PORTARIA Nº 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021

Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

O MINISTRO DE ESTADO DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, no uso das atribuições que lhe confere os incisos I e II do parágrafo único do art. 87 da Constituição, e considerando o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, bem como no art. 10 do Decreto nº 5.480, de 30 de junho de 2005, resolve:

Art. 1º Esta Portaria estabelece orientações para o exercício das atividades de ouvidoria desenvolvidas pelas unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv de que trata o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, bem como dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal.

Parágrafo único. O disposto nesta Portaria aplica-se aos órgãos e entidades que integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv, sendo que os artigos 84 a 88 também se aplicam aos órgãos e entidades que integram o Sistema de Correição do Poder Executivo federal de que trata o Decreto nº 5.480, de 30 de junho de 2005.

CAPÍTULO I

DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

Seção I

Da organização do SisOuv

Art. 2º Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv:

I - como órgão central, a Controladoria-Geral da União - CGU, por meio da Ouvidoria-Geral da União - OGU; e

II - como unidades setoriais, as ouvidorias dos órgãos e das entidades da administração pública federal abrangidos pelo Decreto nº 9.492, de 2018, e, na inexistência destas, as unidades diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

Art. 3º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais do SisOuv estão sujeitas à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública federal a que estiverem vinculadas.

Seção II

Das diretrizes e objetivos do SisOuv

Art. 4º As unidades do SisOuv observarão os princípios previstos na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como as seguintes diretrizes:

I - atuação técnica, empática, imparcial e focada na solução pacífica de conflitos;

II - colaboração entre unidades do Sistema e demais órgãos de defesa do usuário de serviços públicos;

III - ampliação e consolidação contínuas dos meios de participação social como instrumento de governança pública; e

IV - busca pela produção de soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais identificados nas manifestações.

Art. 5º São objetivos do SisOuv:

I - coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere o Decreto nº 9.492, de 2018;

II - propor e coordenar ações com vistas a:

a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e

b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

III - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública federal responsáveis por esses serviços; e

IV - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, de acordo com os procedimentos listados no Capítulo II do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS DAS UNIDADES DO SISOUV

Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:

I - acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II - proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; e

III - acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria;

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

VII - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;

b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;

c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e

d) consolidar os dados por eles coletados;

IX - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

X - 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;

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

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

XIII - exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011, quando assim designadas;

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

XV - receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei nº 13.709, de 2018;

XVI - 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; e

XVII - produzir anualmente o relatório de gestão.

§ 1º Incluem-se no inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio órgão ou entidade a que a unidade do SisOuv esteja vinculada.

§ 2º O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

CAPÍTULO III

DAS NORMAS PROCEDIMENTAIS DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA

Seção I

Do acolhimento e do atendimento presencial e telefônico

Art. 8º No âmbito do processo de tratamento de manifestações, as unidades do SisOuv contarão, sempre que possível, com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento presencial ao manifestante.

Art. 9º Ao realizar o atendimento presencial, as unidades do SisOuv observarão as seguintes diretrizes:

I - atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;

II - resiliência no trato de situações não previstas;

III - respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e

IV - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo quando for dar tratamento a assuntos com restrição de acesso.

Art. 10. As unidades do SisOuv oferecerão ferramenta de avaliação do atendimento presencial prestado.

Art. 11. O disposto nesta seção aplica-se, no que couber, ao atendimento telefônico.

Seção II

Do tratamento de manifestações de ouvidoria

Art. 12. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades do SisOuv compreende:

I - recebimento da manifestação;

II - registro da manifestação na Plataforma Fala.BR ou em sistema e ela integrado;

III - triagem;

IV - encaminhamento de manifestações para outra unidade, quando couber;

V - análise preliminar da manifestação;

VI - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

VII - trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação; e

VIII - consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada.

§ 1º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:

I - pseudonimização da denúncia, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019;

II - adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos; e

III - acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva publicada, reabertura de manifestação e publicação de novas informações relevantes.

§ 2º As unidades deverão cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a VIII do caput no prazo de trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 3º Os procedimentos a que se refere o inciso II do § 1º poderão ocorrer após a publicação de resposta conclusiva pela unidade do SisOuv e obedecerão aos prazos e procedimentos estabelecidos pela unidade, observadas as diretrizes desta Portaria.

§ 4º O disposto no inciso II do § 1º deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

Subseção I

Dos procedimentos gerais para tratamento

Art. 13. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR ou por sistema a esta integrado, observando-se que:

I - as manifestações recebidas em outros meios serão digitalizadas e inseridas imediatamente no sistema a que se refere o caput, após autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário; e

II - as manifestações colhidas verbalmente serão reduzidas a termo e inseridas no sistema a que se refere o caput.

