

# Ministério do Planejamento e Orçamento (MPO)

---

## Carta de Serviços

Documento gerado em 26 de Dezembro de 2024.

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública.

Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

# Ministério do Planejamento e Orçamento (MPO)

## Serviços disponíveis

Protocolar documentos junto ao Ministério do Planejamento e Orçamento	4
Registrar manifestação na Ouvidoria/MPO (OUV/MPO)	8
Registrar pedido de acesso à informação ao MPO■	13

## Protocolar documentos junto ao Ministério do Planejamento e Orçamento

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

O Protocolo.GOV.BR do Ministério do Planejamento e Orçamento (MPO) é um canal de atendimento que possibilita o envio de solicitações, requerimentos, pedidos e documentos em geral de forma eletrônica, sem a necessidade de deslocamento presencial ao setor de Protocolo ou o envio de correspondência postal.

Acesse a [Cartilha do Protocolo GOV.BR - Cidadão](#) para verificar o passo a passo e demais orientações sobre o serviço.

### Atenção:

**Sobre o nível de acesso:** em cumprimento ao que estabelece o inciso I do art. 3º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), que assegura o direito fundamental de acesso à informação e a observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção, os documentos enviados ao MGI e Centro de Serviços Compartilhados - ColaboraGov por meio do Protocolo Digital, no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), **terão nível de acesso público, salvo se a restrição, quando houver, for devidamente informada no início do primeiro documento protocolado.**

Este canal se destina exclusivamente à protocolização de documentos destinados **ao Ministério do Planejamento e Orçamento**. Para enviar documentos a entidades vinculadas, bem como a outros órgãos/Ministérios, favor verificar o canal adequado com o respectivo destinatário.

Para que sua solicitação seja encaminhada corretamente, favor **atentar-se para a seleção da opção adequada no momento da protocolização**.

### Quem pode utilizar este serviço?

- Pessoa física, interessada ou não;
- Representante de empresas, associações, organizações da sociedade civil, entre outros;
- Representante de órgãos e entidades da Administração Pública que ainda não aderiram ao Tramita.GOV.BR.
- Possuir conta de acesso único do gov.br categoria bronze ou superior, que pode ser criada no endereço < [acesso.gov.br](#) >

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Protocolar o pedido ou documento

- acessar a página do serviço “Protocolar documentos junto ao Ministério do Planejamento e Orçamento” e clicar no botão Protocolar;

- fazer login no Portal gov.br;
- escolher o tipo de solicitação;
- preencher o formulário da solicitação;
- anexar documento principal contendo informações básicas do destinatário ou do processo já existente;
- anexar os demais documentos necessários, conforme orientações do formulário de solicitação;
- conferir os dados e concluir a solicitação.

#### **Documentação**

##### **Documentação em comum para todos os casos**

ver orientações do formulário de solicitação. Atenção: o documento/pedido deve obedecer aos critérios do [art. 6º da Lei 9784/1999](#) .

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

Entrar em contato com o Protocolo Geral pelo e-mail [protocologeral@economia.gov.br](mailto:protocologeral@economia.gov.br).

**Atenção:** esse e-mail não deve ser usado para o envio de documentos, ofícios e solicitações de vistas ao órgão.

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

#### **Etapa 2 - Receber resultado da protocolização**

Os documentos poderão passar por triagem antes da geração do processo e envio à área responsável. Ao final, será enviado um e-mail para o solicitante informando o Número Único de Protocolo (NUP) com orientações para o acompanhamento;

A solicitação poderá ser devolvida para correção ou recusada nas hipóteses previstas no artigo 13 da Portaria SEGES/ME nº 10.988, de 23 de dezembro de 2022.

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

Entrar em contato com o Protocolo Geral pelo e-mail [protocologeral@economia.gov.br](mailto:protocologeral@economia.gov.br).

**Atenção:** esse e-mail não deve ser usado para o envio de documentos, ofícios e solicitações de vistas ao órgão.

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 24 hora(s)

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Para mais informações ou dúvidas sobre este canal de atendimento, entre em contato:

- **E-mail:** [protocologeral@economia.gov.br](mailto:protocologeral@economia.gov.br)

#### **Legislação**

Lei nº 9.784, de 29/01/1999

Decretos nºs 8.539, de 08/10/2015 e 9.094, de 17/07/2017

Portaria SEGES/ME nº 10.988, de 23/12/2022

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Registrar manifestação na Ouvidoria/MPO (OUV/MPO)

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

As manifestações dos cidadãos encaminhadas ao Ministério do Planejamento e Orçamento (MPO) podem tratar de elogios, sugestões, solicitações, reclamações, denúncias e solicitações de simplificação de serviços públicos. Elas são recebidas e analisadas pela equipe da Ouvidoria para, em seguida, serem encaminhadas ao setor responsável pelo assunto e pela resposta.

O Ministério tem 30 dias para responder ao cidadão e, caso seja necessário tempo adicional para análise, levantamento de informações e elaboração da resposta ao usuário, esse prazo pode ser prorrogado por mais 30 dias, totalizando 60 dias.

