



MINISTÉRIO DA DEFESA
ESTADO-MAIOR CONJUNTO DAS FORÇAS ARMADAS
CHEFIA DE EDUCAÇÃO E CULTURA
ESCOLA SUPERIOR DE DEFESA
OUVIDORIA ESD

PORTARIA ESD OUVIDORIA/ESD GABCMDO/ESD COMANDO-MD Nº 4927, DE 22 DE
OUTUBRO DE 2024

Institui e regulamenta os procedimentos da Ouvidoria no âmbito da Escola Superior de Defesa (ESD) do Ministério da Defesa, além de outras providências.

A COMANDANTE DA ESCOLA SUPERIOR DE DEFESA (ESD), no uso das atribuições que lhe confere a Portaria GAB CHEC/CHEC-MD nº 4330, de 15 de agosto de 2022, e considerando o disposto na [Lei nº 6.880, de 09 de dezembro de 1990](#), na [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), na [Lei nº 9.094, de 17 de julho de 2017](#), na [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#), no [Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012](#), no [Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#), no [Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019](#), no [Decreto nº 11.527, de 16 de maio de 2023](#) e na [Portaria CGU nº 116, de 18 de março de 2024](#), e demais legislações aplicáveis, RESOLVE:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Instituir a Ouvidoria da Escola Superior de Defesa (ESD), vinculada ao Comando e à estrutura administrativa da ESD, com as seguintes finalidades:

I - receber, analisar e responder às manifestações dos usuários, internos e externos, incluindo o corpo permanente, empresas terceirizadas e alunos, sobre as atividades da ESD, abrangendo sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias, como também as registradas por meio do formulário "Simplifique!";

II - assegurar a participação do público na melhoria contínua dos serviços da ESD, conforme a legislação vigente e as estabelecidas pelo Ministério da Defesa.

Art. 2º Para os efeitos desta Portaria, considera-se:

I - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

II - certificação de identidade: consiste em verificar a identidade do manifestante com um documento válido ou, se a manifestação for eletrônica, por meio de cadastro

público federal, respeitando as leis de sigilo e proteção de dados pessoais;

III - comunicação: informação de origem anônima, noticiando suposto cometimento de irregularidade ou ato ilícito, cuja solução dependa da atuação das unidades de apuração competentes;

IV - demandas: manifestações, comunicações, pedidos de acesso à informação e pedidos de simplificação de serviços recebidos de cidadãos e de usuários de serviços públicos;

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

VI - denunciante: qualquer pessoa, física ou jurídica, que relate à Administração Pública o suposto cometimento de irregularidade ou ato ilícito;

VII - documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

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

IX - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

X - manifestações de ouvidoria: denúncias, reclamações, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

XI - pseudonimização: tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro;

XII - pedido de acesso à informação: pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas;

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

XIV - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

XV - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;

XVI - solicitação de simplificação: manifestação efetivada por meio de formulário denominado "Simplifique!", com a finalidade de promover a participação do usuário de serviço público no processo de simplificação e desburocratização de serviços, nos termos do art. 13 do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

XVII - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

XVIII - transparência ativa: são aquelas informações disponibilizadas pelos órgãos e entidades, independentemente de solicitação, utilizando principalmente a internet;

XIX - unidade administrativa: unidades internas que compõe a estrutura organizacional da ESD;

XX - unidade de tratamento: área dentro das unidades de pesquisa responsável pelo tratamento de manifestações de ouvidoria e dos pedidos de informação; e

XXI - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

CAPÍTULO II

DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA E DA CONDUTA DOS AGENTES

Art. 3º No exercício de suas atribuições, os agentes públicos da Ouvidoria da ESD observarão os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, bem como as diretrizes estabelecidas nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais;

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

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

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

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

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - 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;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

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

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e

procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

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

Parágrafo único. Os integrantes da Ouvidoria deverão ter conduta ética compatível, nos termos do Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo federal, constante do Anexo do Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994, da ética militar disposta no art. 28 da Lei nº 6.880, de 09 de dezembro de 1990 - Estatuto dos Militares e dos normativos do Ministério da Defesa, em especial do Regimento Interno e do Código de Ética e Portaria GM-MD nº 6.067, de 15 de dezembro de 2022.