§ 1º Na transcrição de manifestações a que se refere o inciso II do caput, as unidades observarão 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 No ato de registro da manifestação, cabe à unidade de ouvidoria informar ao manifestante o número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação.

§ 3º Outras unidades do órgão ou entidade que forem instadas pelos usuários a receber manifestações, presencialmente ou por escrito, deverão promover seu pronto encaminhamento à ouvidoria.

Art. 14. Sempre que possível, a unidade que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência deverá encaminhá-la à unidade do SisOuv responsável

pelas providências requeridas, observados os procedimentos específicos para tratamento de denúncias.

Art. 15. Na análise preliminar, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

§ 1º Na análise preliminar de denúncias, observada a competência do órgão ou entidade a que a unidade esteja vinculada, deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia pelo órgão ou entidade.

§ 2º A denúncia será considerada habilitada quando existentes os requisitos a que se refere o § 1º.

§ 3º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - os fatos relatados forem de competência de órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo federal; ou

II - excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção integral ao denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

Art. 16. Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, as unidades de ouvidoria deverão solicitar ao usuário complementação de informações.

§ 1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, nos termos do § 2º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018.

§ 2º Não serão admitidos pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

§ 3º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no § 2º do art. 12 desta Portaria, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 4º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 17. As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

Art. 18. As unidades do SisOuv se comunicarão com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

I - utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

II - estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e

V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.

Art. 20. As unidades do SisOuv informarão ao órgão central, por meio de marcação em campo específico na Plataforma Fala.BR, a existência de denúncia de ato praticado por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalente.

Parágrafo único. O envio da informação a que se refere o caput não desonera o órgão ou entidade da adoção das medidas pertinentes de análise preliminar e apuração dos fatos relatados.

Art. 21. Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade, dispensada a produção de resposta conclusiva.

Art. 22. A ausência de resposta conclusiva não dispensa a unidade de ouvidoria do registro do encaminhamento à unidade de apuração ou da motivação de seu arquivamento no campo de resposta do sistema institucional de tratamento de manifestações.

Subseção II

Do uso da Plataforma Fala.BR

Art. 23. A Plataforma Fala.BR é de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º do Decreto nº 9.492, de 2018, sem prejuízo de sua integração com sistemas informatizados de ouvidoria.

Art. 24. Serão registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pelas unidades do SisOuv.

Art. 25. Compete às unidades do SisOuv 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;

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 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 a resguardar o acesso às informações registradas na Plataforma Fala.BR por pessoas com a necessidade de conhecer.

Art. 26. As unidades setoriais do SisOuv deverão prover meios para a integração à base de dados da Plataforma Fala.BR de seus serviços externos para recebimento de manifestações de ouvidoria que porventura estejam operantes.

§ 1º Entende-se por serviço externo de recebimento de manifestações todo serviço contratado junto a pessoa jurídica de direito privado que contemple um ou mais dos seguintes objetos:

I - disponibilização e gestão de canal virtual, presencial ou telefônico para recebimento de manifestações;

II - atendimento ao usuário denunciante ou recebimento da manifestação; e

III - habilitação, triagem e qualificação da manifestação.

§ 2º As unidades a que se refere o caput informarão anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção da contratação.

§ 3º O disposto no caput não se aplica às informações obtidas pelas unidades do SisOuv vinculadas a órgãos de regulação ou supervisão da prestação indireta de serviços

públicos, quando tais informações digam respeito exclusivamente à relação de consumo entre o usuário e a concessionária ou permissionária do serviço.

§ 4° As unidades do SisOuv a que se refere o § 3º fornecerão ao órgão central informações sobre as manifestações dos usuários de serviços públicos de prestação indireta, sempre que demandados.

Subseção III

Da entrega de informações pessoais e da certificação de identidade

Art. 27. As unidades do SisOuv exigirão a certificação de identidade do manifestante sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.

Art. 28. A certificação da identidade ocorrerá:

I - virtualmente, caso o manifestante possua login autenticado por meio do login único de acesso "gov.br" ou outro meio de certificação digital; ou

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

Art. 29. Excepcionalmente, as unidades do SisOuv poderão adotar meios alternativos de certificação de identidade por meio do cotejamento das informações inseridas em seu cadastro com informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas.

Seção III

Da proteção ao denunciante

Subseção I

Das garantias e proteções aos denunciantes

Art. 30. Compete às unidades do SisOuv receber as denúncias dirigidas ao órgão ou entidade a que estejam vinculadas, nos termos do art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019.

Parágrafo único. As unidades do SisOuv adotarão, no âmbito de suas competências, as ações necessárias ao correto cumprimento do art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019.

Art. 31. Desde o recebimento da denúncia, as unidades do SisOuv adotarão as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 1º A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer, pelo prazo de cem anos, nos termos do § 1º do art. 6º do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 2º A necessidade de conhecer será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

§ 3º A proteção à identidade independe de prévia habilitação da denúncia pela unidade do SisOuv.

