



V - procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

VI - fornecimento de informações acerca das etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos;

VII - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

VIII - tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

IX - requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

X - condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere a acessibilidade, limpeza e conforto;

XI - procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

§ 4º A Carta de Serviços ao Cidadão será objeto de permanente divulgação por meio de afixação em local de fácil acesso ao público, nos respectivos locais de atendimento, e mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na rede mundial de computadores.

Art. 12. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal deverão aplicar periodicamente pesquisa de satisfação junto aos usuários de seus serviços e utilizar os resultados como subsídio relevante para reorientar e ajustar os 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.

§ 1º A pesquisa de satisfação objetiva assegurar a efetiva participação do cidadão na avaliação dos serviços prestados, possibilitar a identificação de lacunas e deficiências na prestação dos serviços e identificar o nível de satisfação dos usuários com relação aos serviços prestados.

§ 2º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal deverão divulgar, anualmente, preferencialmente na rede mundial de computadores, os resultados da avaliação de seu desempenho na prestação de serviços ao cidadão, especialmente em relação aos padrões de qualidade do atendimento fixados na Carta de Serviços ao Cidadão.

Art. 13. O Programa Nacional da Gestão Pública e Desburocratização - GES PÚBLICA, instituído pelo Decreto nº 5.378, de 23 de fevereiro de 2005, colocará à disposição dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal interessados, gratuitamente, metodologia para elaboração da Carta de Serviço ao Cidadão e instrumento padrão de pesquisa de satisfação.

Art. 14. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente aos cidadãos deverão envidar esforços para manter esses serviços disponíveis às Centrais de Atendimento ao Cidadão estaduais, municipais e do Distrito Federal.

Art. 15. O Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão poderá dispor sobre a implementação do disposto neste Decreto, inclusive sobre mecanismos de acompanhamento, avaliação e incentivo.

Art. 16. O servidor civil ou militar que descumprir as normas contidas neste Decreto estará sujeito às penalidades previstas, respectivamente, na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e na Lei nº 6.880, de 9 de dezembro de 1980.

Parágrafo único. O cidadão que tiver os direitos garantidos neste Decreto desrespeitados poderá fazer representação junto à Controladoria-Geral da União.

Art. 17. Cabe à Controladoria-Geral da União e aos órgãos integrantes do sistema de controle interno do Poder Executivo Federal zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto, bem como adotar as providências para a responsabilização dos dirigentes e dos servidores que praticarem atos em desacordo com as disposições aqui estabelecidas.

Art. 18. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal terão prazo de cento e oitenta dias, após a publicação deste Decreto, para cumprir o disposto no art. 4º.

Art. 19. Este Decreto entra em vigor:

I - trezentos e sessenta dias após a data de sua publicação, em relação ao art. 3º; e

II - na data de sua publicação, em relação aos demais dispositivos.

Art. 20. Ficam revogados os Decretos nºs 63.166, de 26 de agosto de 1968, 64.024-A, de 27 de janeiro de 1969, e 3.507, de 13 de junho de 2000.

Brasília, 11 de agosto de 2009; 188ª da Independência e 121ª da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA
Paulo Bernardo Silva

DECRETO Nº 6.933, DE 11 DE AGOSTO DE 2009

REVOGADO

Acrescenta o inciso XII ao art. 34 do Anexo I ao Decreto nº 6.061, de 15 de março de 2007, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas do Ministério da Justiça.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso das atribuições que lhe confere o art. 84, incisos IV e VI, alínea "a", da Constituição, e tendo em vista o disposto no art. 50 da Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003,

DECRETA :

Art. 1º O art. 34 do Anexo I ao Decreto nº 6.061, de 15 de março de 2007, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso:

"XII - gerenciar e manter bancos de perfis genéticos, bem como coordenar, planejar e executar as atividades necessárias ao seu funcionamento." (NR)

Art. 2º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 11 de agosto de 2009; 188ª da Independência e 121ª da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA
Tarso Genro
Paulo Bernardo Silva

DECRETO Nº 6.934, DE 11 DE AGOSTO DE 2009

Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão, das Funções Gratificadas e das Funções Comissionadas do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, dispõe sobre remanejamento de cargos em comissão e funções gratificadas, e altera o Anexo II ao Decreto nº 6.417, de 31 de março de 2008, que aprova a Estrutura Regimental e Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas do Ministério da Previdência Social, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso das atribuições que lhe confere o art. 84, incisos IV e VI, alínea "a", da Constituição, e tendo em vista o disposto no art. 50 da Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003,

DECRETA :

Art. 1º Ficam aprovados a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão, das Funções Gratificadas e das Funções Comissionadas do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, na forma dos Anexos I e II.