Art. 4º A Ouvidoria da ESD será composta por:

I - um(a) Ouvidor(a), designado(a) pelo Comando da ESD;

II - uma equipe de apoio administrativo, a qual deverá auxiliar nas atividades da Ouvidoria e no Serviço de Informações ao Cidadão – SIC.

§ 1º A Ouvidoria da ESD terá uma sala própria equipada com uma estação de trabalho conectada à internet, garantindo acessibilidade e privacidade, para garantir a confidencialidade das manifestações.

§ 2º O(A) ouvidor(a) substituto(a) será designado(a) pelo Comando da ESD para assegurar a continuidade das atividades da Ouvidoria, garantindo que as demandas sejam atendidas na ausência do titular.

Art. 5º Os critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução do titular da Ouvidoria deverão seguir o disposto na Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

Art. 6º Para o desempenho de suas funções, a Ouvidoria conta com as seguintes garantias:

I - participação nas ações de governança estratégica e de integridade da ESD, bem como dos serviços prestados pelo órgão;

II- infraestrutura tecnológica adequada para a realização de processos de pseudonimização e controles físicos e digitais para a mitigação de riscos ao denunciante;

III - múltiplos meios de acesso ao serviço de atendimento, informatizados e telefônicos, pelos canais oficiais do órgão;

IV - meios de acesso ao estágio em que se encontram processos iniciados em função de manifestação recebida e à informação de sua conclusão e resultado.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Art. 7º Compete à Ouvidoria adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, incluindo:

I - garantir o exercício dos direitos dos cidadãos e usuários de serviços públicos, conforme a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com cumprimento de prazos legais e qualidade das respostas;

II - proteger dados pessoais, conforme a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) e a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD);

III - assegurar acesso a informações corretas e atualizadas e exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão, conforme o inciso I do art. 9º da LAI;

IV - proteger a identidade dos denunciantes, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;

V - receber as manifestações de cidadãos e usuários de serviços públicos, a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, e os relatos de irregularidade de que trata o *caput* do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018, e dar-lhes tratamento;

VI - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria;

VII - coletar, ativamente ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços prestados pela ESD;

VIII - dar publicidade às informações para melhorar os serviços e promover o controle social.

IX - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços da Escola Superior de Defesa;

X - utilizar ferramentas de solução de conflitos entre usuários e a administração pública.

XI - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

XII - realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências;

XIII - propor medidas de aperfeiçoamento de serviços, para as unidades administrativas competentes, considerando as manifestações recebidas;

XIV - realizar a interlocução e observar as orientações do órgão central do SisOuv, no âmbito de suas competências;

XV - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciantes, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;

XVI - receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a LGPD;

XVII - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da

Lei nº 13.460, de 2017;

XVIII - produzir anualmente o relatório de gestão, em conformidade com o art. 14 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e o art. 60, §1º da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024;

XIX - manter atualizado o formulário de verificação da transparência ativa, no Fala.BR;

XX - orientar e supervisionar a atuação das unidades de tratamento.

Parágrafo Único. A Ouvidoria tem o dever de agir com presteza, compromisso e imparcialidade no processamento das demandas recebidas, de forma a contribuir na efetividade da participação popular para o aprimoramento dos serviços públicos prestados e da gestão pública do Órgão.

CAPÍTULO IV

DOS ANTEDIMENTOS DA OUVIDORIA

Seção I

Disposições Gerais

Art. 8º A Plataforma Fala.BR é de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal, sem prejuízo de sua integração com sistemas informatizados de ouvidoria.