Quando o conteúdo da manifestação recebida pelo MPO tratar de tema de competência de outra instituição, ela será encaminhada diretamente ao órgão competente, caso ele utilize a plataforma Fala.BR.

A plataforma [Fala.BR](#) é o canal preferencial para o encaminhamento de manifestações ao Ministério do Planejamento e Orçamento. Para acessar o [Fala.BR](#), clique no link <https://falabr.cgu.gov.br/>, faça seu cadastro ou login, escolha o tipo de manifestação, selecione o órgão “Ministério do Planejamento e Orçamento” e registre sua manifestação.

### Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa física ou jurídica pode registrar uma manifestação.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Identifique-se

Para se identificar, você pode criar uma conta, com login e senha, na plataforma [Fala.BR](#) ou utilizar o seu login único do gov.br. Para criar uma conta, apenas nome, e-mail, documento de identificação e país são informações obrigatórias.

**Atenção:** No caso das denúncias, é possível cadastrar sem se identificar. No entanto, somente usuários identificados podem acompanhar o andamento e a conclusão da análise e da eventual apuração da denúncia.

#### Canais de prestação

Web

Você pode criar uma conta, com login e senha, na plataforma [Fala.BR](#) ou utilizar o seu login único do gov.br.

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Etapa 2 - Selecione o tipo de manifestação**

Para selecionar o tipo de manifestação, você escolherá, no [Fala.BR](#), entre as opções: elogio, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia e pedido de simplificação.

#### **Canais de prestação**

Web

O tipo de manifestação deverá ser selecionado no sistema [Fala.BR](#).

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Etapa 3 - Registre sua manifestação**

Para registrar sua manifestação, selecione o MPO como órgão de destino e insira o texto, de forma clara e objetiva.

É possível anexar arquivos que ajudem a fundamentar sua manifestação. Além disso, é possível identificar o local e os envolvidos.

Por fim, é possível revisar o resumo da sua manifestação. Certifique-se de que as informações correspondem ao pretendido. Para enviar, basta clicar no botão “Concluir”. Guarde o número de protocolo, o qual você receberá também por e-mail.

#### **Canais de prestação**

Web

As manifestações de Ouvidoria poderão ser registradas no sistema [Fala.BR](#) , conforme orientações acima.

**Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

**Etapa 4 - Acompanhar a manifestação**

É possível acompanhar o andamento da sua manifestação por meio do sistema. Para isso, basta acessar a área [Minhas Manifestações](#) e efetuar seu login.

Após a análise da manifestação, o MPO irá encaminhar a resposta por meio do sistema [Fala.BR](#) , onde você poderá consultá-la.

**Canais de prestação**

Web

Acompanhe suas manifestações de Ouvidoria no sistema [Fala.BR](#) .

**Tempo de duração da etapa**

Até 30 dia(s) corrido(s)

**Outras Informações**

**Quanto tempo leva?**

Até 30 dia(s) corrido(s)

**Informações adicionais ao tempo estimado**

O tempo para resposta ao cidadão é de até 30 dias corridos, prorrogáveis, caso necessário, por mais 30 dias.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Quando o sistema [Fala.BR](#) estiver indisponível, você poderá encaminhar sua demanda das seguintes formas:

#### **E-mail**

Você pode nos enviar um e-mail para orientação ou cadastramento de sua manifestação no Fala.BR. Entre em contato conosco pelo e-mail: [ouvidoria.mpo@economia.gov.br](mailto:ouvidoria.mpo@economia.gov.br)

#### **Presencial ou correspondência**

Caso opte por enviar uma correspondência ou se preferir atendimento presencial, nosso horário de atendimento é de **segunda a sexta-feira (exceto feriados), de 08h às 12h e 13h às 17h**, na Esplanada dos Ministérios, Ministério do Planejamento e Orçamento, Bloco K, Bairro Zona Cívico Administrativa, Brasília/DF - CEP 70040-906.

#### **Atendimento telefônico (apenas para orientações)**

Tel : (61) 2020-5113

Horário de atendimento telefônico: 08h às 12h e 13h às 17h, de segunda a sexta (exceto feriados) .

### **Legislação**

Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017 - [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm)

Decreto 9492, de 5 de setembro de 2018 - [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm)

Portaria 116, de 18 de março de 2024 - [https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/78240/1/Portaria\\_116\\_2023.pdf](https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/78240/1/Portaria_116_2023.pdf)

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;

- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Registrar pedido de acesso à informação ao MPO■

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

Com base na Lei de Acesso à Informação - LAI, qualquer pessoa, física ou jurídica, pode fazer um pedido de informação ao Ministério do Planejamento e Orçamento - MPO por meio da plataforma [Fala.B.R](#) .