Subseção II

Do compartilhamento e do consentimento

Art. 32. O compartilhamento dos elementos de identificação do denunciante entre órgãos ou entidades distintas poderá ser realizado sob as seguintes hipóteses:

I - mediante consentimento do titular, nos casos em que haja a necessidade de tratamento da denúncia por unidade de ouvidoria distinta da que recebeu a manifestação;

II - para cumprimento de ordem judicial; ou

III - mediante requerimento de órgãos de apuração, quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

Art. 33. Na hipótese prevista no inciso I do art. 32 desta Portaria, a unidade do SisOuv que receber a denúncia deverá solicitar o consentimento do denunciante para o compartilhamento de seus elementos de identificação, o qual terá o prazo de vinte dias para se manifestar.

§ 1º A ausência de manifestação do denunciante será considerada negativa de consentimento, para todos os efeitos.

§ 2º O disposto no caput não impede que a unidade de ouvidoria promova o encaminhamento de denúncia pseudonimizada a outra unidade, desde o momento de seu recebimento, quando os elementos de identidade do denunciante não se revelarem essenciais para a caracterização do fato relatado.

Subseção III

Do procedimento de pseudonimização

Art. 34. No procedimento de pseudonimização, a unidade do SisOuv deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida no sistema a que se refere o art. 23 desta Portaria.

Art. 35. Constituem elementos de identificação, nos termos do art. 2º do Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, no mínimo:

I - dados cadastrais;

II - atributos genéticos;

III - atributos biométricos; e

IV - dados biográficos.

§ 1º Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos, observando-se, no mínimo:

I - em registros fotográficos ou fonográficos, verificar a existência de dados biométricos tais como voz do denunciante ou imagem sua, ou que permitam identificá-lo; e

II - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

§ 2º Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros:

I - produção de extrato;

II - produção de versão tarjada; e

III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

§ 3º As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas às áreas de apuração sem seus anexos, com indicação de que os documentos estão sob a guarda da ouvidoria e que se encontram disponíveis mediante solicitação formal da área de apuração, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

Seção IV

Do tratamento de solicitações de simplificação de serviços públicos

Art. 36. As solicitações de simplificação de serviços públicos recebidas por meio do formulário denominado "Simplifique!" serão encaminhadas ao gestor do serviço para manifestação, observado o disposto na Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018, com a redação dada pela Instrução Normativa Conjunta ME/CGU nº 55 de 20 de julho de 2020.

Art. 37. Quando acatada a solicitação de simplificação, a resposta conclusiva deverá informar:

I - a descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;

II - as fases e cronograma de implantação da simplificação; e

III - as formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a implementação da simplificação.

Art. 38. Caberá à unidade de ouvidoria informar ao manifestante sobre a data prevista de deliberação, sempre que o gestor do serviço, de ofício, submeter a solicitação de simplificação à análise de viabilidade e à aprovação do colegiado a que se refere o § 2º do art. 9º da Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 2018, com a redação dada pela Instrução Normativa Conjunta ME/CGU nº 55, de 2020.

Seção V

Da supervisão técnica dos canais de atendimento ao usuário

Art. 39. As unidades do SisOuv deverão realizar a supervisão técnica dos canais que prestem atendimento ao usuário para assegurar o cumprimento do disposto nesta Portaria no que se refere ao tratamento de manifestações de ouvidoria.

Parágrafo único. Por canais de atendimento ao usuário entende-se, dentre outros:

I - os serviços externos de recebimento de manifestações a que se refere o art. 26 desta Portaria, mesmo que não sirvam exclusivamente a esse propósito;

II - os Serviços de Informação ao Cidadão de que trata a Lei nº 12.527, de 2011, quando não integrantes da estrutura da unidade do SisOuv; e

III - os serviços de atendimento ao usuário de serviços públicos, sejam eles em meio físico, virtual ou telefônico.

Art. 40. Para os fins a que se refere o art. 39, as unidades do SisOuv deverão:

I - analisar informações do sistema de ouvidoria e dos canais de atendimento a fim de acompanhar e orientar os gestores para os fins de aprimoramento da prestação do serviço, nos termos dos artigos 13 e 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e

II - adotar providências para que os trâmites internos das manifestações de ouvidoria recebidas por meio dos canais de atendimento ao usuário disponíveis no órgão ou entidade a que estejam vinculadas sejam aderentes ao disposto nesta Portaria.

Seção VI

Da ouvidoria interna

Art. 41. As unidades do SisOuv classificarão como manifestação de ouvidoria interna aquelas realizadas por agentes públicos a serviço do órgão ou entidade sob vínculo de qualquer natureza, referentes a:

I - conduta de agentes públicos do órgão ou entidade a que estejam vinculadas, com ou sem subordinação hierárquica direta;

II - prestação de serviços destinados aos agentes públicos a serviço do órgão ou entidade a que estejam vinculadas; e

III - ato administrativo relacionado às atividades meio do órgão ou entidade a que estejam vinculadas.

