

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 08/04/2019 | Edição: 67 | Seção: 1 | Página: 57

Órgão: Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 5 DE ABRIL DE 2019

Define modalidades de adesão e organização da Rede Nacional de Ouvidorias de que trata o art. 24-A do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e dispõe sobre o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias.

O OUVIDOR-GERAL DA UNIÃO DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, no exercício das competências que lhe conferem os incisos I, XI e XII do art 12 do Decreto nº 9.681, de 3 de janeiro de 2019, os incisos I e III do art. 118 c/c o inciso II do art. 68 da Portaria CGU nº 677, de 10 de março de 2017, e em observância ao disposto nos arts. 24-A e 24-B do Decreto 9.492, de 5 de setembro de 2018,

Considerando a relevância do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias (PROFORT), instituído pela Portaria CGU nº 50.253, de 15 de dezembro de 2015, como mecanismo de fomento à criação, ao desenvolvimento, e integração nacional das unidades de ouvidoria de todos os Poderes da União, Estados e Municípios,

Considerando a necessidade de adequações normativas em decorrência da instituição da Rede Nacional de Ouvidorias por meio do Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019, que alterou o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, ampliando a abrangência da Rede de Ouvidorias criada no âmbito do PROFORT, nos termos do art. 5º da Portaria CGU nº 50.253, de 15 de dezembro de 2015, resolve:

CAPÍTULO I

DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS

Art. 1º A Rede Nacional de Ouvidorias é o foro nacional das ouvidorias públicas, com a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas unidades de ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, sendo instrumento de intercâmbio de informações e procedimentos para a defesa do usuário de serviços públicos, disseminação de conhecimentos e boas práticas relacionadas às ações de ouvidoria e melhoria da gestão por meio do fomento à participação e ao controle social.

Art. 2º Compete à Rede Nacional de Ouvidorias:

I - elaborar e aprovar o seu Regimento Interno;

II - aprovar resoluções para a padronização de procedimentos e entendimentos dentro de suas competências;

III - criar grupos de trabalho e gerir projetos no âmbito de suas competências;

IV - promover a integração das unidades de Ouvidoria; e

V - realizar anualmente o Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias.

Art. 3º A adesão à Rede Nacional de Ouvidorias é voluntária, e garantirá ao órgão ou ente aderente os benefícios previstos no Programa de Fortalecimento das Ouvidorias.

§1º A adesão a que se refere o caput se fará mediante assinatura de Termo de Adesão, conforme modelo constante do Anexo Único a esta Instrução Normativa.

§2º O Termo de Adesão deverá ser preenchido com os dados do órgão ou entidade aderente e firmado pela autoridade máxima ou pelo seu respectivo ouvidor, no âmbito de suas competências.

§3º O Termo de Adesão deverá ser enviado à Ouvidoria-Geral da União (OGU), no caso dos órgãos ou entidades situados no Distrito Federal, ou ao Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção da Controladoria-Regional da União no Estado no qual esteja sediado o órgão ou entidade



aderente.

§4º A adesão dos membros colaboradores se fará mediante aprovação da Assembleia Geral, nos termos desta Instrução Normativa e do Regimento Interno da Rede Nacional de Ouvidorias.

Art. 4º A Rede Nacional de Ouvidorias é composta pelos seguintes membros:

I - membros plenos, nestes compreendidos os órgãos e entidades dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos municípios, com direito a voto em Assembleia, por meio de seus representantes; e

II - membros colaboradores, nestes compreendidos conselhos profissionais, entidades do serviço social autônomo e organizações da sociedade civil, sem direito a voto em Assembleia, por meio de seus representantes.

Parágrafo único. Cada membro pleno terá direito a um voto em Assembleia.

