

ATO Nº 6.542, DE 24 DE AGOSTO DE 2021

~~Processo nº 53504.004777/2021-71. Expede autorização ao Mario Rodrigues Junior, CPF nº ***.122.708**, para explorar o Serviço de Interesse Restrito, por prazo indeterminado, sem caráter de exclusividade e tendo como área de prestação de serviço todo o território nacional.~~

~~MARCELO AUGUSTO SCACABAROZI
Gerente~~

GERÊNCIA REGIONAL NOS ESTADOS DA BAHIA E SERGIPE**ATO Nº 7.101, DE 1º DE SETEMBRO DE 2021**

~~Expede autorização à L & C INFORMATICA LTDA, CNPJ nº 15.804.393/0001-63, para explorar Serviços de Telecomunicações de Interesse Restrito, por prazo indeterminado, sem caráter de exclusividade, e tendo como área de prestação de serviço todo o território nacional.~~

~~FÁBIO ALEXANDRE OLIVEIRA LAGO
Gerente~~

ATO Nº 7.150, DE 2 DE SETEMBRO DE 2021

~~Expede autorização à IDALMAR SOUZA TEIXEIRA, CPF nº ***.951.715**, para explorar Serviços de Telecomunicações de Interesse Restrito, por prazo indeterminado, sem caráter de exclusividade, e tendo como área de prestação de serviço todo o território nacional.~~

~~FÁBIO ALEXANDRE OLIVEIRA LAGO
Gerente~~

GERÊNCIA REGIONAL NOS ESTADOS DE GOIÁS, MATO GROSSO, MATO GROSSO DO SUL E TOCANTINS**UNIDADE OPERACIONAL NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL****COORDENAÇÃO DE PROCESSO DE OUTORGA E RECURSOS À PRESTAÇÃO****ATO Nº 7.278, DE 8 DE SETEMBRO DE 2021**

~~Processo nº 53548.002076/2021-91. Expede autorização à IBIS AGRARIA LTDA, CNPJ nº 13.504.053/0008-68, para explorar o Serviço de Interesse Restrito, por prazo indeterminado, sem caráter de exclusividade, em âmbito nacional e internacional e tendo como área de prestação de serviço todo o território nacional.~~

~~PAULO AURELIO PEREIRA DA SILVA
Gerente~~

GERÊNCIA REGIONAL NOS ESTADOS DE PERNAMBUCO, PARAÍBA E ALAGOAS**ATO Nº 7.305, DE 9 DE SETEMBRO DE 2021**

~~Expedir autorização a RODRIGO LIMONGI DE SOUZA, CPF: XXX.803.824 XX, para explorar o Serviço de Telecomunicações de Interesse Restrito.~~

~~THIAGO CARDOSO HENRIQUES BOTELHO
Gerente~~

GERÊNCIA REGIONAL NOS ESTADOS DO PARÁ, MARANHÃO E AMAPÁ**ATO Nº 7.215, DE 3 DE SETEMBRO DE 2021**

~~Processo nº 53569.004287/2021-11. Expede autorização à Claudia Liciane Sulzbach Pereira, CPF nº ***.733.123**, para explorar o Serviço de Interesse Restrito, por prazo indeterminado, sem caráter de exclusividade, em âmbito nacional e internacional e tendo como área de prestação de serviço todo o território nacional.~~

~~CARNOT LUIZ BRAUN GUIMARÃES
Gerente~~

ATOS DE 6 DE SETEMBRO DE 2021

~~Expede autorização para explorar o Serviço de Interesse Restrito, por prazo indeterminado, sem caráter de exclusividade, em âmbito nacional e internacional e tendo como área de prestação de serviço todo o território nacional.~~

~~Nº 7.228 - Processo nº 53569.003157/2021-61 - Frederico Palla de Souza, CPF nº ***.163.722**.~~

~~Nº 7.244 - Processo nº 53569.003203/2021-21 - Carlos de Brito Pinto, CPF nº ***.921.402**.~~

