



RESOLUÇÃO Nº 117 DE 08 DE OUTUBRO DE 2020

Regula a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, previstas na Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, no âmbito do Sistema CFT/CRTs.

O PRESIDENTE do Conselho Federal dos Técnicos Industriais, no uso das atribuições que lhe confere a Lei nº 13.639 de 26 de março de 2018, bem como o Regimento Interno do CFT, faz saber que o Plenário do Conselho Federal dos Técnicos Industriais deliberou em sua Sessão Plenária Ordinária nº 15, nos dias 07 e 08 de outubro de 2020;

Considerando que os Conselho Federal e Regionais dos Técnicos Industriais, regidos Lei nº 13.639, de 26 de março de 2018, prestam serviços de natureza pública à sociedade;

Considerando que os Conselhos dos Técnicos Industriais são autarquias de Registro, Fiscalização, Educação Continuada e de Normatização do Exercício Profissional;

Considerando que, independentemente da lei, constitui elemento essencial a existência de instâncias de participação e controle social, responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos;

Considerando a necessidade de regulamentar e padronizar procedimentos que visem à adequação e à aplicação do Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos ao Sistema CFT/CRTs;

Considerando que os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo Federal, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público.



RESOLVE:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Resolução regulamenta a política de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, no âmbito do Sistema CFT/CRTs, de acordo com as normas gerais estabelecidas na Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017 e Decreto n.º 9.094, de 17 de julho de 2017 nos termos do inciso I do § 3º do Art. 37 da Constituição Federal.

Art. 2º Para os efeitos desta Resolução, consideram-se:

I – usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II – serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população;

III – ouvidoria: unidade administrativa de participação e controle social, responsável por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos, garantindo os procedimentos de simplificação desses serviços;

IV – agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

V – manifestações: reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações;

VI – reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;

VII – denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos de apuração competentes;

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

IX – sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados;

X – solicitação: pedido para adoção de providências;

XI – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;



XII – certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido;

XIII – decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual o Conselho dos Técnicos Industriais manifesta-se acerca da procedência ou improcedência do pedido, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento; e

XIV – linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Parágrafo Único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 3º Os serviços dos Conselhos Federal e Regionais dos Técnicos Industriais e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 4º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os conselheiros, funcionários e colaboradores dos Conselhos Federal e Regionais dos Técnicos Industriais observarem as seguintes diretrizes:

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 às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

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 à proteção à saúde e à segurança dos usuários;

IX – autenticação de documentos pelo próprio Conselho dos Técnicos Industriais, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade, não excluindo a possibilidade de autenticação dos documentos em cartórios;

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 – aplicação de soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIII – utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XIV – vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 5º São direitos básicos do usuário:

I – participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços dos Conselhos Federal e Regionais dos Técnicos Industriais;

II – obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III – acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados ou a quem de direito, devidamente designado por meio de procuração, observado o disposto no inciso X do *caput* do Art. 5º da Constituição Federal e na Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV – proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e



VI – obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização no sítio eletrônico, especialmente sobre:

- a) horário de funcionamento dos Conselhos Federal e Regionais dos Técnicos Industriais;
- b) serviços prestados pelos Conselhos Federal e Regionais dos Técnicos Industriais, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- c) acesso à Ouvidoria, unidade organizacional encarregada de receber manifestações;
- d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
- e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 6º São deveres do usuário:

- I – utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II – prestar as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;
- 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 Resolução.

CAPÍTULO III

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 7º Cada Conselho dos Técnicos Industriais deverá elaborar e divulgar sua própria Carta de Serviços ao Usuário.

Parágrafo Único. O Centro de Serviços Compartilhados dos Conselhos dos Técnicos Industriais (CSC-CT) deverá elaborar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário dos serviços prestados no âmbito da Rede de Atendimento do Técnico (RAT).

Art. 8º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Conselho dos Técnicos Industriais, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 9º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, 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.