Art. 5º São órgãos da Rede Nacional de Ouvidorias:

I - Assembleia Geral, composta por todos os membros da Rede;

II - Conselho Diretivo, composto por seis membros plenos eleitos em Assembleia a cada biênio, permitida uma única recondução, e pelo Coordenador-Geral da Rede Nacional de Ouvidorias;

III - Coordenador-Geral da Rede Nacional de Ouvidorias, a cargo do titular da Ouvidoria-Geral da União; e

IV - Secretaria Executiva, a cargo da Ouvidoria-Geral da União, nos termos do Regimento Interno da Controladoria-Geral da União.

Art. 6º À Assembleia Geral compete:

I - aprovar as resoluções e o Regimento Interno, por maioria de dois terços dos membros plenos presentes;

II - aprovar, por maioria simples, a adesão de membros colaboradores submetida à Assembleia Geral pelo Conselho Diretivo;

III - eleger, por maioria simples, os membros do Conselho Diretivo;

IV - aprovar, por maioria simples, o planejamento bianual das ações da Rede apresentado pelo Conselho Diretivo; e

V - solicitar ao Conselho Diretivo, por maioria simples, a convocação de assembleia extraordinária da Rede.

Parágrafo único. A Assembleia Geral se constituirá ordinariamente a cada semestre, podendo ser convocada extraordinariamente a qualquer tempo, nos termos definidos no inciso V do caput e no Regimento Interno.

Art. 7º Ao Conselho Diretivo compete:

I - zelar pelo cumprimento dos acordos firmados em Assembleia, apoiar e monitorar a sua execução;

II - realizar o Planejamento Estratégico da Rede, com o apoio da Secretaria Executiva;

III - receber e propor à Assembleia os pedidos de adesão de membros colaboradores;

IV - aprovar as pautas das Assembleias, com o apoio da Secretaria Executiva;

V - aprovar a criação de Grupos de Trabalho, executar e monitorar os projetos estratégicos;

VI - produzir os informes bimestrais da Rede Nacional de Ouvidorias; e

VII - deliberar sobre a convocação de reuniões extraordinárias da Assembleia Geral.

§1º O Conselho Diretivo se reunirá ordinariamente a cada quatro meses, podendo ser convocado extraordinariamente a qualquer tempo, nos termos definidos no Regimento Interno.

§2º O Coordenador Geral da Rede Nacional de Ouvidorias poderá designar membro do Conselho Diretivo para coordenar projetos específicos a serem desenvolvidos no âmbito da Rede Nacional de Ouvidorias.



Art. 8º À Secretaria Executiva da Rede Nacional de Ouvidorias compete:

- I - organizar as Assembleias e as reuniões do Conselho Diretivo;
- II - receber e organizar os pedidos de adesão de membros plenos e colaboradores;
- III - executar, com o apoio dos demais membros, as ações necessárias para o cumprimento dos objetivos da Rede;
- IV - zelar pelos processos de governança e de votação nos órgãos da Rede;
- V - consolidar, elaborar e divulgar resoluções e demais documentos da Rede;
- VI - manter sessão no sítio web www.ouvidorias.gov.br com informações de cadastro de membros, documentos produzidos, repositório de conhecimento, dentre outros produtos da Rede Nacional de Ouvidorias; e
- VII - zelar para que os membros da Rede Nacional de Ouvidorias recebam os produtos oferecidos pela Ouvidoria-Geral da União no âmbito do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias.

Art. 9º Ao Coordenador-Geral da Rede Nacional de Ouvidorias compete:

- I - presidir as reuniões do Conselho Diretivo e da Assembleia Geral;
- II - representar a Rede Nacional de Ouvidoria em outros fóruns;
- III - assinar os documentos, resoluções e compromissos firmados pela Rede Nacional de Ouvidoria;
- IV - exercer o voto de desempate, quando necessário; e
- V - convocar as reuniões do Conselho Diretivo e da Assembleia Geral.

Art. 10 As reuniões e votações da Assembleia e do Conselho Diretivo serão feitas presencial ou virtualmente, nos termos de Regimento Interno.