~~CARNOT LUIZ BRAUN GUIMARÃES
Gerente~~

SUPERINTENDÊNCIA DE OUTORGA E RECURSOS À PRESTAÇÃO GERÊNCIA DE OUTORGA E LICENCIAMENTO DE ESTAÇÕES**ATOS DE 14 DE AGOSTO DE 2021**

~~Nº 6.154 - Processo nº 53500.049522/2021-78. Outorga Autorização de Uso de Radiofrequência à TELEVISAO CRUZ ALTA LTDA, CNPJ 88.404.645/0001-30, executante do Serviço de Retransmissão de Radiodifusão de Sons e Imagens, na localidade de Ibirubá/RS.~~

~~Nº 6.155 - Processo nº 53500.049531/2021-69. Outorga Autorização de Uso de Radiofrequência à TELEVISAO CRUZ ALTA LTDA, CNPJ 88.404.645/0001-30, executante do Serviço de Retransmissão de Radiodifusão de Sons e Imagens, na localidade de Ijuí/RS.~~

~~Nº 6.157 - Processo nº 53500.049540/2021-50. Outorga Autorização de Uso de Radiofrequência à TELEVISAO CRUZ ALTA LTDA, CNPJ 88.404.645/0001-30, executante do Serviço de Retransmissão de Radiodifusão de Sons e Imagens, na localidade de Santo Augusto/RS.~~

~~Nº 6.158 - Processo nº 53500.049542/2021-49. Outorga Autorização de Uso de Radiofrequência à TELEVISAO CRUZ ALTA LTDA, CNPJ 88.404.645/0001-30, executante do Serviço de Retransmissão de Radiodifusão de Sons e Imagens, na localidade de Tupanciretã/RS.~~

~~Nº 6.160 - Processo nº 53500.055108/2021-06. Outorga Autorização de Uso de Radiofrequência à FUNDAÇÃO EDUCATIVA E CULTURAL VALE DO ACO, CNPJ 22.706.196/0001-77, executante do Serviço de Radiodifusão de Sons e Imagens, na localidade de Ipatinga/MG.~~

~~RENATO SALES BIZERRA AGUIAR
Gerente~~

ATOS DE 17 DE AGOSTO DE 2021

~~Nº 6.204 - Processo nº 53500.056441/2021-24. Outorga Autorização de Uso de Radiofrequência à TV CABRALIA LTDA, CNPJ 13.494.265/0001-35, executante do Serviço de Retransmissão de Radiodifusão de Sons e Imagens, na localidade de Buerarema/BA.~~

~~Nº 6.205 - Processo nº 53500.056456/2021-92. Outorga Autorização de Uso de Radiofrequência à FUNDAÇÃO RIO VERDE DE EDUCACAO E CULTURA FURVEC, CNPJ 04.752.958/0001-90, executante do Serviço de Radiodifusão de Sons e Imagens, na localidade de Santa Helena de Goiás/GO.~~

~~RENATO SALES BIZERRA AGUIAR
Gerente~~

ATO Nº 7.304, DE 9 DE SETEMBRO DE 2021

~~Autoriza MENDLOC COMERCIO SERVICOS E LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS LTDA, CNPJ nº 21.129.464/0001-72, a realizar operação temporária de equipamentos de radiocomunicação, na cidade de Goiânia/GO, no período de 16/09/2021 a 14/11/2021.~~

~~RENATO SALES BIZERRA AGUIAR
Gerente~~

Ministério da Defesa**GABINETE DO MINISTRO****PORTARIA GM-MD Nº 3.692, DE 6 DE SETEMBRO DE 2021**

Dispõe sobre o funcionamento da Ouvidoria do Ministério da Defesa (OUV-MD) e define os procedimentos relativos às atividades de ouvidoria no âmbito da administração central do Ministério da Defesa.