No entanto, você pode acessar mais rapidamente as informações desejadas consultando-as no site do MPO . Assim, antes de registrar o seu pedido, verifique se a informação que necessita já está disponível no [sitio eletrônico do MPO](#) , especialmente nos tópicos de [ACESSO À INFORMAÇÃO](#) ou [PERGUNTAS FREQUENTES](#) .

Para acessar a plataforma [Fala.BR](#) , clique no link <https://falabr.cgu.gov.br/> , faça seu cadastro ou acesse com seu o login e senha, ou utilize o login único do gov.br, clique em “Acesso à informação – LAI”, selecione órgão “Ministério do Planejamento e Orçamento” e preencha os campos do formulário do pedido . O Fala.BR informará um número de protocolo, que também será enviado para seu e-mail. Você poderá acompanhar o andamento do seu pedido de informação através da p lataforma e receberá a resposta da área técnica competente do MPO por meio do Fala BR.

### Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa física ou jurídica.

O pedido de acesso à informação deverá conter:

- nome do requerente;
- número de documento de identificação válido;
- especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e
- endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Por meio do sistema é possível que o cidadão tenha sua identidade protegida ao realizar um requerimento de informação. Nesses casos, ao preencher os dados do pedido, caso deseje não ser identificado, marque a opção “Gostaria de ter a minha identidade preservada neste pedido, conforme o disposto no art. 10, § 7º da Lei nº 13.460/2017” disponível na página.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Identifique-se

Você pode criar uma conta, com login e senha, na plataforma [Fala.BR](#) ou utilizar o seu login único do gov.br. Para se cadastrar, é necessário preencher o formulário de cadastro e clicar em “Concluir”.

## Documentação

### Documentação em comum para todos os casos

Documentação em comum para todos os casos

- Nome Completo\*
- CPF\*
- E-mail\*
- Data de nascimento
- Sexo
- Escolaridade
- Profissão
- Endereço
- País
- UF
- Cidade
- CEP
- Telefone

Os campos com asterisco (\*) são obrigatórios.

### Canais de prestação

Web

Você pode criar uma conta, com login e senha, na plataforma [Fala.BR](#) ou utilizar o seu login único do gov.br.

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Etapa 2 - Cadastre seu pedido de informação**

Após se cadastrar, será possível realizar seu pedido de informação, selecionando o Ministério do Planejamento e Orçamento como órgão de destino, inserindo o resumo da solicitação e especificando detalhadamente a informação a que deseja obter acesso.

Caso seja necessário, é possível anexar documentos de texto, imagens, planilhas, arquivos no formato ".pdf", áudios (em ".mp3") e vídeos (em ".mp4" ou ".avi"), limitados a 10 anexos por manifestação. O tamanho de cada arquivo pode ser de até 30MB.

#### **Canais de prestação**

Web

Os pedidos de Acesso à Informação poderão ser registrados no sistema [Fala.BR](#) .

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Etapa 3 - Acesse a resposta**

Por fim, para acessar a resposta, o cidadão receberá uma notificação por e-mail avisando que seu pedido foi respondido. Ao acessar a área "Consultar pedido", será exibida uma lista com todos os pedidos os seus pedidos já feitos. A busca pelo número de protocolo é a mais direta, pois sempre apresentará um único resultado.

#### **Canais de prestação**

Web

Acesse a resposta ao pedido de Acesso à Informação no sistema [Fala.BR](#) .

**Tempo de duração da etapa**

Até 20 dia(s) corrido(s)

**Etapa 4 - Recurso**

Caso entenda que não recebeu todas as informações solicitadas ou não concorde com as razões da negativa do fornecimento das informações, é possível apresentar um recurso no prazo de 10 dias contados a partir da data da resposta ao pedido inicial ou da resposta de cada instância recursal.

**Atenção** : O recurso não deve abordar um novo assunto e deve ater-se exclusivamente ao pedido inicial. Caso queira fazer uma pergunta diferente, não entre com recurso, faça um novo pedido de informação.

**Canais de prestação**

Web

Os recursos serão apresentados no sistema [Fala.BR](#) .

**Tempo de duração da etapa**

Até 5 dia(s) corrido(s)

**Etapa 5 - Acesse a resposta ao recurso**

O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que respondeu o pedido, que deverá se manifestar no prazo de 5 dias.

**Canais de prestação**

Web

Acesse a resposta do recurso no sistema [Fala.BR](#) .

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 5 dia(s) útil(eis)

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Até 20 dia(s) corrido(s)

#### **Informações adicionais ao tempo estimado**

Até 20 dias corridos, prorrogáveis por mais 10 dez, mediante justificativa.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Para entrar em contato telefônico com o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do MPO, ligue para (61) 2020-5113, de segunda a sexta (exceto feriados), das 8h às 12h e das 13h às 17h.

#### **Legislação**

[LEI N.º 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011](#)

[LEI N.º 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011](#)

[DECRETO N.º 7.845, DE 14 DE NOVEMBRO DE 2012](#)

[DECRETO N.º 8.777, DE 11 DE MAIO DE 2016](#)

[Súmulas e Resoluções da Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI](#)

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;

- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.