Art. 10. Além das informações descritas no art. 9º, a Carta de Serviços ao Usuário 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 às manifestações dos usuários; e
- V – mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Art. 11. A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, mediante publicação em sítio eletrônico e Portal da Transparência e Acesso à Informação do Conselho dos Técnicos Industriais.

CAPÍTULO IV

DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Art. 12. Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações aos Conselhos Federal e Regionais de Técnicos Industriais acerca da prestação de serviços.

Art. 13. As manifestações deverão ser apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado e integrado do Sistema Conselhos CFT/CRTs no âmbito do SINCETI, plenamente aderente à presente Resolução.

Parágrafo Único. Compete a Ouvidoria Geral manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente com os cidadãos que buscam os serviços do Conselho dos Técnicos Industriais.



Art. 14. A manifestação será dirigida à Ouvidoria Geral ou a Unidade de Ouvidoria do Conselho Regional 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.

§ 3º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipóteses em que deverá ser reduzida a termo no sistema de informação integrado.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a Ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Os Conselhos Federal e Regionais dos Técnicos Industriais deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no *caput*, facultada ao usuário a sua utilização.

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 15. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 16. O acesso à Ouvidoria Geral ou a Unidade de Ouvidoria do Conselho Regional estará disponível na página principal do sítio eletrônico.

Art. 17. Os procedimentos administrativos relativos à 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 pela Ouvidoria Geral ou a Unidade de Ouvidoria do Conselho Regional;

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. 18. A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres estabelecidos no Art. 6º desta Resolução.

Art. 19. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento, ou ao responsável pela prestação do serviço público, e à sua chefia imediata.

Parágrafo Único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público, ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

Art. 20. 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. 21. A sugestão e solicitação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida ou da demanda requerida.

Art. 22. A denúncia recebida será acatada, caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam ao Conselho dos Técnicos Industriais chegar a tais elementos.

§ 1º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos de apuração competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I – não for de competência do Conselho dos Técnicos Industriais; ou

II – não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.



CAPÍTULO V

REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS

Art. 23. Fica criada a Rede Nacional de Ouvidorias do Conselho dos Técnicos Industriais que será composta pela Ouvidoria Geral, no âmbito do Conselho Federal e pelas Unidades de Ouvidoria no âmbito dos Conselhos Regionais.

Art. 24. Compete aos responsáveis pela Ouvidoria Geral e Unidades de Ouvidoria:

- I – coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços relacionados às atribuições da Ouvidoria, provendo os meios necessários à sua adequada e eficiente prestação;
- II – representar a Ouvidoria diante das demais unidades organizacionais do Conselho dos Técnicos Industriais, dos demais Conselhos do Sistema CFT/CRTs e perante a sociedade;
- III – interagir com as unidades organizacionais da instituição para atuar preventivamente na solução de conflitos;
- IV – agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, impessoalidade e eficiência pública;
- V – divulgar os meios de acesso à Ouvidoria; e
- VI – elaborar relatórios estatísticos periódicos das atividades da Ouvidoria para subsidiar ações de melhoria dos serviços prestados e encaminhar ao presidente do Conselho dos Técnicos Industriais.

Art. 25. Compete as Unidades de Ouvidorias dos Conselhos Regionais dos Técnicos Industriais:

- I – agir com presteza e imparcialidade;
- II – colaborar com a integração das Ouvidorias;
- III – zelar pela autonomia das Ouvidorias;
- IV - promover a participação do usuário na gestão do Conselho Regional, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- V – acompanhar a prestação dos serviços do CRT, visando garantir a sua efetividade;
- VI – propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- VII – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Resolução;



VIII – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Resolução;

IX – receber, analisar e encaminhar às unidades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento, a coerência das respostas com as informações constantes na Carta de Serviços do Conselho Regional e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários;

X – processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;

XI – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades da Unidade de Ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;

XII – exercer as atribuições do Serviço de Informações ao Cidadão; e

XIII – contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

Art. 26. Compete a Ouvidoria Geral dos Conselhos dos Técnicos Industriais:

I – promover a participação do usuário na gestão do Conselho dos Técnicos Industriais, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II – promover e colaborar com a integração da Rede Nacional de Ouvidorias;

III – acompanhar a prestação dos serviços da Rede de Atendimento do Técnico (RAT) no âmbito do CSC-CT, visando garantir a sua efetividade;

IV – propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

V – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Resolução;

VI – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Resolução;

VII – receber, analisar e encaminhar às unidades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento, a coerência das respostas com as informações constantes na Carta de Serviços do Conselho Federal e da Rede de Atendimento dos Técnicos Industriais e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários;

VIII – estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente com os cidadãos que buscam os serviços do Conselho dos Técnicos Industriais por



meio do sistema informatizado e integrado do Sistema Conselhos CFT/CRTs no âmbito do SINCETI e CSC, plenamente aderente à presente Resolução e as necessidades da Rede;

IX – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o Conselho dos Técnicos Industriais, sem prejuízo de outros órgãos competentes, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a gestão do Conselho dos Técnicos Industriais;

X – processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;

XI – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades da Rede Nacional de Ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas; e

XII – receber, tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!, nos termos do Capítulo VII – Da Solicitação de Simplificação desta Resolução.

Art. 27. Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria Geral e Unidades de Ouvidoria deverão:

I – receber, analisar, encaminhar às unidades organizacionais, quando necessário, e responder às manifestações encaminhadas pelos usuários dos serviços dos Conselhos dos Técnicos Industriais; 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.

Art. 28. Caberá a Ouvidoria Geral e Unidades de Ouvidoria analisar a pertinência e qualidade das respostas oferecidas, podendo ajustá-las ou solicitar retificação à área competente.

Art. 29. O relatório de gestão de que trata o inciso II do Art. 27 deverá indicar, ao 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 pelo Conselho dos Técnicos Industriais nas soluções apresentadas.

§ 1º. O Relatório de Gestão será:

I – encaminhado ao presidente e a Diretoria Executiva do Conselho dos Técnicos Industriais; e

II – disponibilizado integralmente no sítio eletrônico.

§ 2º. A Ouvidoria Geral elaborará Relatório de Gestão Geral da Rede Nacional de Ouvidorias que deverá consolidar as informações das Unidades de Ouvidoria, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 30. 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 às unidades organizacionais do Conselho dos Técnicos Industriais, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período.

CAPÍTULO VI **DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS**

Art. 31. Os Conselhos Federal e Regionais dos Técnicos Industriais 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 compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços; e

IV – medidas adotadas pelo Conselho dos Técnicos Industriais para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada pela pesquisa de satisfação com indicador da pesquisa, objetivo, forma de apuração, fonte e periodicidade.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do Conselho dos Técnicos Industriais e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento



divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

§ 3º Os canais de ouvidoria e as pesquisas de satisfação objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e, também, identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

CAPÍTULO VII DA SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO

Art. 32. Os usuários dos serviços da Rede de Atendimento do Técnico poderão apresentar Solicitação de Simplificação, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, aos Conselhos dos Técnicos Industriais, quando houver exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas.

§ 1º A Solicitação de Simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico.

§ 2º Sempre que a Solicitação de Simplificação for recebida por meio físico, os órgãos e as entidades deverão digitalizá-la e promover a sua inserção no canal a que se refere o § 1º.

§ 3º Os Conselhos Federal e Regionais dos Técnicos Industriais disponibilizarão na página principal de seus sítios eletrônicos o *link* de acesso ao "Simplifique!".

Art. 33. Do formulário Simplifique! deverá constar:

- I – a identificação do solicitante;
- II – a especificação do serviço objeto da simplificação;
- III – o nome do Conselho dos Técnicos Industriais ao qual o serviço foi solicitado;
- IV – a descrição dos atos ou fatos; e
- V – facultativamente, a proposta de melhoria.

§ 1º Ao usuário que preencher o Simplifique! serão exigidas somente as informações de identificação necessárias à sua individualização.