O MINISTRO DE ESTADO DA DEFESA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 87, parágrafo único, incisos I e II, da Constituição, observado o disposto 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, no Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, no Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, e na Portaria OGU/CGU nº 581, de 9 de março de 2021, e tendo em vista o que consta do Processo Administrativo nº 60044.000026/2021-14, resolve:

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Esta Portaria dispõe sobre o funcionamento da Ouvidoria do Ministério da Defesa (OUV-MD) e define os procedimentos a serem aplicados ao recebimento e ao tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito da administração central do Ministério da Defesa.

Parágrafo único. Os órgãos vinculados ao Ministério da Defesa que possuem unidades setoriais de ouvidoria próprias e autonomia na gestão administrativa de suas atividades, observados os requisitos legais que regem a matéria, são:

- I - a Escola Superior de Guerra;
- II - o Hospital das Forças Armadas; e
- III - os Comandos da Marinha, do Exército e da Aeronáutica.

Art. 2º Para os efeitos desta Portaria, consideram-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público do Ministério da Defesa: atividade administrativa discriminada na Carta de Serviços do Ministério da Defesa;

III - unidades colaboradoras: unidades que participam do fluxo de tratamento de manifestações de ouvidoria, no âmbito da administração central do Ministério da Defesa;

IV - manifestações de ouvidoria: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações de providências e solicitações de simplificação;

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

VI - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação das unidades apuratórias competentes;

VII - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados pelo Ministério da Defesa;

VIII - elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IX - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte do Ministério da Defesa;

X - solicitação de simplifique: pedido de simplificação e melhoria do serviço público prestado pelo Ministério da Defesa;

XI - decisão administrativa final: decisão acerca da procedência ou improcedência do pedido, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento;

XII - linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

XIII - elemento de identificação: qualquer dado ou informação que permita a associação direta ou indireta do denunciante à denúncia por ele realizada;

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

XV - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público federal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais.

**CAPÍTULO II
DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA DEFESA (OUV-MD)**

Art. 3º A Ouvidoria do Ministério da Defesa (OUV-MD), vinculada diretamente ao Gabinete do Ministro, é a instância de participação e controle social, responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria relativas às políticas e aos serviços públicos prestados pelo Ministério da Defesa e tem por objetivo aprimorar a gestão pública e garantir os procedimentos de simplificação desses serviços.

Seção I

Atendimento ao usuário

Art. 4º A OUV-MD funcionará por meio dos seguintes canais:

I - atendimento digital: acessível pela plataforma Fala.BR, na página <https://falabr.cgu.gov.br/>;

II - atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 9h às 17h, na Esplanada dos Ministérios, Bloco Q, Brasília - DF, CEP 70.049-900;

III - atendimento por correspondência postal: Esplanada dos Ministérios, Bloco Q, Brasília - DF, CEP 70.049-900; e

IV - atendimento telefônico: (61) 2023-9400.



Seção II

Competências da OUV-MD

Art. 5º São competências da OUV-MD:

- I - promover participação, proteção e defesa dos direitos do usuário (pessoa física ou jurídica) de serviços públicos, no âmbito do Ministério da Defesa;
- II - receber e processar reclamações, solicitações de providências, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de simplificação sobre as atividades de órgãos, instituições e entidades vinculadas ao Ministério da Defesa;
- III - articular-se com órgãos e entidades da estrutura organizacional do Ministério da Defesa no sentido de obter informações e esclarecimentos com vistas à solução de questões suscitadas;
- IV - propor ao Chefe de Gabinete do Ministro de Estado da Defesa que se oficie às autoridades competentes para científicá-las sobre questões suscitadas;
- V - obter solução para cada situação, no limite de suas atribuições, mediante a colaboração dos setores competentes;
- VI - orientar o interessado na formulação de sua pretensão, observados os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade e da eficiência;
- VII - aferir o grau de satisfação do usuário com relação ao serviço ou à atuação do agente público;
- VIII - oferecer informações gerenciais e sugestões para a melhoria da gestão;
- IX - produzir anualmente o relatório de gestão de ouvidoria;
- X - em relação ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos:
- a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
- b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
- c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
- d) consolidar os dados por eles coletados;
- XI - realizar a articulação com as unidades setoriais de ouvidoria da Escola Superior de Guerra e do Hospital das Forças Armadas, com vistas à promoção do intercâmbio de técnicas, boas práticas e discussões sobre temas de interesse comum;
- XII - corresponder-se com a Ouvidoria-Geral da União e demais ouvidorias públicas; e

