



# DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO



Publicado em: 14/12/2016 | Edição: 239 | Seção: 1 | Página: 35

Órgão: Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União/OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

## PORTARIA Nº 3.681, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2016

Regulamenta a remessa de dados e informações à Ouvidoria-Geral da União.

O OUVIDOR-GERAL DA UNIÃO, no uso da competência que lhe confere o artigo 13, inciso I, Anexo I do Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016; 13 do Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014, os artigos 42, inciso I, e 79, inciso VII, da Portaria-CGU nº 570, de 11 de maio de 2007 e

Considerando a necessidade de conferir eficácia ao disposto no art. 37, §3º da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública;

Considerando a necessidade de promover a atuação integrada e sistêmica das Ouvidorias do Poder Executivo federal, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos;

Considerando a necessidade de conferir eficácia ao disposto no art. 3º, §1º da Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria-Geral da União, de 5 de novembro de 2014, resolve:

Art. 1º As Ouvidorias do Poder Executivo federal enviarão, com periodicidade mínima semanal, dados à Ouvidoria-Geral da União para fins de acompanhamento das atividades desenvolvidas.

§1º As Ouvidorias deverão consolidar os dados previstos no Anexo Único desta Portaria em padrão Extensible Markup Language - XML, conforme as especificações de formato, tamanho e domínios dos campos de dados definidas no arquivo XML Schema Definition Language - XSD, e enviá-los a Protocolo de Transferência de Arquivos - FTP que será disponibilizado pela Ouvidoria-Geral da União;

§ 2º Não serão recebidos os dados cuja consolidação e envio não observem os requisitos previstos nesta Portaria e em seu anexo.

Art. 2º As ouvidorias que utilizem como único meio de registro de manifestações o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-Ouv, instituído pela Portaria 50.252, de 15 de dezembro de 2015, ou que a este sistema tenham integrado seus sistemas próprios, estarão dispensadas do envio de dados de que trata

esta Portaria, bem como dos relatórios de que trata o § 2º do art. 3º da Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria-Geral da União, de 5 de novembro de 2014.

Art 3º A Ouvidoria-Geral da União assegurará a adoção de salvaguardas de acesso compatíveis com a natureza das informações que lhes forem prestadas ao longo de todo o seu processo de tratamento, e zelará pela sua integridade e autenticidade.

Art. 4º A Ouvidoria-Geral da União editará manual com orientações para o envio de dados relativos às manifestações de ouvidoria, bem como especificações de formato e descrição, e o publicará no site das Ouvidorias Federais na Internet ([www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br)), junto aos demais conteúdos destinados às ouvidorias.

Art. 5º Os casos específicos que apresentem peculiaridades para a execução plena desta Portaria serão analisados pela Ouvidoria-Geral da União, mediante requerimento da ouvidoria interessada.

Art. 6º Esta portaria entra em vigor em 60 dias, contados a partir da data de sua publicação.

GILBERTO WALLER JÚNIOR

### ANEXO ÚNICO

Art. 1º As ouvidorias deverão encaminhar à Ouvidoria-Geral da União os dados relativos a:

I - Dados da manifestação:

a) Identificador único da manifestação (NUP ou outro identificador único)

b) Tipo original da manifestação (Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão ou Elogio)

c) Tipo reclassificado da manifestação (Tipo real detectado pela ouvidoria)

d) Data do registro

e) Data prazo da resposta

f) Assunto

g) Teor da manifestação (opcional)

h) Código IBGE do município da manifestação (opcional)

i) Nome do município da manifestação (opcional)

j) Sigla da UF da manifestação (opcional)

II - Dados do manifestante:

a) Identificador do manifestante (pode ser CPF ou outro identificador utilizado pela Ouvidoria para identificar unicamente o manifestante. Campo opcional)

b) Idade do manifestante (opcional)

c) Raça do manifestante (Branca, Preta, Amarela Parda ou Indígena. Campo Opcional)

d) Gênero do manifestante (Masculino ou Feminino. Campo Opcional)

e) Código IBGE do município do manifestante (opcional)

f) Nome do município do manifestante (opcional)

g) Sigla da UF do manifestante (opcional)

III - Respostas (Conjunto de respostas intermediárias e conclusivas dadas à manifestação), com os seguintes atributos:

a) Data da resposta

b) Teor da resposta (opcional)

c) Resposta Conclusiva (sim ou não)

IV - Complementações (Conjunto de complementações fornecidas pelo cidadão). Cada complementação deve conter os seguintes atributos

a) Data da complementação

b) Teor da complementação (opcional)

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada (pdf).