Art. 42. As unidades do SisOuv deverão definir e dar publicidade aos fluxos internos para o seu tratamento.

Seção VII

Do acompanhamento da Carta de Serviços ao Usuário

Art. 43. As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

Parágrafo único. A atividade de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreende, dentre outros processos:

I - o mapeamento de serviços prestados pelo órgão ou entidade;

II - a identificação da necessidade e apoio ao processo de formulação de novos serviços pelos gestores dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, com vistas à garantia da aderência aos direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017;

III - o monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados; e

IV - a atualização periódica das informações acerca dos serviços listados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 44. Sempre que possível, as unidades do SisOuv deverão fomentar a criação e a consolidação, bem como participar, dos mecanismos e instâncias de governança de serviços estabelecidos nos órgãos e entidades a que estejam vinculadas.

Art. 45. Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a unidade do SisOuv deverá assegurar-se de que estejam disponíveis as informações relativas:

I - ao serviço oferecido;

II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - às etapas para processamento do serviço;

IV - ao prazo para a prestação do serviço;

V - à forma de prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;

VII - aos locais e às formas de acessar o serviço;

VIII - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

IX - ao tempo de espera para o atendimento;

X - ao prazo para a realização dos serviços;

XI - aos mecanismos de comunicação com os usuários;

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

XIII - às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;

XIV - aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

XV - ao tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

XVI - aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

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

XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XIX - a outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Art. 46. Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, as unidades do SisOuv deverão adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico "gov.br".

Parágrafo único. As unidades do SisOuv manterão interlocução e prestarão apoio aos editores do portal eletrônico "gov.br" do órgão ou entidade a que estejam vinculadas, a fim de que os serviços sejam divulgados e informados:

I - em linguagem acessível, objetiva e clara; e

II - em conformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.460, de 2017.

Seção VIII

Da resolução pacífica de conflitos

Art. 47. Cabe às unidades do SisOuv disseminar 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, como previsto no inciso VII do art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017, bem como prestar atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos, observados os seguintes princípios:

I - empatia;

II - imparcialidade;

III - isonomia entre as partes;

IV - autonomia da vontade das partes;

V - busca do consenso;

VI - boa-fé;

VII - proporcionalidade entre meios e fins; e

VIII - respeito à ordem pública e às leis vigentes.

§ 1º As ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos deverão ser executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de procedimento regulamentado no âmbito do órgão ou entidade a que a unidade do SisOuv esteja vinculada.

§ 2º O disposto no caput deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

Art. 48. As unidades do SisOuv poderão utilizar meios de resolução pacífica de conflitos, em especial para a solução de controvérsias nos quais seja importante a direta e voluntária ação de ambas as partes divergentes.

Parágrafo único. Os meios de resolução pacífica de conflitos não serão elegíveis quando:

I - as partes no conflito não tenham consentido com o uso da metodologia de resolução pacífica de conflitos;

II - o objeto do conflito seja um direito indisponível;

III - a resolução implicar a transigência sobre:

a) aplicação de ato normativo; ou

b) conduta passível de responsabilização de agente público; e

IV - quando decorrente de denúncia.

Art. 49. Caberá ao responsável pelo processo de resolução pacífica de conflitos:

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.

Art. 50. As unidades do SisOuv poderão propor o uso de meios de resolução pacífica de conflitos de ofício ou a pedido do usuário ou gestor.

Seção IX

Da produção de relatórios e informações estratégicas

Art. 51. Os relatórios produzidos deverão ser elaborados de forma objetiva e sucinta, observando, sempre que possível, a seguinte estrutura mínima:

I - sumário executivo, no qual a unidade apresentará os principais dados agregados, bem como as principais conclusões;

II - introdução, na qual a unidade apresentará o escopo do relatório, ativos informacionais utilizados e eventual metodologia adotada;

III - análise quantitativa, na qual a unidade apresentará a análise quantitativa desagregada dos dados coletados e tratados, apontando correlações porventura existentes;

IV - análise qualitativa, na qual a unidade apresentará a análise do conteúdo das informações coletadas, a fim de informar, no mínimo:

a) falhas e oportunidades de melhoria identificadas, priorizadas segundo critérios de impacto e ocorrência ou probabilidade, ou outro critério definido em comum acordo com as unidades que consumirão a informação;

b) problemas e hipóteses validadas de suas respectivas causas; e

c) possíveis soluções para as causas referidas na alínea "b", quando cabível; e

V - conclusão, na qual a unidade apresentará sucintamente os problemas identificados nas etapas de análise e suas possíveis soluções.

Subseção I

Do relatório anual de gestão

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.

