



MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES
DEPARTAMENTO NACIONAL DE INFRA-ESTRUTURA DE TRANSPORTES
DIRETORIA GERAL

PORTARIA Nº 1.398 DE 04 DE setembro DE 2007.

O DIRETOR-GERAL DO DEPARTAMENTO NACIONAL DE INFRA-ESTRUTURA DE TRANSPORTES - DNIT, no uso das atribuições que lhe confere o art. 21, inciso IV, da Estrutura Regimental aprovada pelo Decreto nº 5765, de 27 de abril de 2006 e, após aprovação da Diretoria Colegiada na reunião realizada no dia 21 de agosto de 2007, constante da Ata nº 34.

CONSIDERANDO que a Ouvidoria do DNIT é uma unidade vinculada tecnicamente a Ouvidoria Geral da União da Controladoria-Geral da União;

CONSIDERANDO a necessidade de oferecer a Ouvidoria os instrumentos e formas operacionais e administrativas para a sua atuação no cumprimento às suas atribuições previstas no art. 24 do Regimento Interno do DNIT;

CONSIDERANDO o dever de prestar informações estabelecido nos incisos XIV e XXXIII do art. 5º da Constituição Federal;

CONSIDERANDO que o incentivo a participação e fomento ao Controle Social é a busca constante da Autarquia;

CONSIDERANDO que o Controle Social propicia, além da melhoria de procedimentos internos gerando a diminuição dos custos e o aumento da eficiência, propicia também, a consolidação e a respeitabilidade do DNIT junto aos usuários do Sistema Federal de Transportes.

RESOLVE:

Art. 1º Regulamentar, por meio da Instrução de Serviço nº 01/2007, anexo a esta Portaria, as atribuições, formas de atuação e os mecanismos administrativos e operacionais da Ouvidoria do DNIT.

Art. 2º A presente Instrução de Serviço deverá ser obrigatoriamente observada e atendida por todas as unidades componentes da estrutura da Autarquia.

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

Publicado no
Boletim Administrativo nº 036
de 03 a 06/09/07
Rigaud
Ivone Santos Rigaud
Metr. DNIT nº 202-0

MAURO BARBOSA DA SILVA
Diretor-Geral



MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES

DEPARTAMENTO NACIONAL DE INFRA-ESTRUTURA DE TRANSPORTES

INSTRUÇÃO DE SERVIÇO/OUVIDORIA DNIT nº. 01 /2007, de 14 de agosto de 2007

1. DA FINALIDADE


Esta Instrução de Serviço tem por finalidade regulamentar as atribuições, formas de atuação e os mecanismos administrativos e operacionais da Ouvidoria do DNIT, em cumprimento ao disposto no art. 24 do Regimento Interno da Autarquia, aprovado pela Resolução nº 10, de 31 de janeiro de 2007, publicado no DOU de 26 de fevereiro de 2007.

2. DAS COMPETÊNCIAS

2.1 À Ouvidoria, órgão de assistência direta e imediata ao Diretor-Geral e com jurisdição em todas as instâncias administrativas do DNIT, compete:

- I. Receber pedidos de informações, esclarecimentos e reclamações afetos ao DNIT e responder diretamente aos interessados.
- II. Oficiar às áreas competentes, cientificando-as das questões apresentadas e requisitando informações e documentos necessários ao atendimento das demandas.
- III. Propor adoção de providências ou medidas para solução dos problemas identificados por meio das demandas.
- IV. Produzir trimestralmente, ou quando julgar oportuno, relatório circunstanciado de suas atividades, e encaminhá-lo ao Diretor-Geral, ao Conselho de Administração e ao Ministério dos Transportes.
- V. Solicitar a abertura de processos administrativos ao setor competente para a devida apuração.

