



RELATORIA:

DMR

TERMO:

VOTO À DIRETORIA COLEGIADA

NÚMERO:

009/2018

OBJETO:

APROVAÇÃO DA “CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO”

ORIGEM:

OUVIDORIA

PROCESSO(s):

50500.692575/2017-39

PROPOSIÇÃO DMR:

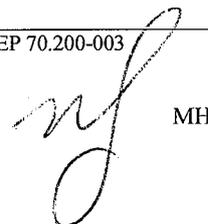
PELO DEFERIMENTO DO PLEITO

ENCAMINHAMENTO:

À VOTAÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA

I - DAS PRELIMINARES

Trata o presente processo de atualização da Carta de Serviços da ANTT, visando à regularização das impropriedades apontadas pelo Relatório de Auditoria nº 3.3/AO/AUDIT/2017, relativo aos trabalhos desenvolvidos no período de 1.2.2017 a 28.4.2017. Que no decorrer dos trabalhos foram registradas falhas de procedimentos, inconsistências nos controles internos ou não, conformidades com normativos, consolidadas como Constatações de Auditoria, constantes do Relatório (fls. 03/33) conforme Memorando 16/DG de 30 de maio de 2017 (02).



MH

II – DOS FATOS

Por meio da **NOTA TÉCNICA Nº 03/OUVID/2017**, de 11/12/2017 (fls.185/188), informa que o Governo Federal, por meio do Decreto nº 9.094/2017, publicado em 18 de julho de 2017, dispôs sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e instituiu a “Carta de Serviços ao Usuário”. O normativo revoga o Decreto nº 6.932/2009, o qual dispunha sobre a “Carta de Serviços ao Cidadão.”

Conforme Art. 11 do Decreto nº 9.094/2017 “os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência. A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do poder Executivo Federal as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público”.

Caracterizam-se como serviços públicos atividades realizadas pela ANTT que visam assegurar a concretização por completo de um direito ou de um dever pelo cidadão. Conforme o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, serviços públicos são definidos como: “A ação dos órgãos e das entidades da administração pública federal para atender, direta ou indiretamente, às demandas da sociedade relativas ao exercício de direito ou a cumprimento de dever”. Conforme “Guia de Serviços Público do Governo Federal”: Serviços Públicos são entendidos como todos aqueles procedimentos entre a sociedade e a Administração Pública para cumprimento de deveres ou acesso a direitos que requeiram o uso de algum instrumento de interação, como por exemplo: formulário de requerimento, inscrição, cadastramento, consulta; seja por meio eletrônico ou presencial.

A atualização da Carta de Serviços foi apontada, por meio do Relatório de Auditoria



nº 3.3AO/AUDIT/2017 (fls.03/33), como uma das atribuições da Ouvidoria, restando como pendente, uma vez que a última versão da Carta de serviços fora elaborada no período de 2011. A Ouvidoria da ANTT, de acordo com a Resolução nº 3.000 da ANTT, de 28 de janeiro de 2009 é responsável pelas atribuições relacionadas à gestão das manifestações recebidas pelos usuários e pela avaliação dos serviços prestados pela Agência, tendo como fundamento a Carta de Serviços ao Cidadão. Conforme Art. 42 da referida Resolução:

Art. 42. À Ouvidoria compete:

(...)

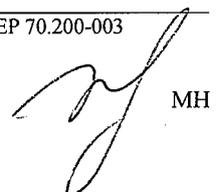
V- processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de serviços ao Cidadão.

Sendo assim, em cumprimento à sua atribuição, a OUVID procedeu à coleta de informações juntamente às Superintendências da ANTT, visando o levantamento dos serviços públicos prestados e elaboração da nova Carta de Serviços.

III – DA ANÁLISE

A Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, em seu art.7º, estabeleceu que os órgãos ou entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

No dia 18 de julho foi publicado no DOU o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos,



MH

ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

O art. 11 do referido decreto prevê a obrigatoriedade dos órgãos e das entidades do Poder Executivo federal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, de elaborarem e divulgarem Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência

As exigências contidas no Decreto nº 9.094, de 2017, elevam o alcance de transparência administrativa a um novo parâmetro, ao permitir que os cidadãos tenham acesso a dados da administração pública da forma mais objetiva e com o maior detalhamento, de forma a permitir que a sociedade conheça os serviços prestados pela ANTT.

Nos termos do decreto, a Carta de Serviços ao Usuário constitui uma fonte de consulta aos usuários dos serviços prestados pela entidade do Poder Público federal, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

As informações contidas na Carta de Serviços, a forma de acesso, as orientações de uso deverão ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos prestados pela ANTT e mantidos visíveis e acessíveis ao público nos locais de atendimento, nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet e no Portal de Serviços do Governo federal, disponível em www.servicos.gov.br.

Seguindo a mesma sugestão dada na elaboração do Plano de Dados Abertos, deverá ser observada a importância de criar mecanismos para a automação da publicação da carta de serviços e suas atualizações, para facilitar o uso, por parte dos cidadãos, dos canais de comunicação institucionais da ANTT para relatar problemas ou inconsistências nos serviços prestados e/ou o acesso, e, ainda, para que possam apresentar sugestões de melhorias da carta, a serem observadas no decorrer das revisões.

A presente decisão se baseia nos seguintes dispositivos legais:

- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017
- Relatório de Auditoria Nº 3.3 AO/AUDIT/2017.

IV – DA PROPOSIÇÃO FINAL

Diante do exposto e considerando as diretrizes do Decreto nº 9.094/2017, publicado em 18 de julho de 2017, bem como o atendimento às recomendações do Relatório de Auditor nº 3.3AO/AUDIT/2017, proponho a Diretoria Colegiada aprovar a Carta de Serviços ao Usuário da ANTT, conforme Anexo I, que possui caráter informativo, não alterando regulamentos e normas adotados como base para sua elaboração, nos termos da minuta de deliberação anexa a este Voto.

Brasília, 17 de 01 de 2018.


MARIO RODRIGUES JUNIOR
Diretor

 À Secretaria Geral, para prosseguimento.

Em, 17 de 01 de 2018.

Ass: 