CAPÍTULO II

DO PROGRAMA DE FORTALECIMENTO DAS OUVIDORIAS

Art. 11 O Programa de Fortalecimento das Ouvidorias (PROFORT) visa a apoiar os membros da Rede Nacional de Ouvidorias na execução das atividades de ouvidoria, por meio do fomento:

- I - à integração das atividades de ouvidoria;
- II - ao aperfeiçoamento da gestão de processos;
- III - ao uso de novas tecnologias e soluções inovadoras para aperfeiçoar o tratamento das manifestações dos cidadãos;
- IV - ao intercâmbio de informações e de experiências entre as ouvidorias; e
- V - à capacitação de agentes públicos nas atividades de ouvidoria.

Art. 12 Por meio do PROFORT, a Ouvidoria-Geral da União disponibilizará aos membros da Rede Nacional de Ouvidorias:

- I - cursos e treinamentos sobre atividade de ouvidoria;
- II - material técnico e orientativo para atividades de ouvidoria; e
- III - Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, bem como outras soluções informatizadas porventura disponibilizadas nacionalmente pela Ouvidoria-Geral da União e pelos parceiros institucionais da Rede Nacional de Ouvidorias.

Parágrafo único. O membro da Rede Nacional de Ouvidorias que desejar utilizar sistema de que trata o inciso III deverá manifestar-se expressamente no Termo de Adesão ou em momento posterior, por meio de aditivo ao Termo de Adesão.

Art. 13 Caberá ao órgão ou entidade aderente:

- I - assinar e encaminhar o Termo de Adesão constante do anexo único à Ouvidoria-Geral da União, nos termos do art. 3º desta Instrução Normativa;



II - empreender esforços para adequar as respectivas normas e procedimentos de ouvidoria às normas de tratamento de manifestações de usuários de serviços públicos definidos pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como seus regulamentos, respeitadas as peculiaridades dos serviços prestados por sua unidade; e

III - manter os seus cadastros atualizados junto à Ouvidoria-Geral da União, por meio de formulário disponível no sítio eletrônico www.ouvidorias.gov.br.

§1º Para além das obrigações previstas no caput, caberá ao órgão ou entidade aderente que manifestar o interesse na adesão ao sistema e-Ouv:

I - disponibilizar em suas páginas institucionais, em local de fácil acesso, o link e os banners digitais com identidade visual no padrão disponibilizado pela Ouvidoria-Geral da União;

II - divulgar e dar publicidade ao sistema e-OUV bem como às formas de acesso por parte dos usuários;

III - designar Administrador Local do Sistema, para fins de cadastramento e interlocução com a equipe de suporte;

IV - manter atualizados os dados do Administrador Local do Sistema, por meio de formulário disponível no sítio eletrônico ;

V - receber, analisar e responder as manifestações dos cidadãos por meio do canal e-Ouv, nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e demais normas e diretrizes relacionadas às atividades de ouvidoria;

VI - resguardar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do §7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e do art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, bem como demais informações sigilosas porventura inseridas no Sistema; e

VII - comunicar e comprovar eventual competência para acompanhar e supervisionar outras ouvidorias meio do envio do normativo local à Ouvidoria-Geral da União.

§2º O órgão ou entidade que manifestar interesse em aderir ao e-Ouv formalizará concordância com os termos de uso do sistema.

§3º Caberá ao Administrador Local a manutenção de cadastro atualizado com os dados do órgão ou entidade usuário do Sistema, bem como o cadastramento dos demais agentes públicos que utilizem o Sistema na sua unidade.

§4º A alteração do Administrador Local do Sistema deverá ser comunicada à Ouvidoria-Geral da União imediatamente após o ato de nova designação.

