



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES

OBSERVATÓRIO NACIONAL PORTARIA Nº 36/2019/SEI-ON de 18/06/2019

O Diretor Substituto do Observatório Nacional – ON, no uso das atribuições que lhe foram conferidas por meio de Portaria MCT nº 407, de 29/06/2006, publicada no D.O.U. de 30/06/2006, e de acordo com a Portaria MCTIC nº 3.955, de 29/09/2016, publicada no D.O.U. de 30/09/2016, e com o estabelecido no Regimento Interno aprovado pela Portaria MCTIC nº 5.161, de 14/11/2016, publicada no D.O.U. de 16/11/2016, resolve:

Art. 1º - Criar a Ouvidoria do ON, órgão de controle interno, para a promoção da qualidade das atividades institucionais, e de fomento à participação dos cidadãos, de organismos da sociedade civil e de outras entidades públicas e privadas na instituição, visando à melhoria de processos, produtos e serviços, 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 um ano, permitidas reconduções.

Parágrafo único. A Ouvidoria será dirigida por servidor da carreira.

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 de 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 quaisquer natureza.

Art. 8º - Esta Portaria entra em vigor nesta data e será publicada no Boletim de Comunicação Interna do ON.

Fernando Virgilio Roig
Diretor Substituto



Documento assinado eletronicamente por **Fernando Roig, Diretor do Observatório Nacional, Substituto**, em 18/06/2019, às 14:27 (horário oficial de Brasília), com fundamento no art. 6º, § 1º, 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 **4313691** e o código CRC **F5335097**.