CONSELHO REGIONAL DE TÉCNICOS EM RADIOLOGIA
Autarquia Pública Federal
CRTR-4ª REGIÃO – RJ.

Portaria CRTR-RJ n.º 002/2019

Dispõe sobre a criação da Comissão do Serviço de Informação ao Cidadão, Setor de Ouvidora e seus funcionamentos no âmbito do CRTR da 4ª Região e dá outras providências.

O Diretor Presidente do Conselho Regional de Técnicos em Radiologia da 4ª Região, no uso de suas atribuições legais e regimentais que lhe são conferidas pela Lei 7.394/85 de 29 de Outubro de 1985, e do Decreto 92.790 de 17 de junho de 1986, bem como

CONSIDERANDO que a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão fortalecem o exercício da cidadania e se constituem instrumentos de democracia participativa;

CONSIDERANDO que as manifestações dos usuários constituem instrumento de gestão, contribuindo para a avaliação, planejamento estratégico, elevação dos padrões de qualidade, presteza e transparência dos serviços prestados pelo CRTR 4ª Região;

CONSIDERANDO a necessidade de facilitar o acesso dos usuários dos serviços prestados pelo CRTR 4ª Região aos canais específicos para a apresentação de manifestações relativas a reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios, e para obtenção de informações ou acompanhamento das ações desenvolvidas;

CONSIDERANDO que se faz necessário assegurar ao usuário de serviços públicos o direito à informação e a possibilidade de manifestar sobre a qualidade e o controle dos serviços prestados pelo CRTR 4ª Região;

CONSIDERANDO o estabelecido nos artigos 3º e seguintes da Resolução CONTER nº 02/2016 concernentes ao Serviço de Informação ao Cidadão e ao pedido de acesso a informações;

CONSIDERANDO que a edição da Portaria CONTER nº 12/2018 reformulou a composição do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC;

CONSIDERANDO o disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, na Portaria Interministerial nº 1.254, de 18 de maio de 2015, e na Lei nº 13.460/2017,

DECIDE:

Art. 1º. Criar a Comissão de Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, tendo como Coordenador o Diretor Secretário Tr. Carlos Eduardo Miranda Batista.

Art. 2º Nomear como Ouvidor do Setor de Ouvidoria o Conselheiro Efetivo Tr. Ivanir Mello da Silva.

Art. 3º Nomear como Assistente do SIC e Ouvidoria o funcionário Jhonnes Zandonoto de Lima.

Da Ouvidoria

Art. 4º A Ouvidoria, órgão integrante da estrutura organizacional do CRTR-RJ, constitui-se em serviço de atendimento ao usuário com atribuições de receber,

encaminhar, acompanhar e responder manifestações a respeito dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Autarquia.

Parágrafo único. A Ouvidoria atuará por meio dos canais permanentes de comunicação e interlocução que permitam o recebimento de manifestações de usuários, entidades representativas de classes, órgãos públicos e autoridades, sobre serviços prestados e ações desenvolvidas pelo CRTR-RJ.

Art. 5º Para os fins desta portaria, consideram-se:

I. usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviços públicos;

II. manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, elogios e demais pronunciamentos de usuários relativamente à prestação de serviços públicos, às ações e políticas públicas desenvolvidas e a conduta de agentes públicos.

Art. 6º Compete à Ouvidoria:

I. receber, examinar e encaminhar ao setor competente as denúncias, representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas no âmbito do CRTR-RJ, bem como as relativas ao desempenho funcional dos seus agentes públicos;

III. comunicar imediatamente à autoridade competente e, quando for o caso, fato funcional ou institucional relevante que venha a tomar conhecimento;

IV. elaborar e encaminhar a Presidência do CRTR-RJ relatório anual consolidado das denúncias, representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como os encaminhamentos e resultados;

VI. manter canais de acessos disponíveis aos agentes públicos internos e à sociedade em geral, dando ampla divulgação desses canais e dos horários de atendimento;

VII. monitorar os procedimentos de produção das respostas nos setores competentes e encaminhar as respostas aos usuários demandantes;

VIII. garantir a todos os usuários o direito de registro de suas manifestações e de resposta sobre as informações requeridas e providências adotadas, exceto nas hipóteses legais de sigilo;

XVI. participar de comitês, grupos de trabalho, comissões e câmaras técnicas cujos objetos guardem relação com as atividades de Ouvidoria, transparência, integridade e afins;

XVII. desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua finalidade.

Art. 7º O acesso à Ouvidoria será realizado preferencialmente pelo Sistema Eletrônico e-Ouv, por atendimento presencial, na sede do CRTR-RJ, por email, carta ou telefone.

