

PORTARIA NORMATIVA Nº 1.690/MD, DE 5 DE AGOSTO DE 2015.

Dispõe sobre a Carta de Serviços ao Cidadão do Ministério da Defesa e estabelece diretrizes para sua elaboração, atualização e publicização, no âmbito da Pasta, e dá outras providências.

O MINISTRO DE ESTADO DA DEFESA, no uso da atribuição que lhe é conferida pelo inciso II do parágrafo único do art. 87 da Constituição e, considerando o disposto no inciso XXXIII do art. 5º e no inciso II do §3º do art. 37 da Constituição, nos arts. 7º e 8º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; o disposto no art. 7º, § 3º do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012; e as determinações do art. 11 do Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, e considerando o que consta do Processo nº 60502.000279/2014-14, resolve:

Art. 1º Dispor sobre a Carta de Serviços ao Cidadão do Ministério da Defesa, que tem por objetivo informar ao cidadão sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público adotados no âmbito do Ministério da Defesa, e estabelecer diretrizes para sua elaboração, atualização e publicização, nos termos desta Portaria Normativa.

Art. 2º Para efeito desta Portaria Normativa, considera-se:

I - cidadão: toda pessoa física ou representante legal de pessoa jurídica, com ou sem vínculo com a administração pública, que utilize o canal da Carta de Serviços previsto no Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, para consulta sobre os serviços prestados pelo órgão;

II - serviço: o exercício do conjunto de competências legais e regulamentares dos órgãos integrantes do Ministério da Defesa que repercute ações de interesse do cidadão.

Parágrafo único. A utilização da Carta de Serviços ao Cidadão não substitui os mecanismos tradicionais e específicos normatizados no âmbito do Ministério da Defesa, nem os procedimentos de acesso à informação e de processo administrativo previstos, respectivamente, na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

Art. 3º A Carta de Serviços ao Cidadão conterá informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, em especial as relacionadas com:

I - o serviço oferecido;

II - os requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço;

III - as principais etapas para processamento do serviço;

IV - o prazo máximo para a prestação do serviço;

V - a forma de prestação do serviço;

VI - a forma de comunicação com o solicitante do serviço; e

VII - os locais e formas de acessar o serviço.

§ 1º Além das informações acima relacionadas, a Carta de Serviços ao Cidadão deverá detalhar os padrões de qualidade do atendimento relativos aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - tempo de espera para atendimento;

III - prazos para a realização dos serviços;

IV - mecanismos de comunicação com os usuários;

V - procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

VI - fornecimento de informações acerca das etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos;

VII - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

VIII - tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

IX - requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

X - condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere a acessibilidade, limpeza e conforto;

XI - procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

§ 2º A Carta de Serviços ao Cidadão será objeto de permanente atualização e divulgação por meio de afixação em local de fácil acesso ao público, nos respectivos locais de atendimento, e mediante publicação em sítio eletrônico do Ministério da Defesa na Internet.

Art. 4º A elaboração, a revisão anual e a permanente atualização dos dados disponibilizados por meio da Carta de Serviços ao Cidadão é competência dos órgãos e entidades integrantes do MD que prestam ou disponibilizam serviços aos cidadãos.

§ 1º A Secretaria-Geral do Ministério da Defesa promoverá a revisão anual da Carta de Serviços ao Cidadão do Ministério da Defesa, por provocação ou mediante oitiva dos órgãos integrantes

da estrutura regimental da Pasta, sendo assistido pela Secretaria de Organização Institucional, mediante o assessoramento dos Departamentos de Organização e Legislação e de Administração Interna.

§ 2º Modificações ou atualizações pontuais ou episódicas às informações disponibilizadas na Carta de Serviços ao Cidadão serão feitas a qualquer tempo pela Secretaria-Geral deste Ministério, por provocação ou mediante oitiva dos órgãos mencionados no § 1º deste artigo.

§ 3º A Assessoria de Comunicação Social do Ministério da Defesa atuará em estreita ligação com a Secretaria-Geral para cumprir o disposto neste artigo.

Art. 5º Os Comandos da Marinha, do Exército e da Aeronáutica poderão editar normas complementares para elaboração, revisão e permanente atualização da Carta de Serviços ao Cidadão no âmbito dos seus respectivos órgãos e entidades, observadas as competências específicas e as peculiaridades das respectivas organizações militares.

Art. 6º A Secretaria de Organização Institucional proverá os meios materiais necessários à implementação do disposto nesta Portaria Normativa, conjuntamente com os órgãos da administração central do Ministério da Defesa.

Art. 7º Os órgãos integrantes do Ministério da Defesa que prestam serviços diretamente aos cidadãos deverão realizar, periodicamente, pesquisa de satisfação com os usuários de seus serviços e utilizar os resultados como subsídio relevante para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão.

§ 1º Para atender ao disposto neste artigo, o Chefe do Estado-Maior Conjunto das Forças Armadas e a Secretária-Geral do Ministério da Defesa poderão editar atos complementares com a finalidade de orientar seus respectivos órgãos.

§ 2º A pesquisa de satisfação de que trata o **caput** deste artigo terá o objetivo de assegurar a efetiva participação do cidadão na avaliação dos serviços prestados, possibilitar a identificação de lacunas e deficiências na prestação dos serviços, bem como o nível de satisfação dos usuários com relação aos serviços prestados.

§ 3º Os órgãos integrantes do Ministério da Defesa que prestam serviços diretamente aos cidadãos deverão divulgar anualmente na Internet os resultados da avaliação de seu desempenho, especialmente em relação aos padrões de qualidade de atendimento.

Art. 8º O conteúdo da Carta de Serviços ao Cidadão de que trata esta Portaria Normativa estará disponível para consulta no sítio eletrônico do Ministério da Defesa e, na forma impressa, no respectivo Serviço de Informações ao Cidadão.

Art. 9º Aplicam-se os termos desta Portaria Normativa, no que couber, aos Comandos da Marinha, do Exército e da Aeronáutica, à Escola Superior de Guerra e ao Hospital das Forças Armadas, observadas as competências específicas e as peculiaridades das respectivas organizações militares e entidades vinculadas.

Art. 10 Esta Portaria Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

JAQUES WAGNER