

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 19/08/2019 | Edição: 159 | Seção: 1 | Página: 69
Órgão: Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União

PORTARIA Nº 2.718, DE 16 DE AGOSTO DE 2019

Estabelece a sistemática de quantificação e registro de benefícios das atividades executadas pela Ouvidoria-Geral da União.

O OUIVADOR-GERAL DA UNIÃO, no exercício das competências que lhe conferem o inciso I do art. 12 do Decreto nº 9.681, de 3 de janeiro de 2019, o art. 118 da Portaria CGU nº 677, de 10 de março de 2017, e em observância ao disposto no art. 4º da Portaria CGU nº 1.276, de 05 de junho de 2017, resolve:

Art. 1º Estabelecer a sistemática de quantificação e registro dos benefícios decorrentes das atividades de ouvidoria executadas pela Ouvidoria-Geral da União, no âmbito da Controladoria-Geral da União - CGU.

Art. 2º Para fins do disposto nesta portaria, considera-se:

I - atividades de ouvidoria: todas as ações conduzidas pela Ouvidoria-Geral da União, incluindo o exercício das atribuições de órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, o acompanhamento da prestação de serviços públicos, a promoção da defesa de usuários e da participação destes na administração pública, a análise de manifestações ou informações de ouvidoria, a mediação e a conciliação entre o cidadão e os órgãos ou entidades da administração pública e a atuação como instância recursal de acordo com a competência prevista no âmbito do art. 16 da Lei nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação);

II - benefícios: impactos positivos observados na gestão pública a partir da implementação de providências, por parte dos gestores públicos e das áreas de apuração, decorrentes de orientações, recomendações ou determinações da Ouvidoria-Geral da União, isoladamente ou em conjunto com outras unidades da CGU;

III - benefício financeiro: benefício que possa ser representado monetariamente e demonstrado por documentos comprobatórios, preferencialmente fornecidos pelo gestor, inclusive decorrentes de recuperação de prejuízos;

IV - benefício não-financeiro: benefício que, embora não seja passível de representação monetária, demonstre um impacto positivo na gestão de forma estruturante, tais como melhoria gerencial, simplificação e desburocratização administrativa, aprimoramento de normativos e processos, incremento da credibilidade institucional, devendo, sempre que possível, ser quantificado em alguma unidade que não a monetária;

V - manifestações de ouvidoria: 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.

VI - informações de ouvidoria: informações coletadas 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.

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

VIII - unidade de apuração: unidade administrativa com atribuições para averiguação de ato ou conduta com indício de irregularidade ou ilegalidade, definidas em regulamento próprio dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal, a exemplo de áreas de auditoria e correição.

I - decorrer das atividades de ouvidoria;

II - resultar de providência adotada diretamente pelas unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal ou por unidades externas, tais como gestor ou área de apuração, no exercício atual ou dentro do biênio anterior ao exercício do registro do benefício; e

III - ter valores preferencialmente informados pela unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal ou por unidades externas.

§ 1º Quando os valores dos benefícios financeiros não forem obtidos na forma do inciso III do caput deste artigo, a memória de cálculo deverá demonstrar a origem do valor a ser registrado.

§ 2º Na apuração do valor do benefício financeiro, deve ser descontado o custo de implementação das medidas decorrentes da atuação da ouvidoria, que deverá ser explicitado em memória de cálculo nos documentos comprobatórios.

§ 3º Nos casos em que o custo referido no § 2º deste artigo não for relevante ou não puder ser calculado, poderá ser considerado nulo para efeito de cálculo.

§ 4º Caso o benefício financeiro tenha efeito continuado, o período de contabilização deve ser limitado a sessenta (60) meses, contados do exercício em que a providência foi adotada pelo gestor.

Art. 4º Os benefícios financeiros serão registrados nas seguintes classes:

I - gastos indevidos evitados: situações identificadas nas quais os valores pagos periodicamente são considerados indevidos devem ser registradas como benefícios financeiros quando houver a suspensão do pagamento ou a adequação do valor;

II - redução de custos administrativos: valores economizados pelos órgãos e entidades federais em decorrência da redução ou da desistência de contratações frente à disponibilização de soluções processuais ou informatizadas por parte da OGU às unidades de ouvidoria;

III - valores recuperados: valores pagos indevidamente em que ocorrer a efetiva devolução do recurso aos cofres públicos ou quando for realizado o desconto na parcela posterior de pagamento pela Administração; e

IV - incremento da eficiência, eficácia ou efetividade de serviços ou políticas públicas.

Art. 5º Os benefícios não-financeiros devem, cumulativamente:

I - decorrer das atividades de ouvidoria; e

II - resultar de providência adotada diretamente pelas unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal ou por unidades externas, tais como gestor ou área de apuração, no exercício atual ou dentro do biênio anterior ao exercício do registro do benefício.