Art. 14 Caberá à Ouvidoria-Geral da União:

I - manter lista cadastral atualizada dos órgãos e entidades que fizerem adesão à Rede Nacional de Ouvidorias;

II - comunicar aos órgãos e entidades que fizerem adesão à Rede Nacional de Ouvidorias acerca da oferta de cursos gratuitos ouvidoria, ofertados pela OGU ou por entidades parceiras;

III - manter repositório de conhecimento acerca de temas relacionados a ouvidoria pública, com informações produzidas pelos membros da Rede Nacional de Ouvidorias;

IV - informar aos órgãos e entidades que fizerem adesão à Rede Nacional de Ouvidorias acerca das ações voltadas a ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos que serão executadas em região de sua competência territorial;

V - disponibilizar, gerir, atualizar e manter o Sistema e-Ouv;

VI - prover infraestrutura de servidores das bases de dados do Sistema e-Ouv;

VII - prestar suporte ao Sistema e-Ouv;

VIII - cadastrar os administradores locais designados pelos órgãos e entidades aderentes;

IX - produzir, atualizar e manter disponíveis os manuais de uso do Sistema e-Ouv;



X - fornecer aos órgãos e entidades aderentes banners digitais com identidade visual do Sistema para inclusão nas suas páginas institucionais, bem como respectivos links de direcionamento ao Sistema;

XI - adotar salvaguardas para a garantia da segurança, integridade e atualidade da base de dados dos sistemas;

XII - manter sessão de busca com acesso a todas as ouvidorias usuárias do Sistema e-Ouv no ambiente do site, estratificado por estados e municípios;

XIII - fomentar nacionalmente o uso do Sistema e-Ouv como plataforma de integração e troca de informações entre as unidades de ouvidoria aderentes;

XIV - realizar as ações necessárias à promoção de atividades de formação para as ouvidorias.

Parágrafo único. O Sistema e-Ouv guardará aderência às normas de tratamento de manifestações de ouvidoria vigentes quanto a prazos, fluxos e tipologias.

CAPÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 15. Todos os órgãos e entidades aderentes ao Programa de Fortalecimento de Ouvidorias (PROFORT), instituído pela Portaria 50.253, de 15 de dezembro de 2015, passarão a ter o status de membro da Rede Nacional de Ouvidorias, nos termos do art. 3º desta Instrução Normativa.

Art. 16. Os cargos de Secretário Executivo e de Secretário Executivo suplente da Rede de Ouvidorias serão convertidos em cargos de membros do Conselho Diretivo, com mandato a encerrar-se na primeira Assembleia ordinária de 2021.

Art. 17. Os casos omissos e dúvidas surgidas na aplicação desta Instrução Normativa serão dirimidos pela Ouvidoria-Geral da União.

Art. 18. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

VALMIR GOMES DIAS

ANEXO ÚNICO

TERMO DE ADESÃO À REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS

O(a) _____(órgão ou entidade interessada), inscrito(a) no CNPJ _____ localizado(a) a _____ (Rua/Avenida/nº/Bairro/Município - UF), representado por _____ (nome e cargo do representante), portador(a) do CPF nº _____, resolve aderir, por meio do presente Termo, à Rede Nacional de Ouvidorias, instituída nos termos do art. 24-A do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, sujeitando-se às cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DA ADESÃO

1. Nos termos do art. 3º da Instrução Normativa nº 2, de 3 de abril de 2019, o órgão ou entidade fará a adesão à Rede Nacional de Ouvidorias na condição de:

() Membro Pleno; ou

() Membro Colaborador.

2. No ato de adesão, o membro aderente:

I - declara conhecer e concordar com as regras de funcionamento da Rede Nacional de Ouvidorias estabelecidas no Capítulo I da Instrução Normativa nº 3, de 2019;

II - Manifesta a sua concordância em integrar o Programa de Fortalecimento de Ouvidorias, nos termos do Capítulo II da Instrução Normativa nº 3, de 2019;

III - Autoriza a Secretaria Executiva da Rede Nacional de Ouvidorias a verificar as informações constantes no presente Termo de Adesão, bem como a adequação da modalidade de adesão solicitada;

IV - Manifesta:



() interesse na adesão ao Sistema Informatizado Nacional de Ouvidorias (Sistema e-Ouv) e declara conhecer os seus Termos de Uso; ou

() não possuir interesse na adesão ao Sistema Informatizado Nacional de Ouvidorias (Sistema e-Ouv).