2.2 Complementarmente às atribuições previstas no item 2.1, a Ouvidoria deverá:

- I. Propor a edição, a alteração ou a revogação de ato normativo, objetivando o aprimoramento administrativo da Instituição.
 - II. Recomendar a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição.
 - III. Representar contra ilegalidade, omissão ou abuso de poder P
- 

IV. Prestar, quando solicitada, informações e esclarecimentos ao Conselho de Administração.

V. Desempenhar outras atribuições compatíveis que lhe forem delegadas.

3. DOS OBJETIVOS

A Ouvidoria tem como objetivo estabelecer e fomentar o elo de comunicação entre o cidadão, os servidores e a Instituição, visando por meio do Controle Social a melhoria da eficiência do desempenho do DNIT.

4. PRINCÍPIOS

4.1 A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão-usuário e a Instituição, com competência para receber sugestões, reclamações ou críticas sobre os serviços prestados pela Autarquia, estimulando a participação do servidor e do cidadão-usuário e fortalecendo o Controle Social.

4.2 A Ouvidoria tem o compromisso de viabilizar a comunicação entre o cidadão e o DNIT, como um instrumento de defesa de seus direitos, estimulando o exercício da cidadania.

4.3 A Ouvidoria tem como foco o incentivo ao Controle Social das atividades desenvolvidas pelo DNIT, visando aperfeiçoar o processo de gestão por meio da adoção de medidas decorrentes das demandas recebidas.

4.4 A Ouvidoria se empenhará na atividade de integrar e conscientizar suas unidades de gestão, ante seu público-alvo, estimulando-as na busca permanente da eficiência, eficácia e efetividade de seus produtos e serviços.

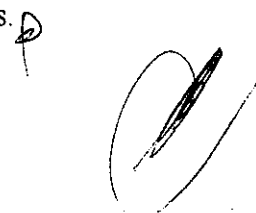
4.5 A Ouvidoria desempenhará suas funções com a estrita observância dos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, bem como zelará pela sua aplicação nas Unidades desta Autarquia.

4.6 A Ouvidoria dará tratamento às demandas internas de iniciativa de seus colaboradores visando aperfeiçoar os seus processos internos, buscando a melhoria administrativa, operacional e das relações intra-organizacional e interpessoais.

5. DOS INSTRUMENTOS E FORMAS DE COMUNICAÇÃO DO USUÁRIO

5.1 A Ouvidoria tem como instrumentos de recebimento de demandas para usuários internos e externos, os seguintes canais de comunicação:

- a) Carta;
- b) Contato telefônico;
- c) Fax;
- d) Mensagem eletrônica (e-mail);

- e) Formulário próprio;
 - f) Contato pessoal.
- 5.2. A resposta deverá ser dada, preferencialmente, pelo mesmo meio utilizado pelo usuário.
- 5.3. Os tipos de comunicação com a Ouvidoria enquadram-se conforme os seguintes conceitos:
- a) Reclamação: qualquer manifestação de descontentamento e/ou protesto sobre serviços de competência da Autarquia ou prestados por empresas contratadas.
 - b) Sugestão: mensagem contendo idéia ou sugestão de aprimoramento dos processos de trabalho e/ou dos serviços prestados pela Autarquia ou por seus contratados.
 - c) Elogio: demonstração de apreço e/ou reconhecimento pelos serviços prestados pela Autarquia ou por seus contratados.
 - d) Solicitação: pedidos encaminhados pelos usuários que visam a apresentação de soluções para as suas manifestações.
 - e) Informação: questionamentos formulados pelos usuários que visam ao esclarecimento às suas dúvidas.
 - f) Denúncia: informação relativa a irregularidades quanto a atos de gestão, serviços de competência da Autarquia ou prestados por seus contratados.
- 5.4 A Ouvidoria do DNIT recebe a denúncia como informação, notícia crime, acusação contra ato, pessoa ou órgão que descumpra ou não observe a norma jurídica ou o devido procedimento legal.
- 5.5 A denúncia deverá conter os seguintes requisitos:
- a) Identificação e endereço do denunciante;
 - b) Identificação do denunciado;
 - c) Unidade no qual se dá a irregularidade;
 - d) Descrição da irregularidade; e
 - f) Fundamentação.
- 5.6 A denúncia anônima é recebida, entretanto, não se constitui ato isolado suficiente para obrigar investigação, e não dará ao denunciante anônimo o direito do acompanhamento da apuração.
- 5.7 O denunciante que se identifique tem garantido o sigilo dos dados pessoais fornecidos em obediência ao que preceitua o direito individual dos cidadãos e a inviolabilidade de sua intimidade. As prescrições atinentes ao sigilo exigido da Administração Pública em relação à pessoa são abundantes e estão materializadas na Constituição Federal, art. 5, inc. X, e na lei nº 8.112, de 11.12.90 (art. 116 inc. V, "a" e inc. VIII), como em outras legislações esparsas.
- 

