

Parágrafo único. Se a manifestação recebida contiver matéria de competência de órgão de outra esfera ou Poder, a Ouvidoria procederá ao seu encaminhamento, nos termos do art. 12.

CAPÍTULO VI

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 36. A Ouvidoria atuará, em coordenação com a unidade gestora do serviço, na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário no portal único de serviços do governo federal.

Art. 37. A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados pelo órgão, especialmente ao estabelecido no Capítulo II do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Art. 38. Em parceria com a unidade gestora do serviço, a Ouvidoria criará, facultativamente, conselhos de usuários, de natureza consultiva, para:

I - o acompanhamento e a participação na avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;

II - a proposição de melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuição com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e

III - acompanhamento e auxílio na avaliação da atuação da ouvidoria.

§ 1º A Ouvidoria poderá, a seu critério, realizar atividades de chamamento público para voluntários, mobilização e interlocução com conselheiros e desenvolvimento de enquetes e pesquisas conforme orientações do Guia Metodológico de Avaliação de Serviços Públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários, até que nova norma seja editada.

§ 2º Os serviços prestados pelo órgão serão avaliados pelos usuários mediante ferramenta de pesquisa de satisfação do portal de serviços e pelo portal Conselho de Usuários da Controladoria-Geral da União.

§ 3º A Ouvidoria manterá informações estruturadas e atualizadas da avaliação da satisfação dos usuários dos serviços do órgão, em sua página, no sítio eletrônico do MEMF.

CAPÍTULO VII

DO ACESSO À INFORMAÇÃO

Seção I

Do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Art. 39. O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC do MEMF é responsável por assegurar o atendimento aos pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

Art. 40. Ao Serviço de Informação ao Cidadão compete:

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

II - orientar as unidades do MEMF quanto à aplicação dos dispositivos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, nas respostas oferecidas aos cidadãos;

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

IV - encaminhar o pedido às unidades detentoras das informações solicitadas;

V - monitorar os prazos de atendimento estipulados na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

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

VII - devolver o pedido para que a unidade reformule a resposta, caso verifique que não atende à solicitação do cidadão ou que esteja em desacordo com a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012; e

VIII - capacitar os servidores sobre os procedimentos relacionados ao tratamento dos pedidos de informação em cada unidade do MEMF.

Parágrafo único. O SIC do MEMF será coordenado pela Ouvidoria, vinculada ao Gabinete do Ministro.

Seção II

Do pedido de informação

Art. 41. Entende-se como objeto de pedido de acesso à informação formulado nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, a solicitação de dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato, produzidos ou acumulados pelo MEMF, recolhidos ou não a arquivo.

Art. 42. 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 do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, acarretando prejuízo injustificado aos direitos de outros solicitantes;

III - desarrazoados - pedidos não amparados pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, ou pelas garantias fundamentais previstas na Constituição Federal de 1988 ou ainda contrários aos interesses públicos, como a segurança pública, a celeridade e a economicidade da administração pública;

IV - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, tais como:

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

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

c) esclarecimentos ou requerimentos formulados pelo servidor público da administração pública federal relativos à sua situação funcional.

V - que consistam na prestação de serviços do MEMF, quando houver canal específico;

VI - que solicitem providências administrativas;

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

VIII - que se caracterizem como reclamações, denúncias, elogios, solicitações de providências e sugestões.

§ 1º Os pedidos a que se refere a alínea "c" do inciso IV do caput serão solicitados à unidade de gestão de pessoas a que o interessado esteja vinculado, a qual cabe prestar o atendimento.

§ 2º As manifestações referidas no inciso VIII do caput, por não se enquadrarem como pedidos de acesso à informação, serão encaminhadas ao Sistema de Ouvidoria para tratamento adequado, nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Seção III

Dos prazos e dos procedimentos internos de atendimento do SIC/MEMF

Art. 43. Caso não seja possível a disponibilização imediata da informação, o SIC/MEMF tramitará o pedido para a unidade competente, no prazo máximo de dois dias úteis, por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI.

Parágrafo único. Se a informação não for de sua competência, a unidade devolverá o pedido no prazo de até dois dias úteis, contado de seu recebimento.

Art. 44. A unidade deverá enviar a resposta ao SIC/MEMF dentro do prazo interno informado no despacho de tramitação do processo de acesso à informação instaurado no SEI.

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

§ 2º Caso a unidade verifique a necessidade de mais tempo para atendimento do pedido, o ponto focal, ou o responsável pela análise do pedido, solicitará ao SIC/MEMF a prorrogação do prazo interno por mais cinco dias úteis, devidamente justificada.

§ 3º Expirado o prazo final de resposta ao cidadão sem que a unidade se manifeste, o SIC/MEMF informará o fato à Autoridade de Monitoramento no âmbito do Ministério.

Art. 45. Os documentos eletrônicos serão enviados, preferencialmente, via plataforma Fala.BR sem qualquer ônus ao solicitante.

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

§ 2º Quando o volume de informações não for suportado pelo sistema de que trata o caput, elas poderão ser encaminhadas por outros meios digitais ou eletrônicos pela unidade que produziu a informação.

§ 3º A solicitação de acompanhamento do conteúdo dos documentos que tramitam no SEI, produzidos no processo, enquadrar-se como pedido de acesso à informação, desde que formulado por pessoa sem vínculo com o processo e respeitadas as hipóteses de sigilo legal.

Art. 46. Quando se tratar de acesso à informação contida em documento físico ou cuja manipulação possa prejudicar sua integridade, será oferecida cópia, com certificação de que esta confere com o original.

