

# DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 20/03/2024 | Edição: 55 | Seção: 1 | Página: 134

Órgão: Controladoria-Geral da União/Gabinete do Ministro

## PORTARIA NORMATIVA CGU Nº 116, DE 18 DE MARÇO DE 2024

Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

O MINISTRO DE ESTADO DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, no uso das atribuições que lhe conferem os incisos I e II do parágrafo único do art. 87 da Constituição Federal, considerando o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, bem como o que consta do Processo Administrativo nº 00190.108036/2023-45, resolve:

Art. 1º Esta Portaria Normativa estabelece orientações para o exercício das atividades de ouvidoria desenvolvidas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv de que trata o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo Federal.

Parágrafo único. O disposto nesta Portaria Normativa aplica-se aos órgãos e entidades que integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv.

### CAPÍTULO I

#### DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

##### Seção I

##### Da organização do SisOuv

Art. 2º Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv:

I - como órgão central, a Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União; e

II - como unidades setoriais, as ouvidorias dos órgãos e das entidades da administração pública federal abrangidos pelo Decreto nº 9.492, de 2018, e, na inexistência destas, as unidades diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

Art. 3º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais do SisOuv estão sujeitas à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública federal a que estiverem vinculadas.

##### Seção II

##### Das diretrizes e objetivos do SisOuv

Art. 4º As unidades setoriais do SisOuv observarão os princípios previstos na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como as seguintes diretrizes:

I - atuação técnica, empática, imparcial e focada na solução pacífica de conflitos;

II - colaboração entre unidades do Sistema e demais órgãos de defesa do usuário de serviços públicos;

III - ampliação e consolidação contínuas dos meios de participação social como instrumento de governança pública; e

IV - busca pela produção de soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais recorrentes identificados nas manifestações.

Art. 5º São objetivos do SisOuv:

I - coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere o Decreto nº 9.492, de 2018;



II - propor e coordenar ações com vistas a:

a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e

b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos.

III - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública federal responsáveis por esses serviços; e

IV - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, de acordo com os procedimentos listados no Capítulo II do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

## CAPÍTULO II

### DAS COMPETÊNCIAS DAS UNIDADES DO SISOUV

Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:

I - acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II - proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), e da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD);

III - acesso a informações precisas, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011; e

IV - proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, inclusive de agentes públicos que atuem no próprio órgão ou entidade a que a unidade do SisOuv esteja vinculada, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria Normativa;

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais, normas procedimentais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação, individualmente ou em conjunto com as unidades prestadoras de serviço público do órgão ou entidade a que está vinculada;

IV - participar da avaliação continuada dos serviços públicos do órgão ou entidade a que está vinculada;

V - coletar ou receber, ativamente ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

VI - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações aos gestores com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VII - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

VIII - promover solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, quando cabível, exceto no caso de denúncias;

IX - realizar a articulação com ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas e demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, a fim de obter informações e subsídios para a melhoria da prestação dos serviços públicos do órgão ou entidade a que está vinculada;



X - realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências;

XI - realizar interlocução com o órgão central do SisOuv, sempre que necessário, e observar as orientações emanadas, no âmbito de suas competências;

XII - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019;

XIII - exercer a supervisão técnica dos canais de atendimento ao usuário de serviços públicos, nos termos do disposto nos arts. 58 e 59 desta Portaria Normativa, quanto ao cumprimento do disposto nos arts. 13 e 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e

XIV - produzir anualmente o relatório de gestão da unidade nos termos dos arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017.

### CAPÍTULO III

#### DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA

##### Seção I

##### Do uso da Plataforma Fala.BR

Art. 8º A Plataforma Fala.BR é de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º do Decreto nº 9.492, de 2018, sem prejuízo de sua integração com sistemas informatizados de ouvidoria.

Art. 9º Serão registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pelas unidades do SisOuv.

Art. 10. Compete às unidades setoriais do SisOuv quanto ao uso da Plataforma Fala.BR:

I - designar, junto ao órgão central, o gestor da Plataforma Fala.BR no âmbito de sua unidade;

II - registrar, na Plataforma Fala.BR, manifestação recebida por outros meios disponíveis, como carta, telefone, atendimento presencial e correspondência eletrônica;

III - efetuar e manter atualizado o cadastro de suas ouvidorias ou unidades responsáveis pelas atividades de ouvidoria;

IV - criar, administrar e inativar, quando necessário, o perfil dos agentes públicos cadastrados na Plataforma Fala.BR, responsabilizando-se por sua atualização;

V - observar as regras estabelecidas no Termo de Uso da Plataforma Fala.BR;

VI - realizar a adequada gestão dos indexadores de assuntos e subassuntos referentes ao seu órgão ou entidade, além do preenchimento adequado dos campos qualificadores da manifestação;

VII - seguir as solicitações e orientações do órgão central do SisOuv quanto aos procedimentos referentes à utilização da Plataforma Fala.BR, em observância, ainda, às normas legais e regulamentares aplicáveis ao tratamento de manifestações; e

VIII - adotar as medidas necessárias para resguardar o acesso às informações registradas na Plataforma Fala.BR por pessoas com a necessidade de conhecer.

Art. 11. As unidades setoriais do SisOuv deverão prover meios para a integração à base de dados da Plataforma Fala.BR de seus serviços externos para recebimento de manifestações de ouvidoria que porventura estejam operantes.

§ 1º Entende-se por serviço externo de recebimento de manifestações todo serviço contratado junto a pessoa jurídica de direito privado que contemple um ou mais dos seguintes objetos:

I - disponibilização e gestão de canal virtual, presencial ou telefônico para recebimento de manifestações;

II - atendimento ao usuário denunciante ou recebimento da manifestação; e

III - habilitação, triagem e qualificação da manifestação.