Art. 9º Compete à Ouvidoria, quanto ao uso da Plataforma Fala.BR:

I - designar, junto ao órgão central, o gestor da Plataforma Fala.BR no âmbito de sua unidade;

II - registrar, na Plataforma Fala.BR, manifestação recebida por outros meios disponíveis, como carta, telefone, atendimento presencial e correspondência eletrônica;

III - efetuar e manter atualizado o cadastro de suas ouvidorias ou unidades responsáveis pelas atividades de ouvidoria;

IV - criar, administrar e inativar, quando necessário, o perfil dos agentes públicos cadastrados na Plataforma Fala.BR, responsabilizando-se por sua atualização;

V - observar as regras estabelecidas no Termo de Uso da Plataforma Fala.BR;

VI - realizar a adequada gestão dos indexadores de assuntos e subassuntos referentes ao seu órgão ou entidade, além do preenchimento adequado dos campos qualificadores da manifestação;

VII - seguir as solicitações e orientações do órgão central do SisOuv quanto aos procedimentos referentes à utilização da Plataforma Fala.BR, em observância, ainda, às normas legais e regulamentares aplicáveis ao tratamento de manifestações; e

VIII - adotar as medidas necessárias para resguardar o acesso às informações registradas na Plataforma Fala.BR por pessoas com a necessidade de conhecer.

Art. 10. A Ouvidoria da ESD funcionará em horário comercial, de segunda-feira a sexta-feira, em dias úteis, por meio dos seguintes canais:

I - atendimento digital por meio do sítio eletrônico da ESD.

II - atendimento presencial ou correspondência será o endereço da ESD.

III - atendimento telefônico.

Art. 11. A Ouvidoria realizará a inserção imediata das demandas na Plataforma Fala.BR, quando recebidas por outros meios, e informará ao usuário o número de protocolo e os canais disponíveis para o acompanhamento de seu tratamento.

§ 1º A autorização prévia do usuário é necessária para a criação de cadastro ou para a vinculação de manifestação a cadastro já existente.

§ 2º Na ausência da autorização a que se refere o § 1º, o registro será feito mediante o uso da funcionalidade específica da Plataforma Fala.BR, para registro sem autorização de cadastro.

Art. 12. As manifestações devem ser realizadas por meio da Plataforma Fala.BR. As que forem recebidas por outros meios deverão ser digitalizadas e inseridas na plataforma imediatamente.

Art. 13. A Ouvidoria disponibilizará os meios para que o usuário dos serviços públicos registre sua manifestação diretamente na Plataforma Fala.BR durante o atendimento presencial, em local reservado, com ou sem o auxílio de um servidor da ouvidoria.

Art. 14. Todas as manifestações recebidas de forma física serão digitalizadas pela Ouvidoria, que realizará a conferência de sua integridade e a inserção imediata na Plataforma Fala.BR, em forma de anexo.

§ 1º A Ouvidoria poderá, após a digitalização devolve a carta ao interessado ou mantê-la sob guarda, no caso de manutenção da carta sob guarda, observar-se-á a temporalidade definida pelo órgão central do SisOuv, nos seguintes termos:

I - as manifestações do tipo reclamação, solicitação, elogio e sugestão, deverão permanecer no arquivo eletrônico da ESD por dez anos, a fim de permitir a ágil recuperação de informação pela equipe de atendimento, para eliminação posterior; e

II - as manifestações do tipo denúncia identificada ou sem identificação devem permanecer no arquivo eletrônico da ESD por quinze anos, a fim de permitir a ágil recuperação de informação pela equipe de atendimento, para eliminação posterior.

Art. 15. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos ou à forma de apresentação de demandas de cidadãos ou usuários de serviços públicos.

Art. 16. As manifestações colhidas verbalmente serão reduzidas a termo, ocasião em que será solicitada a assinatura do manifestante, e inseridas no sistema em forma de anexo, sendo facultada a identificação do manifestante somente no caso de denúncias.

