



RELATÓRIO PRIMEIRO SEMESTRE/2018
OUVIDORIA GERAL DA UFJF

Juiz de Fora

Julho de 2018

Reitor

Marcus Vinicius David

Vice-Reitora

Girlene Alves da Silva

Pró-reitora de Pesquisa e Pós-Graduação

Mônica Ribeiro de Oliveira

Pró-reitora de Graduação

Maria Carmem Simões Cardoso de Melo

Pró-reitora de Gestão de Pessoas

Kátia Maria Silva de Oliveira e Castro

Pró-reitora de Extensão

Ana Lúvia de Souza Coimbra

Pró-reitor de Assistência Estudantil e Educação Inclusiva

Marcos Souza Freitas

Pró-reitor de Planejamento, Orçamento e Finanças

Eduardo A. Salomão Condé

Pró-reitor de Infraestrutura e Gestão

Marcos Tanure Sanábio

Pró-reitora de Cultura

Valéria de Faria Cristofaro

Chefe do Gabinete do Reitor

Mara de Mendonça Loureiro

Ouvidora Geral

Valesca Nunes dos Reis

Equipe da Ouvidoria

Roberta do Carmo

Sumário

Apresentação.....	04
1.Introdução	05
1.1 Base Legal	05
2.Manifestações formalizadas	06
3.Atividades Desenvolvidas no primeiro semestre de 2018	12
4.Ações Propostas para o segundo semestre de 2018	13
5.Sugestões à Administração Superior	13
6.Considerações Finais	15
Anexo - Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018	16

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) tem como principal finalidade atuar no processo de interlocução entre a comunidade interna, externa e a Universidade. É, acima de tudo, instância que permite a participação dos cidadãos no desenvolvimento e aprimoramento da gestão pública, ao acolher e garantir o tratamento de suas manifestações que contém informações relevantes para o aperfeiçoamento dos serviços prestados.

Este relatório, desenvolvido em atendimento à Instrução Normativa nº 5 de 18 de junho de 2018 do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União, tem o objetivo de tornar transparente a relação da Ouvidoria Geral com a comunidade interna e externa da UFJF, ao tornar público informações acerca dos atendimentos realizados e as atividades desenvolvidas por esta unidade. Cumpre, portanto, seu papel institucional de auxiliar a administração superior em suas decisões.

Apresentamos o atual relatório semestral, resultado de um acompanhamento mais aprofundado acerca das manifestações recebidas e processadas nesta unidade, para que assim a atual gestão, após o diagnóstico apresentado, possa tomar medidas que confluam para prestação de serviço público de qualidade.

Ouvir é respeitar. Ouvir é agregar. Ouvir é aprimorar.

Valesca Nunes dos Reis
Ouvidora Geral da UFJF

1. INTRODUÇÃO

Pela sua natureza mediadora e dialógica, sem caráter administrativo deliberativo, executivo ou judiciário, a Ouvidoria Geral da UFJF vem desde sua regulamentação em 1996 cumprindo seu papel de promover a democracia e a efetividade dos direitos humanos, ao atuar como facilitadora do processo de comunicação organizacional, na otimização do fluxo de informações e na mediação de conflitos.

Representa uma unidade detentora de informações estratégicas para a tomada de decisões, funcionando como elemento catalisador no processo de mudança e ajustes da organização, por ser o espaço da instituição de participação e controle social. É, portanto, unidade institucional de representação autônoma, imparcial e de caráter mediador, pedagógico e estratégico, que acolhe manifestações para análise e atuação na busca de soluções.

Por representar um canal essencial para participação do cidadão no desenvolvimento e aprimoramento dos serviços públicos, a Ouvidoria Geral ampliou seu escopo de atuação quando, a partir de janeiro de 2018, abriu seu espaço para que o usuário possa sugerir propostas para simplificar a Administração Pública Federal por meio da ferramenta Simplifique. O usuário ao acessar o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-Ouv, pode contribuir para desburocratizar os serviços da instituição, tornando-o mais efetivo, racional e célere, ao sugerir a extinção e/ou reformulação de processos e serviços que geram ineficiência do sistema. A simplificação está regulamentada pelo Decreto 9.094/2017.

Recentemente, o Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União, publicou a Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018 (anexo) que estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Sendo assim, pautando-se em diretrizes e normativas nacionais, bem como incorporando valores como o respeito à pessoa humana, a Ouvidoria Geral da UFJF vem desenvolvendo seus trabalhos contando com a participação da comunidade universitária e do público externo, bem como com a colaboração dos gestores.

1.1 Base Legal

O normativo interno que regula as atividades e processos de trabalho da Ouvidoria Geral é o Regimento Interno (Resolução nº 48/96). Externamente, respalda e baseia-se nas:

- **Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 01, de 24 de junho de 2014** - estabelece normas à respeito do recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.
- **Lei 13.460, de 26 de junho de 2017** - dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos. No capítulo IV, prevê as atribuições e deveres das ouvidorias públicas.
- **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017** - dispõe sobre simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.
- **Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018 (Em anexo)** - estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

