

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 15/01/2018 | Edição: 10 | Seção: 1 | Página: 66

Órgão: Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão / Gabinete do Ministro

OS MINISTROS DE ESTADO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO, Substituto, E DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, Substituto, no uso das atribuições que lhes conferem, respectivamente, o inciso I do art. 1º do Anexo do Decreto nº 9.035, de 20 de abril de 2017, e os incisos I e XI do art. 1º do Anexo I do Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, e tendo em vista o que dispõe o art. 15 do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, resolvem:

Art 1º Estabelecer os procedimentos relativos às solicitações de simplificação de serviços públicos, a serem efetivadas por meio de formulário denominado "Simplifique!", com a finalidade de promover a participação do usuário de serviços públicos nos processos de simplificação e desburocratização de serviços, nos termos do art. 13 do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Parágrafo único. O formulário a que se refere o caput deverá receber reclamações, denúncias e solicitações relativas à simplificação de serviços públicos, que serão tratadas no âmbito do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).

Art. 2º O Simplifique! deverá ser apresentado, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do Sistema e-Ouv, de uso obrigatório por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

§1º Os órgãos e entidades do Poder Executivo federal disponibilizarão na página principal de seus sítios eletrônicos o link de acesso ao "Simplifique!".

§2º Sempre que recebido em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar o Simplifique! e promover a sua inserção no sistema a que se refere o caput.

§3º Ao usuário que preencher o Simplifique! serão exigidas somente as informações de identificação necessárias à sua individualização.

§4º No ato de recebimento do Simplifique!, o órgão ou entidade deverá informar ao usuário número de protocolo e o meio eletrônico pelo qual possa acompanhar e monitorar o tratamento de sua solicitação, bem como a previsão de prazo para recebimento de resposta conclusiva.

Art. 3º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento do Simplifique! preenchido nos termos desta Instrução Normativa Conjunta.

Capítulo I

DO PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DO SIMPLIFIQUE!

Art. 4º Caberá à Ouvidoria, ou agente público equivalente designado do órgão ou entidade, a recepção, o tratamento e a publicação das respostas ao Simplifique!, quando não sujeitas ao sigilo de que trata o art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§1º Os órgãos e entidades que não dispuserem de ouvidorias em suas estruturas designarão, no prazo de vinte dias da publicação da presente Instrução Normativa Conjunta, agente público encarregado para receber e dar tratamento ao Simplifique!, nos termos desta Instrução Normativa Conjunta.

§2º Os órgãos e entidades que designarem agente público nos termos do §1º deverão dar ciência à Ouvidoria-Geral da União no prazo máximo de dez dias a contar do ato de designação.

Art. 5º Recebido o Simplifique! por órgão ou entidade incompetente para respondê-lo, este deverá reencaminhá-lo imediatamente à Ouvidoria do órgão ou entidade competente, por meio do Sistema e-Ouv.

Art. 6º Caso as informações apresentadas pelo solicitante sejam insuficientes para a análise da manifestação, as ouvidorias e entidades federais deverão solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, no prazo de até trinta dias a contar do recebimento da solicitação.

§ 1º O pedido de complementação de informações poderá ser feito apenas uma vez, oportunidade em que serão requeridas todas as informações necessárias à conclusão da solicitação.

§ 2º O pedido de complementação de informações interromperá o prazo previsto no art. 7º, que passará a contar novamente a partir do recebimento da resposta do usuário.

Art. 7º O órgão ou entidade deverá apresentar ao solicitante a resposta da solicitação, no prazo de até trinta dias corridos a contar do recebimento do Simplifique!, prorrogáveis por igual período uma única vez, mediante justificativa prévia e expressa.

Art. 8º A Ouvidoria ou agente público designado realizará a análise, classificará e encaminhará o Simplifique! segundo os seguintes critérios:

I - tratando-se de solicitação de simplificação que descreva exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas, esta será encaminhada para a análise do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão ou entidade, de que trata o §2º do art. 1º do Decreto que cria o Conselho Nacional para a Desburocratização - Brasil Eficiente, de 7 de março de 2017, e será apreciada nos termos da Seção I deste Capítulo;

II - tratando-se de denúncia que manifeste descumprimento das normas previstas no Decreto nº 9.094, de 2017, esta será encaminhada ao órgão competente e será processada nos termos da Seção II deste Capítulo; e

III - tratando-se de reclamação que manifeste dificuldade no acesso a serviço público, ou quando não classificadas na forma dos incisos I ou II, esta será encaminhada diretamente à unidade competente para adotar as medidas corretivas, nos termos da Seção III deste Capítulo.

