunicação de irregularidade

Art. 22. As denúncias e comunicações de irregularidades serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da plataforma Fala.BR ou do sistema de ouvidoria vigente.

Art. 23. Não será recusado o recebimento de denúncia formulada nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, sob pena de apuração de responsabilidade do agente público que a recusou.

§ 1º Na hipótese de a denúncia ser recebida em meio físico, e-mail, presencialmente, ou qualquer outro meio de atendimento, a Ouvidoria a inserirá no Fala.BR, ou em sistema de ouvidoria vigente.

§ 2º A denúncia recebida por qualquer unidade do MEMP será encaminhada imediatamente à Ouvidoria, para inserção no Fala.BR, ou em sistema de ouvidoria vigente.

§ 3º Serão aplicados à denúncia sem identificação, no que couber, os mesmos procedimentos adotados para o tratamento de denúncia identificada.

Art. 24. A Ouvidoria realizará análise preliminar de denúncias e comunicações anônimas de irregularidade no prazo previsto no art. 14.

§ 1º A denúncia e a comunicação de irregularidade serão conhecidas quando apresentarem elementos mínimos descritivos de irregularidade, como autoria, materialidade e compreensão, ou indícios que permitam a administração pública federal inferir tais elementos.

§ 2º A denúncia e a comunicação de irregularidade serão encaminhadas, conforme o caso:

I - às unidades de apuração; e

II - às áreas técnicas.

Art. 25. A denúncia ou a comunicação de irregularidade serão encaminhadas à unidade competente para apuração dos fatos, que se posicionará quanto à relevância, materialidade e autoria.

Parágrafo único. Os registros anônimos, ou quaisquer outras notícias de irregularidades de que não se possa conhecer a autoria do registro, serão recepcionados como comunicação de irregularidade, após análise preliminar.

Art. 26. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações classificadas como denúncias, a Ouvidoria assegurará que a resposta contenha a informação de que a denúncia foi encaminhada para as unidades apuratórias competentes, incluídos os procedimentos a serem adotados ou, se for o caso, a justificativa sobre o seu arquivamento.

Art. 27. A Ouvidoria informará ao órgão central, por meio de marcação em campo específico na plataforma Fala.BR, a existência de denúncia de ato praticado por agente público no exercício de Cargo Comissionado Executivo - CCE ou Função Comissionada Executiva - FCE a partir do nível treze, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, abrangidas pelo Decreto nº 10.829, de 5 de outubro de 2021, ou que exerça atividade de direção, de chefia ou de assessoramento equivalente ou superior, no âmbito das demais instituições integrantes do SisOuv.

Parágrafo único. O registro da informação a que se refere o caput não desonera o órgão ou a entidade da adoção das medidas pertinentes de análise prévia e apuração dos fatos relatados.

Art. 28. Caso a denúncia seja de competência de outros órgãos, o encaminhamento da manifestação e dos elementos de identificação será precedido de pedido de consentimento ao denunciante, o qual deverá se manifestar no prazo de vinte dias.

Parágrafo único. A ausência de manifestação do denunciante será considerada negativa de consentimento, para todos os efeitos, o que não impede o encaminhamento, desde que os elementos de identificação sejam pseudonimizados.

Art. 29. Se o órgão ou a entidade não estiver cadastrado no Fala.BR, a manifestação será concluída, com a prestação, sempre que possível, de orientações ao cidadão acerca dos canais de atendimento disponíveis para resolução de sua demanda.

Art. 30. Após a conclusão da apuração, a Ouvidoria reabrirá, na plataforma Fala.BR, a manifestação para informar, sempre que possível, o resultado ao denunciante, ressalvadas as informações sobre as quais a lei imponha o dever de sigilo.

Art. 31. A denúncia e a comunicação de irregularidade serão concluídas no âmbito da Ouvidoria:

I - na hipótese de não habilitação;

II - excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção integral do denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

Seção V

Da garantia e da proteção ao denunciante

Art. 32. O denunciante terá seus elementos de identificação salvaguardados a partir do recebimento da denúncia, nos termos do disposto no Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, que ocorrerá por meio da pseudonimização dos dados ou das informações, de modo a não permitir a associação direta ou indireta à denúncia por ele realizada.

§ 1º Caberá à Ouvidoria a adoção de medidas, objetivando a preservação da identidade do autor da denúncia, para posterior envio à unidade competente para apuração.

§ 2º A unidade responsável pela apuração poderá requisitar informações sobre a identidade do denunciante, quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia, mediante justificativa expressa.

§ 3º O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante, na forma prevista no § 2º deste artigo, não implica a perda de sua natureza restrita.

§ 4º A salvaguarda de proteção à identidade de que trata o caput, compreende:

I - dados cadastrais;

II - atributos genéticos;

III - atributos biométricos; e

IV - dados biográficos.

Art. 33. O servidor que divulgar ou permitir acesso à informação a pessoa não autorizada estará sujeito à responsabilização civil, penal e administrativa nos termos da legislação aplicável.

Art. 34. O compartilhamento dos elementos de identificação do denunciante entre órgãos ou entidades distintas poderá ser realizado:

I - mediante consentimento do titular, nos casos de encaminhamento de denúncia para outra unidade setorial do SisOuv; ou

II - para cumprimento de ordem judicial.

Seção VI

Do arquivamento da manifestação

Art. 35. A manifestação será arquivada nas hipóteses de:

I - duplicidade de manifestação de um mesmo manifestante;

II - falta de clareza, texto confuso, sem sentido ou sem detalhamento da demanda;

III - falta de urbanidade;

IV - manifestação imprópria ou inadequada;

V - perda de objeto; e

VI - manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento.