XIII - exercer outras atividades inerentes à sua área de atuação.

CAPÍTULO III

DAS NORMAS PROCEDIMENTAIS DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA

Seção I

Tratamento de manifestações de ouvidoria

Art. 6º O tratamento de manifestações de ouvidoria será realizado exclusivamente no ambiente da plataforma Fala.BR, por meio do Módulo de Triagem e Tratamento, inclusive, para obtenção de subsídios de resposta das unidades colaboradoras.

Parágrafo único. As unidades colaboradoras deverão indicar servidor responsável, com substituto, para serem cadastrados no Módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR.

Art. 7º O tratamento de manifestações de ouvidoria compreende:

- I - recebimento;
- II - registro na plataforma Fala.BR;
- III - triagem;
- IV - encaminhamento para outra unidade setorial ou órgão externo, quando couber;
- V - análise preliminar;
- VI - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;
- VII - trâmite à unidade colaboradora responsável pelo assunto ou serviço objeto da manifestação; e
- VIII - consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade colaboradora demandada.
- § 1º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:
- I - pseudonimização da denúncia, nos termos dos arts. 27 e 28;
- 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.
- § 2º A OUV-MD deverá cumprir todos os procedimentos de tratamento, previstos nos incisos I a VIII do caput, no prazo de trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.
- § 3º Os procedimentos de solução pacífica de conflitos poderão ocorrer após a publicação de resposta conclusiva pela OUV-MD e obedecerão aos prazos e procedimentos estabelecidos pela unidade, observadas as diretrizes desta Portaria.
- § 4º O disposto no inciso II do § 1º não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

Subseção I

Recebimento

Art. 8º As manifestações serão recebidas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da plataforma Fala.BR.

Art. 9º Na hipótese de recebimento de manifestação por outro meio, a OUV-MD promoverá a sua inserção imediata na Plataforma Fala.BR, após autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário.

Art. 10. Nos atendimentos presencial e telefônico, as manifestações colhidas verbalmente serão reduzidas a termo diretamente na Plataforma Fala.BR.

Art. 11. As manifestações encaminhadas por correspondência serão recebidas pelo setor de protocolo, que encaminhará a versão digitalizada à OUV-MD, para a imediata inserção na Plataforma Fala.BR.

Art. 12. A unidade administrativa da administração central do Ministério da Defesa que receber, por qualquer meio, manifestação de ouvidoria deverá encaminhá-la, imediatamente, à OUV-MD para registro na plataforma Fala.BR e posterior tomada de providências.

§ 1º Deverá ser assegurada a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 2º A inobservância do disposto no § 1º sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

Subseção II

Encaminhamento aos órgãos vinculados ou órgãos externos

Art. 13. A manifestação cujo tratamento não seja de atribuição da administração central do Ministério da Defesa deverá ser imediatamente encaminhada ao órgão competente, por meio da Plataforma Fala.BR, promovendo-se a devida comunicação ao interessado.

Parágrafo único. No caso de denúncia que contenha elementos de identificação do denunciante, o encaminhamento deverá observar o disposto nos arts. 29 e 30.

