

**PORTARIA Nº 28, DE 29 DE MARÇO DE 2019.**

A **PRESIDENTE SUBSTITUTA DA FUNDAÇÃO CASA DE RUI BARBOSA**, no uso de suas atribuições, e nos termos da Lei nº 4.943, de 06 de abril de 1966, do Decreto nº 8.987, de 13 de fevereiro de 2017, que aprovou o Estatuto da FCRB, e tendo em vista o disposto na Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 (e Instruções Normativas correlatas), bem como na Portaria FCRB nº 11, de 22 de fevereiro de 2019

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Aprovar o Plano de Trabalho e-Ouv 2019-2020, anexo a esta Portaria;

**Art. 2º** Aprovar especificamente o fluxo interno para tratamento de denúncias, constante do Plano de Trabalho em anexo, na forma do art. 6º, VII, da Portaria nº 11, de 22 de fevereiro de 2019, em observância ao disposto no Plano de Integridade desta Fundação;

**Art. 3º** Para o tratamento das manifestações no âmbito do e-Ouv, o Plano de Trabalho deverá ser observado em conjunto com o Manual e-Ouv do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União;

**Art. 4º** Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

  
**LUCIA MARIA VELLOSO DE OLIVEIRA**



ANEXO I

MINISTÉRIO DA CIDADANIA  
FUNDAÇÃO CASA DE RUI BARBOSA

# PLANO DE TRABALHO E-OUV 2019-2020

*A FCRB quer lhe ouvir...  
E lhe dar a importância que  
você merece!*

**Lucia Maria Velloso de Oliveira**  
Presidente

**Maria dos Anjos Vieira Labres**  
Auditora-Chefe

**Jansen da Silva Gonzales**  
Administrador Local



## APRESENTAÇÃO

É chegada uma nova fase na Administração Pública Federal, que inaugura uma maior e efetiva participação da sociedade na gestão da coisa pública. Neste Plano de Trabalho, consta a apresentação do Sistema de Ouvidoria da Fundação Casa de Rui Barbosa - FCRB, demonstrando sua estrutura e fluxo de trabalho, visando a um melhor desempenho na intermediação entre a instituição e a sociedade.

O Sistema de Ouvidoria da FCRB (e-Ouv), vinculado diretamente à Presidência da instituição, preserva independência no desempenho de suas atribuições, exercendo um papel mediador entre a comunidade externa e a instituição, buscando garantir o acesso e a promoção da defesa dos interesses dos administrados, na medida do que garante a lei.

É importante salientar que o Sistema de Ouvidoria (e-Ouv) não desempenha o papel do "Fale Conosco", tirando dúvidas ou pedidos de informações rotineiras. Para tais solicitações, temos o canal e-Sic, deferindo ao interessado informações dessa natureza. Respeitando as diretrizes do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União, o seu principal papel é o de receber manifestações dos cidadãos, interpretá-las e buscar soluções para o caso, visando ao aprimoramento da qualidade dos serviços prestados à comunidade.

Para desempenhar tão importante papel, conta com a parceria de todas as Unidades pertencentes à estrutura organizacional da Casa, sempre atuantes para deferir ao cidadão, pagador de impostos, a melhor experiência possível na relação Administração x administrado, visando ao fortalecimento da democracia, basilar num Estado Democrático de Direito.



**SUMÁRIO**

<b>1. A Ouvidoria .....</b>	<b>4</b>
<b>2. O Acesso Pelo Cidadão.....</b>	<b>5</b>
<b>3. O Público-alvo .....</b>	<b>6</b>
<b>4. O Fluxo de Trabalho .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Do Fluxo de Trabalho para Tratamento de Denúncias.....</b>	<b>8</b>
<b>6. Objetivos e Metas .....</b>	<b>10</b>



*[Handwritten signature]*



## A OUVIDORIA

Tem sido observada nos últimos anos uma crescente necessidade de maior participação da sociedade na gestão da coisa pública. Diante de tal constatação, o Governo Federal, por intermédio do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União - CGU, tem intensificado a fiscalização nesse aspecto, visando potencializar seus canais de acesso, deferindo à sociedade uma proximidade cada vez maior com a Administração Pública.

