

MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 15, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2018

Institui Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (PROMOUV), dispõe sobre o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP), revoga a Portaria CGU nº 3.681, de 13 de dezembro de 2016 e dá outras providências.

O OUVIDOR-GERAL DA UNIÃO DO MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, no uso de suas atribuições, tendo em vista o disposto nos artigos 13, inciso I, do Anexo I ao Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, bem como nos artigos 6º, I, e 11, II e III do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018; resolve:

Art. 1º Esta Instrução Normativa institui o Programa de Melhoria Continuada das Unidades 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 do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, por meio de ações de:

I - Acompanhamento das ações desenvolvidas pelas unidades do SISOUV através de processos avaliativos;

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 a realidade das unidades do sistema.

Art. 2º Fica instituído Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP), com a finalidade de mapear as dimensões de atuação, ordenar e escalar em etapas as capacidades necessárias e desejáveis, em cada dimensão, para o desempenho das ações de Ouvidoria nos termos das leis nº 13.460, de 2017, e nº 13.726, de 2018 e Decretos nº 9.094, de 2017, e nº 9.492, de 2018.

§1º A Ouvidoria-Geral da União executará diagnóstico anual das unidades do SISOUV nos termos do MMOuP.

§2º As dimensões e as etapas que as compõem no âmbito do MMOuP, bem como seus guias de implantação, de monitoramento e o resultado do diagnóstico serão publicados no sítio eletrônico [www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br).

§3º O diagnóstico periódico do MMOuP apontará os estágios de maturidade das unidades do SISOUV em cada uma de suas dimensões de atuação, bem como as ações necessárias ao avanço da maturidade de cada unidade.

§4º Os resultados do diagnóstico periódico do MMOuP serão considerados para a fins de elaboração de conteúdo programático do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (PROFOCO), instituído pela Instrução Normativa nº 6, de 2018.

§5º As unidades do SISOUV informarão à Ouvidoria-Geral da União anualmente, até o quinto dia útil do mês de junho, suas informações sobre capacidade de trabalho, especialmente no que se refere a:

I - quantitativo de pessoal, formação e vínculo com a Administração Pública; e

II - existência e acessibilidade das estruturas e canais de atendimento.

Art. 3º Para os fins deste Programa, a Ouvidoria-Geral da União produzirá Relatórios Individualizados de Desempenho de Atendimento (RIDA) conforme critérios de avaliação quantitativa e qualitativa publicados no sítio eletrônico [www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br) com antecedência de seis meses a contar do início do período de coleta da amostra utilizada para a sua produção.

§ 1º Os RIDA produzidos serão previamente apresentados para cada Unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, que terão o prazo de trinta dias para contestá-los ou apresentar plano de ação para enfrentamento dos eventuais achados apontados.

§2º Caso a Unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal conteste o RIDA, a Ouvidoria-Geral da União terá o prazo de até quinze dias para se manifestar, cabendo à unidade apresentar plano de ação para enfrentamento dos eventuais achados apontados em até quinze dias, em caso de não acolhimento de sua contestação.

§3º Será dada publicidade aos RIDA no sítio eletrônico [www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br), juntamente com o seus respectivos planos de ação, nos termos da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 4º A Ouvidoria-Geral da União manterá repositório de Manuais e de Entendimentos no sítio eletrônico [www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br).

Art. 5º Fica revogada a Portaria CGU nº 3.681, de 13 de dezembro de 2016.

Art. 6º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

GILBERTO WALLER JUNIOR

D.O.U., 05/12/2018 - Seção 1