

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 31/12/2021 | Edição: 247 | Seção: 1 | Página: 643
Órgão: Controladoria-Geral da União/Gabinete do Ministro

PORTARIA Nº 3.126, DE 30 DE DEZEMBRO DE 2021

Altera a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, em razão das alterações promovidas pelo Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e no Decreto nº 10.153, de 3 de novembro de 2019.

O MINISTRO DE ESTADO DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, Substituto, no uso das atribuições que lhe conferem 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, no Decreto nº 10.153, de 3 de novembro de 2019, bem como no art. 10 do Decreto nº 5.480, de 30 de junho de 2005, e no inciso I do art. 6º da Portaria CGU nº 1.973, de 31 de agosto de 2021, conforme consta do processo nº 00190.110720/2021-25, resolve:

Art. 1º A Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, passa a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 7º

I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, e os relatos de irregularidade de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria;

....." (NR)

"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, com requisitos que permitam a acessibilidade, a privacidade e sigilo no registro das manifestações." (NR)

"Art. 11. O disposto nesta Seção aplica-se, no que couber, ao atendimento telefônico, quando disponibilizado pela unidade de ouvidoria." (NR)

"Art. 12.

.....

IV - encaminhamento de manifestações para outro órgão ou entidade, quando couber;

V - análise prévia da manifestação;

.....

§ 5º O encaminhamento de manifestações de que trata o inciso IV do caput deverá ser realizado imediatamente após a triagem, com o propósito de não impactar no prazo para atendimento da manifestação.

§ 6º Não será admitida a prorrogação do prazo de que trata o § 2º para tratamento da demanda na unidade encaminhadora nos casos de encaminhamento de manifestações a que se refere o § 5º.

§ 7º O órgão central monitorará o cumprimento dos prazos previstos neste artigo." (NR)

"Art. 13.

I - as manifestações recebidas em outros meios divulgados pela unidade de ouvidoria serão digitalizadas e inseridas imediatamente na plataforma a que se refere o caput; e

.....

§ 1º Na transcrição de manifestações a que se refere o inciso II do caput, as unidades do SisOuv observarão as seguintes diretrizes:

.....

§ 2º No ato de registro da manifestação com cadastro, 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.

.....

§ 4º A autorização prévia do usuário é necessária para a criação de cadastro ou para a vinculação de manifestação a cadastro já existente.

§ 5º Na ausência da autorização a que se refere o § 4º, a manifestação deverá ser registrada na Plataforma Fala.BR, utilizando-se a funcionalidade específica para registro de manifestação sem autorização para atribuição de cadastro ao cidadão, conforme orientações operacionais constantes do manual da Plataforma Fala.BR." (NR)

"Art. 15. Na análise prévia, 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 prévia 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.

....." (NR)

"Art. 19.

.....

§ 3º O disposto nos parágrafos 1º e 2º não se aplica às empresas estatais que não recebam recursos do Tesouro Nacional para custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral, sem prejuízo de se submeterem às ações mencionadas no Capítulo VI desta Portaria.

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

§ 5º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante." (NR)

"Art. 20.

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 prévia e apuração dos fatos relatados." (NR)

"Art. 21. Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade." (NR)

"Art. 26.

.....

§ 5º As empresas estatais que não recebam recursos do Tesouro Nacional para custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral não estão sujeitas ao disposto neste artigo, sem prejuízo de se submeterem às ações mencionadas no Capítulo VI desta Portaria." (NR)

"CAPÍTULO III

.....

Seção III

.....

Subseção III-A

Das denúncias de retaliação"

Art. 35-A. Compete exclusivamente ao órgão central receber e apurar as denúncias relativas às práticas de retaliação contra denunciante praticadas por agentes públicos dos órgãos e entidades a que se refere o art. 2º do Decreto nº 10.153, de 2019, bem como instaurar e julgar os processos para responsabilização administrativa resultantes de tais apurações.

§ 1º As unidades setoriais do SisOuv que receberem denúncias de que trata o caput as encaminharão imediatamente ao órgão central.

§ 2º Para fins de análise prévia e instrução processual, o órgão central poderá solicitar informações às unidades setoriais do SisOuv a qualquer momento, as quais deverão respondê-lo no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis uma única vez por igual período.

§ 3º O disposto neste artigo não impede a manutenção ou desenvolvimento de políticas internas antirretaliação, que contemplem medidas preventivas e campanhas orientativas a todos os agentes da organização, observados o disposto no Decreto nº 10.153, de 2019." (NR)

"Art. 41.

.....

Parágrafo único. O disposto neste artigo não se aplica às representações formuladas com fundamento nos incisos VI e XII do art. 116 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990." (NR)

"Art. 56. As unidades do SisOuv que possuam serviços divulgados no portal eletrônico "gov.br" deverão promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, ao menos uma vez ao ano." (NR)

"Art. 59. A coleta sistematizada de informações acerca da qualidade de todos os serviços prestados no órgão ou entidade, na forma definida em Guia Metodológico específico pelo órgão central do SisOuv, será realizada com periodicidade mínima quadrienal, por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros pela unidade do SisOuv responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado.

§ 1º 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.

§ 2º As unidades do SisOuv deverão produzir e publicar, a cada quadriênio, o planejamento de realização das consultas para o quadriênio subsequente, o qual deverá ser repactuado no caso de descontinuidade de serviços ou criação de novos serviços prestados pelo órgão ou entidade a que estejam vinculadas.

§ 3º O planejamento quadrienal deverá relacionar os serviços que serão objeto de chamamento a cada ano, considerando um rodízio de ênfase que viabilize a avaliação de todos os serviços da organização ao menos uma vez a cada ciclo de quatro anos." (NR)

"CAPÍTULO III

.....

Seção X

.....

Subseção V

Da avaliação de serviços delegados e dos serviços prestados por empresas estatais que explorem atividade econômica de produção ou comercialização de bens ou de prestação de serviços

Art. 69. As unidades do SisOuv que tenham a competência de avaliar a prestação de serviços públicos delegados a qualquer título, bem como as empresas estatais que explorem atividade econômica de produção ou comercialização de bens ou de prestação de serviços, poderão criar conselhos específicos

na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários para promover a avaliação dos referidos serviços por seus usuários.

....." (NR)

Art. 2º Ficam revogados os artigos 22 e 62 da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor em 3 de janeiro de 2022.

ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.