Subseção II

Dos relatórios temáticos e das informações estratégicas

Art. 53. Sempre que necessária ou solicitada, a produção de informações estratégicas pelas unidades do SisOuv deverá ocorrer por meio de processo articulado com as áreas que consumirão as informações produzidas e atenderá a critérios claros e previamente estabelecidos de finalidade, utilidade, objetividade e tempestividade.

§ 1º Para os fins desta Portaria, é considerada estratégica a informação que apresente o conhecimento referente às possibilidades, vulnerabilidades e linhas de ações prováveis do órgão ou entidade e de seu meio externo, visando à correção de falhas e à prospecção de novas soluções para o tratamento de problemas, no interesse do Estado ou da sociedade.

§ 2º Para os fins previstos no caput, as unidades do SisOuv buscarão estabelecer fluxos claros de comunicação de informações estratégicas junto aos gestores de serviços e à alta administração dos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, observando as regras e normas de segurança da informação.

Art. 54. As rotinas de produção de informações estratégicas deverão observar, sempre que possível, as seguintes etapas:

I - definição de escopo claro e delimitado da informação;

II - definição da finalidade e utilidade da informação, bem como dos ativos informacionais mínimos para o atingimento de tal finalidade;

III - definição de termos, tipologias ou taxonomias adequadas à análise de dados e produção de informações, com produção de dicionário específico, quando necessário;

IV - definição dos fluxos, atividades e rotinas de tratamento de dados e das competências de análise e revisão das informações produzidas, quando necessário;

V - coleta de informações complementares, quando os ativos informacionais já disponíveis não sejam suficientes para o atingimento dos critérios de finalidade e utilidade;

VI - análise dos dados e formulação de investigação de hipóteses;

VII - seleção de hipóteses e consolidação de evidências; e

VIII - produção de relatório ou apresentação das informações.

Seção X

Dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos

Art. 55. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos consultivos, cujas competências estão elencadas no art. 24-D do Decreto nº 9.492, de 2018, e que são compostos exclusivamente por usuários voluntários, que participarão como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pelas unidades setoriais do SisOuv.

§ 1º O órgão central do SisOuv disponibilizará canal virtual integrado à Plataforma Fala.BR a ser utilizado pelas unidades setoriais do SisOuv para cumprimento do disposto nesta Seção, doravante denominado Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, desenvolvido e mantido pela Controladoria-Geral da União.

§ 2º Os dados coletados junto aos conselheiros ou por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários serão considerados informações, para os fins do que dispõe o art. 23 do Decreto nº 9.492, de 2018.

Subseção I

Do Chamamento

Art. 56. As unidades do SisOuv deverão promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, ao menos uma vez ao ano.

§ 1º Para a finalidade a que se refere o caput, as unidades setoriais poderão, a qualquer tempo, promover campanhas junto aos usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, por qualquer meio e em qualquer formato.

§ 2º As campanhas a que se refere o § 1º deverão observar as seguintes diretrizes:

I - meios, suportes e comunicação proporcionais, adequados e direcionados ao usuário do serviço; e

II - uso de linguagem clara e acessível, focada na consolidação dos direitos dos usuários e na responsabilidade coletiva pela melhoria da prestação de serviços públicos por meio da colaboração entre gestor e usuário.

Art. 57. Sem prejuízo das ações de chamamento público, os interessados em assumir a função de conselheiro poderão se voluntariar a qualquer tempo.

Art. 58. A unidade setorial do SisOuv comunicará ao órgão central eventuais comportamentos abusivos de conselheiros, assim considerados aqueles que atentem contra os Termos de Uso da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários.

Parágrafo único. A reincidência no descumprimento dos Termos de Uso a que se refere o caput sujeitará o conselheiro à suspensão de seu cadastro por até um ano, nas formas e condições previstas naquele instrumento.

Subseção II

Da produção de consultas

Art. 59. A coleta sistematizada de informações acerca da qualidade dos serviços prestados será realizada com periodicidade mínima anual, seguindo o ciclo de gestão, por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros pela unidade do SisOuv responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado.

Parágrafo único. Sem prejuízo do uso de painéis de monitoramento dos dados coletados, as unidades do SisOuv deverão produzir relatórios consolidados das consultas a que se refere o caput, observadas as diretrizes gerais estabelecidas na Seção IX deste Capítulo.

Art. 60. As consultas deverão ser redigidas de forma clara e objetiva, de modo a facilitar a compreensão do respondente, vedada a coleta de dados pessoais que não sejam necessários ao alcance da finalidade da avaliação.

Art. 61. A produção das consultas será precedida de avaliação, em conjunto com o gestor do serviço, acerca das manifestações mais recorrentes sobre o tema, bem como das necessidades e do perfil do público destinatário.

Parágrafo único. Sempre que possível, a consulta deve ser validada pelo gestor do serviço previamente ao seu envio.