§ 1º Na transcrição de manifestações a que se refere o caput, a Ouvidoria analisará as seguintes diretrizes:

I - registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e

II - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos.

§ 2º O encaminhamento de demandas dos tipos denúncia e comunicação deverá observar o disposto no Decreto n. 10.153, de 3 de dezembro de 2019, que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante de ilícito ou de irregularidade.

Art. 17. Os pedidos de acesso à informação serão recebidos das seguintes formas:

I - eletronicamente pelo sistema e-SIC;

II - presencialmente, por meio de formulário oferecido pela Ouvidoria, que será inserido adequadamente no Sistema.

Seção II

Do tratamento preliminar pela Ouvidoria

Art. 18. O tratamento preliminar das demandas recebidas pela Ouvidoria, no Serviço de Atendimento e Informação ao Cidadão, compreende:

I - análise da competência da Escola Superior de Defesa;

II - adequação das classificações de tipo, assunto ou serviço indicados pelo usuário, se for o caso;

III - verificação da existência de elementos mínimos necessários para o seu tratamento;

IV - adoção das salvaguardas de proteção da identidade dos denunciante de ilícitos e irregularidades, nos termos do Decreto n. 10.153, de 3 de dezembro de 2019.

§ 1º Quando o assunto da demanda não fizer parte da competência da ESD, a Ouvidoria a encaminhará para o órgão ou entidade competente.

§ 2º A Ouvidoria desmembrará a demanda, efetuando registros distintos, quando identificar tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos em um mesmo cadastro.

§ 3º Se as informações recebidas forem insuficientes para o prosseguimento do tratamento, sempre que possível, a Ouvidoria enviará pedido de complementação ao usuário.

§ 4º Não serão realizados pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo usuário.

Art. 19. Verificado registro de demanda em duplicidade no Fala.BR, com mesmo usuário e conteúdo, será considerado válido o primeiro registro e os demais serão encerrados, com a devida notificação ao usuário.

Art. 20. Caso o usuário registre demanda com a intenção de complementar informações apresentadas em cadastro anterior, a Ouvidoria consolidará todas as informações no processo que acrescenta fatos novos e arquivará o anterior, com a devida notificação ao usuário e, se for o caso, às unidades administrativas responsáveis pelo tratamento.

Parágrafo único. Caso a Ouvidoria verifique a inexistência de fatos novos em

demanda recebida com a intenção de complementar registro anterior, procederá ao seu arquivamento, com a devida notificação ao usuário.

Art. 21. O tratamento de manifestações segue as normas estabelecidas na Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, e na Portaria Normativa vigente da Controladoria Geral da União.

Art. 22. Observada a competência da Escola Superior de Defesa, a Ouvidoria encaminhará e responderá imediatamente as manifestações recebidas que possam ser atendidas com informação disponível em transparência ativa ou com outro meio autorizado pela unidade administrativa responsável pelo assunto.

Art. 23. Quando necessário, a Ouvidoria solicitará informações ao chefe de cada Assessoria da ESD e, se necessário, encaminhará ao Gabinete do(a) Comandante da ESD, para subsidiar a resposta ao usuário.

§ 1º A solicitação de que trata o caput será precedida do envio de resposta intermediária ao usuário, pela Ouvidoria, informando-o sobre o início do tratamento e o prazo de resposta à sua demanda.

§ 2º As unidades administrativas enviarão os subsídios necessários para a resposta no prazo máximo de vinte dias, contados da data da tramitação do pedido para sua unidade.

§ 3º O prazo de que trata o § 2º poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa enviada à Ouvidoria, antes do vencimento.

§ 4º Os prazos terminados em fim de semana ou feriado oficial do Poder Executivo federal serão automaticamente prorrogados para o primeiro dia útil subsequente.

§ 5º A unidade administrativa que receber demanda sobre matéria alheia à sua competência deverá restitui-la de imediato à Ouvidoria, para o devido encaminhamento.