Foi nesse contexto que foi publicada a Lei Federal nº 13.460, de 26 de julho de 2017, que “dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública”. Caminhando nessa trilha, o Governo Federal editou, no âmbito de sua atuação, o 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, instituindo o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal. No seu art. 16 prevê especificamente a obrigatoriedade a utilização do e-Ouv pelos órgãos da administração pública direta, autárquica e fundacional. A Controladoria-Geral da União já previa desde 2015 tal obrigatoriedade para a sua estrutura organizacional (vide Portaria CGU nº 50.252, de 15 de dezembro de 2015), sendo certo que esse seria um norte a ser seguido para os demais órgãos e entidades da Administração Pública, posto que a CGU apresenta-se como instância máxima em matéria de transparência.

Tendo por norte tais elementos, a Fundação Casa de Rui Barbosa implanta em sua estrutura o canal e-Ouv, que funciona como uma plataforma única integrante do Sistema de Ouvidoria da União, considerando a não existência de Ouvidoria no âmbito de sua estrutura. O papel da plataforma e-Ouv da FCRB está descrito em Portaria, com atividades que lhe são próprias, abarcando os aspectos e definições necessários à garantia do acesso do cidadão à Administração.

O presente Plano de Trabalho objetiva justamente o detalhamento do fluxo de trabalho da plataforma, traduzindo-se como verdadeiro passo a passo a ser seguido pelo operador definido em Portaria.



**O ACESSO PELO CIDADÃO**

**Pessoalmente**

- Rua São Clemente, nº 134 – Botafogo  
Coordenação-Geral de Administração

**Pelo sistema e-Ouv**

- E-OUV (Sistemas de Ouvidorias  
Federais)

**Por email**

- Administrador Local – Jansen  
Gonzales

**Por telefone**

- (21) 3289-4619 ou 3289-4621

*Ass*



**O PÚBLICO-ALVO**

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, assim define, em seu art. 2º, a figura do usuário do serviço ofertado pelo e-Ouv:

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

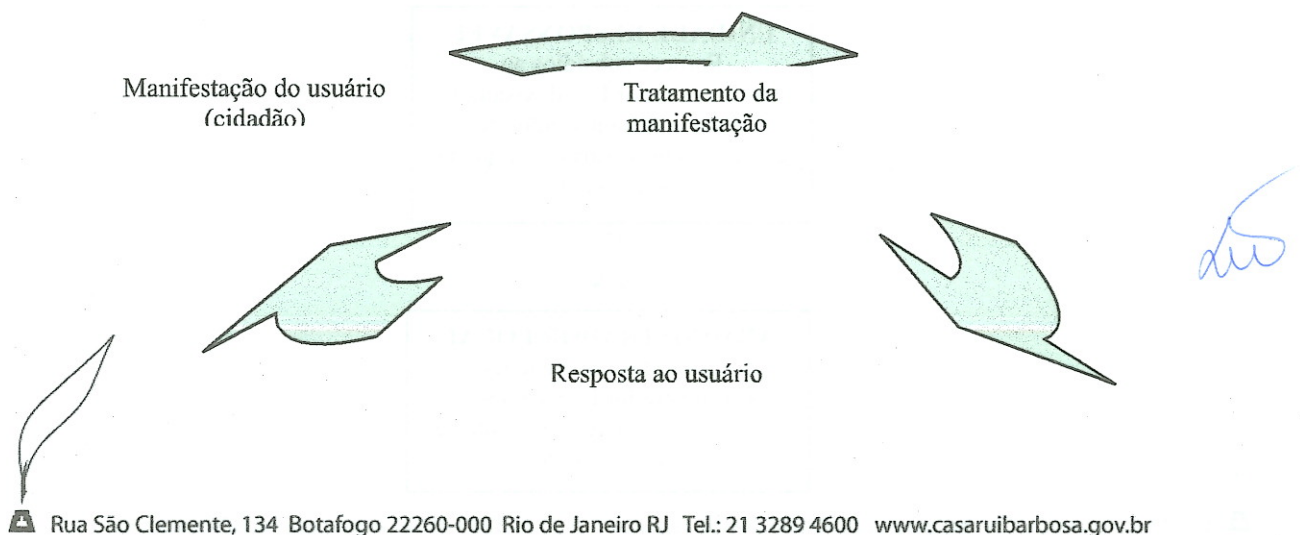
II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - 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.