Art. 62. Uma mesma consulta poderá ser encaminhada aos conselheiros uma única vez, vedada a sua reiteração em caso de não resposta.

Art. 63. As consultas poderão ser realizadas nas seguintes modalidades:

I - continuada, por meio de enquete permanente, sem prazo definido de finalização da coleta; e

II - temporária, por meio de enquete com prazos de início e final de coleta definidos na sua publicação.

Art. 64. Na consolidação dos dados coletados por meio das consultas, as unidades de ouvidoria poderão descartar conjuntos de dados em sua integralidade sempre que verificadas incoerências ou inconsistências manifestas nas informações prestadas por um mesmo conselheiro.

Parágrafo único. O número total e o percentual de conjuntos de dados descartados deverá constar do relatório consolidado a que se refere o parágrafo único do art. 59 desta Portaria.

Subseção III

Dos critérios adicionais de seleção de amostra, pesquisas abertas e direcionadas

Art. 65. As unidades setoriais do SisOuv poderão estabelecer critérios adicionais a fim de selecionar conselheiros para consolidação das respostas a consultas, sempre que:

I - se faça necessária a análise segregada dos dados por critérios geográficos e sociodemográficos distintos;

II - a base de conselheiros registrados permita a geração de amostras representativas dos tipos dos usuários do serviço avaliado; ou

III - se faça necessária a identificação de usuários efetivos do serviço junto à base de conselheiros.

Parágrafo único. Os critérios adicionais de seleção de amostra utilizados deverão ser registrados no relatório consolidado a que se refere o parágrafo único do art. 59 desta Portaria.

Art. 66. Para complementação dos dados coletados por meio dos conselhos de usuários de serviços públicos, ou quando o número de conselheiros se mostrar inferior a trinta usuários, as unidades do SisOuv poderão realizar pesquisas abertas ou direcionadas, a fim de obter maior número de conjuntos de dados junto aos usuários.

§ 1º As pesquisas abertas são consideradas públicas para os fins da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários e, uma vez criadas, serão acessíveis por qualquer usuário que acessar a plataforma.

§ 2º As pesquisas direcionadas serão acessíveis unicamente por meio de link específico, devendo ser utilizadas pelas unidades do SisOuv sempre que buscarem dados junto a grupos de usuários delimitados por critérios previamente estabelecidos.

§ 3º Será considerada cumprida a obrigação a que se refere art. 59 desta Portaria sempre que a coleta de dados por meio de enquetes abertas ou direcionadas seja realizada em decorrência do baixo número de conselheiros voluntários, nas condições definidas no caput.

Subseção IV

Das propostas de melhoria

Art. 67. As unidades do SisOuv deverão avaliar periodicamente as propostas de melhoria registradas pelos Conselheiros no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos, disponível na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, a fim de verificar a sua adequação e pertinência juntamente com o gestor do serviço.

Parágrafo único. Para a análise a que se refere o caput, as unidades do SisOuv devem considerar o quantitativo de endossos e rejeições dos demais conselheiros à proposta de melhoria apresentada.

Art. 68. As unidades do SisOuv comunicarão ao conselheiro o acatamento da proposta de melhoria pelo gestor do serviço, nos casos em que ele ocorrer.

Subseção V

Da avaliação de serviços delegados

Art. 69. As unidades do SisOuv que tenham a competência de avaliar a prestação de serviços públicos delegados a qualquer título poderão criar conselhos específicos na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários para promover a avaliação dos referidos serviços por seus usuários.

Parágrafo único. A solicitação de criação de assunto relacionado aos referidos serviços, para fins de indexação das informações coletadas, deverá ser encaminhada ao órgão central, juntamente com a fundamentação e a estimativa de custos de adoção de solução diversa.

CAPÍTULO IV

DA CONDUTA DOS AGENTES DE OUVIDORIA

Art. 70. No exercício de suas atribuições, os agentes de ouvidoria observarão as regras definidas pelo 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, pelos

códigos de ética ou de conduta profissional instituídos nos órgãos e entidades a que estejam vinculados, bem como as seguintes diretrizes de atuação:

I - zelar pela tutela da confiança do usuário de serviços públicos que recorre à ouvidoria;

II - adotar as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes;

III - abster-se de publicar ou compartilhar informação obtida em razão do ofício por qualquer outro meio que não aqueles previstos nesta Portaria;

IV - respeitar os usuários de serviços públicos em suas peculiaridades, necessidades e vulnerabilidades, bem como zelar pelo seu melhor interesse; e

V - não adotar medidas tendentes à restrição dos direitos à manifestação de que trata a Lei nº 13.460, de 2017, salvo se definidas por lei ou se necessárias para coibir ou prevenir violência ou grave ameaça.