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

1. Incumbe ao órgão ou entidade aderente:

I - Manter atualizados os seus cadastros junto à Secretaria Executiva da Rede Nacional de Ouvidorias, especialmente no que se refere a dirigentes, ouvidores e outros agentes públicos responsáveis pelas atividades de ouvidoria;

II - Propor e demandar temas de discussão, regulamentação e capacitação à Secretaria Executiva da Rede Nacional de Ouvidorias;

III - Atuar em conjunto com os demais membros da Rede Nacional de Ouvidorias nos projetos desenvolvidos em sua região, quando possível;

IV - Divulgar as ações da Rede Nacional de Ouvidorias executadas na sua região;

V - Fomentar o uso dos canais de ouvidoria como meios de defesa dos usuários dos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades a que estejam vinculados;

VI - Zelar pela integração nacional das unidades de ouvidoria;

2. Além do disposto no parágrafo 1 desta cláusula, incumbe ao órgão ou entidade aderente que manifesta interesse na adesão ao Sistema Informatizado Nacional de Ouvidorias (Sistema e-Ouv):

I - Disponibilizar em suas páginas institucionais o link e banners digitais com identidade visual no padrão oferecida pela Ouvidoria-Geral da União;

II - Divulgar e dar publicidade ao Sistema e-Ouv de forma a constituir-se em canal efetivo de acesso pelos usuários;

III - Designar Administrador Local do Sistema e-Ouv, para fins de cadastramento e interlocução com a equipe de suporte;

IV - Manter atualizados os dados do Administrador Local do Sistema e-Ouv, por meio de formulário disponível no sítio eletrônico;

V - Receber, analisar e responder as manifestações recebidas por meio do Sistema e-Ouv;

VI - Resguardar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do §7º do art. 10 da Lei 13.460, de 2017, e do art. 31 da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, bem como demais informações sigilosas porventura inseridas no Sistema;

VII - Observar as orientações da Secretaria Executiva da Rede Nacional de Ouvidorias quanto aos procedimentos referentes à utilização do Sistema e-Ouv;

VIII - Informar à Secretaria Executiva da Rede Nacional de Ouvidorias, acerca de qualquer incidente referente ao uso do Sistema e-Ouv;

IX - Integrar, quando necessário, o Sistema e-Ouv aos softwares que utiliza;

X - Zelar pelo uso adequado do Sistema e-Ouv, comprometendo-se a utilizar os dados que lhe forem disponibilizados somente nas atividades que, em virtude de lei, lhe compete exercer; e

XI - Apurar o fato, no caso de uso indevido do Sistema e-Ouv, com vistas a eventual responsabilização administrativa e criminal; e

XII - Independentemente da efetivação ou não, pela CGU, do registro do Sistema e-Ouv perante os órgãos competentes, o ente parceiro compromete-se a não registrar a solução e a não buscar qualquer forma equivalente de proteção ou apropriação com o fim de permitir a transferência da solução a terceiros;

3. Incumbe à Secretaria Executiva da Rede Nacional de Ouvidorias exercer as atribuições previstas nos artigos 7º e 14 da Instrução Normativa nº 3 de 2019.

