

PORTARIA Nº 11, DE 22 DE FEVEREIRO DE 2019.

Designa servidor para atuar como administrador local do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (**e-Ouv**) no âmbito da Fundação Casa de Rui Barbosa (FCRB).

A PRESIDENTE DA FUNDAÇÃO CASA DE RUI BARBOSA, no uso das suas atribuições, e nos termos da Lei nº 4.943, de 6 de abril de 1966, do Decreto nº 8.987, de 13 de fevereiro de 2017, que aprovou o Estatuto da FCRB,

Considerando o disposto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública federal, direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui o **Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal**.

Considerando, principalmente, o artigo 16 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que tornou obrigatório o uso do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (**e-Ouv**) pelos órgãos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

Considerando, a Instrução Normativa CGU/OGU nº 18, de 03 de dezembro de 2018, que estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (**e-Ouv**), como plataforma única de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018;

Considerando, a Instrução Normativa CGU/OGU nº 19, de 03 de dezembro de 2018, que estabelece regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal;

Considerando a Portaria CGU nº 50.252, de 15 de dezembro de 2015, que institui, no âmbito da Controladoria-Geral da União, o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (**e-Ouv**) e a Sala de Monitoramento das Ouvidorias; e

Considerando o Plano de Integridade da Fundação Casa de Rui Barbosa – 2018/2019, aprovado por meio da Portaria FCRB nº 127, de 28 de dezembro de 2018, publicados no Boletim Interno do mês de janeiro/2019, edição extra, no dia 24/01/2019, que consta a exigência da elaboração do **fluxo interno para tratamento de denúncias**.



RESOLVE:

Art. 1º Designar o servidor Jansen da Silva Gonzales, assistente em C&T, para atuar como administrador local do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv) no âmbito da Fundação Casa de Rui Barbosa (FCRB).

Art. 2º Designar a servidora Amanda Britto Siqueira Ribeiro, como substituta do administrador local do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv) no âmbito da Fundação Casa de Rui Barbosa (FCRB), nos impedimentos legais do servidor designado no artigo 1º desta portaria.

Art. 3º O servidor designado como administrador local do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (**e-Ouv**), bem como seu substituto, serão subordinados diretamente ao Presidente da FCRB, quando do exercício das atividades do referido sistema.

Art. 4º A FCRB adotará o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal (**e-Ouv**) como plataforma única de recebimento de manifestações de usuários de serviços públicos.

Art. 5º Para os fins desta portaria, consideram-se:

- I. **Usuário** - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
- II. **Agente público** - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- III. **Manifestações** - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços, ainda que de forma indireta;
 - Caracterizam-se, também, como manifestações de usuários de serviços públicos as relacionadas a suposta conduta irregular de agente público, tais como a prática de assédio moral, conflito de interesses, prática antiética e transgressão disciplinar;
- IV. **Reclamação** - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- V. **Denúncia** - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- VI. **Elogio** - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;



- VII. **Sugestão** - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;
- VIII. **Certificação de identidade** - procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público federal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais; e

Art. 6º Ao servidor designado para atuar como administrador local do e-Ouv no âmbito da FCRB, compete as seguintes atribuições:

- I. Receber as manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios), e oferecer respostas aos cidadãos interessados por meio do Sistema;
- II. Manter entendimentos com as diversas áreas da FCRB, levantando as informações necessárias à elaboração de respostas adequadas e tempestivas;
- III. Resguardar o sigilo da identidade dos cidadãos interessados e demais informações sigilosas;
- IV. Criar e administrar o perfil dos servidores cadastrados no e-Ouv, responsabilizando-se por sua atualização; e
- V. Seguir as orientações do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União, quanto aos procedimentos referentes à utilização do e-Ouv;
- VI. Criar e manter atualizada página do e-Ouv, no sítio eletrônico da FCRB, com as informações para os usuários;
- VII. Elaborar e manter atualizados os fluxos internos de tratamento das denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios. Especificamente quanto ao fluxo interno para tratamento de denúncias, deverá ser elaborado até o dia 29/03/2018, sendo ouvido o Núcleo de gestão de Integridade (NGI), conforme Portaria CGU nº 57, de 04 de janeiro de 2019.
- VIII. Enviar relatórios, extraídos do e-Ouv, com relação as manifestações recebidas, tratadas e respondidas ao Presidente, Diretor-Executivo e ao Auditor-Chefe da FCRB.



- IX. Manter atualizada no sítio eletrônico da FCRB a **Carta de Serviços ao Usuário**, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, de acordo com os procedimentos adotados pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Art. 7º O servidor designado para atuar como administrador local do e-Ouv no âmbito da FCRB, **quando do recebimento, da análise e da resposta de manifestações, observará os seguintes procedimentos:**

- I. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste no Decreto nº 9.492/2018, sob pena de responsabilidade;
- II. Os procedimentos de que trata no Decreto nº 9.492/2018 são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos;
- III. São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações no e-Ouv;
- IV. A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros;
- V. As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do e-Ouv, cujo acesso será disponibilizado no sítio eletrônico da FCRB, em local de destaque;
- VI. Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, o administrador local do e-Ouv promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata no e-Ouv;
- VII. Ao receber manifestação sobre matéria alheia à competência da FCRB, encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas.
- VIII. As respostas às manifestações serão em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.
- IX. A elaboração e apresentação de resposta conclusiva às manifestações recebidas deverá ser no **prazo de trinta dias**, contado da data de seu recebimento, **prorrogável por igual período** mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.
- X. Recebida a manifestação, o administrador local do e-Ouv procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.



- XI. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, o administrador local do e-Ouv solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento.
- XIII. Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.
- XIV. A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no item IX deste artigo, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.
- XV. A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no item XI deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.
- XVI. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal poderão solicitar informações às áreas dos órgãos e das entidades da administração pública federal responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.
- XVII. **O elogio recebido** pelo administrador local do e-Ouv será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.
- XVIII. **A reclamação recebida** pelo administrador local do e-Ouv será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.
- XIX. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.
- XX. **A sugestão recebida** pelo administrador local do e-Ouv será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.
- XXI. **A denúncia recebida** pelo administrador local do e-Ouv será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos.
- XXII. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu **encaminhamento** aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no item XV deste artigo.



- XXIII. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal poderão coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.
- XXIV. As informações a que se refere o **caput**, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto e não obrigarão resposta conclusiva.
- XXV. As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública federal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.
- XXVI. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.
- XXVII. A inobservância ao disposto no **caput** sujeitará o **agente** público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

Art. 8º Esta portaria entra em vigor na data de sua assinatura, convalidada quando de sua publicação no Boletim Interno da FCRB.

MARTA RIBEIRO ROCHA E SILVA DE SENNA
Presidente