CAPÍTULO V

DAS OBRIGAÇÕES DE TRANSPARÊNCIA

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;

b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;

c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;

d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";

e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:

1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e

2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;

f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e

g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Art. 72. As unidades setoriais do SisOuv não incluirão informações extraídas da Plataforma Fala.BR nos Planos de Dados Abertos de que trata o § 2º do art. 5º do Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016.

Art. 73. A publicação de dados extraídos da Plataforma Fala.BR será realizada pelo órgão central do SisOuv e constará exclusivamente no Plano de Dados Abertos da Controladoria-Geral da União.

CAPÍTULO VI

DO PROGRAMA DE MELHORIA CONTINUADA DAS UNIDADES DE OUVIDORIA DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

Art. 74. Fica instituído o Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - PROMOUV, com o objetivo de estabelecer modelos de medição de desempenho e processos de apoio à melhoria da gestão das unidades do SisOuv, por meio de ações de:

I - acompanhamento das ações desenvolvidas pelas unidades do SisOuv por meio de processos avaliativos;

II - oferecimento de orientações técnicas para casos concretos ou em abstrato;

III - manualização de procedimentos e consolidação de entendimentos; e

IV - desenvolvimento de soluções técnicas e de capacidades adaptadas à realidade das unidades do SisOuv.

Parágrafo único. Os processos avaliativos a que se refere o inciso I do caput serão realizados por meio de:

I - Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas - MMOuP, nos termos do art. 76 desta Portaria;

II - avaliações anuais feitas pela Ouvidoria-Geral da União, nos termos do artigos 77 e 78 desta Portaria; e

III - outras formas de avaliação que a Ouvidoria-Geral da União entender necessárias.

Art. 75. A Ouvidoria-Geral da União manterá repositório de manuais e de entendimentos no sítio eletrônico "gov.br/ouvidorias".

Seção I

Do Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas

Art. 76. Fica instituído o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas - MMOuP, de aplicação obrigatória pelas unidades do SisOuv, com a finalidade de conduzir o processo de melhoria da maturidade das Ouvidorias Públicas, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017, da Lei nº 13.608, de 2018, e da Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018, e do Decreto nº 9.094, de 2017, do Decreto nº 9.492, de 2018, do Decreto nº 10.153, de 2019, e outras normas vigentes.

§ 1º A Ouvidoria-Geral da União disponibilizará ferramenta para diagnóstico bianual das unidades do SisOuv, nos termos do MMOuP, conforme cronograma estabelecido em seu guia de implantação.

§ 2º As dimensões, objetivos, elementos e níveis que compõem o MMOuP, bem como seus guias de implantação, referencial teórico e ferramenta para diagnóstico, serão disponibilizados no sítio eletrônico "gov.br/ouvidorias".

§ 3º O diagnóstico periódico do MMOuP apontará os estágios de maturidade das unidades do SisOuv, devendo ser utilizado como base para a elaboração de plano de ação para o avanço da maturidade de cada unidade.

§ 4º Os resultados do diagnóstico periódico do MMOuP serão considerados para a fins de elaboração de conteúdo programático do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, instituído pela Portaria OGU nº 2.031, de 16 de setembro de 2020.

Seção II

Da avaliação e monitoramento de ouvidorias

Art. 77. A Ouvidoria-Geral da União, no exercício da competência de supervisão técnica, realizará anualmente avaliações, por amostragem, em unidades setoriais do SisOuv, com o objetivo de verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento nas ouvidorias avaliadas.

Parágrafo único. As avaliações conterão, no mínimo, as seguintes etapas:

I - planejamento;

II - interlocuções e solicitações de informações;

III - apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;

IV - reunião de busca conjunta de soluções;

V - publicação de relatório final de avaliação; e

VI - apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Art. 78. No âmbito das ações de monitoramento da atuação de unidades setoriais do SisOuv, a Ouvidoria-Geral da União poderá realizar diligências e solicitar a adoção de providências, sempre que detectar falhas ou oportunidades de melhoria no exercício das atividades de ouvidoria.

CAPÍTULO VII

DAS BOAS PRÁTICAS

Seção I - Das boas práticas em gestão de projetos de ouvidoria

Art. 79. As unidades setoriais do SisOuv pautar-se-ão pela eficiência e efetividade de suas entregas a gestores e à sociedade, buscando, por meio da implementação de projetos, o aprimoramento de suas atividades e de seus resultados.

Parágrafo único. Sempre que possível, as atividades de ouvidoria que representem um esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado exclusivo deverão ser geridas na forma de projetos.

Art. 80. O projeto será formalizado por meio de Termo de Abertura do Projeto, cuja estrutura deverá permitir que tanto os atores operacionais e estratégicos do projeto quanto o usuário destinatário de seu produto possam aferir, no mínimo:

I - diagnóstico do problema a ser resolvido;

II - produtos resultantes do projeto e sua relação com a solução ao problema diagnosticado, incluindo considerações a respeito de soluções alternativas já existentes, quando cabível;

III - público alvo;

IV - cronograma de execução;

V - estimativa de recursos financeiros a serem aportados;

VI - metas e benefícios a serem alcançados; e

VII - unidades envolvidas no projeto e matriz de responsabilidades, indicando o responsável principal pelo projeto.

