

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE****PORTARIA Nº 2.785, DE 1º DE ABRIL DE 2019**

Institui a Ouvidoria no âmbito da Fundação Nacional de Saúde.

O PRESIDENTE DA FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE, no uso das atribuições que lhe confere o art. 14, II e XII, do anexo I, do Decreto nº 8.867, de 3.10.2016, publicado no D.O.U. de 4.10.2016, considerando a necessidade de adequação dos procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos realizados pela Funasa nos termos do Decreto nº 9.492, de 5.8.2018, resolve:

Art. 1º Aprovar, na forma do anexo a esta Portaria, a criação, regulamentação e disposições da Ouvidoria da Funasa, para o gerenciamento, coordenação e articulação das atividades de ouvidorias, além de propor, coordenar ações que visem desenvolver o controle social, facilitar o acesso ao usuário dos serviços públicos no âmbito da Fundação Nacional de Saúde.

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

RONALDO NOGUEIRA DE OLIVEIRA

## ANEXO I

## ESTABELEÇER A REGULAMENTAÇÃO DA OUVIDORIA NO ÂMBITO DA FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE

## Capítulo I

## Disposição Gerais

Art. 1º Esta Portaria regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Funasa, com fulcro na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º Para os fins do disposto nesta Portaria, considera-se:

I - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados;

V - solicitação de providências - pedido para adoção de providências que garantam o direitos dos usuários;

VI - certificação de identidade - procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público federal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais; e

VII - decisão administrativa final - ato administrativo por meio do qual Funasa se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

## Capítulo II

## Da Estruturação da Ouvidoria

## Seção I

## Da Finalidade

Art. 3º A Ouvidoria tem por finalidade ser instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos desenvolvidos pela Funasa, e prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública dos serviços públicos desenvolvido pela Funasa.

## Seção II

## Da vinculação

Art. 4º A Ouvidoria é uma unidade de assistência direta e imediata, vinculada diretamente à Presidência da Funasa, como trata o art. 9º do Decreto 9.495/2018.

## Seção III

## Das Competências e Objetivos

Art. 5º Compete à Ouvidoria desenvolver o controle social e desempenhará seus encargos como instrumento de relacionamento dos usuários de serviços públicos desenvolvidos pela Funasa:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017;

II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;

III - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;

IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas com vistas a aprimorar a prestação de serviços públicos e corrigir falhas.

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a Funasa, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Parágrafo único. Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos da Funasa, serão submetidos à supervisão técnica da ouvidoria quanto ao cumprimento do disposto nos art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017.

Art. 6º São objetivos da Ouvidoria da Funasa:

I - coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere esta Portaria, dos atos normativos determinantes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal;

II - propor e coordenar ações com vistas a:

a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e

b) facilitar o acesso dos usuários de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

III - zelar pela interlocução efetiva entre os usuários de serviços públicos com a Funasa, através dos responsáveis por esses serviços; e

IV - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, de acordo com os procedimentos adotados pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

## Seção IV

## Da recepção, tratamento e resposta de manifestações

Art. 7º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 8º Os procedimentos de que trata esta Portaria são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias aos usuários de serviços públicos.

Art. 9º São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

Art. 10. A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 11. As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal/e-OUV, de uso obrigatório pela Ouvidoria da Funasa.

§ 1º. Será disponibilizado o acesso ao e-OUV em sítios eletrônicos da Funasa, em local de destaque.

§ 2º. Na hipótese da manifestação ser recebida em meio físico, a unidade da Ouvidoria promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata no e-OUV.

§ 3º. Ao receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

Parágrafo único - Os registros eletrônicos firmados e recebidos por meio do SIC - Serviço de Informações ao Cidadão receberão o tratamento e registros imediatos no e-OUV

Art. 12. A Ouvidoria buscará responder às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível ao cidadão.

Art. 13. Serão elaboradas e apresentadas resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

§ 1º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria, procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis para adoção das providências necessárias, bem como, poderá solicitar informação da área responsável para produção da resposta conclusiva.

§ 2º. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento.

§ 3º. Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 4º. A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no caput, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 5º. A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no §2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva no sistema eletrônico e-OUV.

§ 6º. A Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas de outros órgãos e das entidades da administração pública federal responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 14. O elogio recebido pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Art. 15. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 16. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Art. 17. A denúncia recebida será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública chegar a tais elementos.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese da denúncia não ser conhecida, bem como, será tratada a luz da Instrução Normativa Conjunta nº 7 de 17/09/2018, da CGU/OGU.

Art. 18. A Ouvidoria poderá coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

Art. 19. A Ouvidoria, bem como, as demais unidades da Funasa assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo único. A inobservância ao disposto no caput sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

Art. 20. A ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula responsável em apresentar a informação, documento, justificativa e/ou as providências necessárias dentro dos prazos estipulados em normativos para o tratamento da manifestação do cidadão.

Parágrafo único. Poderá ensejar apuração de responsabilidade disciplinar em desfavor do agente público identificado pelo imotivado descumprimento do prazo de atendimento da solicitação procedentes da Ouvidoria da Funasa, bem como, a obstrução ao livre exercício, a sonegação de processo ou de informação ou de registro para Ouvidoria.

Art. 21. Apresentada denúncia anônima frente a Ouvidoria da Funasa, esta a receberá e a tratará, devendo encaminhá-la aos órgãos responsáveis pela apuração desde que haja elementos suficientes de relevância, autoria e materialidade à verificação dos fatos descritos.

## Capítulo III

## Disposições Finais

Art. 22. Caberá a Ouvidoria dirimir as dúvidas e omissões relativas a atividades da Ouvidoria, a fim de implementar os direitos dos usuários dos serviços públicos da Funasa.

Art. 23. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**Ministério Público da União****MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**  
**2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR****PORTARIA Nº 766, DE 18 DE MARÇO DE 2019**

ICP n.º 08190.038590/19-58

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS E TERRITÓRIOS, por sua Segunda Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos do Consumidor, no uso de suas atribuições legais e

CONSIDERANDO que compete ao Ministério Público a defesa dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores (art. 129, inciso III, da Constituição Federal e arts. 81 e 82 da Lei Federal n.º 8.078/90);

CONSIDERANDO que a efetiva prevenção e reparação de danos são direitos básicos dos consumidores (art. 6º, inciso VI, do CDC);

CONSIDERANDO a instauração do presente procedimento, no qual se apura, em síntese, que o Instituto Superior de Educação Fraciscano Nossa Senhora de Fátima teria transferido suas atividades para a UNINACIONAL - Nacional Faculdades e Participações Ltda., e que esta entidade teria mudado de endereço e, posteriormente, encerrado suas atividades sem regularizar a documentação dos alunos que concluíram curso superior;

CONSIDERANDO que há enorme dificuldade em localizar os responsáveis pelo referido estabelecimento de ensino;

CONSIDERANDO a necessidade de diligências e demais procedimentos investigatórios para melhor apuração dos fatos; resolve:

Com suporte nas Leis Federais nº 7.347/85 e 8.078/90 e na Lei Complementar nº 75/93, converter o presente procedimento preparatório em INQUÉRITO CIVIL a ser conduzido pela 2ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, objetivando melhor