Seção I

DA SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO

Art. 9º Os Simplifique! recebidos e classificados como Solicitação de Simplificação ou Desburocratização serão encaminhados ao Comitê Permanente de Desburocratização do órgão ou entidade, a quem caberá elaborar, deliberar e aprovar relatórios individualizados que analisem a viabilidade de adoção das ações de simplificação ou desburocratização solicitadas.

Parágrafo único. Os órgãos e entidades da administração indireta deverão designar colegiado para exercer as competências de que trata o caput.

Art. 10. Caso o Comitê Permanente de Desburocratização se manifeste pela viabilidade de adoção das medidas propostas na solicitação de simplificação, o relatório deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

I - descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;

II - fases e cronograma da implementação da simplificação;

III - responsáveis por cada fase da implementação; e

IV - formas de acompanhamento pelas quais o usuário poderá monitorar a implementação da simplificação.

Parágrafo único. Os relatórios de que trata este artigo serão inseridos no Sistema e-Ouv para acompanhamento das partes interessadas.

Seção II

DA DENÚNCIA

Art. 11. Os Simplifique! recebidos e classificados como denúncia serão tratados pela ouvidoria do órgão, ou agente público designado, que deverá fazer a análise prévia quanto à aderência do fato narrado às normas de atendimento vigentes e, em caso de descumprimento, fazer gestão junto ao agente denunciado a fim de que ele retifique a sua prática.

§1º Em caso de retificação, o agente denunciado firmará compromisso, que será inserido no Sistema e-Ouv para monitoramento das partes interessadas, podendo o usuário denunciar à Ouvidoria-Geral da União sempre que verificado o descumprimento do compromisso registrado.

§2º Havendo omissão ou recusa injustificada do agente denunciado em retificar o descumprimento, a denúncia deverá ser encaminhada imediatamente à Ouvidoria-Geral da União, para providências cabíveis.

§3º A efetiva retificação da prática de atendimento levará ao arquivamento da denúncia, sem prejuízo de nova denúncia em razão de descumprimento.

Seção III

DA RECLAMAÇÃO

Art. 12. Os Simplifique! recebidos e classificados como reclamação serão processados diretamente pelo sistema de Ouvidoria, devendo a Ouvidoria responder sobre as providências adotadas em relação à reclamação.

Seção IV

DA RESPOSTA AO USUÁRIO E MONITORAMENTO DAS PROVIDÊNCIAS DE SIMPLIFICAÇÃO

Art. 13. As respostas ao Simplifique! deverão ser redigidas em linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

§1º As solicitações de simplificação ou desburocratização deverão ser respondidas de forma objetiva, indicando-se, em caso de inviabilidade de simplificação, o motivo da manutenção do procedimento, considerando as diretrizes previstas no art. 1º do Decreto nº 9.094, de 2017.

§2º Caberá à Ouvidoria do órgão ou entidade, ou ao agente público designado analisar a pertinência e qualidade das respostas oferecidas ao Simplifique!, podendo ajustá-las ou solicitar retificação à área competente.

Art. 14. Recebida a resposta ao Simplifique!, em que haja proposta de simplificação ou alteração do procedimento, caberá ao usuário dos serviços públicos avaliar o integral cumprimento da providência proposta, podendo denunciar caso os compromissos propostos não sejam efetivamente implementados.

Parágrafo único. Informado o descumprimento, a Ouvidoria-Geral da União poderá fazer gestão junto ao órgão ou entidade a fim de recompor ou retificar o procedimento.

Art. 15. Não havendo resposta nos prazos previstos nesta Instrução Normativa Conjunta, a Ouvidoria-Geral da União determinará a emissão de resposta.

Capítulo II

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. A Ouvidoria-Geral da União encaminhará trimestralmente ao Secretário Executivo do Comitê Executivo do Conselho Nacional para a Desburocratização relatório com a consolidação das solicitações de simplificação recebidas no período.

Art. 17. A Ouvidoria-Geral da União poderá emitir normas complementares a esta Instrução Normativa Conjunta.

Art. 18. Esta Instrução Normativa Conjunta entra em vigor na data da sua publicação.

ESTEVES PEDRO COLNAGO JUNIOR

Ministro de Estado do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão Substituto

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.