§ 2º No ato de recebimento do Simplifique!, a Ouvidoria Geral deverá informar ao usuário o número de protocolo e o meio eletrônico pelo qual possa acompanhar e monitorar o tratamento de sua solicitação, bem como a previsão de prazo para recebimento de resposta conclusiva.



Art. 34. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento do Simplifique! preenchido nos termos desta Resolução.

Art. 35. Caberá à Ouvidoria Geral a recepção, o tratamento e a publicação das respostas ao Simplifique!, quando não sujeitas ao sigilo de que trata o Art. 31 da Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 36. Recebido o Simplifique! de não competência do Conselho dos Técnicos Industriais para respondê-lo, a Ouvidoria Geral deverá orientar o usuário sobre o órgão ou a entidade competente.

Art. 37. Caso seja recebida manifestação que não se trate de solicitação de simplificação, a Ouvidoria Geral deverá orientar o usuário sobre o canal correto para registro da manifestação.

Art. 38. Caso as informações apresentadas pelo solicitante sejam insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria Geral deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, no prazo de até trinta dias a contar do recebimento da solicitação.

§ 1º O pedido de complementação de informações poderá ser feito apenas uma vez, oportunidade em que serão requeridas todas as informações necessárias à conclusão da solicitação.

§ 2º O pedido de complementação de informações interromperá o prazo previsto no Art. 39, que passará a contar novamente a partir do recebimento da resposta do usuário.

Art. 39. A Ouvidoria Geral deverá apresentar ao solicitante a resposta da solicitação, no prazo de até trinta dias corridos, a contar do recebimento do Simplifique!, prorrogáveis por igual período uma única vez, mediante justificativa prévia e expressa.

Art. 40. A Ouvidoria Geral realizará a análise da solicitação de simplificação que descreva exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas e encaminhará o Simplifique! para a apreciação do Colegiado de Governança do Centro de Serviços Compartilhados (CGCSC).

§ 1º Cabe ao CGCSC elaborar, deliberar e aprovar relatórios individualizados que analisem a viabilidade de adoção das ações de simplificação solicitadas.

§ 2º Caso o CGCSC se manifeste pela viabilidade de adoção das medidas propostas na solicitação de simplificação, o relatório deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

I – descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;



II – fases e cronograma da implementação da simplificação;

III – responsáveis por cada fase da implementação; e

IV – formas de acompanhamento pelas quais o usuário poderá monitorar a implementação da simplificação.

§ 3º As solicitações de simplificação deverão ser respondidas de forma objetiva, indicando-se, em caso de inviabilidade de simplificação, o motivo da manutenção do procedimento.

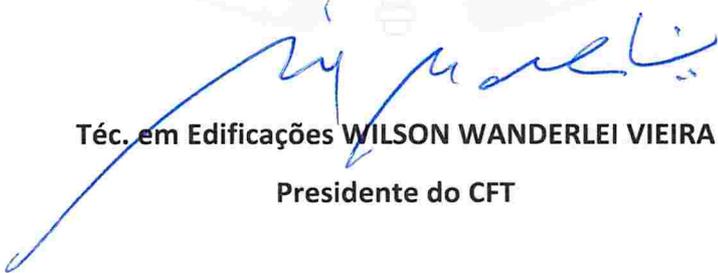
§ 4º Recebida a resposta ao Simplifique!, em que haja proposta de simplificação ou alteração do procedimento, caberá ao usuário dos serviços públicos avaliar o integral cumprimento da providência proposta, podendo denunciar à Ouvidoria Geral, caso os compromissos propostos não sejam efetivamente implementados.

§ 5º A Ouvidoria Geral encaminhará, trimestralmente, ao presidente do Conselho Federal dos Técnicos Industriais relatório com a consolidação das solicitações de simplificação recebidas no período.

CAPÍTULO VIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 41. Os Conselhos dos Técnicos Industriais terão o prazo de até 180 (cento e oitenta) dias para implementar as disposições previstas nesta Resolução.

Art. 42. Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação, sem prejuízo das disposições constantes na Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.


Téc. em Edificações **WILSON WANDERLEI VIEIRA**

Presidente do CFT