

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, Sub DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, Substituto, no uso das atribuições conferem, respectivamente, o inciso I do art. 1º do Anexo do Decreto nº 9.035, de 20 de abril de 2016, e tendo em vis incisos I e XI do art. 1º do Anexo I do Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, e tendo em vis 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 públicos, a serem efetivadas por meio de formulário denominado "Simplifique!", com a finali promover a participação do usuário de serviços públicos nos processos de simplifi 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, der solicitações relativas à simplificação de serviços públicos, que serão tratadas no âmbito do Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).

Art. 2º O Simplifique! deverá ser apresentado, preferencialmente, em meio eletrônico, p 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 pir seus sítios eletrônicos o link de acesso ao "Simplifique!".

§2º Sempre que recebido em meio físico, os órgãos e entidades deverão digi 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 informa identificação necessárias à sua individualização.

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

Art. 3º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento do Simplifique! preenc 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 en recepção, o tratamento e a publicação das respostas ao Simplifique!, quando não sujeitas ao sigil 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 desigr prazo de vinte dias da publicação da presente Instrução Normativa Conjunta, agente público enc: 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 dev 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 deverá encaminhá-lo imediatamente à Ouvidoria do órgão ou entidade competente, por Sistema e-Ouv.

Art. 6º Caso as informações apresentadas pelo solicitante sejam insuficientes para a manifestação, as ouvidorias e entidades federais deverão solicitar ao usuário pedido de complemento 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 u oportunidade em que serão requeridas todas as informações necessárias à conclusão da solicitaçã

§ 2º O pedido de complementação de informações interromperá o prazo previsto no ar 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, de até trinta dias corridos a contar do recebimento do Simplifique!, prorrogáveis por igual perí única vez, mediante justificativa prévia e expressa.

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

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

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

III - tratando-se de reclamação que manifeste dificuldade no acesso a serviço públ quando não classificadas na forma dos incisos I ou II, esta será encaminhada diretamente à 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 Simplific Desburocratização serão encaminhados ao Comitê Permanente de Desburocratização do ó entidade, a quem caberá elaborar, deliberar e aprovar relatórios individualizados que ana viabilidade de adoção das ações de simplificação ou desburocratização solicitadas.

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

Art. 10. Caso o Comitê Permanente de Desburocratização se manifeste pela viabili adoção das medidas propostas na solicitação de simplificação, o relatório deverá conter, no m 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 implemen

simplificação.

Parágrafo único. Os relatórios de que trata este artigo serão inseridos no Sistema e-COMPANHAMENTO 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 às normas de atendimento vigentes e, em caso de descumprimento, fazer gestão junto ao denunciado a fim de que ele retifique a sua prática.

§1º Em caso de retificação, o agente denunciado firmará compromisso, que será inscrito 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 regular 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 clara e 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 a avaliar a pertinência e qualidade das respostas oferecidas ao Simplifique!, podendo ajustá-las ou encaminhá-las para 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 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 Corrente, 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 Exec Comitê Executivo do Conselho Nacional para a Desburocratização relatório com a consolidada 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.

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.