§ 2º As unidades a que se refere o caput informarão ao órgão central do SisOuv até o dia 31 de maio de cada ano as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção da contratação.

§ 3º O disposto no caput não se aplica às informações obtidas pelas unidades setoriais do SisOuv vinculadas a órgãos de regulação ou supervisão da prestação indireta de serviços públicos, quando tais informações digam respeito exclusivamente à relação de consumo entre o usuário e a concessionária ou permissionária do serviço.

§ 4º As unidades setoriais do SisOuv a que se refere o § 3º fornecerão ao órgão central informações sobre as manifestações dos usuários de serviços públicos de prestação indireta, sempre que demandados.

§ 5º As empresas estatais que não recebam recursos do Tesouro Nacional para custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral não estão sujeitas ao disposto neste artigo, sem prejuízo de se submeterem às ações mencionadas no Capítulo VI desta Portaria Normativa.

## Seção II

### Do acolhimento

Art. 12. As unidades setoriais do SisOuv deverão, no processo de atendimento, mediante escuta cuidadosa das necessidades do usuário, acolher o manifestante de maneira respeitosa e empática com o objetivo de estabelecer a sua confiança.

§ 1º O ato de procurar a administração pública, por qualquer meio, para apresentar uma manifestação implica automaticamente o consentimento do manifestante para os procedimentos necessários ao registro adequado de sua manifestação na Plataforma Fala.BR.

§ 2º O consentimento presumido abrange a utilização dos dados estritamente para os fins relacionados à manifestação, respeitando as normas e diretrizes legais vigentes.

Art. 13. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR, observando-se que as manifestações recebidas por meio distinto deverão ser digitalizadas e inseridas imediatamente na Plataforma Fala.BR pela unidade setorial do SisOuv.



### Subseção I

#### Do atendimento presencial

Art. 14. No atendimento presencial, as unidades setoriais do SisOuv contarão com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento ao manifestante, com requisitos que permitam a acessibilidade, a privacidade e sigilo no registro das manifestações.

Art. 15. No atendimento presencial, as unidades setoriais do SisOuv observarão as seguintes diretrizes:

- I - atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;
- II - resiliência no trato de situações não previstas;
- III - respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e
- IV - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo.

Art. 16. As unidades setoriais deverão disponibilizar os meios para que o usuário dos serviços públicos registre sua manifestação diretamente na Plataforma Fala.BR durante o atendimento presencial, em local reservado, com ou sem o auxílio de um servidor da ouvidoria.

Art. 17. As manifestações colhidas verbalmente serão reduzidas a termo, ocasião em que será solicitada a assinatura do manifestante, e inseridas no sistema em forma de anexo, sendo facultada a identificação do manifestante somente no caso de denúncias.

Parágrafo único. Na transcrição de manifestações a que se refere o caput, as unidades setoriais do SisOuv observarão as seguintes diretrizes:

- I - registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e

II - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos.

#### Subseção II

##### Do atendimento telefônico

Art. 18. As unidades setoriais do SisOuv que utilizarem o atendimento telefônico como canal para recebimento de manifestações deverão contar com instalações especializadas adequadas que assegurem ao manifestante a segurança da informação, a privacidade e o sigilo no registro das manifestações.

§ 1º A unidade setorial do SisOuv que oferecer atendimento telefônico para registro de manifestação deverá ter ferramentas de gravação.

§ 2º As manifestações recebidas por esse canal deverão ser registradas na Plataforma Fala.BR.

§ 3º Aplicam-se ao atendimento telefônico as mesmas diretrizes do atendimento previstas no art. 15 e parágrafo único do art. 17.

#### Subseção III

##### Do recebimento de carta

Art. 19. As manifestações recebidas por meio de carta serão digitalizadas pela unidade setorial do SisOuv, que realizará a conferência de sua integridade e a inserção imediata na Plataforma Fala.BR, em forma de anexo.

§ 1º A unidade de ouvidoria setorial poderá, após a digitalização, preferencialmente, devolver a carta imediatamente ao interessado ou mantê-la sob guarda, conforme disposto pela Comissão Permanente de Avaliação de Documentos no âmbito do órgão ou entidade a que está vinculada, nos termos do inciso III do § 3º do art. 12 do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

§ 2º No caso de manutenção da carta sob guarda, observar-se-á a temporalidade definida pelo órgão central do SisOuv, nos seguintes termos:

I - as manifestações do tipo reclamação, solicitação, elogio e sugestão, devem permanecer no arquivo corrente por cinco anos, a fim de permitir a ágil recuperação de informação pela equipe de atendimento, e por mais cinco anos no arquivo intermediário, para eliminação posterior; e

II - as manifestações do tipo denúncia identificada ou sem identificação devem permanecer no arquivo corrente por cinco anos, a fim de permitir a ágil recuperação de informação pela equipe de atendimento, e por mais quinze anos no arquivo intermediário, para eliminação posterior.

§ 3º Aplicam-se ao atendimento por carta, as mesmas diretrizes do parágrafo único do art. 17 e § 1º, § 2º do art. 12 desta Portaria Normativa.

#### Subseção IV

##### Do recebimento de correspondência eletrônica

Art. 20. As manifestações recebidas por correspondência eletrônica serão registradas na Plataforma Fala.BR pela unidade setorial do SisOuv.

Parágrafo único. Aplicam-se ao atendimento por correspondência eletrônica as mesmas diretrizes do parágrafo único do art. 17.

#### Seção III

##### Dos procedimentos gerais para o tratamento de manifestações de ouvidoria

Art. 21. As unidades setoriais do SisOuv deverão definir os fluxos internos para o tratamento de manifestações de ouvidoria e dar-lhes publicidade no sítio institucional do órgão ao qual estão vinculadas..