Art. 6º Os benefícios não-financeiros serão registrados nas seguintes classes:

I - medida de aperfeiçoamento da prestação de serviços públicos;

II - medida de aperfeiçoamento da transparência;

III - medida de aperfeiçoamento do controle e da participação social;

IV - medida de promoção de sustentabilidade ambiental;

V - medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles internos;

VI - outra medida estruturante de aperfeiçoamento dos programas ou processos;

VII - condenação criminal;

VIII - declaração de inidoneidade;

IX - demissão, cassação ou destituição; e

X - outras decisões civis e medidas administrativas ou correccionais.

Art. 7º Para consolidação dos registros de benefícios não financeiros, deverá ser indicado no ato da contabilização o enquadramento em um dos seguintes níveis, quanto à repercussão do impacto identificado:

I - interministerial - benefício decorrente das providências adotadas pelo gestor que tenham ultrapassado, de alguma forma, o âmbito do próprio Ministério ou Unidade de Administração Indireta, Autárquica e Fundacional, tendo sido tratadas ou tendo impacto no âmbito da Casa Civil, de Comitês ou Comissões Interministeriais, ou de outros Ministérios e Unidades de Administração Indireta, Autárquica e Fundacional;

II - órgão superior - benefício decorrente das providências adotadas pelo gestor que tenham sido tratadas pela Alta Gestão do Ministério ou Unidade de Administração Indireta, Autárquica e Fundacional ou com impacto em mais de uma unidade jurisdicionada ou área de negócio. Delimita-se no Ministério ou Unidade de Administração Indireta, Autárquica e Fundacional o assunto tratado pela Alta Administração como sendo aquele discutido no âmbito de colegiado de Diretoria ou Conselho de Administração, ou equivalentes; ou

III - unidade jurisdicionada - benefício decorrente das providências adotadas pelo gestor relativas às atividades internas ou operacionais da unidade examinada, sem transcender para a Alta Administração do Órgão Superior.

Art. 8º Os benefícios financeiros e não-financeiros, após registrados em sistema corporativo, serão submetidos pelos Superintendentes das Controladorias Regionais da União nos Estados, pelos Coordenadores-Gerais ou pelo Chefe de Gabinete da Ouvidoria-Geral da União para validação e contabilização.

§ 1º No caso dos benefícios financeiros, a validação será de competência:

I - do Ouvidor-Geral da União Adjunto, até R\$ 3.000.000,00 (três milhões de Reais); e

II - do Colegiado de Dirigentes da Ouvidoria-Geral da União, composto pelos ocupantes de cargos nível FCPE 4 e superior da unidade, acima de R\$ 3.000.000,00 (três milhões de Reais).

§2º No caso dos benefícios não-financeiros, a validação será de competência do Ouvidor-Geral da União Adjunto.

§3º Os documentos comprobatórios serão inseridos no sistema referido no caput, incluindo a memória de cálculo para o benefício financeiro ou não-financeiro, quando quantificado em alguma unidade não monetária.

Art. 9º Poderão ser quantificados os benefícios financeiros e não-financeiros resultantes da atuação da Ouvidoria-Geral da União junto a órgãos e entidades de outros Poderes da União e de outros Entes da Federação, no âmbito da Rede Nacional de Ouvidorias, devendo ser mantido registro segregado daqueles decorrentes da atuação junto à Administração Pública Federal.

Parágrafo único. A contabilização de benefícios no âmbito da Rede Nacional de Ouvidorias observará a mesma alçada decisória prevista no art. 8º desta Portaria.

Art. 10. Nos casos em que os benefícios forem decorrentes da atuação de ações da Ouvidoria-Geral da União e de outras áreas finalísticas da CGU, deverá constar no registro a identificação dessas unidades, para fins de contabilização simultânea.

Art. 11. Não serão objeto de registro pela Ouvidoria-Geral da União os benefícios já contabilizados por outras unidades finalísticas da CGU em exercícios anteriores.

Art. 12. Sem prejuízo do disposto no art. 8º, compete às Coordenações-Gerais e ao Gabinete da Ouvidoria-Geral da União:

I - acompanhar junto aos gestores federais os impactos dos trabalhos já realizados pelas áreas técnicas;

II - disseminar as melhores práticas de quantificação dos benefícios das ações em suas áreas de atuação;

III - estudar e propor metodologias para quantificação de benefícios para os quais atualmente a quantificação monetária não seja possível; e

Art. 13. Compete ao Gabinete da Ouvidoria-Geral da União o monitoramento do cumprimento da sistemática definida nesta Portaria.

Art. 14. O Manual de Contabilização de Benefícios da Secretaria Federal de Controle Interno (SFC), aprovado pela Portaria SFC nº 1.410, de 28 de junho de 2017, ou por outros normativos que a substituam, poderá ser utilizado, no que couber, para orientar os procedimentos operacionais de contabilização de benefícios decorrentes das atividades de ouvidoria.

Art. 15. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

VALMIR GOMES DIAS

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.
