



V - um representante titular e um suplente da Secretaria de Monitoramento e Controle da Pesca e Aquicultura - SEMOC/MPA; e

VI - um representante titular e um suplente da Assessoria Internacional - ASIN/GM/MPA.

§ 1º Os representantes titulares e respectivos suplentes mencionados neste artigo, após indicação das suas respectivas unidades, serão designados por Portaria do Secretário de Infraestrutura e Fomento.

§ 2º As funções exercidas pelos membros do CONESPE não serão remuneradas, sendo as atividades por eles desenvolvidas consideradas de relevante interesse público.

§ 3º É facultado ao MPA substituir os representantes a qualquer tempo, mediante ato próprio.

§ 4º O CONESPE será presidido pelo Diretor de Fomento da Pesca e Aquicultura, a quem caberá o voto de desempate, e na sua ausência, pelo representante da CGCOM.

§ 5º O direito a voto será exercido pelo membro titular ou, na sua ausência, pelo respectivo suplente.

§ 6º O Presidente do CONESPE poderá, de forma livre, convidar ou autorizar outros representantes do próprio MPA, bem como de demais órgãos governamentais, instituições de pesquisa ou entidades de classe do setor produtivo, a participar e colaborar com os trabalhos.

§ 7º O CONESPE poderá, a qualquer tempo, submeter consultas públicas aos setores público e privado, haja vista reunir informações técnicas, na área de nomenclatura, que subsidiem as suas atividades.

§ 8º O CONESPE realizará uma reunião ordinária a cada semestre, a ser convocada com, no mínimo, 15 (quinze) dias de antecedência.

§ 9º As reuniões extraordinárias ocorrerão sempre que necessário por iniciativa do Presidente do Comitê.

§ 10. O quórum mínimo para realização das reuniões é de 3/5 dos membros do Comitê.

Art. 5º O Comitê dará início aos trabalhos a contar da data de sua instalação, e disporá de prazo indeterminado para desenvolver suas atividades, estando a sua continuidade sujeita à conveniência e oportunidade do MPA.

CAPÍTULO III DO SUBCOMITÊ CIENTÍFICO

Art. 6º O Subcomitê Científico, que atuará sob demanda, será composto por pesquisadores e especialistas de notório saber nas áreas de nomenclatura de pescado, que desenvolvam atividades relacionadas ao conhecimento dos aspectos biológicos, ecológicos, tecnológicos e socioeconômicos da atividade, cujos membros serão designados por ato administrativo do Ministro da Pesca e Aquicultura.

§ 1º A indicação de especialistas para compor o Subcomitê Científico deverá ser previamente aprovada pelos membros do CONESPE.

§ 2º O Presidente do Subcomitê Científico será escolhido por seus integrantes, dentre os membros designados, e, após aprovação do CONESPE, será designado por ato administrativo do Secretário de Infraestrutura e Fomento, com mandato de dois anos, sendo permitida a recondução.

Art. 7º Ao Subcomitê Científico compete:

I - prestar assessoramento técnico e científico ao CONESPE; II - gerar pareceres técnicos, relatórios e informes, quando solicitado, no âmbito de suas competências;

III - participar, quando convocado, das reuniões do CONESPE ou de eventos relacionados ao tema; e

IV - apresentar proposições para implantar projetos e programas no âmbito de suas competências.

§ 1º Todas as proposições, recomendações e pareceres do Subcomitê Científico deverão ser submetidas ao CONESPE para sua apreciação e posicionamento final sobre o assunto.

§ 2º As funções exercidas pelos membros do Subcomitê não serão remuneradas, sendo as atividades por eles desenvolvidas consideradas de relevante interesse público.

Art. 8º O Subcomitê Científico compromete-se a utilizar os dados fornecidos, bem como qualquer informação ou banco de dados que o Governo Federal venha a disponibilizar, exclusivamente para a realização das atividades previstas, sendo vedada qualquer outra forma de utilização ou cessão a terceiros.

Parágrafo único. Qualquer informação a ser disponibilizada pelo Subcomitê será submetida, previamente, à aprovação do CONESPE.

Art. 9º O funcionamento do Subcomitê será definido pelos seus membros, em regimento interno a ser aprovado, no prazo de 60 (sessenta) dias de sua instalação, pelo CONESPE.