Art. 24. A Ouvidoria não é responsável pela apuração de denúncias ou processos administrativos decorrentes de manifestações.

Art. 25. A Ouvidoria deverá encaminhar a decisão administrativa final ao usuário no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a Ouvidoria receberá a resposta das Assessorias da ESD no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 26. A manifestação poderá ser encerrada sem resposta se houver descumprimento dos deveres de veracidade, lealdade, urbanidade e boa-fé.

Art. 27. A Ouvidoria deverá encaminhar as manifestações aos setores competentes da ESD, acompanhar as providências adotadas e informar o usuário sobre o andamento e a conclusão do processo, e, se necessário, para o Gabinete do(a) Comandante.

Art. 28. Nos casos em que a informação requerida não for de competência da ESD, a Ouvidoria poderá remeter o pedido ao órgão ou entidade competente pela informação ou orientar o cidadão quanto ao órgão que ele deve solicitar a informação.

Art. 29. No ato do envio de resposta conclusiva para o usuário, a Ouvidoria

registrará informação sobre a resolatividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável;

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

Art. 30. A solicitação de certificação de identidade do usuário somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.

Parágrafo único. A certificação da identidade ocorrerá:

I - virtualmente, caso o usuário possua login autenticado por meio do Portal gov.br ou outro meio de certificação digital; ou

II - presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à Ouvidoria.

Art. 31. O fluxo de tratamento de denúncias e de comunicações de irregularidade anônimas no âmbito da Escola Superior de Defesa será detalhado por meio de portaria.

Seção III

Da ouvidoria interna

Art. 32. As manifestações oriundas de agentes públicos internos, da Escola Superior de Defesa, receberão o mesmo tratamento das manifestações provenientes de usuários de serviços públicos.

§ 1º Para efeito de acolhimento pela ouvidoria da Escola Superior de Defesa, consideram-se agentes públicos internos, em sentido amplo, os militares e os profissionais que atuem na atividade pública do órgão ou entidade ao qual estão vinculados, abrangendo, nessa acepção, além dos servidores, os empregados terceirizados, consultores, estagiários e outros que se enquadrem nessa definição.

§ 2º Aplicam-se aos agentes públicos internos as mesmas garantias e proteções destinadas aos usuários de serviços públicos.

Art. 33. As irregularidades de que tiver ciência o servidor, em razão do cargo, levadas ao conhecimento da autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, ao conhecimento de outra autoridade competente, e as representações previstas, respectivamente, nos incisos VI e XII do art. 116, da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, deverão ser acolhidas na ouvidoria ou na corregedoria em que forem apresentadas.

§1º As irregularidades levadas ao conhecimento da autoridade superior e as representações, de que trata o caput, cadastradas na Plataforma Fala.BR ou recepcionadas pela ouvidoria, receberão o mesmo tratamento dado às demais manifestações de ouvidoria.

§2º Sem prejuízo do disposto no § 1º deste artigo, os atos de comunicação e as representações formuladas com fundamento nos incisos VI e XII do art. 116, da Lei nº 8.112, de 1990, podem ser encaminhadas pela via hierárquica ou diretamente à

corregedoria.

Art. 34. A Ouvidoria deve colaborar com as instâncias de integridade para promover a realização de campanhas frequentes com o objetivo de levar ao público interno do órgão ou entidade a que estão vinculados esclarecimentos sobre temas sensíveis.

Seção IV

Do atendimento a pedidos de acesso à informação

Art. 35. A prestação do serviço de informação ao cidadão, a cargo da Ouvidoria, segue o disposto na Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, e em seus regulamentos.

Art. 36. A Ouvidoria fornecerá imediatamente as informações solicitadas pelo usuário, sempre que:

I - as informações estiverem disponíveis ao público em formato impresso, eletrônico ou em outro meio de acesso universal;

II - as informações puderem ser acessadas diretamente pela Ouvidoria e cuja disponibilização tenha sido previamente autorizada pela unidade administrativa responsável.