Parágrafo único. As manifestações dirigidas à Ouvidoria não têm limitação temática, podendo ser conhecidas, ainda que de autoria não identificada.

Art. 8º A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no **caput**, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 9º Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Do Serviço de Informação ao Cidadão

Art. 10º - O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é um canal vinculado à Ouvidoria, para atender e orientar o público quanto à obtenção de informações, em estrito atendimento aos comandos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 11 Compete ao *SIC*:

I - atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

II - receber documentos e requerimentos de acesso, e sempre que possível, fornecer de imediato a informação;

III - analisar as demandas e encaminhá-las aos respectivos setores técnicas com vistas ao preparo e fornecimento das informações requeridas;

IV - monitorar os prazos e os procedimentos de coleta das informações nos setores técnicas;

V - informar sobre a tramitação de processos e documentos relativos ao *SIC*;

VI - receber e analisar a pertinência das informações produzidas pelas áreas técnicas;

VII - encaminhar as respostas aos solicitantes;

VIII - receber, avaliar os pedidos, distribuir, acompanhar a tramitação, avaliar o preenchimento dos requisitos recursais e auxiliar na preparação das respostas aos recursos hierárquicos apresentados por solicitantes de informações em casos de negativas de acesso, na forma da lei;

IX - elaborar e encaminhar ao Diretoria Executivo relatório anual consolidado das demandas de acesso à informação tratadas no *SIC*;

X - elaborar, anualmente, relatório de atividades do *SIC*, e disponibilizá-lo no site do CRTR RJ; e

XI – manter banner ou sinalização indicativa do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, na recepção do CRTR-RJ;

XII – monitorar o portal da transparência, a ser operacionalizado pelo setor de informática desta Autarquia, garantindo que, no respectivo sítio eletrônico do CRTR-RJ na rede mundial de computadores (internet), sempre haja banner eletrônico padronizado e atualizado;

XIII – realizar audiências ou consultas públicas e promover o incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação sobre o acesso a informações.

Art. 12 O CRTR-RJ deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

Parágrafo 1° Não sendo possível conceder o acesso imediato, o CRTR-RJ deverá, em prazo superior a 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10(dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o Requerente.

Art. 13 Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá formular pedido de acesso à informação.

§ 1º O pedido será apresentado em formulário padrão, disponibilizado em meio eletrônico e físico, no sítio na Internet e no SIC do CRTR-RJ.

§ 2º O prazo de resposta será contado a partir da data de apresentação do pedido ao SIC.

§ 3º É facultado aos CRTR-RJ o recebimento de pedidos de acesso à informação por qualquer outro meio legítimo, como contato telefônico, correspondência eletrônica ou física, desde que atendidos os requisitos do art. 12.

§ 4º Na hipótese do § 3º, será enviada ao requerente comunicação com **o número de protocolo** e a data **do recebimento do pedido pelo SIC**, a partir da qual se inicia o prazo de resposta.

Art. 14 O pedido de acesso à informação deverá conter:

I - nome do requerente;

II - número de documento de identificação válido;

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

IV - endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Art. 15 Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I - genéricos;

II - desproporcionais ou desarrazoados; ou

III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

Parágrafo único. Na hipótese do inciso III do **caput**, o órgão ou entidade deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

Art. 16 Conforme previsão contida no artigo 4º, parágrafo único da Resolução Conter nº 02/2016, competirá ao Diretor Secretário, designado no artigo 1º desta Portaria, o exercício da função de autoridade monitoradora do Serviço de Informação ao Cidadão frente aos procedimentos elencados no referido artigo 4º parágrafo únicos, incisos I, II, III-a), b) e IV.

Art. 17. Esta portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

Art. 18. Revogam-se as disposições em contrário.

Rio de Janeiro, 14 de janeiro de 2019.

Marcello Carlos de Souza Costa
Diretor Presidente