PORTARIA Nº 21, DE 28 DE JUNHO DE 2017

Dispõe sobre a implantação da unidade de Ouvidoria no âmbito dos órgãos e entidades vinculados à Presidência da República e da Vice-Presidência.

O SECRETÁRIO DE CONTROLE INTERNO da Secretaria-Geral da Presidência da República, no uso de suas atribuições, considerando o disposto no art. 37, parágrafo 3º, inciso I, e no art. 70 da Constituição Federal, que estabelece a necessidade de manutenção, pela administração direta e indireta, de formas de participação popular no acompanhamento da prestação de serviço público, e no art. 44, incisos XI e XVII, do Decreto nº 9.038, de 26 de abril de 2017, **RESOLVE**:

Art. 1º Estabelecer procedimentos para a implementação da unidade de Ouvidoria, responsável por promover a comunicação direta entre o cidadão e os órgãos e entidades integrantes da Presidência da República e a Vice-Presidência.

Art. 2º A Ouvidoria tem como finalidade exercer papel mediador nas relações envolvendo os cidadãos e os órgãos e entidades da Presidência da República e a Vice-Presidência, agindo com presteza, compromisso e imparcialidade no processamento das manifestações recebidas, de forma a contribuir para o exercício da cidadania e aprimoramento das políticas e serviços públicos prestados à sociedade.

Parágrafo único. Para fins desta portaria, conforme definições contidas na Instrução Normativa nº 1, da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 5 de novembro de 2014, considera-se como tipos de manifestação:

I – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

II – elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

III – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

IV – reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

V – denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Art. 3º Compete à Ouvidoria da Presidência da República:

I – receber, examinar, dar tratamento e responder às manifestações, referentes a serviço público prestado por órgãos e entidades vinculados à Presidência da República e pela Vice-Presidência;

II – solicitar informações aos órgãos e entidades vinculados à Presidência da República e à Vice-Presidência para subsidiar as respostas ao cidadão;

III – propor medidas considerando as manifestações recebidas e encaminhá-las às unidades competentes para exame técnico das questões e aprimoramento da prestação de serviço público, quando for o caso;

IV – organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e elaborar pesquisas para monitoramento do nível de satisfação do cidadão, dando publicidade dos resultados obtidos;

V – contribuir para a disseminação de formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização de atos e serviços públicos vinculados aos órgãos e entidades da Presidência da República e à Vice-Presidência;

VI – estabelecer canais de comunicação para facilitar o trâmite das manifestações apresentadas pelo cidadão, mantendo diálogo com os representantes de órgãos e entidades na tratativa dos assuntos relativos à atividade de ouvidoria; e

VII – orientar o cidadão para a participação e controle social das atividades dos órgãos e entidades vinculados à Presidência da República.

Art 4º As manifestações encaminhadas às ouvidorias dos órgãos e entidades vinculados à Presidência da República deverão ser por aquelas analisadas, exceto quando não houver unidade de ouvidoria constituída no respectivo órgão ou entidade, que nesse caso serão tratadas pela Ouvidoria da Presidência da República.

Parágrafo único. Caberá à Ouvidoria da Presidência da República a consolidação de informações prestadas pelas unidades e o encaminhamento de resposta ao cidadão, nos casos em que as manifestações se refiram a mais de um órgão ou entidade vinculado à Presidência da República e à Vice-Presidência.

Art. 5º As manifestações recebidas pela Ouvidoria da Presidência da República, desde que atendam aos requisitos previstos na Instrução Normativa nº 1, da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 5 de novembro de 2014, serão respondidas no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias.

Parágrafo único. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput, a Ouvidoria da Presidência da República deverá oferecer, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

Art. 6º A denúncia será encerrada quando:

I – estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;

II – não contiver elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou

III – o autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; não proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; agir de modo temerário; ou não prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Parágrafo único. Cada ouvidoria constituída nos órgãos e entidades vinculados à Presidência da República deverá informar à Ouvidoria de que trata esta norma a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores – DAS a partir do nível 4 ou equivalente.

Art. 7º Os órgãos e entidades vinculados à Presidência da República e a Vice-Presidência deverão prestar as informações necessárias à Ouvidoria para subsidiar resposta a ser fornecida ao cidadão.

Art. 8º Qualquer pessoa física ou jurídica poderá apresentar manifestação à Ouvidoria, assim como os servidores e empregados lotados na Presidência da República e Vice-Presidência.

§ 1º As manifestações serão recebidas por meios de comunicação escrita ou oral, sendo que esta poderá ser de forma presencial e deverá ser reduzida a termo, conforme o previsto no § 1º do artigo 22 da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

§ 2º Será mantido sistema informatizado que permita o recebimento e tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Presidência da República, sendo, preferencialmente, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv - https://sistema.ouvidorias.gov.br) ou o que vier a substituí-lo.

Art. 9º Os fluxos de trabalho e procedimentos internos da Ouvidoria da Presidência da República serão definidos em regulamento a ser posteriormente editado.

Art. 10 A Ouvidoria da Presidência da República não apreciará questões que estejam ou foram submetidas ao âmbito judicial.

Parágrafo único. Os processos formalizados perante a Ouvidoria da Presidência da República não interrompem os prazos de interposição de recursos judiciais ou administrativos.

Art. 11 Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

EDSON LEONARDO DALESCIO SÁ TELES

PUBLICADA NO DOU DE 29 DE JUNHO DE 2017, SEÇÃO 1