Art. 37. Os pedidos que não puderem ser atendidos de imediato serão encaminhados para a unidade administrativa responsável pelo fornecimento da informação, pelo sistema de processo eletrônico SEI.

§ 1º As unidades administrativas responderão os pedidos de acesso à informação recebidos no prazo máximo de quinze dias, contados da data da tramitação do processo para sua unidade.

§ 2º O prazo de que trata o § 1º poderá ser prorrogado uma única vez, por dez dias, mediante justificativa expressa, enviada para a Ouvidoria até às dezesseis horas da data de vencimento.

§ 3º A Ouvidoria encaminhará aviso de alerta de prazo às unidades administrativas responsáveis, no quinto e no penúltimo dia útil anteriores à data limite.

§ 4º No último dia de prazo, será feita cobrança de atraso para o titular da unidade responsável e respectivo Chefe.

§ 5º Os prazos terminados em fim de semana ou em feriado oficial do Poder Executivo federal serão automaticamente prorrogados para o primeiro dia útil subsequente.

§ 6º A unidade administrativa que receber pedido de informação sobre matéria alheia à sua competência deverá restituí-lo de imediato à Ouvidoria, para o devido encaminhamento.

§ 7º Quando o atendimento ao pedido envolver duas ou mais unidades administrativas da ESD, a Ouvidoria consolidará as informações recebidas e apresentará a resposta ao interessado.

§ 8º Os interlocutores das unidades atuarão juntamente ao SIC para entregar as

informações aos demandantes com a maior brevidade possível, orientando de forma clara e objetiva quando houver negativa de acesso à informação.

Art. 38. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I - genéricos;

II - desproporcionais ou desarrazoados;

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 da ESD.

Parágrafo único. Na hipótese do inciso III do caput, sempre que possível, será indicado o local onde se encontram as informações, a partir das quais o interessado poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

Art. 39. Serão resguardadas, nos termos da Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018, e da Lei n. 12.527, 18 de novembro de 2011:

I - as informações pessoais;

II - as informações classificadas;

III - as informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado; e

IV - as hipóteses de sigilo previstas na legislação, como fiscal, bancário, de operações e serviços no mercado de capitais, comercial, profissional, industrial e segredo de justiça.

Art. 40. Quando não for autorizado acesso integral à informação, por ser ela parcialmente sigilosa, será assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

Art. 41. O direito de acesso aos documentos ou às informações neles contidas utilizados como fundamento da tomada de decisão e do ato administrativo será assegurado com a edição do ato decisório respectivo.

Art. 42. Negado o pedido de acesso à informação, a unidade administrativa responsável enviará, no prazo de resposta, comunicação com:

I - razões da negativa de acesso e seu fundamento legal;

II - possibilidade e prazo de recurso, com indicação da autoridade que o apreciará;

III - possibilidade de apresentação de pedido de desclassificação da informação, quando for o caso, com indicação da autoridade classificadora que o apreciará.

§ 1º As razões de negativa de acesso à informação classificada indicarão o fundamento legal da classificação, a autoridade que a classificou, o código de indexação do documento classificado e os meios para apresentação de recurso e de pedido de desclassificação.

§ 2º A Ouvidoria poderá solicitar revisão da resposta apresentada pela unidade administrativa, caso verifique a necessidade de adequação a princípios ou diretrizes desta Portaria.

Art. 43. O usuário poderá apresentar recurso em primeira instância contra a resposta recebida ao seu pedido de acesso à informação, no prazo de dez dias, contados da sua ciência, à autoridade hierarquicamente superior à que adotou a decisão, que deverá apreciá-lo no prazo de cinco dias corridos, contados do seu registro.

Parágrafo único. Recebido recurso em primeira instância, a Ouvidoria o remeterá imediatamente à autoridade responsável.