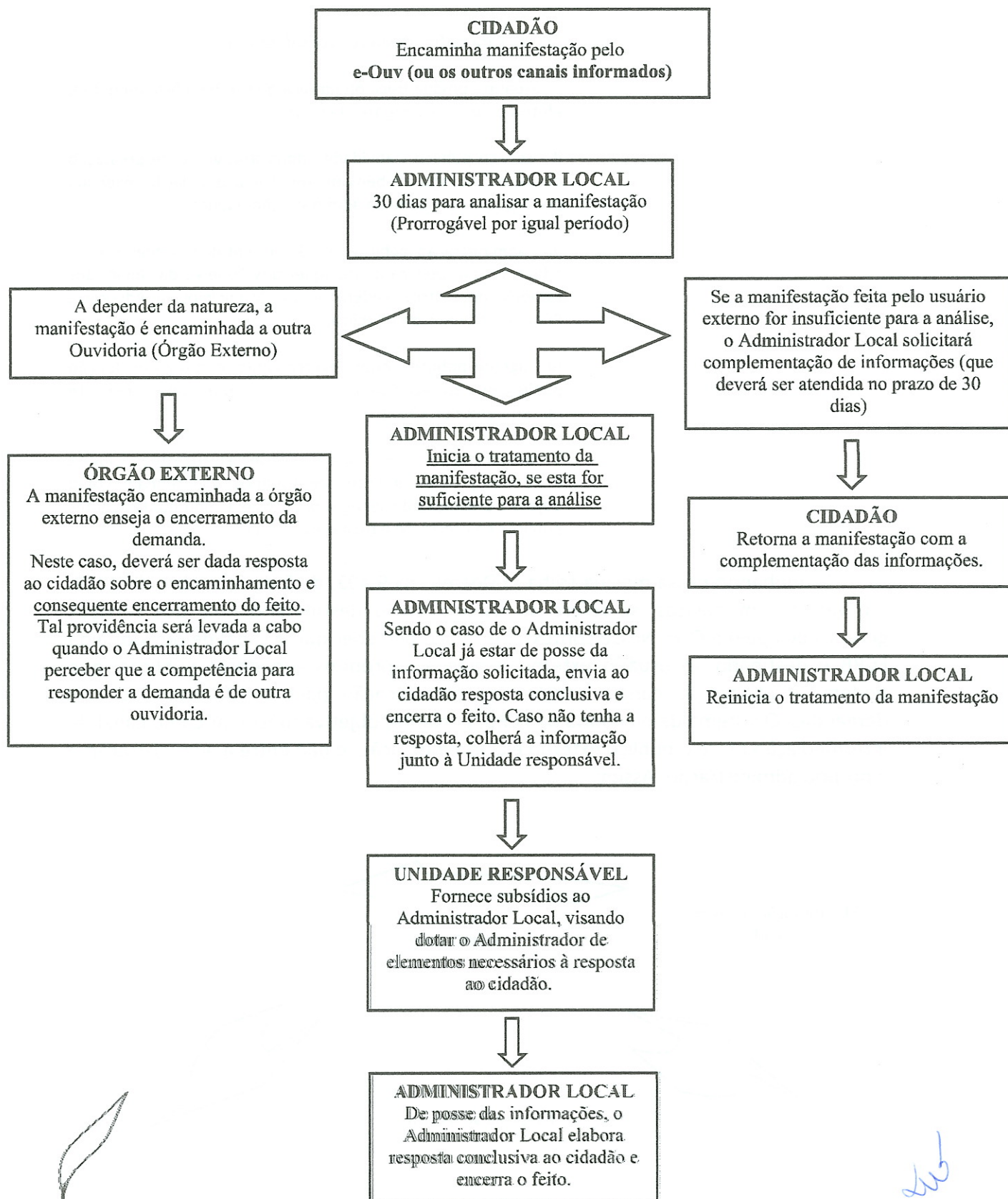
Caminhando nessa mesma trilha, o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, em variados momentos, se refere ao usuário como destinatário final dos serviços gerenciados pelo e-Ouv. Nesse contexto, é cediço perceber que o canal de ouvidoria da FCRB é destinado ao usuário externo, e não aos próprios servidores públicos, que podem se utilizar de canais internos de comunicação para satisfazerem as suas demandas. O sistema de ouvidoria da FCRB, portanto, objetiva funcionar como canal de intermediação entre o público externo e a administração, e não entre a administração e a própria administração. Assim:





**O FLUXO DE TRABALHO**

O Fluxo do procedimento de recebimento e tratamento das manifestações dos usuários do e-Ouv, no âmbito da FCRB, funcionará da seguinte maneira:





**OBS:** Cumpre registrar que as manifestações que apresentarem falta de urbanidade, falta de clareza, insuficiência de dados, duplicidade de manifestação, manifestação imprópria ou inadequada, perda de objeto, ou sendo manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos apenas para conhecimento serão ARQUIVADAS (sem resposta ao cidadão).