5.8 No caso de denúncia anônima, o Ouvidor encaminhará o expediente à Corregedoria, que procederá as investigações prévias para verificar a existência de elementos suficientes para firmar juízo de admissibilidade que ampare a apuração dos fatos mediante sindicância ou processo administrativo disciplinar, conforme estabelecido pelo art. 143 da Lei 8.112/90.

6. DAS FORMAS DE ATUAÇÃO

6.1 A Ouvidoria possui estrutura na Sede do DNIT, em Brasília, sendo integrada por representantes nos estados na forma estabelecida no item 7 desta Instrução Normativa.

6.2 A Ouvidoria receberá as demandas e acompanhará as soluções, assegurando ao cidadão-usuário e/ou aos servidores identificados o direito de receber resposta às suas manifestações.

6.3 A Ouvidoria encaminhará as demandas recebidas às áreas competentes, que se manifestarão nos prazos estabelecidos a seguir, conforme o grau de relevância, complexidade e risco, obedecendo a seguinte escala:

a) Até 5 (cinco) dias;

b) Até 15 (quinze) dias;

c) Até 30 (trinta) dias.

6.4 O dirigente ou servidor que descumprir o prazo definido no item anterior, sem a devida justificativa, ficará sujeito a responsabilização a ser apurada no competente procedimento disciplinar.

6.5 A depender das circunstâncias e da natureza da demanda, a critério do Ouvidor, é assegurado tratamento reservado em relação ao teor da mesma e à identidade do reclamante e/ou denunciante.

6.6 O Ouvidor poderá determinar o arquivamento de reclamação ou denúncia manifestamente improcedente.

6.7 A Ouvidoria proporá à autoridade competente a instauração de procedimentos correicionais, na forma da lei.

6.8 Presentes indícios de prática de ato de improbidade administrativa, em qualquer de suas formas, a demora injustificada da Autoridade Pública competente em adotar as providências apropriadas autoriza o Ouvidor a, mediante prévia comunicação à Diretoria Colegiada, formular representação ao Ministério Público Federal nos termos e para os fins do art. 22 da Lei 8.429, de 02 de junho de 1992.

6.9 A Diretoria Colegiada, considerando a praxis administrativa poderá, mediante resolução, alterar os prazos fixados nesta Instrução de Serviço.

7. DA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO NAS SUPERINTENDÊNCIAS

7.1 A Superintendência deverá designar 01(um) servidor com formação, habilidade e aptidão compatíveis com as atividades de Ouvidoria, para ser o responsável, na respectiva Unidade, pelo gerenciamento e atendimento às demandas encaminhadas pela Ouvidoria ou endereçados diretamente à Superintendência, sem prejuízo das atribuições do cargo.

O servidor designado será submetido a avaliação da Ouvidoria para aprovação e nomeação mediante ato conjunto do Superintendente e do Ouvidor.

7.2 A designação de servidor para as atribuições de que tratam o item anterior não isentam a responsabilidade do titular da Superintendência pelo correto e tempestivo atendimento a demanda.