I - Organizar as Assembleias e reuniões do Conselho Diretivo;



II - Receber e organizar os pedidos de adesão de membros plenos e colaboradores;

III - Executar, com o apoio dos demais membros, as ações necessárias para o cumprimento dos objetivos da Rede Nacional de Ouvidorias;

IV - Zelar pelos processos de governança e de votação nos órgãos da Rede Nacional de Ouvidorias;

V - Consolidar e elaborar resoluções e demais documentos da Rede Nacional de Ouvidorias;

VI - Manter sessão no sítio web www.ouvidorias.gov.br com informações de cadastro de membros, documentos produzidos, repositório de conhecimento, dentre outros produtos da Rede Nacional de Ouvidorias;

VII - Zelar para que os membros da Rede Nacional de Ouvidorias recebam os produtos oferecidos pela Ouvidoria-Geral da União no âmbito do PROFORT;

VIII - Comunicar aos órgãos e entidades que fizerem adesão à Rede Nacional de Ouvidorias acerca da oferta de cursos gratuitos ouvidoria, ofertados pela OGU ou por entidades parceiras;

IX - Informar aos órgãos e entidades que fizerem adesão à Rede Nacional de Ouvidorias acerca das ações voltadas a ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos que serão executadas em região de sua competência territorial;

X - Disponibilizar, gerir, atualizar e manter o Sistema e-Ouv;

XI - Prover infraestrutura de servidores das bases de dados do Sistema e-Ouv;

XII - Prestar suporte ao Sistema e-Ouv;

XIII - Cadastrar os administradores locais designados pelos órgãos e entidades aderentes;

XIV - Produzir, atualizar e manter disponíveis os manuais de uso do Sistema e-Ouv;

XV - Fornecer aos órgãos e entidades aderentes banners digitais com identidade visual do Sistema e-Ouv para inclusão nas suas páginas institucionais, bem como respectivos links de direcionamento ao Sistema;

XVI - Adotar salvaguardas para a garantia da segurança, integridade e atualidade da base de dados dos sistemas;

XVII - Fomentar nacionalmente o uso do Sistema e-Ouv como plataforma de integração e troca de informações entre as unidades de Ouvidorias aderentes.

XVII - Receber pedidos de capacitação e adotar as medidas necessárias ao atendimento das demandas propostas pelos membros da Rede Nacional de Ouvidorias.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA INEXISTÊNCIA DE DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA ESPECÍFICA

1. O presente Termo de Adesão, celebrado a título gratuito, não acarretará a transferência ou a disponibilização de recursos financeiros entre os partícipes.

CLÁUSULA QUARTA - DOS RECURSOS HUMANOS

1. Os recursos humanos utilizados por qualquer dos partícipes nas atividades inerentes ao presente Termo de Adesão Simplificado não sofrerão alterações na sua vinculação funcional com as instituições de origem, às quais cabe responsabilizar-se por todos os encargos de natureza trabalhista, previdenciária, fiscal e securitária decorrentes.

CLÁUSULA QUINTA - DA VIGÊNCIA

1. Este Termo de Adesão Simplificado terá prazo de vigência indeterminado.

CLÁUSULA SEXTA - DO ADMINISTRADOR LOCAL

1. O órgão ou entidade aderente indica o(a) servidor(a) , portador(a) do CPF nº , e-mail institucional , lotado(a) na , para exercer as atribuições de Administrador Local do Sistema e-Ouv.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA ALTERAÇÃO

1. O disposto neste Termo de Adesão poderá ser alterado, exceto quanto ao seu objeto, de comum acordo entre os partícipes, mediante Termo Aditivo devidamente justificado.



CLÁUSULA OITAVA - DA EXTINÇÃO DO TERMO DE ADESÃO

1. O presente Termo de Adesão poderá ser denunciado a qualquer tempo, sem ônus para os partícipes, mediante aviso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, ou, de imediato, na hipótese de descumprimento de qualquer das suas cláusulas e resilido por mútuo acordo ou pela superveniência de norma legal ou administrativa que o torne inexecutável.

CLÁUSULA NONA - DO FORO

1. Os partícipes elegem o Foro da Justiça Federal do Distrito Federal para dirimir eventuais conflitos decorrentes do presente Termo de Adesão Simplificado.

[MUNICÍPIO-UF], [DATA]

Nome por Extenso

Cargo do Responsável

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.

