

**MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO****INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 4, DE 06 DE NOVEMBRO DE 2017**

Institui o procedimento Me-Ouv para acesso automatizado ao Sistema Informatizado de Ouvidorias – e-Ouv por meio de aplicativos cívicos no âmbito do Programa de Avaliação de Serviços e Políticas Públicas – PROCID.

**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. 14 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, nos incisos II, VIII, X e XII do art. 13 do Anexo I do Decreto 8.910, de 22 de novembro de 2016, bem como o disposto no art. 3º, I da Portaria nº 50.252, de 15 de dezembro de 2015 e artigos 1º e 2º da Portaria nº 1.864, de 24 de outubro de 2016:

**R E S O L V E:**

**Art. 1º** Fica instituído o procedimento Me-Ouv, no âmbito do Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas – PROCID, para acesso automatizado ao Sistema Informatizado de Ouvidorias – e-Ouv por meio de aplicativos cívicos.

**§ 1º** Os dados enviados à Ouvidoria-Geral da União do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, por meio do procedimento Me-Ouv serão utilizados para a avaliação da efetividade de serviços e políticas públicas sob a perspectiva do usuário, e serão utilizadas para priorização de ações, proposição de recomendações de ouvidoria e subsídio ao planejamento de políticas e serviços.

**§ 2º** Quando necessário e oportuno, o acesso automatizado de que trata esta Portaria poderá permitir, além do envio de dados, também o recebimento de dados pelo aplicativo cívico, respeitadas as normas e salvaguardas relativas e sigilos legais.

**Art. 2º** Para os fins desta Instrução Normativa, consideram-se:

I – aplicativos cívicos: programas de computador para uso em quaisquer dispositivos desenvolvidos por pessoa física ou pessoa jurídica de direito privado com a finalidade de coletar e processar dados relativos à satisfação dos usuários de serviços e políticas públicas, bem como demais informações úteis ao planejamento e execução destas políticas e serviços; e

II – acesso automatizado: conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso e intercâmbio de informação com plataforma *web* por meio de interface de programação de aplicativos – API.

**Art. 3º** Qualquer pessoa física ou jurídica de direito privado poderá solicitar acesso à interface de programação de aplicativos do sistema e-Ouv, para envio de informações coletadas e processadas por aplicativos cívicos por elas desenvolvidos, mantidos ou adquiridos.

**Art. 4º** No ato de solicitação de acesso, o interessado deverá:

I – assinar e encaminhar à Ouvidoria-Geral da União termo de adesão constante no anexo único desta Instrução Normativa, acatando os Termos de Uso do procedimento Me-Ouv;

II – indicar responsável pela interlocução técnica com a Ouvidoria-Geral da União;

III – encaminhar, quando tratar-se de pessoa jurídica de direito privado, cópia de contrato ou estatuto social;

IV – encaminhar, quando tratar-se de pessoa física, cópia de CPF; e

V – informar se o acesso pretendido envolverá envio e recebimento de dados ou apenas envio.

**§1º** A documentação a que se refere este dispositivo poderá ser entregue em meio físico ou digital junto a qualquer Núcleo de Ação de Ouvidoria e Prevenção a Corrupção das Superintendências das Controladorias-Regionais da União nos Estados ou junto à sede da Ouvidoria-Geral da União, no Distrito Federal.

**§2º** Os Termos de Uso a que se refere o Inciso I deste dispositivo estarão disponíveis para acesso no site [www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br), e poderão ser alterados, quando necessário, a qualquer tempo pela Ouvidoria-Geral da União, mediante comunicação prévia.

**§3º** Os dados recebidos pelo aderente serão restritos às respostas das manifestações por ele enviadas ou às informações armazenados na base de dados do e-Ouv e constantes no Plano de Dados Abertos do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

**Art. 5º** A Ouvidoria-Geral da União analisará a documentação encaminhada, podendo solicitar esclarecimentos adicionais, e manifestando-se, em prazo de até 30 dias a contar do recebimento da solicitação, acerca da concessão de acesso.

**Art. 6º** Uma vez concedido o acesso, caberá à Ouvidoria-Geral da União:

I – Disponibilizar, gerir, atualizar e manter as APIs do sistema e-Ouv, informando aos interessados acerca de eventuais alterações;

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

III – Conceder acesso ao ambiente de teste do e-Ouv para que o interessado desenvolva o modelo de acesso pretendido;

IV – Conceder acesso ao ambiente de desenvolvimento do e-Ouv para que o interessado faça a integração após a validação dos testes no ambiente de teste;

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

VI – Adotar salvaguardas para a garantia da segurança, integridade e atualidade da base de dados do e-Ouv.

**Art. 7º** O acesso de que trata esta Instrução Normativa poderá ser interrompido pela Ouvidoria-Geral da União:

I – A qualquer tempo, quando verificado uso indevido do acesso para envio de dados maliciosos, quando verificada a violação dos Termos de Uso do procedimento Me-Ouv ou quando

verificada superveniência de norma legal ou administrativa que o torne inexecutável; e

II – Mediante comunicação prévia mínima de 30 dias, por questões relacionadas a necessidades técnicas de manutenção e sustentação do sistema e-Ouv.

