

PORTARIA Nº 50.252, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2015

Institui, no âmbito da Controladoria-Geral da União, o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-Ouv e a Sala de Monitoramento das Ouvidorias.

O MINISTRO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 87, parágrafo único, inciso II, da Constituição, o art. 17 da Lei no - 10.683, de 28 de maio de 2003, e o art. 1º, § 2º, do Decreto no - 8.109, de 17 de setembro de 2013, resolve:

Art. 1º - Ficam instituídos, no âmbito da Controladoria-Geral da União:

I - o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-Ouv, com objetivo de dar tratamento às seguintes manifestações: denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios; e

II - a Sala de Monitoramento das Ouvidorias, com objetivo de monitorar o tratamento das manifestações de que trata o inciso I do caput.

§ 1º - Entende-se por tratamento, para fins desta Portaria, o registro das denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios, bem como o fornecimento das respectivas respostas intermediárias e conclusivas.

§ 2º - As denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios podem ser recebidos por outros meios, desde que devidamente registradas no e-Ouv.

Art. 2º - Os órgãos e entidades do Poder Executivo federal poderão aderir ao e-Ouv.

§ 1º - A adesão será voluntária e mediante manifestação expressa da autoridade competente do órgão ou entidade.

§ 2º - A adoção do e-Ouv não exclui a possibilidade de utilização, pelos órgãos e entidades, de outros sistemas para organização dos fluxos internos de tratamento das denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

Art. 3º - Compete à Controladoria-Geral da União:

I - promover a disponibilização, a gestão, a manutenção e a atualização do e-Ouv e da Sala de Monitoramento das Ouvidorias; e

II - orientar os órgãos e entidades do Poder Executivo federal quanto aos procedimentos referentes à utilização do e-Ouv e da Sala de Monitoramento das Ouvidorias.

Art. 4º - Compete aos órgãos e entidades do Poder Executivo federal que aderirem ao e-Ouv:

I - receber denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios, e oferecer respostas aos cidadãos interessados por meio do Sistema;

II - manter entendimentos com as diversas áreas dos órgãos e entidades, levantando as informações necessárias à elaboração de respostas adequadas e tempestivas;

III - resguardar o sigilo da identidade dos cidadãos interessados e demais informações sigilosas;

IV - efetuar o cadastramento de suas Ouvidorias junto à Controladoria-Geral da União e mantê-lo atualizado;

V - criar e administrar o perfil dos servidores cadastrados no e-Ouv, responsabilizando-se por sua atualização; e

VI - seguir as orientações da Controladoria-Geral União quanto aos procedimentos referentes à utilização do e-Ouv e da Sala de Monitoramento das Ouvidorias. Parágrafo único. As respostas fornecidas pelos órgãos e entidades são de sua responsabilidade, não cabendo à Controladoria-Geral da União, como gestora do e-Ouv e da Sala de Monitoramento das Ouvidorias, a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido do sistema ou das informações prestadas, ainda que por terceiros não autorizados.

Art. 5º - Os casos omissos serão resolvidos pela Ouvidoria-Geral da União.

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

VALDIR MOYSÉS SIMÃO