**OBS 2:** O passo a passo detalhado do tratamento das variadas formas de manifestação é o constante no Manual próprio do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, sendo este um mero resumo dos passos a serem observados, devendo ser seguido o detalhamento constante no referido Manual.

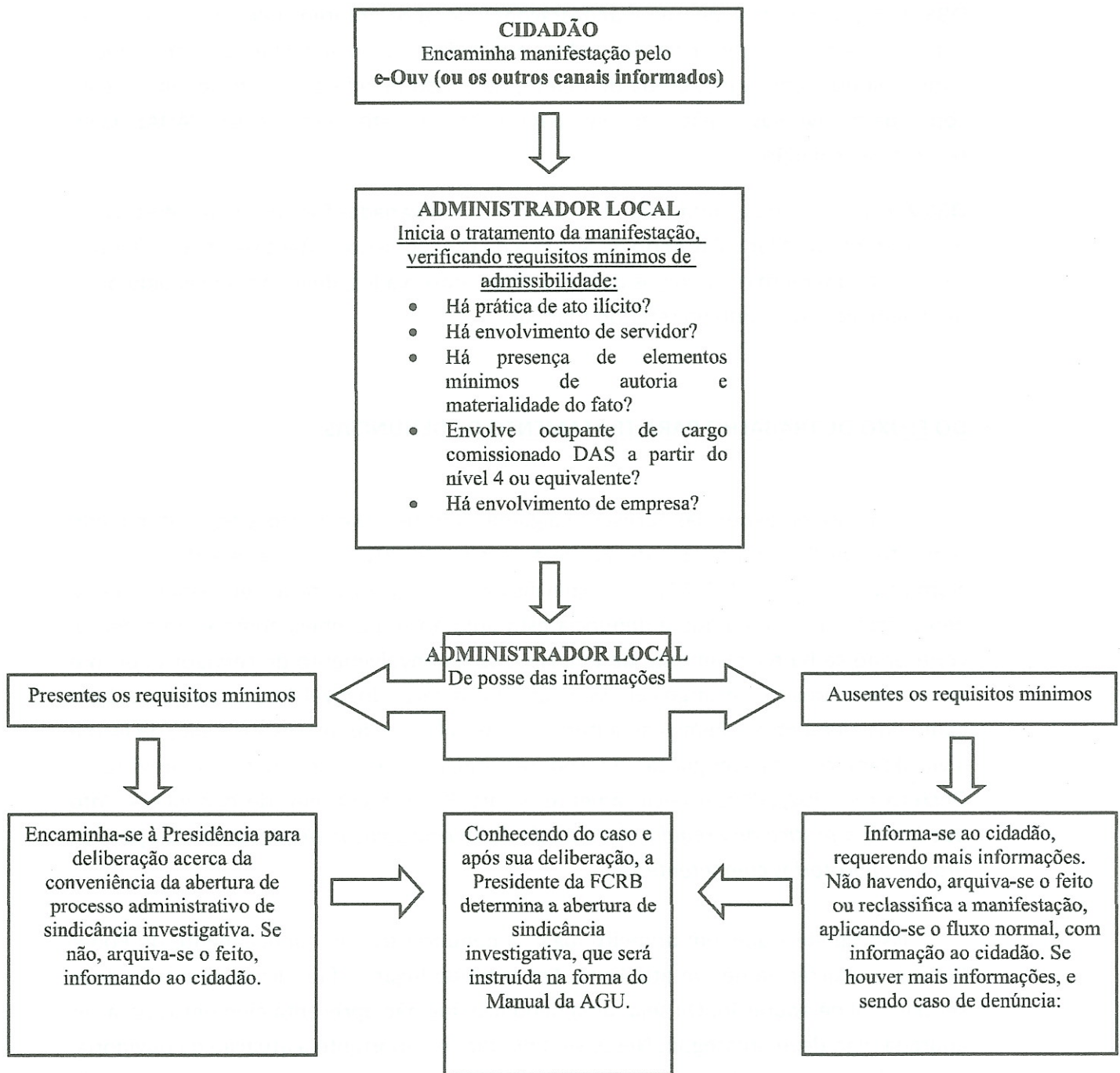
### **DO FLUXO DE TRABALHO PARA TRATAMENTO DE DENÚNCIAS**

A análise de denúncias apresenta algumas funcionalidades específicas, atendendo requisitos da Portaria nº 11, de 22 de fevereiro de 2019 (e na forma da Instrução Normativa OGU nº 01/2014). Tal especificidade se justifica pela necessidade de se demonstrar no sistema que a denúncia está apta ao seu conhecimento e tratamento, verificando se há envolvimento de empresa, se há envolvimento de servidor público e se envolve ocupante de cargo comissionado DAS a partir do nível 4 ou equivalente, bem como dos elementos mínimos de autoria e materialidade do fato denunciado, de forma a viabilizar a correta averiguação e responsabilização do acusado. Conforme previsto no Decreto nº 9.492/2018, especificamente no art. 3º, II, o conceito de denúncia é *“ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes”*.

Isso significa que, em primeiro lugar, a denúncia traz ao conhecimento do Poder Público a ocorrência de um ato ilícito. Em segundo lugar, o fato ilícito apontado deve ser passível de apuração. Ou seja, uma denúncia que não apresenta elementos para ser apurada, não deve prosseguir. Nesse sentido, faz-se importante a atuação da ouvidoria, com o objetivo de analisar a existência ou não de elementos mínimos de materialidade e/ou autoria que possam ensejar uma apuração. Esta análise também tem como objetivo a observação do princípio da economicidade, priorizando assim os recursos públicos somente para a apuração de denúncias pertinentes. Diante disso, abaixo demonstra-se o fluxo específico e detalhado do tratamento das denúncias no âmbito da FCRB:



*Handwritten signature in blue ink.*





**OBJETIVOS E METAS**

Considerando a implantação do e-Ouv nesta entidade, este primeiro Plano de Trabalho terá como finalidade a mensuração da carga de trabalho, para fins de produção de relatórios e adequação da força de trabalho. Assim, iniciaremos o primeiro trabalho com metas sucintas e que reflitam o tamanho da instituição, levando em consideração o cenário ainda desconhecido de demandas do público externo.

OBJETIVOS	METAS	PRAZO