**Art. 8º** Esta Instrução Normativa 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 07/11/2017, às 16:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, §1º, do Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cgu.gov.br/conferir>

informando o código verificador 0528169 e o código CRC FF973A48

## ANEXO I À INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 4, DE 06 DE NOVEMBRO DE 2017

### Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas – PROCID

#### Procedimento Me-Ouv

#### Termo de Adesão

\_\_\_\_\_ (Nome completo ou Razão social), inscrito(a) no CPF/CNPJ \_\_\_\_\_, residente/com sede em \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, (Rua/Avenida/nº/Bairro/Município - UF)  
[informar, no caso de pessoa jurídica, o nome completo, cargo e CPF de seu representante legal], doravante ADERENTE, resolve aderir por meio do presente Termo ao Procedimento Me-Ouv para integração de aplicativos cívicos ao Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-Ouv, desenvolvido e mantido 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 de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas - PROCID, instituído pela Portaria CGU nº 1.864, de 24 de outubro de 2016, o ADERENTE se declara ciente dos Termos de Uso do

Procedimento Me-Ouv compromete a:

- a. Observar os Termos de Uso do Procedimento Me-Ouv, disponível em [www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br), bem como suas atualizações;
- b. Guardar sigilo das informações recebidas por meio da API do e-Ouv, nos termos da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), da Lei 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa do Usuário), do Decreto 7.724/2012, da IN OGU/CRG nº 1/2014;
- c. Adequar os termos de uso de seu aplicativo a fim de informar expressamente aos usuários acerca do encaminhamento de informações à Ouvidoria-Geral da União e ao tratamento de dados a que se refere o art. 1º da Instrução Normativa OGU nº 4, de 6 de novembro de 2017.
- d. Informar imediatamente à Ouvidoria-Geral da União, por meio do endereço [cguouvidor@cgu.gov.br](mailto:cguouvidor@cgu.gov.br), sobre quaisquer incidentes relativos ao aplicativo a que se refere este termo de adesão ou ao consumo das APIs do e-Ouv;
- e. Comunicar imediatamente à Ouvidoria-Geral da União quaisquer incidentes de segurança de informações e comunicações, tais como vazamento, corrompimento e tratamento irregular de dados, por meio do endereço [cguouvidor@cgu.gov.br](mailto:cguouvidor@cgu.gov.br);
- f. Observar as orientações da Ouvidoria-Geral da União quanto aos procedimentos referentes à utilização do Sistema;
- g. Informar à Ouvidoria-Geral da União o nome e contato dos responsáveis técnicos pelo aplicativo que manterão contato com a equipe técnica da Ouvidoria-Geral da União, informando sempre que haja mudança nestes interlocutores;
- h. Zelar pelo uso adequado do Sistema e-Ouv, comprometendo-se a utilizar os dados que lhe forem disponibilizados somente nas atividades constantes nos termos de uso de seus respectivos aplicativos;
- e
- i. apurar o fato, no caso de uso indevido do Sistema e-Ouv Municípios, com vistas a eventual responsabilização administrativa e criminal.

## 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 RESPONSÁVEL TÉCNICO

O ADERENTE indica \_\_\_\_\_ (nome completo do Responsável Técnico), inscrito(a) no CPF \_\_\_\_\_, para exercer as atribuições de Responsável Técnico, estando à disposição da Ouvidoria-Geral da União por meio do endereço de correio eletrônico \_\_\_\_\_ e número de telefone (55) (DDD) \_\_\_\_\_.

## CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA

Este Termo de Adesão terá prazo de vigência de 5 anos, admitida a renovação tácita caso nenhuma das partes se manifeste em sentido contrário nos últimos 30 dias de vigência.

## 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

Salvo as hipóteses descritas no art. 7º da Instrução Normativa OGU nº 4 de 6 de novembro de 2017, 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.

## CLÁUSULA OITAVA – DAS SOLUÇÕES DAS CONTROVÉRSIAS - ELEIÇÃO DE FORO

As questões, dúvidas e eventuais conflitos decorrentes do presente Termo de Adesão serão dirimidas, preferencialmente, administrativamente no âmbito deste Ministério.

Parágrafo Primeiro - Em caso de não resolução da controvérsia pelos partícipes, as partes comprometem-se a submetê-las à Câmara de Conciliação e Arbitragem da Administração Federal – CCAF, instituída no âmbito da Advocacia-Geral da União, com fundamento na Portaria nº 1.281, de 27 de setembro de 2007, do Advogado-Geral da União, no art. 11 da Medida Provisória nº 2.180-35, de 24 de agosto de 2001, e no art. 37 da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

Parágrafo Segundo - No caso de judicialização da questão, esta será processada e julgada pela Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, nos termos do art. 109, inciso I, da Constituição Federal.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

Local

Data

---

Nome por extenso

Cargo do Responsável (Se Pessoa Jurídica)

---

**Referência:** Processo nº 00190.111684/2017-31

SEI nº 0528169