Art. 47. Na impossibilidade de obtenção de cópias, o interessado poderá solicitar que, a suas expensas e sob supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original.

Art. 48. O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, ressalvada a cobrança do valor necessário ao ressarcimento do custo dos materiais utilizados, por meio de Guia de Recolhimento da União - GRU.

§ 1º Estarão isentos de ressarcir os custos referidos no caput os solicitantes cuja situação econômica não lhes permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

§ 2º A comprovação do pagamento das despesas por meio de GRU será encaminhada ao SIC/MEMF por meio de correio eletrônico, correspondência física ou entrega presencial no prazo de até dez dias, a contar do recebimento da resposta do SIC/MEMF com as orientações para o pagamento da GRU.

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

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

Art. 49. Para a entrega de informações pessoais do próprio solicitante será necessária a comprovação de identidade.

Art. 50. Para as informações pessoais de terceiros, além da comprovação de identidade será necessário apresentar procuração ou documento que comprove a representatividade do solicitante.

Art. 51. A comprovação de identidade do solicitante será realizada por meio de autenticação no login único do Gov.BR, com selo de confiabilidade nível comprovado (Ouro) ou nível verificado (Prata).

Seção IV

Do tratamento dos pedidos de informação

Art. 52. Os pedidos de acesso à informação, no âmbito do MEMF, serão tramitados pelo Sistema Eletrônico de Informação - SEI, ou sistema equivalente que eventualmente venha a substituí-lo.

Parágrafo único. O fluxo de tratamento dos processos do SIC/MEMF será disponibilizado em formato digital no sítio eletrônico oficial do Ministério, e os servidores responsáveis pelo tratamento das demandas atuarão de acordo com os seguintes perfis:

I - ponto focal; e

II - respondente.

Art. 53. Ao ponto focal compete:

I - receber os pedidos de acesso à informação pelo SEI e encaminhá-los ao respondente responsável pelo assunto;

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

III - analisar e consolidar as respostas desdobradas e aprová-las com o dirigente máximo da unidade, se necessário; e

IV - devolver os pedidos ao SIC/MEMF, no prazo interno estipulado no despacho de tramitação do pedido de acesso à informação.

Art. 54. Ao respondente compete:

I - fornecer as informações ou os documentos requeridos e, nos casos de negativa de acesso à informação, apresentar justificativa fundamentada;

II - prezar pelo cumprimento dos prazos e pela qualidade das respostas;

III - assinar as respostas dos pedidos de informação direcionados à sua unidade;

IV - apresentar esclarecimentos necessários à Autoridade de Monitoramento, designada nos termos do art. 40, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando forem requisitados nos casos de reclamação;

V - consultar, para produção das respostas, o posicionamento do dirigente máximo da unidade, quando julgar necessário; e

VI - prestar esclarecimentos adicionais à Controladoria-Geral da União - CGU e à Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI, quando solicitado.

§ 1º O respondente será responsável pela análise e ocultação (via pseudonimização ou anonimização), quando necessário, de dados pessoais eventualmente contidos nas informações a serem disponibilizadas, em conformidade com a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

§ 2º Respeitada a especificidade do MEMF, os respondentes deverão, preferencialmente, ser os titulares das unidades hierárquicas equivalentes ou superiores ao nível de Diretoria ou Departamento.

Art. 55. A resposta ao pedido de informação deverá ser fornecida mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, e redigida em linguagem simples e compreensível, de modo a evitar o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

§ 1º As respostas aos pedidos de acesso à informação deverão:

I - especificar a identificação do cargo do servidor responsável pela resposta, bem como da autoridade hierárquica responsável por responder eventual recurso;

II - evitar mencionar o nome do(a) requerente, matrícula de servidor ou outras informações pessoais sensíveis; e

III - ser direcionadas ao(a) cidadão(ã), e não à Ouvidoria.

§ 2º Além da resposta ao(a) cidadão(ã), deverá constar no despacho a existência, ou não, de informações de caráter pessoal, ou protegidas por outras hipóteses de sigilo.

§ 3º Caso seja necessário solicitar informações complementares ao(a) solicitante, a unidade deverá responder o pedido de acesso à informação orientando-o(a) a fazer um novo pedido complementando o assunto.

Seção V

Do recurso

Art. 56. No caso de indeferimento de acesso à informação ou às razões da negativa de acesso, o requerente poderá interpor recurso contra a decisão, no prazo de dez dias, contados da sua ciência.

§ 1º O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que proferiu a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de cinco dias.

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

Art. 57. A autoridade hierárquica restituirá ao SIC/MEMF, no prazo de quatro dias, contados do recebimento do recurso, a resposta ao recurso com decisão motivada, acompanhada da informação solicitada pelo requerente ou da fundamentação da negativa.

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

§ 2º O titular do Ministério é a autoridade máxima e será responsável por assinar os recursos de 2ª instância.

§ 3º Caberá à autoridade hierárquica fornecer informações e esclarecimentos de assuntos de competência da unidade ao Gabinete da autoridade máxima do Ministério para produção das respostas aos recursos de segunda instância.

Art. 58. Não provido o recurso de que trata o art. 56, o interessado poderá apresentar novo recurso no prazo de dez dias, contado da ciência da decisão, à autoridade máxima do Ministério, que deverá se manifestar em cinco dias contados do recebimento do recurso.

Art. 59. Sempre que necessário, poderá ser solicitado parecer da Consultoria Jurídica do MEMF, exclusivamente pela referida autoridade, desde que dentro do prazo de resposta.

Art. 60. A resposta ao pedido de informação ou ao recurso interposto será formalizada por meio de despacho inserido no Sistema Eletrônico de Informações - SEI.