Art. 22. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades setoriais do SisOuv compreende:

I - recebimento da manifestação, por qualquer meio;

II - registro da manifestação na Plataforma Fala.BR;



III - triagem, com o objetivo de definir prioridade para tratamento, individualizar e agrupar manifestações ou, ainda, distribuir internamente as manifestações a usuários ou a equipes de tratamento, dentre outros;

IV - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

V - encaminhamento para outro órgão ou entidade de manifestações que tratem de matéria alheia à sua competência, observados os procedimentos específicos no caso de denúncias;

VI - trâmite à unidade ou às unidades técnicas do órgão ou entidade a que se vincula, responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação; e

VII - consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade ou unidades técnicas do órgão ou entidade.

§ 1º As unidades setoriais do SisOuv deverão cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos neste artigo no prazo de trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa, registrada na Plataforma Fala.BR, exceto no caso de encaminhamento para outro órgão ou entidade, quando não será admitida a prorrogação.

§ 2º O órgão central do SisOuv monitorará o cumprimento dos prazos previstos no § 1º.

Art. 23. Os órgãos e entidades deverão adotar medidas administrativas que assegurem o recebimento de manifestações dos usuários dos serviços por meio de suas unidades setoriais do SisOuv.

§ 1º Nos termos do § 1º do art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019, os órgãos e entidades adotarão medidas que assegurem o recebimento de denúncia exclusivamente por meio de suas unidades setoriais do SisOuv.

§ 2º Os agentes públicos que não desempenhem funções na unidade setorial do SisOuv e forem instados pelos usuários a receber manifestações, presencialmente ou por escrito, deverão promover seu pronto encaminhamento à unidade setorial do SisOuv vinculada ao seu órgão ou entidade.

§ 3º Nos casos de que trata o §2º, os agentes públicos não poderão dar publicidade ao conteúdo ou a qualquer elemento de identificação do manifestante, sob pena de responsabilização, nos termos do art. 34 da Lei nº 12.527, de 2011.

Art. 24. Durante o procedimento de triagem da manifestação, as unidades setoriais do SisOuv deverão observar a tipologia, o assunto e o subassunto, ou o serviço indicado pelo manifestante e, se for o caso, reclassificá-los, com o objetivo de qualificar a manifestação.

Art. 25. As unidades setoriais do SisOuv devem verificar se as informações existentes na manifestação são suficientes para a atuação das unidades técnicas, devendo solicitar ao manifestante complementação de informações, se for o caso.

§ 1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, nos termos do § 2º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018.

§ 2º Não serão admitidos pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

§ 3º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no § 1º do art. 21 desta Portaria Normativa, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 4º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 26. O encaminhamento para outro órgão ou entidade, de manifestações que tratem de matéria alheia à competência da unidade setorial do SisOuv originalmente destinatária, deverá ser realizado imediatamente após a triagem, com o propósito de não impactar no prazo para atendimento da manifestação.

§ 1º Não sendo possível o encaminhamento imediato, a unidade setorial do SisOuv que receber a manifestação citada no caput não deverá ultrapassar o prazo de trinta dias para realizar o encaminhamento da manifestação.



§ 2º Na ausência de cadastro na Plataforma Fala.BR da ouvidoria responsável pelas providências requeridas na manifestação, a unidade setorial do SisOuv orientará o cidadão sobre os canais corretos para registro da manifestação na ouvidoria responsável pelo tema, quando possível.

Art. 27. As unidades setoriais do SisOuv poderão solicitar informações às áreas técnicas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017.

Art. 28. As unidades setoriais do SisOuv se comunicarão com os manifestantes em linguagem precisa, objetiva, simples e acessível, observando as seguintes orientações:

I - utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

II - estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Art. 29. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades setoriais do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata, quando couber;

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado, incluindo esclarecimentos e eventuais providências adotadas no caso;

III - no caso de solicitação, informação sobre a providência ou a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação; e

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber.

Parágrafo único. No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade setorial do SisOuv registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

a) a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável; e

b) a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável.

Art. 30. A informação sobre a resolutividade registrada na Plataforma Fala.BR poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade setorial do SisOuv, em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade técnica ou apuratória responsável pelo tema, cabendo à unidade setorial do SisOuv avaliar a relevância para efeito de comunicação ao manifestante.

Art. 31. São condições para arquivamento das manifestações:

I - teor duplicado de um mesmo manifestante, nessa situação, deve-se informar o protocolo da primeira manifestação recebida na justificativa para o arquivamento das manifestações repetidas;

II - falta de precisão, texto confuso, sem sentido ou sem especificação da demanda;

III - falta de urbanidade;

IV - manifestação imprópria ou inadequada, materializada por afirmações preconceituosas; questionamentos vazios acerca dos atos praticados pela Administração Pública; ataques à honra ou à conduta de agentes públicos; e outras insinuações de injúria, sem, contudo, em nenhum dos casos, expor ou apresentar elementos sobre os atos ilícitos supostamente praticados;

V - manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento; ou

VI - perda de objeto.

Art. 32. Consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria, quando couber:



I - pseudonimização da denúncia, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019; e

II - adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos, não aplicável a denúncias.

§ 1º Os procedimentos de solução pacífica de conflitos a que se refere o inciso II do caput poderão ocorrer a qualquer tempo, inclusive após a publicação de resposta conclusiva pela unidade setorial do SisOuv, observadas as diretrizes desta Portaria Normativa.

§ 2º A adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos a que se refere o inciso II não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

#### Seção IV

Do procedimento específico para o tratamento de manifestações de ouvidoria do tipo denúncia

Art. 33. Na análise prévia, observada a competência do órgão ou entidade a que a unidade setorial do SisOuv esteja vinculada, a denúncia deverá ser conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade, como autoria, materialidade e compreensão, ou indícios que permitam a administração pública federal inferir tais elementos.