Subseção III

Análise preliminar

Art. 14. Quando a matéria for afeta à atuação da Administração central do Ministério da Defesa, a Ouvidoria realizará a análise preliminar e procederá da seguinte forma:

- I - solicitará ao usuário complementação, sempre que as informações apresentadas forem insuficientes para a análise;
- II - tramitará para as unidades colaboradoras responsáveis pela adoção das providências necessárias e pelo fornecimento de subsídios para elaboração de resposta ao usuário;

- III - responderá ao usuário, caso já disponha das informações necessárias; e
- IV - arquivará a manifestação, na hipótese de:

- a) duplicidade;
- b) ausência de elementos mínimos para análise no caso de registro anônimo;
- c) falta de resposta do usuário à solicitação de complementação de informação; e
- d) violação do dever de urbanidade.

Art. 15. As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, nos termos do § 2º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

§ 1º São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 2º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 3º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no § 2º do art. 7º, que será retomado a partir da resposta do usuário.

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

Art. 16. As unidades colaboradoras deverão fornecer subsídios para elaboração de resposta conclusiva ao usuário, no prazo de vinte dias, contados do recebimento do pedido no seu setor, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 1º É vedada, no caso de denúncias, a realização de qualquer diligências junto às áreas e aos agentes supostamente envolvidos nos fatos relatados.

§ 2º Se a manifestação for tramitada para unidade que não detenha atribuição sobre a matéria, deverá ser restituída, em até dois dias, à Ouvidoria, contados do seu recebimento.

Subseção IV

Certificação de identidade

Art. 17. A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 18. A certificação da identidade ocorrerá:

- I - virtualmente, caso o manifestante possua login autenticado por meio do login único de acesso "gov.br" ou outro meio de certificação digital; ou
- II - presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à unidade de ouvidoria.

Art. 19. Excepcionalmente, a OUV-MD poderá adotar meios alternativos de certificação de identidade por meio do cotejamento das informações inseridas em seu cadastro com informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas.

Subseção V

Resposta conclusiva

Art. 20. As respostas aos usuários de serviços públicos deverão ser redigidas em linguagem cidadã, evitando-se o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

Art. 21. A OUV-MD elaborará e apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificará o usuário sobre a decisão administrativa final.

Art. 22. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, a OUV-MD observará o seguinte conteúdo mínimo:

- I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;
- II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;
- III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;
- IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber;
- V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento; e
- VI - no caso de acolhimento da solicitação de simplificação:
- a) a descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;
- b) as fases e cronograma de implantação da simplificação; e
- c) as formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a implementação da simplificação.

Seção II

Tratamento de denúncia

Art. 23. A OUV-MD é o canal exclusivo para recebimento e tratamento de denúncias no âmbito da administração central do Ministério da Defesa.

§ 1º Na análise preliminar, a OUV-MD deverá avaliar a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração pela unidade competente.

§ 2º Ausentes os elementos mínimos descritos no caput, a OUV-MD:

- I - quando houver identificação do usuário, solicitará complementação de informação; ou
- II - procederá ao arquivamento, no caso de denúncia anônima.
- § 3º Além das hipóteses de arquivamento, descritas no inciso IV do art. 14, a denúncia poderá ser encerrada quando:
- I - os fatos relatados forem de competência de órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo federal; ou
- II - excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção integral ao denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

§ 4º Havendo elementos mínimos, a denúncia, no âmbito da administração do Ministério da Defesa, será encaminhada à:

- I - unidade de correição, no caso de supostos atos praticados contra a Administração Pública;
- II - autoridade militar competente para apurar e punir infrações disciplinares, no caso de supostos desvios éticos praticados por militares lotados na administração central do Ministério da Defesa; ou
- III - comissão de ética, no caso de supostos desvios éticos praticados por servidor público civil.

§ 5º Concluído o procedimento investigatório, a unidade apuratória deverá encaminhar resposta com fundamentos à OUV-MD, que procederá ao registro das informações pertinentes na Plataforma Fala.BR e, no caso do inciso I do § 4º, encaminhará cópia para ciência da unidade de Controle Interno da administração central do Ministério da Defesa.

Art. 24. O tratamento de denúncia, no âmbito da OUV-MD, não se confunde com a apuração dos fatos relatados pelo denunciante, devendo restringir-se ao recebimento, à análise prévia, à produção de resposta conclusiva e, quando necessária, à solicitação de informações complementares ao denunciante.

Art. 25. A OUV-MD 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 cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalente.

Parágrafo único. O envio da informação a que se refere o caput não desonera a unidade apuratória do Ministério da Defesa da adoção das medidas pertinentes de análise preliminar e apuração dos fatos relatados.



Art. 26. Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade, dispensada a produção de resposta conclusiva.

Parágrafo único. A ausência de resposta conclusiva não dispensa a unidade de ouvidoria do registro do encaminhamento à unidade de apuração ou da motivação de seu arquivamento no campo de resposta da Plataforma Fala.BR.

Seção III

Da proteção ao denunciante

Subseção I

Das garantias e proteções aos denunciantes

Art. 27. As denúncias dirigidas à administração central do Ministério da Defesa deverão ser recebidas exclusivamente pela OUV-MD, observado o disposto no Decreto nº 9.492, de 2018.

§ 1º Não será recusado o recebimento de denúncia formulada nos termos legais, sob pena de responsabilidade do agente público que a recusou.

§ 2º Os agentes públicos que não desempenhem funções na OUV-MD e recebam denúncia de irregularidades praticadas contra a Administração Pública federal deverão encaminhá-las imediatamente à OUV-MD e não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante.

§ 3º Os agentes públicos, a que se refere o § 2º, orientarão o denunciante sobre a necessidade de a denúncia ser encaminhada por meio da Plataforma Fala.BR.

Art. 28. Desde o recebimento da denúncia, a OUV-MD adotará as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153, 3 de dezembro de 2019.

§ 1º A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos 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 agente público 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 OUV-MD.

Subseção II

Do compartilhamento e do consentimento

Art. 29. O compartilhamento dos elementos de identificação do denunciante com outros órgãos poderá ser realizado sob as seguintes hipóteses:

I - mediante consentimento do titular, nos casos em que haja a necessidade de tratamento da denúncia por unidade de ouvidoria distinta da que recebeu a manifestação;

II - para cumprimento de ordem judicial; ou

III - mediante requerimento de órgãos de apuração, quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

Art. 30. Na hipótese prevista no inciso I do art. 29, a OUV-MD deverá solicitar o consentimento do denunciante para o compartilhamento de seus elementos de identificação, o qual terá o prazo de vinte dias para se manifestar.

§ 1º A ausência de manifestação do denunciante será considerada negativa de consentimento, para todos os efeitos.

§ 2º O disposto no caput não impede que a OUV-MD promova o encaminhamento de denúncia pseudonimizada a outra unidade, desde o momento de seu recebimento, quando os elementos de identidade do denunciante não se revelarem essenciais para a caracterização do fato relatado.

Seção IV

Procedimento de pseudonimização

Art. 31. No procedimento de pseudonimização, a OUV-MD deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida na Plataforma Fala.BR.

Art. 32. Constituem elementos de identificação, nos termos do art. 2º do Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, no mínimo:

I - dados cadastrais;

II - atributos genéticos;

III - atributos biométricos; e

IV - dados biográficos.

§ 1º Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos, observando-se, no mínimo:

I - em registros fotográficos ou fonográficos, verificar a existência de dados biométricos tais como voz do denunciante ou imagem sua, ou que permitam identificá-lo; e

II - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

§ 2º Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros:

I - produção de extrato;

II - produção de versão tarjada; e

III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

§ 3º As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas às áreas de apuração sem seus anexos, com indicação de que os documentos estão sob a guarda da ouvidoria e que se encontram disponíveis mediante solicitação formal da área de apuração, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

CAPÍTULO IV

DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MINISTÉRIO DA

DEFESA

Art. 33. Criar, no âmbito da administração central do Ministério da Defesa, o Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Ministério da Defesa, composto exclusivamente por usuários voluntários, que participarão como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pela OUV-MD.

§ 1º As atividades do Conselho de Usuários de serviços públicos serão executadas via Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, desenvolvido e mantido pela Controladoria-Geral da União.

§ 2º Os dados coletados junto aos conselheiros ou por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários serão considerados informações, para os fins do que dispõe o art. 23 do Decreto nº 9.492, de 2018.

§ 3º O Conselho de Usuários não substitui os outros meios de participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos previstos na Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 11 do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Art. 34. O Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Ministério da Defesa é órgão de natureza consultiva, ao qual compete:

I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;

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

III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação da OUV-MD.

Art. 35. O Conselho de Usuários de Serviços Públicos será composto por usuários, selecionados dentre aqueles que se candidatarem por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, mediante chamamento público conduzido pela OUV-MD.

§ 1º O chamamento público a que se refere o caput será realizado por meio que garanta ampla publicidade e que seja apto a alcançar, no mínimo, os usuários de serviços públicos cadastrados junto à OUV-MD.

§ 2º Deverão ser promovidos chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, ao menos uma vez ao ano, devendo observar as seguintes diretrizes:

I - meios, suportes e comunicação proporcionais, adequados e direcionados ao usuário do serviço; e

II - uso de linguagem clara e acessível, focada na consolidação dos direitos dos usuários e na responsabilidade coletiva pela melhoria da prestação de serviços públicos por meio da colaboração entre gestor e usuário.

§ 3º O usuário que desejar se candidatar informará os serviços públicos cujo conselho tenha interesse em participar.

§ 4º Poderão ser adotados critérios adicionais de seleção que garantam a representatividade dos usuários inscritos no chamamento público a que se refere o caput.

Art. 36. Sem prejuízo das ações de chamamento público, os interessados em assumir a função de conselheiro poderão se voluntariar a qualquer tempo via Plataforma Virtual do Conselho de Usuários.

Art. 37. A OUV-MD comunicará ao órgão central eventuais comportamentos abusivos de conselheiros, assim considerados aqueles que atentem contra os Termos de Uso da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários.

Parágrafo único. A reincidência no descumprimento dos Termos de Uso, a que se refere o caput, sujeitará o conselheiro à suspensão de seu cadastro por até um ano, nas formas e condições previstas naquele instrumento.

Art. 38. A Ouvidoria realizará a coleta sistematizada de informações acerca da qualidade dos serviços, com periodicidade mínima anual, via realização de consultas aos conselheiros, seguindo o ciclo de gestão.

§ 1º As consultas serão encaminhadas aos conselheiros cadastrados para os serviços públicos constantes da Carta de Serviços do Ministério da Defesa.

§ 2º Sem prejuízo do uso de painéis de monitoramento dos dados coletados, a OUV-MD deverá produzir relatórios consolidados das consultas a que se refere o caput.

§ 3º A produção das consultas será precedida de avaliação, em conjunto com o gestor do serviço, acerca das manifestações mais recorrentes sobre o tema, bem como das necessidades e do perfil do público destinatário.

§ 4º Sempre que possível, a consulta deve ser validada pelo gestor do serviço previamente ao seu envio.

Art. 39. A OUV-MD estabelecerá, se necessário, critérios adicionais a fim de selecionar conselheiros para consolidação das respostas a consultas, sempre que:

I - se faça necessária a análise segregada dos dados por critérios geográficos e sociodemográficos distintos;

II - a base de conselheiros registrados permita a geração de amostras representativas dos tipos dos usuários do serviço avaliado; ou

III - se faça necessária a identificação de usuários efetivos do serviço junto à base de conselheiros.

Parágrafo único. Os critérios adicionais de seleção de amostra utilizados deverão ser registrados em relatório.

