

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 N° 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 OUVIDOR-GERAL DA UNIÃO, no exercício das competências que lhe conferem o inciso I do art. 12 do Decreto n° 9.681, de 3 de janeiro de 2019, o art. 118 da Portaria CGU n° 677, de 10 de março de 2017, e em observância ao disposto no art. 4° da Portaria CGU n° 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 n° 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.

Art. 3º Os benefícios financeiros devem, cumulativamente:

