

MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

PORTARIA Nº 1866, DE 29 DE AGOSTO DE 2017

Institui o Sistema Informatizado de Ouvidorias dos Entes Federados – e-Ouv Municípios – e cria o procedimento simplificado de adesão ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias.

O OUVIDOR-GERAL DA UNIÃO DO MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, no exercício das competências que lhe conferem o inciso II do art. 68 da Portaria CGU nº 677, de 10 de março de 2017, e considerando o disposto no art. 7º da Portaria 50.253, de 15 de dezembro de 2015, bem como o disposto no inciso XIX do art. 7º Portaria Interministerial nº 424 de 30 de dezembro de 2016:

RESOLVE:

Art. 1º Fica criado o Sistema Informatizado de Ouvidorias dos Entes Federados – e-Ouv Municípios – com o intuito de oferecer plataforma web gratuita aos estados e municípios e aos seus órgãos e entidades vinculadas a fim de que possam instituir seus canais de recebimento, análise e resposta às manifestações dos usuários de serviços públicos.

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

Art. 2º Caberá ao órgão ou entidade aderente:

I – Assinar e encaminhar ao Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção da Superintendência da Controladoria-Regional da União em seu Estado o termo de adesão constante no Anexo único a esta Portaria;

II – Disponibilizar em suas páginas institucionais, em local de fácil acesso, o link e os banners digitais com identidade visual padrão oferecida pela Ouvidoria-Geral da União;

III – Divulgar e dar publicidade ao Sistema, bem como às formas de acesso a este pelos usuários;

IV – Designar Administrador Local do Sistema, para fins de cadastramento e interlocução com a equipe de suporte;

V – Receber, analisar e responder as manifestações recebidas por meio do canal e-Ouv Municípios;

VI – Resguardar o sigilo da identidade dos manifestantes, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, bem como demais informações sigilosas porventura inseridas no Sistema;

VII – Informar aos Núcleos de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção da Superintendência da Controladoria-Regional da União nos estados acerca de qualquer incidente referente

ao uso do Sistema e-Ouv Municípios.

§1º 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.

§2º A alteração do Administrador Local do Sistema deverá ser comunicada à Ouvidoria-Geral da União imediatamente após o ato de nova designação.

Art. 3º Caberá à Ouvidoria-Geral da União:

- I – Disponibilizar, gerir, atualizar e manter o Sistema e-Ouv Municípios;
- II – Prover infraestrutura de servidores das bases de dados do Sistema e-Ouv Municípios;
- III – Cadastrar os administradores locais designados pelos órgãos e entidades aderentes por meio dos Núcleos de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção da Superintendência da Controladoria-Regional da União nos estados;
- IV – Prestar suporte aos usuários do Sistema e-Ouv Municípios;
- V – Produzir, atualizar e manter disponíveis os manuais de uso do Sistema e-Ouv Municípios;
- VI – 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;
- VII – Adotar salvaguardas para a garantia da segurança, integridade e atualidade da base de dados do e-Ouv Municípios; e
- VIII – Manter sessão de busca com acesso a todas as ouvidorias usuárias do Sistema e-Ouv Municípios no ambiente do site Ouvidorias.gov.br.

Art. 4º Os dados e informações coletados por meio do Sistema e-Ouv Municípios serão utilizados apenas pelas partes nominadas no Termo de Adesão constante no Anexo Único a esta Portaria.

Art. 5º Fica instituído o procedimento de adesão simplificado ao Programa de Fortalecimento de Ouvidorias – PROFORT, por meio do qual se dará a adesão aos seguintes serviços e produtos:

- I – adesão ao serviço e-Ouv Municípios;
- II – realização de cursos e treinamentos sobre atividades de ouvidoria;
- III – obtenção de material técnico e orientativo para atividades de ouvidoria; e
- IV – disponibilização do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).

§1º A Adesão ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias – PROFORT de que trata o **caput** será feita por meio do Termo de Adesão.

§2º O Termo de Adesão deverá ser preenchido com os dados do órgão ou entidade aderente, e firmado pela autoridade máxima ou pelo ouvidor-geral do ente, ou, no âmbito de suas competências, pelas autoridades máximas das Secretarias e entidades da administração indireta do ente ou pelos seus respectivos ouvidores.

§3º O Termo de Adesão deverá ser enviado ao Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção da Superintendência da Controladoria-Regional da União no Estado a qual pertença o ente aderente.

§4º No ato de adesão, o órgão ou entidade aderente deverá indicar o Administrador Local de que trata o inciso IV do art. 2º desta Portaria.

Art. 6º A adesão de entes federados e respectivas unidades vinculadas ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias – PROFORT passa a reger-se pelo anexo único desta Portaria.

