



## CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

### RESOLUÇÃO Nº 1, DE 7 DE FEVEREIRO DE 2018

Instrui e esclarece sobre o processo eleitoral da representação da sociedade civil no Conselho Nacional de Assistência Social.

O CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CNAS, em reunião ordinária realizada nos dias 7 e 8 de fevereiro de 2018, no uso da competência conferida pelo inciso XIV art. 18 da Lei nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993, Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS, resolve:

Art. 1º Esclarecer o entendimento sobre o "suplente" referido no art. 6º da Resolução CNAS nº 20, de 12 de dezembro de 2017, que dispõe sobre o processo eleitoral da representação da sociedade civil no Conselho Nacional de Assistência Social - CNAS, para compor a Gestão 2018-2020, para afirmar que ele, apresentado juntamente com o candidato designado, tão somente poderá assumir a titularidade se houver impedimento do titular, motivado por força maior e alheio à intenção do representante habilitado, tais como falecimento ou grave doença do respectivo titular, que impeça de mantê-lo na condição de Conselheiro do CNAS, caso seja eleito.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

FÁBIO MOASSAB BRUNI  
Presidente do Conselho

## INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

### RETIFICAÇÃO

Na Resolução nº 624/PRES/INSS, de 31 de janeiro de 2018, publicada no Diário Oficial da União (DOU) nº 24, de 2 de fevereiro de 2018, Seção 1, pág. 58, onde se lê "... código 21.001.13.0..." leia-se "... código 21.001.14.0..."

## SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

### DEPARTAMENTO DA REDE SOCIOASSISTENCIAL PRIVADA DO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

#### PORTARIA Nº 28, DE 2 DE FEVEREIRO DE 2018

A SECRETÁRIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, no uso de suas atribuições e com fundamento na Portaria nº 710, de 30 de setembro de 2010, considerando os fundamentos constantes no Despacho nº 168/2018/SNAS/DRSP/CGCEB, resolve:

Art. 1º Anular a Portaria nº 15, de 25 de janeiro de 2018, publicada no D.O.U. de 31/01/2017, referente à SOCIEDADE GABRIELENSE DE AUXÍLIO AOS NECESSITADOS, CNPJ 87.584.553/0001-17, Processo nº 71000.025227/2017-62, em razão de publicação indevida.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

MARIA DO CARMO BRANT DE CARVALHO

## Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão

### SECRETARIA EXECUTIVA

#### PORTARIA NORMATIVA Nº 3, DE 2 DE FEVEREIRO DE 2018

Estabelece os procedimentos de atividades de ouvidoria e de acesso à informação no âmbito do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão

O SECRETÁRIO EXECUTIVO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO, no uso das competências que lhe foram conferidas pelo Decreto nº 9.035, de 20 de abril de 2017 e pela Instrução Normativa MARE nº 5, de 17 de julho de 1998, e tendo em vista o disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, no Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014, na Instrução Normativa CRG/OGU nº 01, de 24 de junho de 2014 e na Instrução Normativa Conjunta nº 01, de 5 de novembro de 2014, resolve:

Art. 1º Ficam estabelecidos os procedimentos de atividades de ouvidoria e de acesso à informação no âmbito do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

#### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

##### Seção I

##### Da Ouvidoria

Art. 2º A Ouvidoria do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, vinculada à Secretaria Executiva, é a instância pública de controle e participação social, responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e

elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, sob qualquer forma de regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública e à garantia da transparência em suas ações.

Art. 3º Caberá à Ouvidoria assegurar os atendimentos das manifestações recebidas pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, devendo:

I - receber, analisar e tratar as manifestações de ouvidoria;

II - operar o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV);

III - encaminhar as manifestações recebidas às unidades administrativas responsáveis pelos assuntos tratados, quando couber; e

IV - receber a resposta da unidade e encaminhar ao cidadão-usuário.

Parágrafo único - A unidade administrativa do Ministério que receber, por qualquer meio, manifestação de ouvidoria deverá encaminhá-la à Ouvidoria para o registro no e-OUV e posterior tomada de providências.

Art. 4º A Ouvidoria funcionará em horário comercial das 8h às 12h e das 13h às 18h, para atendimento aos cidadãos-usuários e às áreas técnicas do Ministério.

Parágrafo único. A Ouvidoria prestará atendimento pelos seguintes meios:

I - eletronicamente, por uso do e-OUV, disponível no sítio eletrônico <https://sistema.ouvidorias.gov.br>;

II - por correspondência enviada para o endereço físico Esplanada dos Ministérios, Bloco K, Brasília/DF, CEP 70.040-906; e

III - presencialmente, no endereço físico citado no inciso II, mediante agendamento pelo e-mail: [ouvidoria@planejamento.gov.br](mailto:ouvidoria@planejamento.gov.br).

Art. 5º São objeto de atendimento da Ouvidoria as manifestações de sugestões, elogios, as solicitações, reclamações e denúncias.

Parágrafo único. Para fins do caput, considera-se:

I - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

II - elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

III - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

V - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

#### Seção II

Dos prazos de resposta

Art. 6º A Ouvidoria deverá enviar resposta conclusiva dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias.