Receber e tratar as demandas recebidas da comunidade interna e externa	I. Atendimento ao manifestante com cortesia e respeito, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, e com objetividade; II. Melhoria no sistema de recebimento e acompanhamento de demandas; III. Realização do trabalho da Ouvidoria com o apoio das Unidades da FCRB.	AÇÃO CONTÍNUA
Capacitar os servidores da Ouvidoria	I. Incentivo à participação nos cursos, oficinas e eventos criados pela Ouvidoria-Geral da União), bem como em cursos oferecidos que sejam pertinentes ao trabalho, agregando conhecimento de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria.	AÇÃO CONTÍNUA
Mensurar o trabalho da Ouvidoria	I. Disponibilização de relatórios das atividades e rotinas da ouvidoria;	DEZEMBRO DE 2019





The first part of the document is a letter from the President of the United States to the Congress, dated January 1, 1861. The letter is addressed to the Senate and the House of Representatives, and is signed by James Buchanan. The letter discusses the state of the Union at the time, and the President's views on the issue of slavery. The letter is a historical document, and is of great importance to the study of American history.

The second part of the document is a letter from the President of the United States to the Congress, dated January 1, 1861. The letter is addressed to the Senate and the House of Representatives, and is signed by James Buchanan. The letter discusses the state of the Union at the time, and the President's views on the issue of slavery. The letter is a historical document, and is of great importance to the study of American history.

The third part of the document is a letter from the President of the United States to the Congress, dated January 1, 1861. The letter is addressed to the Senate and the House of Representatives, and is signed by James Buchanan. The letter discusses the state of the Union at the time, and the President's views on the issue of slavery. The letter is a historical document, and is of great importance to the study of American history.

The fourth part of the document is a letter from the President of the United States to the Congress, dated January 1, 1861. The letter is addressed to the Senate and the House of Representatives, and is signed by James Buchanan. The letter discusses the state of the Union at the time, and the President's views on the issue of slavery. The letter is a historical document, and is of great importance to the study of American history.