Art. 44. Desprovido o recurso em primeira instância, poderá o requerente apresentar recurso em segunda instância, dirigido a Comandante da Escola Superior de Defesa, que se manifestará em cinco dias, a partir do seu registro.

Parágrafo único. Recebido recurso em segunda instância, a Ouvidoria o remeterá imediatamente ao Gabinete do Comandante e cientificará a autoridade que proferiu a resposta ao recurso em primeira instância, para apoiar o Ministro em sua decisão.

Art. 45. No caso de omissão de resposta a pedido de acesso à informação, o requerente poderá apresentar reclamação, no prazo de dez dias, ao c Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação da ESD, que se manifestará no prazo de cinco dias, contados do recebimento da reclamação.

Art. 46. Desprovido o recurso em segunda instância ou infrutífera a reclamação, poderá o requerente apresentar recurso em terceira instância à Controladoria-Geral da União - CGU, que se manifestará no prazo de cinco dias, contados do recebimento do recurso.

Art. 47. Desprovido o recurso pela Controladoria-Geral da União, o requerente poderá apresentar, recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações.

Art. 48. A Ouvidoria informará imediatamente às autoridades responsáveis pela decisão sobre os recursos em primeira e segunda instância, sobre determinações e decisões proferidas pela Controladoria Geral da União e pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações.

Art. 49. Ao final do tratamento do pedido de acesso à informação, no campo "Restrição de Conteúdo" do Fala.BR, a Ouvidoria irá indicar se existem informações restritas (pessoal, sigilosa ou classificada) no conteúdo do pedido, da resposta ou dos anexos, caso existam, para determinar a disponibilização do processo em transparência ativa para consulta no "Busca de Pedidos e Respostas", disponível em: <https://buscalai.cgu.gov.br/>

CAPÍTULO V

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 50. A Ouvidoria atuará, em coordenação com as unidades administrativas, na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário no portal único de serviços do governo federal.

Art. 51. A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados pelo órgão, especialmente ao estabelecido no Capítulo II do Decreto n. 9.094, de 17 de julho de 2017.

Art. 52. A Ouvidoria manterá informações estruturadas e atualizadas da avaliação da satisfação dos usuários dos serviços do órgão, em sua página, no sítio eletrônico da Escola.

CAPÍTULO VI

DAS FERRAMENTAS DE SOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS

Art. 53. A Ouvidoria promoverá a disseminação de boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação.

Art. 54. O processo de resolução pacífica de conflitos terá como objetivos:

- I - assegurar às partes igualdade de tratamento;
- II - assegurar às partes o acesso às informações necessárias à tomada de decisão livre e informada;
- III - zelar pela rápida solução do conflito;
- IV - aproximar as partes para que elas negociem diretamente a solução desejada de sua divergência;
- V - manter registros de todo o processo de resolução pacífica do conflito, colhendo os compromissos das partes, quando cabível; e
- VI - adotar as medidas necessárias à formalização do acordo entre as partes.

§ 1º Os procedimentos de solução pacífica de conflitos poderão ocorrer a qualquer tempo, inclusive após a publicação de resposta conclusiva pela ouvidoria, observadas as diretrizes da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

§ 2º A adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos a que se parágrafo anterior não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

CAPÍTULO VII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 55. Cabe à Ouvidoria da ESD monitorar as atividades relativas ao cumprimento desta Portaria e assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação.

Art. 56. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.



Documento assinado eletronicamente por **Carla Lyrio Martins, Comandante da Escola Superior de Defesa**, em 30/10/2024, às 12:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º, art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.defesa.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, o código verificador **7514200** e o código CRC **75687ED5**.

Maj Brig Med CARLA LYRIO MARTINS
Comandante e Reitora da Escola Superior de Defesa



OUVIDORIA DA ESCOLA SUPERIOR DE DEFESA/ESD OUVIDORIA
NUP Nº 60094.002444/2024-95