CAPÍTULO IV DA SECRETARIA EXECUTIVA

Art. 10. À Secretaria Executiva do Comitê de Nomenclatura compete:

I - apoiar os trabalhos do CONESPE, incluindo a infraestrutura necessária à realização de suas atividades;

II - operacionalizar fluxos de informações entre o CONESPE e o Subcomitê Científico;

III - convocar, previamente, para as reuniões, os membros integrantes do Subcomitê Científico;

IV - secretariar as reuniões do Comitê e prestar apoio aos trabalhos ou reuniões do Subcomitê Científico;

V - elaborar as memórias das reuniões do Comitê, distribuindo-as posteriormente, em tempo hábil, a seus membros; e

VI - manter em arquivos relatórios, memórias e documentos técnicos.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 11. O assessoramento jurídico será prestado pela Consultoria Jurídica, órgão da Advocacia Geral da União, junto ao Ministério da Pesca e Aquicultura.

Art. 12. Fica revogada a Portaria MPA nº 306, de 30 de agosto de 2013.

Art. 13. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

EDUARDO LOPES

Ministério da Previdência Social

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

RESOLUÇÃO Nº 438, DE 3 DE SETEMBRO DE 2014

Dispõe sobre a organização do atendimento ao público nas unidades do INSS.

FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:

Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991;

Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999;

Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999; e

Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009.

O PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS, no uso das atribuições que lhe confere o Decreto nº 7.556, de 24 de agosto de 2011, e considerando a necessidade de disciplinar o atendimento ao público e o agendamento no âmbito do INSS, resolve:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica definido por atendimento todas as atividades pautadas na interação direta com o cidadão.

Parágrafo único. O atendimento será prestado por meio das seguintes formas:

I - presencial;

II - remota; e

III - autoatendimento.

Art. 2º O atendimento nas unidades ocorrerá por intermédio de serviços agendáveis ou não agendáveis, conforme divulgado na Carta de Serviços ao Cidadão do INSS, instituída na forma do Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009.

CAPÍTULO II

DA IDENTIFICAÇÃO

Art. 3º Todo atendimento presencial deverá ser realizado mediante apresentação de original de pelo menos um dos seguintes documentos de identificação:

I - Carteira de Identidade;

II - Carteira Nacional de Habilitação;

III - Carteira de Trabalho;

IV - Carteira Profissional;

V - Passaporte;

VI - Carteira de Identificação Funcional; ou

VII - outro documento dotado de fé pública que permita a identificação do cidadão.

§ 1º O documento de identificação apresentado deverá estar dentro do prazo de validade e conter fotografia que permita o reconhecimento do requerente, além de não apresentar rasuras ou indícios de falsificação.

§ 2º Equiparam-se aos documentos de identificação civis os documentos de identificação militares.

Art. 4º A identificação deverá ser acompanhada do número do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), podendo este ser declarado no momento da recepção e validado, eletronicamente, com o cadastro da Receita Federal do Brasil ou com o Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS).

Art. 5º O INSS poderá utilizar biometria, registro fotográfico ou meio subsidiário de identificação incorporado aos sistemas informatizados de atendimento.

Art. 6º A autenticação eletrônica, por certificação digital ou senha pessoal, será considerada meio válido para identificação nos canais remotos e autoatendimento, quando necessário.

CAPÍTULO III

DO AGENDAMENTO

Art. 7º O agendamento consiste no protocolo do requerimento de um serviço específico, com a fixação de data, horário e local para prestação do atendimento presencial ao requerente ou outorgado.

§ 1º Cada agendamento corresponde a um período definido de atendimento, para um único requerente ou outorgante, compreendendo todos os atos necessários à sua conclusão.

§ 2º As Agências da Previdência Social (APS) deverão cumprir o horário agendado e primar pela resolução da demanda no ato do atendimento.

§ 3º O desenvolvimento dos sistemas e o fluxo de atendimento deverão primar pela simplificação dos processos de trabalho, observado o disposto no § 2º deste artigo.

§ 4º É vedado o agendamento de serviços não acumuláveis, conforme descrito na Carta de Serviços ao Cidadão, enquanto um destes estiver no prazo de espera do atendimento.

§ 5º O sistema de agendamento deverá minimizar a ocorrência de agendamentos incorretos, de acordo com as características de cada serviço.

Art. 8º A Carta de Serviços ao Cidadão, ou outro instrumento que vier a substituí-la, discrimina os serviços cujo prévio agendamento para atendimento presencial é obrigatório.

§ 1º O registro e controle dos agendamentos tratados no caput devem ser realizados exclusivamente por sistema informatizado oficial.

§ 2º É vedada a utilização de outras formas de agendamento que não a estabelecida no § 1º deste artigo.

Art. 9º As APS deverão disponibilizar vagas para todos os serviços cujo agendamento seja obrigatório.

