

## **PORTARIA Nº 1.864, DE 24 DE OUTUBRO DE 2016**

Institui o Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas.

O MINISTRO DE ESTADO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, no exercício das competências que lhe conferem o inciso I do parágrafo único do art. 87 da Constituição Federal, o art. 18, X, 'a' da Lei 13.341, de 29 de setembro de 2016 e o art. 1º §2º e art. 14, I, IX e X do Anexo Único do Decreto 8.109, de 17 de setembro de 2013, e considerando as conclusões do Relatório do Grupo de Trabalho instituído pela Portaria nº 1.078 de 20 de junho de 2016, bem como a necessidade de promover o monitoramento da efetividade das políticas e serviços públicos sob a perspectiva do usuário,

### **RESOLVE:**

Art. 1º Instituir o Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas, com o objetivo de coletar dados e produzir informações acerca da satisfação dos usuários de políticas e serviços públicos prestados pelo Poder Executivo federal.

Parágrafo único. Caberá à Ouvidoria-Geral da União a coordenação, implantação e execução do programa a que se refere o caput.

Art. 2º Para a execução do Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas poderá a Ouvidoria-Geral da União requisitar informações das demais ouvidorias públicas, bem como intermediar acordos com instituições privadas e organizações da sociedade civil que disponham de informações necessárias à avaliação da qualidade das políticas e serviços públicos prestados.

§ 1º Sem prejuízo da coleta de informações de que trata o caput, poderá a Ouvidoria-Geral da União desenvolver sistemas e aplicativos para coleta de manifestações de ouvidoria e outras formas de medição de satisfação do usuário de serviços e políticas públicas.

§2º Os projetos necessários à execução do Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas que impliquem desenvolvimento de tecnologia específica serão priorizados no âmbito deste Ministério.

Art. 3º A Ouvidoria-Geral da União dará transparência às informações obtidas por meio de relatórios temáticos, que serão publicados na página do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União e na página Ouvidorias.gov.br.

§1º Os relatórios de que trata o caput apresentarão a avaliação dos usuários das políticas ou serviços avaliados.

§2º Os dados obtidos para a produção dos relatórios de que trata o caput serão organizados e tratados de forma a permitir a sua disponibilização em formato aberto para a sociedade, em observância das premissas do Plano de Dados Abertos 2016-2017 do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União, aprovado por meio da Portaria nº 1.391, de 1º de agosto de 2016.

§3º A Ouvidoria-Geral da União desenvolverá painéis de visualização dos dados coletados e os disponibilizará para consulta da sociedade em ambiente virtual, como subsídio para incremento do controle social e para a melhoria da gestão.

Art. 4º A Ouvidoria-Geral da União encaminhará periodicamente à Secretaria Federal de Controle Interno e à Corregedoria-Geral da União informações consolidadas acerca dos dados coletados junto à sociedade para fins de planejamento e execução das ações de controle.

§ 1º As informações a que se refere o caput deverão permitir georreferenciamento e desagregação por programa, órgão e serviço relacionado, sempre que possível.

§ 2º Sem prejuízo da prestação de informações de que trata o caput, poderá a Ouvidoria-Geral da União emitir alertas aos órgãos responsáveis quando se verifique necessário à adoção urgente de medidas corretivas na prestação de serviços.

Art. 5º Os relatórios de que trata o caput do art. 3º desta Portaria serão encaminhados à Casa Civil da Presidência da República e ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão para adoção de medidas no âmbito de suas competências.

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

**TORQUATO JARDIM**

Ministro da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União