Parágrafo único. O encerramento do projeto deverá ser formalizado por meio de Termo de Encerramento de Projeto, que discrimine:

I - motivo do encerramento;

II - objetivo do projeto;

III - produtos entregues;

IV - recursos executados;

V - metas e benefícios alcançados; e

VI - lições aprendidas.

Art. 81. Sempre que possível e oportuno, as unidades setoriais do SisOuv buscarão a atuação integrada, com vistas à elaboração de projetos conjuntos e à redução de custos de execução.

Seção II

Das ações de ouvidoria ativa

Art. 82. A metodologia de trabalho das unidades do SisOuv poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social.

Parágrafo único. Constituem ações de ouvidoria ativa, dentre outras:

I - participação em eventos e feiras, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas junto aos usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas;

II - realização de ações nos locais de convívio de grupos sociais e comunidades de usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços com enfoque no público local;

III - realização de ações nos locais de prestação do serviço, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços;

IV - envio de correspondência física ou eletrônica ao usuário de serviço, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços; e

V - disponibilização de enquetes online secundadas por campanhas de engajamento específicas, para avaliação de serviços prestados pelo órgão ou entidade a que estejam vinculadas ou do próprio serviço da unidade do SisOuv.

§ 1º As ações de ouvidoria ativa poderão ser realizadas individualmente ou articuladas com outras ouvidorias do SisOuv.

§ 2º Sempre que cabível, as ações de ouvidoria ativa deverão priorizar a possibilidade de facilitar o acesso de populações vulneráveis ou digitalmente excluídas aos serviços das unidades do SisOuv.

Art. 83. As manifestações recebidas em ação de ouvidoria ativa devem ser inseridas na Plataforma Fala.BR durante a execução da ação ou em até 24 horas a partir da sua conclusão.

CAPÍTULO VIII

DO RECEBIMENTO DO RELATO DE IRREGULARIDADES

Art. 84. Ao relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, será dado o tratamento de denúncia, nos termos dos Decretos nº 9.492, de 2018, e nº 10.153, de 2019.

Parágrafo único. Entendem-se por irregularidade os ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público.

Art. 85. O relato de irregularidades deverá ser dirigido à unidade de ouvidoria do órgão ou entidade a que esteja vinculada, a qual providenciará o seu cadastro, análise, tratamento e distribuição às áreas de apuração competentes.

Parágrafo único. No caso de inexistência de unidade organizacional de ouvidoria, os relatos de irregularidades deverão ser dirigidos à unidade administrativa interna diretamente responsável pelas atividades de ouvidoria, nos termos do inciso II do art. 6º do Decreto nº 9.492, de 2018.

Art. 86. Os relatos de irregularidades recebidos pela unidade correcional do órgão ou entidade deverão ser imediatamente encaminhados à respectiva unidade de ouvidoria competente, sem que seja dada publicidade ao seu conteúdo e a qualquer elemento de identificação do informante.

Parágrafo único. As unidades correcionais orientarão o informante acerca do canal competente para o recebimento de relatos de irregularidades, nos termos do que dispõe o art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019.

Art. 87. O relato de irregularidades deve ser apresentado preferencialmente em meio eletrônico por meio da opção "denúncia" da Plataforma Fala.BR.

Art. 88. Os casos omissos a respeito da matéria de que trata este Capítulo deverão ser submetidos à apreciação conjunta do Ouvidor-Geral da União e do Corregedor-Geral da União.

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 89. As unidades setoriais do SisOuv que tenham inserido informações extraídas da Plataforma Fala.BR nos Planos de Dados Abertos de suas respectivas instituições deverão solicitar retificação à autoridade competente do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para que a referida base de dados seja excluída do Plano de Dados Abertos, em observância ao art. 73 desta Portaria, no prazo de trinta dias, a contar da entrada em vigor desta Portaria.

Art. 90. Compete ao titular da Ouvidoria-Geral da União a edição de normas complementares a esta Portaria, observado o disposto no art. 88.

Art. 91. Ficam revogadas:

I - a Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 1, de 24 de junho de 2014

; II - a Portaria nº 50.253, de 15 de dezembro de 2015;

III - a Portaria nº 50.252, de 15 de dezembro de 2015;

IV - a Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018;

V - a Instrução Normativa nº 15, de 19 de novembro de 2018;

VI - a Instrução Normativa nº 12, de 2 de agosto de 2019; e

VII - a Portaria CGU nº 2.859, de 3 de dezembro de 2020.

Art. 92. Esta Portaria entra em vigor no dia 16 de março de 2021.

WAGNER DE CAMPOS ROSARIO