Art. 7º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

GILBERTO WALLER JUNIOR

Ouvidor-Geral da União



Documento assinado eletronicamente por **GILBERTO WALLER JUNIOR, Ouvidor-Geral da União**, em 29/08/2017, às 17:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Portaria 1.664, de 29 de junho de 2015, da Controladoria-Geral da União.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

https://sei.cgu.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador 0462744 e o código CRC 19749E7B

ANEXO ÚNICO À PORTARIA Nº 1866, DE 29 DE AGOSTO DE 2017

Programa de Fortalecimento das Ouvidorias

Termo de Adesão - Entes Federados e Unidades Vinculados

O(a) _____ (órgão ou entidade interessada), inscrito(a) no CNPJ/MF _____, localizado(a) na _____, (Rua/Avenida/nº/Bairro/Município - UF) representado(a) por _____ (nome do representante), _____ (cargo ocupado), portador(a) do CPF nº _____, resolve aderir por meio do presente Termo ao Programa Federal de Fortalecimento das Ouvidorias - PROFORT em sua modalidade simplificada, coordenado e implementado pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), sujeitando-se às cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

Nos termos do Programa Federal de Fortalecimento das Ouvidorias - PROFORT, instituído pela Portaria CGU nº 50.253, de 15 de dezembro de 2015.

I – Incumbe ao órgão ou entidade aderente:

- a. Disponibilizar em suas páginas institucionais o link e banners digitais com identidade visual padrão oferecida pela Ouvidoria-Geral da União;
- b. Divulgar e dar publicidade ao Sistema, bem como às formas de acesso a este pelos usuários;
- c. Designar Administrador Local do Sistema, para fins de cadastramento e interlocução com a equipe de suporte;

- d. Receber, analisar e responder as manifestações recebidas por meio do canal e-Ouv Municípios;
- e. Resguardar o sigilo da identidade dos manifestantes, nos termos do art. 31 da Lei 12.52, de 18 de novembro de 2011, bem como demais informações sigilosas porventura inseridas no Sistema;
- f. Observar as orientações da Ouvidoria-Geral da União quanto aos procedimentos referentes à utilização do Sistema;
- g. Informar aos Núcleos de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção da Superintendência Regional do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União nos estados acerca de qualquer incidente referente ao uso do Sistema e-Ouv Municípios;
- h. Prestar informações à Ouvidoria-Geral da União a respeito dos seus dirigentes, ouvidores e outros agentes públicos responsáveis pelas atividades de ouvidoria no ente, bem como atualizar tais informações, quando necessário;
- i. integrar, quando necessário, o Sistema e-Ouv Municípios aos softwares que utiliza;
- j. zelar pelo uso adequado do Sistema e-Ouv Municípios, comprometendo-se a utilizar os dados que lhe forem disponibilizados somente nas atividades que, em virtude de lei, lhe compete exercer; e
- k. apurar o fato, no caso de uso indevido do Sistema e-Ouv Municípios, com vistas a eventual responsabilização administrativa e criminal.

II – Incumbe à CGU:

- a. Disponibilizar, gerir, atualizar e manter o Sistema e-Ouv Municípios;
- b. Prover infraestrutura de servidores das bases de dados do Sistema e-Ouv Municípios;
- c. Cadastrar os administradores locais designados pelos órgãos e entidades aderentes por meio dos Núcleos de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção da Superintendência Regional do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União nos estados;
- d. Prestar suporte aos usuários do Sistema e-Ouv Municípios;
- e. Produzir, atualizar e manter disponíveis os manuais de uso do Sistema e-Ouv Municípios;
- f. Fornecer aos órgãos e entidades aderentes banners digitais com identidade visual do Sistema para inclusão nas suas páginas institucionais, bem como respectivas urls de direcionamento ao Sistema;
- g. Adotar salvaguardas para a garantia da segurança, integridade e atualidade da base de dados do e-Ouv Municípios;
- h. Manter sessão de busca com acesso a todas as ouvidorias usuárias do Sistema e-Ouv Municípios no ambiente do site Ouvidorias.gov.br;
- i. Adotar as ações necessárias para a realização dos seminários, cursos e treinamentos; e
- j. Realizar as ações necessárias à promoção de atividades de formação para as ouvidorias

CLÁUSULA SEGUNDA – DA INEXISTÊNCIA DE DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA ESPECÍFICA

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

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS RECURSOS HUMANOS

Os recursos humanos utilizados por qualquer dos partícipes nas atividades inerentes ao presente Termo de Adesão 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 QUARTA – DO ADMINISTRADOR LOCAL

O órgão ou entidade aderente indica o(a) servidor(a) _____, lotado(a) na _____ para exercer as atribuições de Administrador(a) Local do Sistema e-Ouv Municípios, nos termos do art. 2º da Portaria nº 1866, de 29 de agosto de 2017.

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA

Este Termo de Adesão terá prazo de vigência indeterminado.

CLÁUSULA SEXTA – DA ALTERAÇÃO

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 SÉTIMA – DA EXTINÇÃO DO TERMO DE ADESÃO

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 OITAVA – DO FORO

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

_____, ____/____/____.

Local

Data

Nome por extenso
Cargo do Responsável