§ 1º Para efeito do contido no caput, considera-se:

a) competência do órgão ou entidade: finalidades e atribuições definidas em lei, regimento ou estatuto, atribuição, alçada;

b) autoria: qualidade ou condição de autor, imputação de um comportamento a uma pessoa;

c) materialidade: qualidade daquilo que é material, palpável, conjunto de elementos e circunstâncias que evidenciam a prática de um ato; e

d) compreensão: faculdade de entender, de perceber o significado de algo, entendimento.

§ 2º Caso as informações contidas na manifestação não se revelem suficientes para a análise prévia, as unidades setoriais do SisOuv deverão solicitar a complementação de informações, salvo para denúncias não identificadas.

Art. 34. É vedada a realização pela unidade setorial do SisOuv de diligência para a coleta de informações, tomada de depoimento, acareações, investigações e outros procedimentos junto às áreas ou aos agentes envolvidos nos fatos relatados na denúncia.



Art. 35. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações classificadas como denúncias, as unidades setoriais do SisOuv assegurarão que a resposta contenha a informação de que a denúncia foi encaminhada para as unidades apuratórias competentes, incluindo os procedimentos a serem adotados ou, se for o caso, justificativa sobre o seu arquivamento.

Art. 36. As unidades setoriais do SisOuv informarão ao órgão central, por meio de marcação em campo específico na Plataforma Fala.BR, a existência de denúncia de ato praticado por agente público no exercício de Cargo Comissionado Executivo - CCE ou Função Comissionada Executiva - FCE a partir do nível 13, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional abrangidas pelo Decreto nº 10.829, de 5 de outubro de 2021, ou que exerça atividade de direção, de chefia ou de assessoramento equivalente ou superior, no âmbito das demais instituições integrantes do SisOuv.

§ 1º O registro da informação a que se refere o caput não desonera o órgão ou entidade da adoção das medidas pertinentes de análise prévia e apuração dos fatos relatados.

§ 2º Para efeito do contido no caput, consideram-se agentes públicos com atividade de direção, de chefia ou de assessoramento superior os membros do conselho administrativo, fiscal e outras instâncias colegiadas de auxílio à tomada de decisão da alta administração, quando existirem, independentemente do recebimento ou não de remuneração pelo exercício da função.

Art. 37. Serão aplicados à denúncia sem identificação, no que couber, os mesmos procedimentos adotados para o tratamento de denúncia identificada.

#### Subseção I

Das garantias e proteções aos denunciantes

Art. 38. Compete às unidades setoriais do SisOuv receber as denúncias dirigidas ao órgão ou entidade a que estejam vinculadas, nos termos do art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019.



Art. 39. Desde o recebimento da denúncia, as unidades setoriais do SisOuv adotarão as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 1º A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer, pelo prazo de cem anos, nos termos do § 1º do art. 6º do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 2º A necessidade de conhecer será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

§ 3º A proteção à identidade independe do prévio conhecimento da denúncia pela unidade setorial do SisOuv.

#### Subseção II

##### Do compartilhamento e do consentimento

Art. 40. O compartilhamento dos elementos de identificação do denunciante entre órgãos ou entidades distintas poderá ser realizado sob as seguintes hipóteses:

I - mediante consentimento do titular, nos casos de encaminhamento de denúncia para outra unidade setorial do SisOuv; ou

II - para cumprimento de ordem judicial.

Art. 41. Caso seja necessário encaminhar uma denúncia cadastrada na Plataforma Fala.BR para outra unidade setorial do SisOuv, a unidade de ouvidoria que receber originalmente a denúncia deverá solicitar o consentimento do denunciante para o compartilhamento de seus elementos de identificação, o qual terá o prazo de vinte dias para se manifestar.

§ 1º A ausência de resposta do denunciante ao pedido será considerada negativa de consentimento, para todos os efeitos.

§ 2º Na hipótese de negativa ou de decurso do prazo previsto no caput, a unidade setorial do SisOuv que tenha recebido originalmente a denúncia somente poderá encaminhá-la ou compartilhá-la após a sua pseudonimização.

§ 3º A denúncia sem identificação em que não houver no teor da manifestação ou em seus anexos dados que possam direta ou indiretamente identificar o manifestante deverá ser encaminhada imediatamente para unidade setorial do SisOuv do órgão ou entidade responsável pelo assunto.

§ 4º Caso existam, no teor da denúncia sem identificação ou em seus anexos, dados que possam direta ou indiretamente identificar o manifestante, a unidade setorial do SisOuv originalmente destinatária deverá adotar procedimento de pseudonimização, antes do encaminhamento para unidade setorial do SisOuv do órgão ou entidade responsável pelo assunto.

#### Subseção III

##### Do procedimento de pseudonimização

Art. 42. No procedimento de pseudonimização, a unidade setorial do SisOuv deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida no sistema a que se refere o art. 8º desta Portaria Normativa.

Art. 43. Constituem elementos de identificação, nos termos do art. 2º do Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, no mínimo:

I - dados cadastrais;

II - atributos genéticos;

III - atributos biométricos; e

IV - dados biográficos.

§ 1º Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos, observando-se, no mínimo:



I - em registros fotográficos ou fonográficos, verificar a existência de dados biométricos, tais como voz do denunciante ou imagem sua, ou outros que permitam identificá-lo; e

II - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

§ 2º Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros:

I - produção de extrato;

II - produção de versão tarjada; ou

III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

§ 3º As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas às áreas de apuração sem seus anexos, com indicação de que os documentos estão sob a guarda da unidade setorial do SisOuv e que se encontram disponíveis mediante solicitação formal da área de apuração, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

## Seção V

### Da rastreabilidade

Art. 44. A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações pela unidade setorial do SisOuv para áreas respondentes responsáveis pelo tema e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, será realizado, preferencialmente, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 1º O agente público que divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido ao teor das informações contidas nas manifestações serão responsabilizados, nos termos do inciso IV do art. 32, da Lei nº 12.527, de 2011.