7.3 Ao servidor designado na Superintendência incumbe, sob gerência do Superintendente Regional, acompanhar, coordenar e avaliar o atendimento à demanda, em consonância com as diretrizes traçadas pela Ouvidoria, e especificamente:

- I. Ouvir os cidadãos em suas reivindicações no âmbito da sua circunscrição;
- II. Receber, examinar e dar encaminhamento às manifestações dos cidadãos referentes a procedimentos e ações de agentes, diretamente ligados ou subordinados à Superintendência.
- III. Zelar pela qualidade do registro das manifestações, que visem a plena comunicação, interna e externa, sobre o andamento e a solução dos pleitos dos cidadãos;
- IV. Acompanhar as providências adotadas e, se necessário, promover entendimentos na busca de soluções por parte da Superintendência;
- V. Guardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento, no exercício de suas funções;
- VI. Utilizar as ferramentas disponíveis para apoio aos trabalhos relacionados às atividades de Ouvidoria na respectiva Superintendência;
- VII. Apresentar, trimestralmente, ao Ouvidor, relatórios das atividades de sua circunscrição;
- VIII. Propor ao Ouvidor a adoção de providências visando melhorar o desempenho da Superintendência;
- IX. Exercer outras atividades que lhe forem atribuídas pelo Ouvidor.

7.4 O servidor responsável exercerá suas atribuições com autonomia, independência e no interesse geral dos cidadãos, buscando o aprimoramento do processo de prestação do serviço público por parte dos agentes, na sua circunscrição.

7.5 A todas as demandas encaminhadas à Superintendência deverá ser dado conhecimento a Ouvidoria para controle e monitoramento.

7.6 O desligamento do servidor das atribuições de Ouvidoria somente ocorrerá mediante decisão do Superintendente, respaldada por ato do Ouvidor.

8. DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1 Ao Ouvidor e aos servidores no exercício da função são asseguradas autonomia e independência de ação, sendo-lhes franqueado acesso livre a qualquer dependência ou servidor do DNIT, bem como a informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

8.2 É dever de dirigentes e servidores do DNIT de todos os níveis atender, com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria.

8.3 No casos onde a resposta à demanda não puder ser realizada de forma imediata, deverá ser respondido preliminarmente ao usuário prestando-lhe informação do registro, providências e o encaminhamento dado, para posterior resposta definitiva.

8.4 O servidor exercerá suas funções sem qualquer ingerência ideológica e/ou político-partidária, visando garantir os direitos do cidadão-usuário dos serviços da Instituição, e responderá administrativa e juridicamente pelo uso indevido das informações que conhecer na Ouvidoria.

8.5 O Ouvidor poderá, a qualquer tempo, solicitar as informações necessárias para o acompanhamento das providências adotadas pelas unidades administrativas e Superintendências em razão de manifestações recebidas diretamente pela Ouvidoria.

8.6 O servidor que tiver ciência de irregularidade no serviço público deverá representar imediatamente, por escrito e por intermédio de seu chefe imediato, ao titular da Unidade, sob pena de responsabilidade administrativa, civil e penal (Lei nº. 8.112/90, art. 116, inciso VI).

8.7 Constitui crime de condescendência criminosa deixar o funcionário, por indulgência, de responsabilizar subordinado que cometeu infração no exercício do cargo ou, quando lhe falte competência, não levar o fato ao conhecimento da autoridade competente (CP, art. 320).

8.8 Para fins desta Instrução de Serviço, servidor é a pessoa legalmente investida em cargo público (Lei nº. 8112/90, art. 2º):

a) Reputa-se agente público, para efeitos da Lei nº. 8.429, de 02/06/92, todo aquele que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função na administração direta, indireta ou fundacional de qualquer dos poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal, dos Municípios, de Território, de empresa incorporada ao patrimônio público ou de entidade para cuja criação ou custeio o erário haja concorrido ou concorra com mais de cinquenta por cento do patrimônio ou da receita anual (Lei nº. 8.429/92, arts. 1º e 2º).

b) Considera-se funcionário público, para os efeitos penais, quem, embora transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública (Código Penal - CP, art. 327).

8.9 Nenhum documento poderá ser sonegado à Ouvidoria no exercício de suas atribuições, devendo ser aplicadas as sanções cabíveis àqueles que derem causa à obstrução.

8.10. Os servidores lotados na Ouvidoria não podem sofrer constrangimentos ou impedimentos no exercício da atividade, salvo por motivos de abuso ou uso irregular das atribuições, o que deverá ser devidamente apurado.


AUGUSTO CÉSAR C.B. DE SOUZA
Ouvidor


MAURO BARBOSA DA SILVA
Diretor-Geral