Art. 2º Ficam remanejados, na forma do Anexo III, os seguintes cargos em comissão do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores - DAS e Funções Gratificadas - FG:

I - do Ministério da Previdência Social para a Secretaria de Gestão, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão: quatro DAS 101.3, três DAS 101.2, um DAS 102.5, um DAS 102.4, três FG-1, duas FG-2 e uma FG-3;

II - da Secretaria de Gestão, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, para o INSS: um DAS 101.5, um DAS 101.4, cinco DAS 101.3, dois DAS 101.2, um DAS 101.1, um DAS 102.2, três FG-1 e duas FG-2; e

III - do INSS para a Secretaria de Gestão, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão: um DAS 102.3, um DAS 102.1 e treze FG-3.

Art. 3º Em decorrência do disposto no art. 2º, o Anexo II ao Decreto nº 6.417, de 31 de março de 2008, passa a vigorar na forma do Anexo IV a este Decreto.

Art. 4º Os apostilamentos decorrentes da aprovação da Estrutura Regimental de que trata o art. 1º deverão ocorrer no prazo de vinte dias, contado da data de publicação deste Decreto.

Parágrafo único. Após os apostilamentos previstos no caput, o Presidente do INSS fará publicar no Diário Oficial da União, no prazo de trinta dias, contado da data de publicação deste Decreto, relação nominal dos titulares dos cargos em comissão do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores - DAS e das Funções Comissionadas do INSS - FCINSS, a que se refere o Anexo II, indicando, inclusive, o número de cargos e funções vagos, sua denominação e respectivo nível.

Art. 5º O regimento interno do INSS será aprovado pelo Ministro de Estado da Previdência Social e publicado no Diário Oficial da União, no prazo de noventa dias, contado da data de publicação deste Decreto.

Art. 6º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, produzindo efeitos a partir de 20 de agosto de 2009.

Art. 7º Fica revogado, a partir de 20 de agosto de 2009, o Decreto nº 5.870, de 8 de agosto de 2006.

Brasília, 11 de agosto de 2009; 188ª da Independência e 121ª da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA
Paulo Bernardo Silva
José Pimentel

ANEXO I

ESTRUTURA REGIMENTAL DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

CAPÍTULO I DA NATUREZA, SEDE E FINALIDADE

Art. 1º O Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, autarquia federal com sede em Brasília - Distrito Federal, vinculada ao Ministério da Previdência Social, instituída com fundamento no disposto no art. 17 da Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990, tem por finalidade promover o reconhecimento, pela Previdência Social, de direito ao recebimento de benefícios por ela administrados, assegurando agilidade, comodidade aos seus usuários e ampliação do controle social.

CAPÍTULO II DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Art. 2º O INSS tem a seguinte estrutura organizacional:

I - órgão de assistência direta e imediata ao Presidente: Gabinete;

II - órgãos seccionais:

- Procuradoria Federal Especializada;
- Auditoria-Geral;
- Corregedoria-Geral;
- Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística; e
- Diretoria de Recursos Humanos;

III - órgãos específicos singulares:

- Diretoria de Benefícios;
- Diretoria de Saúde do Trabalhador; e
- Diretoria de Atendimento;

IV - unidades e órgãos descentralizados:

- Superintendências Regionais;
- Gerências-Executivas;
- Agências da Previdência Social;
- Procuradorias-Regionais;
- Procuradorias-Seccionais;
- Auditorias-Regionais; e
- Corregedorias-Regionais.

CAPÍTULO III DA DIREÇÃO E NOMEAÇÃO

Art. 3º O INSS é dirigido por um Presidente e cinco Diretores, nomeados na forma da legislação.

Art. 4º As nomeações para os cargos em comissão, para as funções comissionadas e para as funções gratificadas integrantes da estrutura regimental do INSS serão efetuadas em conformidade com a legislação vigente.

§ 1º Os Gerentes-Executivos serão escolhidos, exclusivamente, em lista quádrupla composta a partir de processo de seleção interna, que priorize o mérito profissional, na forma e condições definidas em portaria ministerial, promovido mediante adesão espontânea dos servidores ocupantes de cargos efetivos, pertencentes ao quadro de pessoal do INSS.

§ 2º Os cargos em comissão e as funções gratificadas integrantes das Superintendências Regionais, das Gerências-Executivas e das Agências da Previdência Social, fixas e móveis, serão providos, exclusivamente, por servidores ocupantes de cargos efetivos pertencentes ao quadro de pessoal do INSS ou do Ministério da Previdência Social.