§ 2º O disposto no § 1º não se aplica às empresas estatais que não recebam recursos do Tesouro Nacional para custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral, sem prejuízo de se submeterem às ações mencionadas no Capítulo VI desta Portaria Normativa.

## Seção VI

### Da entrega de informações pessoais e da certificação de identidade

Art. 45. As unidades setoriais do SisOuv exigirão a certificação de identidade do manifestante sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.

Art. 46. A certificação da identidade ocorrerá:

I - virtualmente, caso o manifestante possua login autenticado por meio do login único de acesso "gov.br" ou outro meio de certificação digital; ou

II - presencialmente, por meio de conferência de documento físico com foto apresentado pelo manifestante junto à unidade de ouvidoria.

Parágrafo único. Excepcionalmente, as unidades setoriais do SisOuv poderão adotar recursos alternativos de certificação de identidade por meio do cotejamento das informações inseridas em seu cadastro com informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas.

## Seção VII

### Das denúncias de retaliação

Art. 47. Compete exclusivamente à Controladoria-Geral da União receber e apurar as denúncias relativas às práticas de retaliação contra denunciante praticadas por agentes públicos dos órgãos e entidades a que se refere o art. 2º do Decreto nº 10.153, de 2019, bem como instaurar e julgar os processos para responsabilização administrativa resultantes de tais apurações.

§ 1º As unidades setoriais do SisOuv que receberem denúncias de que trata o caput as encaminharão imediatamente ao órgão central.



§ 2º Para fins de análise prévia e instrução processual, o órgão central poderá solicitar informações às unidades setoriais do SisOuv a qualquer momento, as quais deverão respondê-lo no prazo de vinte dias, prorrogáveis uma única vez por igual período.

§ 3º O disposto neste artigo não impede a manutenção ou desenvolvimento de políticas internas antirretaliação, que contemplem medidas preventivas e campanhas orientativas a todos os agentes da organização, observado o disposto no Decreto nº 10.153, de 2019.

#### Seção VIII

##### Da ouvidoria interna

Art. 48. As manifestações oriundas de agentes públicos internos do órgão ou entidade receberão o mesmo tratamento das manifestações provenientes de usuários de serviços públicos.

§ 1º Para efeito de acolhimento pela unidade setorial de ouvidoria, consideram-se agentes públicos internos, em sentido amplo, os profissionais que atuem na atividade pública do órgão ou entidade ao qual estão vinculados, abrangendo, nessa acepção, além dos servidores, os empregados terceirizados, consultores, estagiários e outros que se enquadrem nessa definição.

§ 2º Aplicam-se aos agentes públicos internos as mesmas garantias e proteções destinadas aos usuários de serviços públicos.

Art. 49. As irregularidades de que tiver ciência o servidor, em razão do cargo, levadas ao conhecimento da autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, ao conhecimento de outra autoridade competente, e as representações previstas, respectivamente, nos incisos VI e XII do art. 116, da Lei nº 8.112, de 1990, deverão ser acolhidas nas unidades setoriais de ouvidoria ou de corregedorias em que forem apresentadas.

§1º As irregularidades levadas ao conhecimento da autoridade superior e as representações, de que trata o caput, cadastradas na Plataforma Fala.BR ou recepcionadas pelas unidades setoriais de ouvidoria, receberão o mesmo tratamento dado às demais manifestações de ouvidoria.

§2º Sem prejuízo do disposto no § 1º deste artigo, os atos de comunicação e as representações formuladas com fundamento nos incisos VI e XII do art. 116, da Lei nº 8.112, de 1990, podem ser encaminhadas pela via hierárquica ou diretamente à unidade setorial de correição.



Art. 50. As unidades setoriais do SisOuv devem manter em permanente divulgação no âmbito do órgão ou entidade esclarecimentos ao público interno, no mínimo, sobre:

- I - as atribuições da unidade setorial do SisOuv;
- II - os fluxos adotados no tratamento das manifestações relativas à Ouvidoria Interna;
- III - os canais de atendimento disponíveis; e
- IV - o Código de Ética vigente.

Art. 51. As unidades setoriais do SisOuv devem colaborar com as instâncias de integridade para promover a realização de campanhas frequentes com o objetivo de levar ao público interno do órgão ou entidade a que estão vinculadas esclarecimentos sobre temas sensíveis.

#### Seção IX

##### Da resolução pacífica de conflitos

Art. 52. As unidades setoriais do SisOuv poderão utilizar meios de resolução pacífica de conflitos, em especial para a solução de controvérsias, sendo necessária a direta e voluntária participação dos envolvidos.

§ 1º O disposto no caput deste artigo não afasta os direitos básicos e deveres dos usuários, constantes do Capítulo II da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 2º Os meios de resolução pacífica de conflitos não serão elegíveis quando:

I - qualquer das partes no conflito não tenha consentido com o uso da metodologia de resolução pacífica de conflitos;

II - o objeto do conflito seja um direito indisponível;

III - a resolução implicar a transigência sobre aplicação de ato normativo ou sobre conduta passível de responsabilização de agente público; ou

IV - quando decorrente de denúncia.

Art. 53. Caberá ao responsável pelo processo de resolução pacífica de conflitos:

I - assegurar às partes igualdade de tratamento;

II - assegurar às partes o acesso às informações necessárias à tomada de decisão livre e informada;

III - zelar pela rápida solução do conflito;

IV - aproximar as partes para que elas negociem diretamente a solução desejada de sua divergência;

V - manter registros de todo o processo de resolução pacífica do conflito, colhendo os compromissos das partes, quando cabível, resguardando o sigilo dos dados; e

VI - adotar as medidas necessárias à formalização do acordo entre as partes.

Art. 54. As unidades setoriais do SisOuv poderão propor o uso de meios de resolução pacífica de conflitos de ofício ou a pedido do usuário ou gestor.

Art. 55. As ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos deverão ser executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de procedimento regulamentado no âmbito do órgão ou entidade a que a unidade setorial do SisOuv esteja vinculada.

#### Seção X

##### Das ações de ouvidoria ativa

Art. 56. A metodologia de trabalho das unidades setoriais do SisOuv poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de prestar orientações, receber manifestações, coletar dados, realizar pesquisas, avaliar serviços e engajar usuários nos canais de participação e controle social.

Parágrafo único. Constituem ações de ouvidoria ativa, dentre outras:

I - participação em eventos e feiras;

II - realização de ações nos locais de convívio de grupos sociais e comunidades de usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas;

III - realização de ações nos locais de prestação do serviço;

IV - envio de correspondência física ou eletrônica ao usuário de serviço; e

V - disponibilização de enquetes virtuais por campanhas de engajamento específicas.

§ 1º As ações de ouvidoria ativa poderão ser realizadas individualmente ou articuladas com outras unidades setoriais do SisOuv.

§ 2º Sempre que cabível, as ações de ouvidoria ativa deverão priorizar instrumentos que facilitem o acesso de populações vulneráveis ou digitalmente excluídas aos serviços das unidades setoriais do SisOuv.

Art. 57. As manifestações recebidas em ação de ouvidoria ativa devem ser inseridas na Plataforma Fala.BR, nos termos do art. 9º desta Portaria Normativa.

#### Seção XI

##### Da supervisão técnica dos canais de atendimento ao usuário

Art. 58. As unidades setoriais do SisOuv deverão realizar a supervisão técnica dos canais de atendimento aos usuários de serviços públicos, externos à Plataforma Fala.BR, que porventura recebam manifestações de ouvidoria, principalmente quanto à proteção dos dados pessoais dos usuários dos serviços públicos do órgão ou entidade a que está vinculada.

Parágrafo único. Por canais de atendimento ao usuário entende-se, dentre outros:

I - os serviços externos de recebimento de manifestações a que se refere o art. 11 desta Portaria Normativa, mesmo que não sirvam exclusivamente a esse propósito; e



II - os Serviços de Informação ao Cidadão de que trata a Lei nº 12.527, de 2011, quando não integrantes da estrutura da unidade do SisOuv.

Art. 59. Para os fins da supervisão técnica a que se refere o art. 58 desta Portaria Normativa, as unidades setoriais do SisOuv deverão:

I - analisar informações do sistema de ouvidoria e dos canais de atendimento a fim de acompanhar e orientar os gestores para os fins de aprimoramento da prestação do serviço, nos termos dos arts. 13 e 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e

II - adotar providências para que os trâmites internos das manifestações de ouvidoria recebidas por meio dos canais de atendimento ao usuário disponíveis no órgão ou entidade a que estejam vinculadas sejam aderentes à legislação que regulamenta a atuação das unidades setoriais do SisOuv.

## Seção XII

Da produção de relatórios e informações estratégicas

### Subseção I

Do relatório anual de gestão

Art. 60. As unidades setoriais do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão, nos termos dos arts. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 2017, com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade setorial do SisOuv;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos;

VI - informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver, conforme determinação contida no art. 68 desta Portaria Normativa; e

VII - informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade setorial do SisOuv.

### Subseção II

Das informações estratégicas

Art. 61. Sempre que necessário ou quando solicitada, a unidade setorial do SisOuv deverá elaborar relatórios com informações estratégicas para a gestão do órgão ou entidade, cuja produção deverá ocorrer por meio de processo articulado com as áreas que consumirão as informações e atenderá a critérios específicos e previamente estabelecidos de finalidade, utilidade, objetividade e tempestividade.

§ 1º Para os fins desta Portaria Normativa, é considerada estratégica a informação que apresente o conhecimento referente às possibilidades, vulnerabilidades e linhas de ações prováveis do órgão ou entidade e de seu meio externo, visando à correção de falhas e à prospecção de novas soluções para o tratamento de problemas, no interesse do Estado ou da sociedade.

§ 2º Para os fins previstos no caput, as unidades setoriais do SisOuv buscarão estabelecer fluxos precisos de comunicação de informações estratégicas junto aos gestores de serviços e à alta administração dos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, observando as regras e normas de segurança da informação.



Art. 62. As rotinas de produção de informações estratégicas deverão observar, sempre que possível, as seguintes etapas:

I - definição de escopo claro e delimitado da informação;

II - definição da finalidade e utilidade da informação, bem como dos ativos informacionais mínimos para o atingimento de tal finalidade;

III - definição de termos, tipologias ou taxonomias adequadas à análise de dados e produção de informações, com produção de dicionário específico, quando necessário;

IV - definição dos fluxos, atividades e rotinas de tratamento de dados e das competências de análise e revisão das informações produzidas, quando necessário;

V - coleta de informações complementares, quando os ativos informacionais já disponíveis não sejam suficientes para o atingimento dos critérios de finalidade e utilidade;

VI - análise dos dados e formulação de investigação de hipóteses;

VII - seleção de hipóteses e consolidação de evidências; e

VIII - produção de relatório ou apresentação das informações.

#### Subseção III

##### Da elaboração de relatórios temáticos

Art. 63. As unidades setoriais do SisOuv deverão elaborar, periodicamente, ou quando solicitadas, relatórios para auxiliar a tomada de decisão ou o aprimoramento da prestação de serviços públicos do órgão ou entidade a que estejam vinculados.

Art. 64. Os relatórios produzidos pelas unidades setoriais do SisOuv deverão ser elaborados de forma objetiva e sucinta, observando, sempre que possível, a seguinte estrutura mínima:

I - sumário executivo, no qual a unidade setorial do SisOuv apresentará os principais dados agregados, bem como as principais conclusões;

II - introdução, na qual a unidade setorial do SisOuv apresentará o escopo do relatório, ativos informacionais utilizados e eventual metodologia adotada;

III - análise quantitativa dos dados coletados e tratados, apresentando informações detalhadas e apontando correlações porventura existentes;

IV - análise qualitativa, na qual a unidade setorial do SisOuv apresentará a análise do conteúdo das informações coletadas, a fim de informar, no mínimo:

a) falhas e oportunidades de melhoria identificadas, priorizadas segundo critérios de impacto e ocorrência ou probabilidade, ou outro critério definido em comum acordo com as unidades que consumirão a informação; e

b) problemas e suas possíveis causas e soluções, quando cabível.

V - conclusão, na qual a unidade setorial do SisOuv apresentará sucintamente os problemas identificados nas etapas de análise e suas possíveis soluções.

#### Seção XII

##### Da Carta de Serviços ao Usuário

Art. 65. As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com as demais unidades dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º As atividades de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreendem, dentre outros processos:

I - a identificação e a definição de escopo dos serviços que devem compor a Carta de Serviços ao Usuário, considerando a definição de serviço do portal único "gov.br" e as jornadas de seus usuários;

II - o levantamento das informações previstas no art. 11 do Decreto nº 9.094, de 2017;

III - o cadastramento, a publicação e a edição das informações dos serviços no portal único "gov.br";



IV - a avaliação e a adequação do formato, acessibilidade, linguagem, precisão e suficiência das informações dos serviços, considerando os perfis e as necessidades de seus usuários;

V - o monitoramento do cumprimento dos compromissos e padrões de qualidade de que tratam o § 3º do art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, e o § 3º do art. 11, do Decreto nº 9.094, de 2017, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados;

VI - a identificação da necessidade e o apoio à formulação ou à melhoria de serviços pelas unidades gestoras dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas; e

VII - a atualização contínua das informações que compõem a Carta de Serviços ao Usuário, sempre que necessário.

§ 2º A despeito de sua atualização contínua, as informações que compõem a Carta de Serviços ao Usuário deverão ser objeto de revisão anual, mediante consulta pelas unidades do SisOuv às unidades gestoras de serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas.

§ 3º Além da publicação dos serviços públicos no portal único "gov.br", as unidades do SisOuv poderão adotar outras formas de publicidade, divulgação ou disseminação da Carta de Serviços ao Usuário, considerando os perfis e as necessidades de seus usuários.

Art. 66. Ato conjunto da Ouvidoria-Geral da União e da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos disporá sobre os procedimentos para a participação das unidades de ouvidoria setorial no cadastramento e edição de serviços públicos no portal único "gov.br".

### Seção XIII

#### Da avaliação continuada dos serviços públicos

Art. 67. A participação das unidades setoriais do SisOuv na avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão ou entidade a que está vinculada poderá se dar por meio de:

I - processamento e análise dos dados agregados referentes às manifestações de usuários recebidas por meio da Plataforma Fala.BR;

II - recebimento e análise de dados acerca da prestação dos serviços e das interações dos usuários durante o uso dos serviços;

III - recebimento e análise de dados das pesquisas de satisfação do usuário; e

IV - realização de pesquisas específicas, considerando as particularidades dos serviços prestados e de seus usuários, nos termos do art. 23 do Decreto nº 9.492, de 2018.

§ 1º A avaliação de que trata o inciso I visa à identificação de padrões nas manifestações de usuários, tais como serviços com maior quantidade de manifestações, percepção de falhas no cumprimento dos compromissos e padrões de qualidade, problemas recorrentes, necessidades comuns e perfil dos usuários e oportunidades de melhoria e aperfeiçoamento dos serviços.

§ 2º Os dados de que trata o inciso II podem ser coletados no processo de uso do serviço por seus usuários e indicam aspectos objetivos como demanda, quantidade de atendimentos, tempo despendido em cada etapa, dentre outros.

§ 3º Os dados de que trata o inciso III são coletados por meio da ferramenta padronizada de pesquisa de satisfação do usuário de que trata o art. 20 do Decreto nº 9.094, de 2017, disponibilizada pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos no endereço eletrônico [www.gov.br/governodigital](http://www.gov.br/governodigital).

§ 4º A critério da unidade setorial do SisOuv, as pesquisas de que trata o inciso IV, poderão ser realizadas junto aos conselhos de usuários previstos no Capítulo V da Lei nº 13.460, de 2017, ou conforme Guia Metodológico, disponibilizado pelo órgão central do SisOuv.

Art. 68. As unidades setoriais do SisOuv deverão evidenciar, no Relatório Anual de Gestão, os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes.



Art. 69. As unidades setoriais do SisOuv devem, sempre que possível, fomentar a criação e a consolidação, bem como participar dos mecanismos e instâncias de governança de serviços instituídos nos órgãos e entidades aos quais estão vinculadas.

Parágrafo único. Nas instâncias de governança de que trata o caput, deverão ser debatidos e compartilhados os resultados das avaliações de serviços, com o objetivo de promover a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos.

#### CAPÍTULO IV

##### DA CONDUTA DOS AGENTES DE OUVIDORIA

Art. 70. No exercício de suas atribuições, os agentes de ouvidoria observarão as regras definidas pelo Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, constante do Anexo do Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994, pelos códigos de ética ou de conduta profissional instituídos nos órgãos e entidades a que estejam vinculados, bem como as seguintes diretrizes de atuação:

I - zelar pela tutela da confiança do usuário de serviços públicos que recorre à ouvidoria;

II - adotar as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes;

III - abster-se de publicar ou compartilhar informação obtida em razão do ofício por qualquer outro meio que não aqueles previstos nesta Portaria Normativa;

IV - respeitar os usuários de serviços públicos em suas peculiaridades, necessidades e vulnerabilidades, bem como zelar pelo seu melhor interesse; e

V - não adotar medidas tendentes à restrição dos direitos à manifestação de que trata a Lei nº 13.460, de 2017, salvo se definidas por lei ou se necessárias para coibir ou prevenir violência ou grave ameaça.

#### CAPÍTULO V

##### DA DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES NO PORTAL DO ÓRGÃO OU ENTIDADE

Art. 71. As unidades setoriais do SisOuv adotarão as providências necessárias para que sejam exibidos no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - possibilidade de acesso direto à Plataforma Fala.BR; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações de fácil compreensão, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

a) as formas de acesso ao atendimento da unidade setorial do SisOuv;

b) o endereço e horários para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;

c) os relatórios de gestão da unidade setorial do SisOuv;

d) o link de acesso ao painel de Ouvidoria;

e) o nome, o currículo e a data de ingresso e de fim de mandato do titular da unidade da ouvidoria; e

f) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Art. 72. É vedada a inclusão, pelas unidades setoriais do SisOuv, de informações extraídas da Plataforma Fala.BR nos Planos de Dados Abertos de que trata o § 2º do art. 5º do Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016.

Parágrafo único. A publicação de dados extraídos da Plataforma Fala.BR será realizada pelo órgão central do SisOuv e constará exclusivamente no Plano de Dados Abertos da Controladoria-Geral da União.

#### CAPÍTULO VI

##### DA MELHORIA CONTINUADA DAS UNIDADES SETORIAIS DO SISOUV





Art. 73. Fica instituído o Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - PROMOUV, com o objetivo de estabelecer modelos de medição de desempenho e processos de apoio à melhoria da gestão das unidades setoriais do SisOuv, mediante:

I - acompanhamento e avaliação das ações desenvolvidas pelas unidades setoriais do SisOuv;

II - oferecimento de orientações técnicas para casos concretos ou em abstrato;

III - manualização de procedimentos e consolidação de entendimentos; e

IV - desenvolvimento de soluções técnicas e de capacidades adaptadas à realidade das unidades setoriais do SisOuv.

§ 1º Os processos avaliativos a que se refere o inciso I do caput serão conduzidos por meio de:

I - autodiagnóstico de maturidade, nos termos do art. 74 desta Portaria Normativa;

II - avaliações anuais feitas pela Ouvidoria-Geral da União, nos termos dos arts. 75 e 76 desta Portaria Normativa; e

III - outras metodologias de avaliação que sejam consideradas pertinentes pela Ouvidoria-Geral da União.

§ 2º A Ouvidoria-Geral da União manterá repositório de manuais e de entendimentos em sítio eletrônico específico.

#### Seção I

##### Do Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas

Art. 74. O Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas - MMOuP, de aplicação obrigatória pelas unidades setoriais do SisOuv, tem a finalidade de conduzir o processo de melhoria da maturidade das Ouvidorias Públicas.

§ 1º A Ouvidoria-Geral da União disponibilizará ferramenta para diagnóstico bianual das unidades setoriais do SisOuv.

§ 2º O diagnóstico periódico do MMOuP apontará os estágios de maturidade das unidades setoriais do SisOuv, devendo ser utilizado como base para a elaboração de plano de ação para o desenvolvimento de cada unidade.

§ 3º Os resultados do diagnóstico periódico do MMOuP serão considerados para a elaboração de conteúdo programático do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, instituído pela Portaria OGU nº 2.031, de 16 de setembro de 2020.

#### Seção II

##### Da avaliação e monitoramento de ouvidorias

Art. 75. A Ouvidoria-Geral da União, no exercício da competência de supervisão técnica, realizará anualmente avaliações, por amostragem, em unidades setoriais do SisOuv, com o objetivo de verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento nas ouvidorias avaliadas.

Parágrafo único. As avaliações conterão, no mínimo, as seguintes etapas:

I - planejamento;

II - interlocuções e solicitações de informações;

III - apresentação do relatório preliminar à unidade setorial do SisOuv avaliada;

IV - reunião de busca conjunta de soluções;

V - publicação de relatório final de avaliação;

VI - apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e



VII - monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Art. 76. No âmbito das ações de monitoramento da atuação de unidades setoriais do SisOuv, a Ouvidoria-Geral da União poderá realizar diligências e solicitar a adoção de providências, sempre que detectar riscos, falhas ou oportunidades de melhoria no exercício das atividades de ouvidoria.

## CAPÍTULO VII

### DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 77. As unidades setoriais do SisOuv que tenham inserido informações extraídas da Plataforma Fala.BR nos Planos de Dados Abertos de suas respectivas instituições deverão solicitar retificação à autoridade competente do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para que a referida base de dados seja excluída do Plano de Dados Abertos, em observância ao art. 72 desta Portaria Normativa, no prazo de trinta dias, a contar da entrada em vigor desta Portaria Normativa.

Art. 78. A Ouvidoria-Geral da União, nos termos do art. 79 desta Portaria Normativa, disporá sobre a organização e o funcionamento dos conselhos de usuários de que tratam os arts. 18 a 22 da Lei nº 13.460, de 2017, no âmbito do SisOuv.

Parágrafo único. As unidades setoriais do SisOuv poderão, a seu critério, dar continuidade às atividades de chamamento público para voluntários, mobilização e interlocução com conselheiros e desenvolvimento de enquetes e pesquisas conforme orientações do Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários, até que nova norma seja editada.

Art. 79. Compete à autoridade titular da Ouvidoria-Geral da União a edição de normas complementares a esta Portaria Normativa.

Art. 80. Fica revogada a Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021.

Art. 81. Esta Portaria entra em vigor em 29 de março de 2024.

**VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO**



Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.