



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÕES
OBSERVATÓRIO NACIONAL

PORTARIA ON/MCTI Nº 87, DE 24 DE MAIO DE 2021

Institui a Ouvidoria do Observatório Nacional e estabelece as suas atribuições.

O DIRETOR DO OBSERVATÓRIO NACIONAL, no uso das atribuições que lhe foram conferidas por meio da Portaria MCT nº 407, de 29 de junho de 2006, publicada no D.O.U. de 30 de junho de 2006, e de acordo com a Portaria MCTIC nº 1.511, de 16 de março de 2018, publicada no D.O.U. de 19 de março de 2018, e com o estabelecido no Regimento Interno aprovado pela Portaria MCTI nº 3.462 de 10 de setembro de 2020, publicada no D.O.U. de 11 de setembro de 2020, resolve:

Art. 1º Esta Portaria institui a Ouvidoria do Observatório Nacional - ON, órgão de controle interno, para a promoção da qualidade das atividades institucionais e fomento à participação na instituição dos cidadãos, organismos da sociedade civil e outras entidades públicas e privadas, visando a melhoria de processos, produtos e serviços e a prevenção e correção de erros, omissões, desvios ou abusos.

Art. 2º A Ouvidoria tem a finalidade de contribuir para garantir a transparência, a eficácia, a economicidade, a efetividade, o compromisso público e a ética nas atividades desempenhadas pelos órgãos, servidores e colaboradores do ON, bem como para assegurar a interlocução com a sociedade.

§ 1º Na execução de suas atribuições, a Ouvidoria orientar-se-á pelos princípios da eficiência, imparcialidade, celeridade, transversalidade, publicidade e cidadania participativa.

§ 2º No encaminhamento e na resolução das demandas que lhe forem dirigidas, a Ouvidoria deverá utilizar linguagem didática e acessível no contato com os usuários.

Art. 3º O Diretor do ON nomeará o Ouvidor e seu substituto para mandato de 1 (um) ano, permitidas reconduções.

Parágrafo único. Os responsáveis pela Ouvidoria serão servidores públicos efetivos, lotados no ON.

Art. 4º As requisições da Ouvidoria do ON serão feitas fixando-se prazo razoável de até 20 (vinte) dias úteis para atendimento, prorrogável mediante solicitação justificada.

Art. 5º A Ouvidoria disponibilizará os meios necessários ao recebimento de representações, reclamações, denúncias, críticas, elogios, sugestões e providências, tais como atendimento presencial, canais digitais e postais de comunicação.

Parágrafo único. Poderá ser determinada, se necessário, e nos termos da Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 01, de 24 de junho de 2014, a preservação do sigilo do teor de representação, reclamação, denúncia, crítica, bem como da identidade da pessoa que o formular.

Art. 6º A Ouvidoria atuará em perspectiva multidisciplinar.

Art. 7º Toda a comunidade do ON deverá colaborar com o funcionamento da Ouvidoria, facilitando sempre que necessário, seu acesso a serviços e informações de qualquer natureza.

Parágrafo único. O servidor do ON designado como autoridade responsável por monitorar a implementação e o cumprimento da Lei de Acesso à Informação, prevista no art. 40 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, trabalhará em colaboração com a Ouvidoria.

Art. 8º Fica revogada a Portaria nº 36/2019/SEI-ON, de 18 de junho de 2019, publicada no Boletim de Comunicação Interna do ON nº 5 Suplementar, de 19 de junho de 2019.

Art. 9º Esta Portaria entra em vigor em 1º de junho de 2021.

JOÃO CARLOS COSTA DOS ANJOS



Documento assinado eletronicamente por João Carlos Costa dos Anjos, Diretor do Observatório Nacional, em 24/05/2021, às 13:34 (horário oficial de Brasília), com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.mctic.gov.br/verifica.html>, informando o código verificador 7459531 e o código CRC 4BB930EB.