Art. 40. Poderão ser realizadas pesquisas abertas ou direcionadas, a fim de obter maior número de conjuntos de dados junto aos usuários, no caso do número de conselheiros se mostrar inferior a trinta usuários ou para complementação dos dados coletados por meio dos conselhos de usuários de serviços públicos.

Art. 41. As propostas de melhoria registradas pelos conselheiros no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos deverão ser consolidadas pela OUV-MD e encaminhadas às respectivas áreas técnicas para avaliação e encaminhamento de providências práticas de adoção, desde que haja adequação e pertinência verificadas junto ao gestor do serviço.

§ 1º O quantitativo de endossos e rejeições dos conselheiros à determinada proposta de melhoria será considerado na análise da OUV-MD.

§ 2º A OUV-MD comunicará ao conselheiro o acatamento da proposta de melhoria pelo gestor do serviço, nos casos em que ele ocorrer.

Art. 42. Os conselheiros farão avaliações individualizadas dos serviços, as quais serão consolidadas eletronicamente, a fim de subsidiar as ações da OUV-MD.

§ 1º A convocação dos conselheiros para as avaliações individualizadas dos serviços, nos termos do disposto no caput, deverá ser realizada, no mínimo, a cada doze meses.

§ 2º A participação nos conselhos de usuários de serviços públicos será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada.

Art. 43. O exercício das atribuições dos conselheiros ocorrerá por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, que permitirá:

I - a realização de pesquisas de satisfação e de pesquisas de cliente oculto focadas nos usuários, a serem executadas pelos conselheiros;

II - a coleta organizada de dados acerca de sugestões de melhoria na prestação dos serviços avaliados;

III - a coleta organizada de dados acerca da avaliação do atendimento prestado pela OUV-MD; e

IV - o registro e a manutenção dos cadastros dos conselheiros.

Art. 44. A OUV-MD disponibilizará, em sítio eletrônico atualizado:

I - a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados pela Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados;

II - as informações consolidadas das avaliações e das sugestões coletadas pela Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, por meio de relatórios ou painéis digitais; e

III - a metodologia e os critérios adicionais de seleção, de que trata o § 4º do art. 35, para convocação dos candidatos a conselheiros cadastrados, quando for o caso.

Art. 45. O disposto nesta Portaria não exclui mecanismos acessórios que garantam o acesso ao processo de avaliação dos serviços públicos por grupos amostrais digitalmente não inseridos.

CAPÍTULO V

DO MODELO DE MATURIDADE DE OUVIDORIAS PÚBLICAS

Art. 46. A OUV-MD deverá aplicar, no âmbito da administração central do Ministério da Defesa, o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP), instituído pela Ouvidoria-Geral da União, no âmbito do Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (PROMOUV).

Parágrafo único. O PROMOUV tem por objetivo estabelecer modelos de medição de desempenho e processos de apoio à melhoria da gestão das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), nos termos da legislação correlata.

§ 1º Na aplicação do MMOuP, o acompanhamento das ações desenvolvidas pela OUV-MD ocorrerá por meio de processos avaliativos da Ouvidoria-Geral da União.

§ 2º A Ouvidoria-Geral da União disponibilizará ferramenta para diagnóstico bianual, nos termos do MMOuP, conforme cronograma estabelecido em seu guia de implantação.

§ 3º As dimensões, objetivos, elementos e níveis que compõem o MMOuP, bem como seus guias de implantação, referencial teórico e ferramenta para diagnóstico, serão aqueles disponibilizados, pela Ouvidoria-Geral da União, no sítio eletrônico "gov.br/ouvidorias".

§ 4º O diagnóstico periódico do MMOuP apontará os estágios de maturidade da OUV-MD, devendo ser utilizado como base para a elaboração de plano de ação para o avanço da maturidade da unidade.

Art. 47. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

WALTER SOUZA BRAGA NETTO