§ 1º A disponibilidade de horários para atendimento agendado deverá ser adequada à demanda de requerimentos e equilibrada com a capacidade de atendimento da unidade.

§ 2º É obrigatória a disponibilização de vagas durante todo o horário de atendimento da APS convencional.

§ 3º A disponibilização de vagas é dispensável para as unidades de atendimento de natureza itinerante, conveniadas e especializadas.

Art. 10. É vedado o agendamento fictício, com ocupação de vagas sem a intenção de comparecimento, cabendo responsabilização civil, penal e administrativa nos termos da lei.

Art. 11. O sistema de agendamento deverá ser acessado, preferencialmente, pelos Canais de Atendimento Remoto, tais como a Central de Teletendimento 135 e o Sítio da Previdência Social (www.previdencia.gov.br).

Art. 12. A Data de Entrada do Requerimento (DER) do benefício ou serviço será a data da solicitação do agendamento, aplicando-se o mesmo para os requerimentos de recurso e revisão, exceto em caso de não comparecimento ou remarcação pelo segurado.

§ 1º Nas hipóteses de impossibilidade do atendimento na data agendada por parte da APS, fica resguardada ao solicitante a manutenção da DER, conforme estabelecido no caput, devendo ser registrada a eventualidade no sistema de agendamento.

§ 2º Nos casos de antecipação da data do atendimento, será mantida a DER do agendamento original.

§ 3º É vedado novo agendamento do mesmo serviço solicitado pelo requerente em prazo inferior a trinta dias, a contar da data agendada, exceto no caso de primeira remarcação pelo segurado ou de impossibilidade de atendimento por parte da APS, conforme descrito no § 1º deste artigo.

Art. 13. O agendamento do benefício ou serviço deverá observar, no que tange à ocorrência de eventual circunscrição obrigatória, o direcionamento específico disposto na Carta de Serviços ao Cidadão.

Art. 14. Compete ao Gerente da APS, ao Serviço/Seção de Saúde do Trabalhador e Serviço/Seção de Atendimento, conjuntamente, a organização da disponibilização de vagas para atendimento presencial de serviços agendáveis.

CAPÍTULO IV

DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Art. 15. É vedado à APS:

I - restringir a distribuição de senhas durante todo o horário de atendimento; e

II - a distribuição de senhas fictícias, sem o correspondente comparecimento e identificação dos cidadãos atendidos.

Art. 16. Os sistemas informatizados utilizados para o atendimento aos cidadãos deverão atender as seguintes premissas:

I - primar pela segurança no acesso, gravação e transmissão de dados e informações;

II - promover a integração dos dados e possibilitar o compartilhamento de informações com órgãos e entidades do Poder Executivo;

III - apresentar interatividade simples e intuitiva;

IV - otimizar os processos de trabalho;

V - racionalizar os métodos e procedimentos de controle; e

VI - reduzir a necessidade de formalização de exigências automáticas cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido.

Parágrafo único. Havendo inoperância dos sistemas informatizados, deverão ser resguardados os direitos previdenciários por meio de protocolos manuais ou remarcação do agendamento dos cidadãos, registrando-se o evento em sistema informatizado e utilizados procedimentos e sistemas de contingência.

Art. 17. O sistema informatizado de controle de atendimento presencial deverá contemplar a emissão de senhas, com prioridade de atendimento a idosos, gestantes, pessoas com deficiência e com criança de colo e demais casos previstos em lei, salvo quando a senha for oriunda de agendamento.

Art. 18. Os procedimentos e fluxos dos sistemas devem primar pela finalização do atendimento na presença do requerente, evitando necessidade de novo comparecimento.

Art. 19. É obrigatória, para todos os atendimentos presenciais efetuados pelas APS, a utilização dos sistemas informatizados de atendimento disponibilizados pelo INSS.

§ 1º Os sistemas de atendimento devem ser utilizados de forma correta, primando pela transparência dos serviços prestados pela APS, com registro idôneo da quantidade de senhas distribuídas, tipos e duração dos atendimentos efetuados, além da identificação dos cidadãos atendidos.

§ 2º O início de cada atendimento deve ser registrado no sistema, assim que o cidadão se apresentar à mesa ou à sala onde ocorrerá o atendimento, e o encerramento, assim que o atendimento for concluído.

CAPÍTULO V

DOS PROCEDIMENTOS DO ATENDIMENTO

Art. 20. Os formulários, documentos e dados solicitados aos usuários nas unidades de atendimento deverão ser padronizados pelo INSS.