Art. 7º As unidades administrativas devem enviar as respostas das manifestações encaminhadas pela Ouvidoria, para tratamento e manifestação, em no máximo 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por mais 5 (cinco) dias úteis, mediante justificativa.

§ 1º No caso de denúncias, as unidades administrativas poderão encaminhar as respostas à Ouvidoria no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 5 (cinco) dias úteis.

§ 2º Em caso de envio de manifestação para área não competente, o prazo será contado do novo envio.

§ 3º Os prazos poderão, excepcionalmente, ser prorrogados por igual período por solicitação fundamentada da unidade administrativa e concordância da Ouvidoria, sendo o cidadão-usuário devidamente cientificado.

§ 4º A unidade administrativa deve proceder à solicitação de prorrogação de prazo com antecedência mínima de 2 (dois) dias de sua expiração.

#### Seção III

Dos pontos-focais

Art. 8º As unidades administrativas deverão proceder à indicação e substituição de ponto-focal e suplente por meio de memorando subscrito pela autoridade máxima da unidade, para os atendimentos das manifestações encaminhadas pela Ouvidoria do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão para manifestação das áreas técnicas.

Art. 9º Respeitadas as especificidades das unidades de que trata o art. 8º, os servidores indicados como pontos-focais deverão preencher os seguintes requisitos:

I - desempenhe funções que lhe possibilite o acesso aos dirigentes da respectiva unidade;

II - possua conhecimento sistêmico da estrutura organizacional e atribuições das áreas da unidade em que atua;

III - habilidade e conhecimento para revisar as respostas produzidas, observando sua qualidade e coerência político-institucional; e

IV - facilidade de comunicação e integração com as áreas da respectiva unidade.

Art. 10. Os pontos-focais terão como atribuição essencial atuar como elo entre a Ouvidoria do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e os responsáveis das áreas técnicas pela elaboração das respostas.

Art. 11. Os pontos-focais não deverão oferecer respostas diretamente ao cidadão-usuário, devendo encaminhá-las à Ouvidoria do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

#### CAPÍTULO II

#### DO ACESSO À INFORMAÇÃO

##### Seção I

Do Pedido de acesso à informação

Art. 12. Caberá ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), da Ouvidoria do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, assegurar o atendimento aos pedidos de acesso à informação, devendo:

I - receber o pedido e, se possível, fornecer prontamente a informação;

II - registrar o pedido no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC;

III - encaminhar o pedido registrado à unidade administrativa responsável pelo fornecimento da informação, quando couber; e

IV - receber a resposta da unidade e encaminhar ao solicitante.

Art. 13. A unidade administrativa do Ministério que receber, por qualquer meio, pedido de informação que se fundamente na Lei de Acesso à Informação deverá encaminhá-lo ao SIC para o registro no e-SIC e posterior tomada de providências.

Art. 14. O SIC funcionará das 9h às 12h e das 13h às 18h para atendimento ao cidadão e aos servidores cadastrados na rede de informações do Ministério.

Art. 15. Qualquer pessoa natural ou jurídica poderá solicitar ao Ministério acesso à informação pelos seguintes meios:

I - eletronicamente, por uso do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC, disponível no sítio eletrônico <http://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.html>;

II - por correspondência enviada para o endereço físico Esplanada dos Ministérios, Bloco K, Brasília/DF, CEP 70.040-906; ou

III - presencialmente, no endereço físico citado no inciso II.

Parágrafo único. O telefone e o correio eletrônico do SIC serão utilizados exclusivamente para orientação, sendo vedado seu uso para registro de pedidos de acesso à informação.

Art. 16. O pedido de acesso à informação deverá conter:

I - nome do solicitante;

II - número de documento de identificação válido;

III - especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e

IV - indicação da forma desejada para recebimento da resposta, entre as seguintes:

a) eletronicamente, com aviso por e-mail;

b) por correspondência física, com custos; ou

c) por consulta realizada pessoalmente.

Parágrafo único. Não havendo, no pedido de acesso, a indicação expressa da forma como deseja receber a resposta, esta ficará disponibilizada no Sistema e-SIC.

Art. 17. São vedadas exigências relativas aos motivos do pedido de acesso à informação.

#### Seção II

Das informações solicitadas

Art. 18. São objeto de consulta, com fundamento na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, as informações contidas em registros ou documentos, produzidos ou acumulados pelo Ministério e recolhidos ou não ao arquivo.

Art. 19. 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, acarretando prejuízo injustificado aos direitos de outros solicitantes;

III - desarrazoados: pedidos não amparados pela Lei nº 12.527, de 2011 e pelas garantias fundamentais previstas na Constituição ou 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) consultas sobre a aplicação de legislações ou sobre a interpretação de determinado dispositivo legal;

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

c) esclarecimentos ou requerimentos formulados pelo servidor público da Administração Pública federal relativos a assuntos funcionais;

V - que não se relacionem com as competências do Ministério;

VI - que consistam na prestação de serviços e providências administrativas; e

VII - que demandem posicionamento ou manifestação das unidades do Ministério;

VIII - que se caracterizem como reclamações, denúncias e sugestões;

Parágrafo único. Os pedidos mencionados na alínea "c" do inciso IV deverão ser encaminhados à unidade de gestão de pessoas a que o interessado esteja vinculado ou à Ouvidoria do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, que prestará o atendimento adequado.