



**MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
COMANDO LOGÍSTICO
DEPARTAMENTO MARECHAL FALCONIERI**

PORTARIA Nº 124 - COLOG, DE 30 DE NOVEMBRO DE 2017.

EB:64474.011355/2017-97

Dispõe sobre o atendimento ao usuário do Sistema de Fiscalização de Produtos Controlados pelo Exército.

O COMANDANTE LOGÍSTICO, no uso das atribuições que lhe conferem o inciso IX do art. 14 do Regulamento do Comando Logístico, aprovado pela Portaria do Comandante do Exército nº 719, de 21 de novembro de 2011; o art. 263 do Regulamento para a Fiscalização de Produtos Controlados, aprovado pelo Decreto nº 3.665, de 20 de novembro de 2000; e de acordo com o que propõe a Diretoria de Fiscalização de Produtos Controlados (DFPC), **RESOLVE**:

Art. 1º Estabelecer procedimentos administrativos para o atendimento ao usuário do Sistema de Fiscalização de Produtos Controlados pelo Exército (SisFPC).

**CAPÍTULO I
DA RACIONALIZAÇÃO DE EXIGÊNCIAS**

Art. 2º Os serviços prestados pelo Sis FPC e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Art. 3º Os integrantes do Sistema devem observar as seguintes diretrizes para o atendimento ao usuário:

I –tratamento respeitoso com o usuário;

II –disponibilidade de acesso aos serviços ofertados;

III - presunção de boa-fé;

IV - atendimento por ordem de solicitação, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

V - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

VI - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VII - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VIII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

IX - adoção de medidas visando a segurança dos usuários;

X - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

XI - disponibilidade de instalações acessíveis, sinalizadas e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XII - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XIII - observância dos códigos de ética e de conduta aplicáveis às diversas categorias de agentes públicos;

XIV - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário;

XV - utilização de linguagem simples e compreensível na comunicação com os usuários;e

XVI - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 4º São direitos básicos do usuário:

I - acompanhamento da prestação do serviço e sua avaliação;

II - liberdade de escolha dos meios oferecidos para obtenção dos serviços;

III - acesso às informações sobre sua pessoa constantes de registros ou de bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; e

V - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet.

Art. 5º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações relativas ao serviço solicitado;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Portaria.

Art. 6º No atendimento aos usuários, o Sis FPC deverá observar as seguintes práticas:

I - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e

II - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o objeto do requerimento tratar de assunto distinto de fiscalização de produtos controlados.

§ 1º Na hipótese do inciso II do caput, os serviços de protocolo deverão prover as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.

§ 2º Após a protocolização do requerimento, caso o integrante do Sistema verifique que o órgão é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo federal competente.

§ 3º Quando a remessa referida no § 2º não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.

Art. 7º As exigências necessárias para o requerimento serão feitas de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

Art. 8º Não será exigida prova de fato já comprovado pela apresentação de documento ou informação válida.

Art. 9º Para complementação de informações ou solicitação de esclarecimentos, a comunicação entre o órgão e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, preferencialmente eletrônico.

Art. 10. Fica dispensado o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia de documentos expedidos no País e destinados a fazer prova junto ao Sis FPC, exceto se houver dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal.

Art. 11. A apresentação de documentos ao Sis FPC pelo usuário poderá ser feita por meio de cópia autenticada, ficando dispensada nova conferência com o documento original.

§ 1º A autenticação de cópia de documentos poderá ser feita, por meio de cotejo com o documento original.

§ 2º Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de firma ou de cópia de documento público ou particular, o SisFPC considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, no prazo de até

cinco dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

CAPÍTULO II DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 12. A Diretoria de Fiscalização de Produtos Controlados e as Regiões Militares elaborar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário do SisFPC.

§ 1º A Carta de Serviços tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Sistema, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços seguirá modelo padronizado pela DFPC em norma específica e deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no §2º, a Carta de Serviços deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico da DFPC e das RM.

CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS

Art. 13. Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações acerca da prestação de serviços ao SisFPC.

Art. 14. A manifestação será dirigida à ouvidoria do Comando Logístico ou das Regiões Militares e conterá a identificação do requerente.

§1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§3º A manifestação do usuário poderá ser feita por meio eletrônico, correspondência convencional ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§4º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 3º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§5º Os órgãos do SisFPC deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no *caput*, sendo facultado ao usuário sua utilização.

§ 6º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 15. Em nenhuma hipótese poderá ser recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Portaria.

Art. 16. Os procedimentos administrativos para análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

Art. 17. Quanto ao atendimento previsto nesta Portaria, as ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e na correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Portaria;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Portaria;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações do usuário, acompanhando todo o processamento até a sua efetiva conclusão; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo da interveniência de outros órgãos competentes.

Art. 18. 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 vulnerabilidades e sugerir melhorias na prestação de serviços.

Art. 19. O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 17 desta portaria deverá apresentar, pelo menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pelos órgãos do SisFPC nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 20. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário manifestante, 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 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.

CAPÍTULO IV DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Art. 21. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação serviços e na sua avaliação será feita por meio de conselhos de usuários.

Art. 22. No nível estratégico do SisFPC, o papel atribuído ao conselho de usuários será exercido pelo Conselho Consultivo da Fiscalização de Produtos Controlados, regulado pela Portaria nº 21-COLOG, de 02 de fevereiro de 2017.

Art. 23. As Regiões Militares deverão criar conselhos de usuários, para acompanhamento de avaliação dos serviços prestados naquele escalão.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos do Comandante de Região Militar dotados das seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços; e
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário.

Art. 24. A composição dos conselhos regionais de usuários deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua composição.

Parágrafo único. A organização e o funcionamento dos conselhos regionais de usuários observarão, no que couber, o previsto para o Conselho Consultivo da Fiscalização de Produtos Controlados.

Art. 25. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

CAPÍTULO V DA AVALIAÇÃO E DA MELHORIA DOS SERVIÇOS

Art. 26. A Diretoria de Fiscalização de Produtos Controlados e as Regiões Militares deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§1º A avaliação será realizada por meio de pesquisa de satisfação, aplicada, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio da Diretoria de Fiscalização de Produtos Controlados e das Regiões Militares, incluindo o *ranking* das Organizações Militares com maior incidência de manifestação dos usuários na periodicidade a que se refere o §1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto à qualidade de atendimento e ao cumprimento dos prazos divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 27. Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação.

GenExGUILHERME CALS THEOPHILO GASPAR DE OLIVEIRA
Comandante Logístico