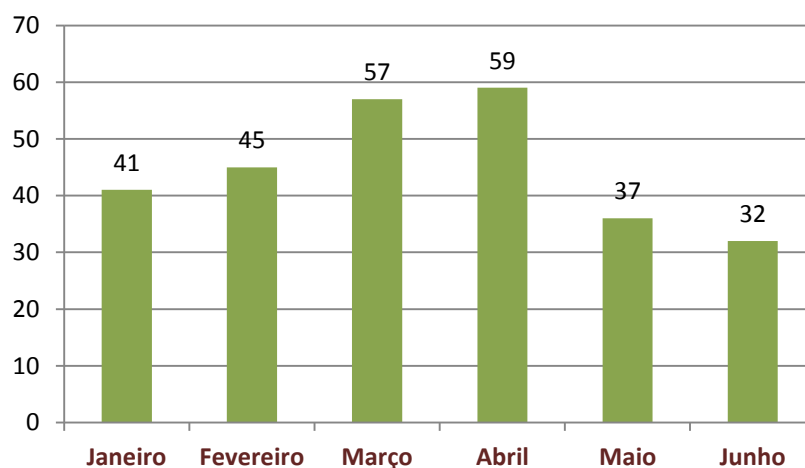
2. MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS

Nessa seção são descritos e analisados os indicadores das manifestações recebidas, analisadas, encaminhadas e acompanhadas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2018. As manifestações recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas às unidades da UFJF para que a direção, a coordenação, a gerência, a chefia e/ou o reclamado tomem conhecimento, adotem as providências cabíveis e respondam de forma suficiente e adequada o cidadão. A Ouvidoria acompanha o atendimento, monitora os prazos de resposta e mantém o usuário informado. A interlocução é sempre entre o cidadão e a Ouvidoria.

Entretanto, faz-se necessário pontuar que os dados apresentados a seguir não contemplam os atendimentos telefônicos e os atendimentos presenciais que tiveram suas demandas resolvidas imediatamente. Além disso, alguns pedidos de informação e esclarecimento de dúvidas foram encaminhados para a Central de Atendimento para terem suas demandas atendidas pelo canal 'fale conosco'.

No tocante as mensagens recebidas e devidamente respondidas ao usuário no primeiro semestre de 2018, a Ouvidoria Geral registrou e formalizou 271 manifestações. O gráfico abaixo ilustra a distribuição das mesmas ao longo dos meses do primeiro semestre.

Gráfico 1 - Quantitativo mensal de manifestações, 1º sem./2018, UFJF/MG.

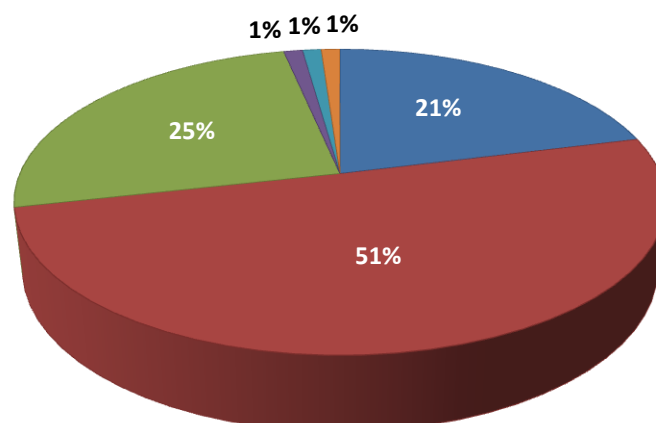


Fonte: OuvGUFJF, 2018.

Os meses de março e abril foram os meses com maior demanda de manifestações. Dentre os principais assuntos presentes no período analisado destacam-se: fraude no sistema de ingresso por cotas; atraso no pagamento por serviço prestado na aplicação do ENCCEJA e Prova Brasil; problemas na emissão de certificados e diplomas; dificuldades com as coordenações de curso; conduta de docentes; não funcionamento de serviços conforme horário determinado; desrespeito ao RAG pelos docentes, principalmente dos Art. 36 e 37, tanto no ensino presencial quanto a distância; e tempo prolongado da análise de documentação de alunos que ingressaram pela cota de renda.

Gráfico 2 - Manifestações quanto ao tipo, 1º sem./2018, UFJF/MG.

■ Solicitação ■ Reclamação ■ Denúncia ■ Elogio ■ Simplificação ■ Sugestão

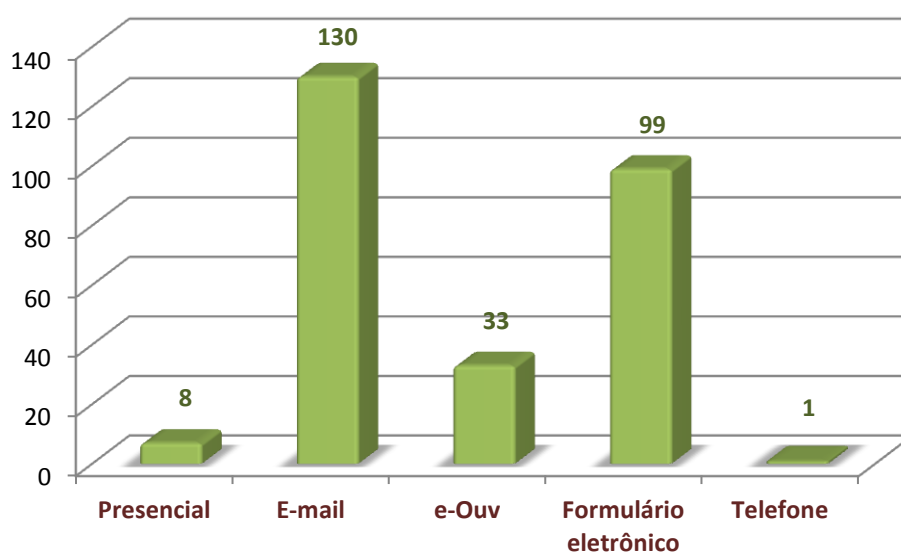


Fonte: OuvGUFJF, 2018.

A maioria das manifestações acolhidas foi do tipo reclamação (n=137; 51%). Houve apenas três elogios, sendo os três direcionados a técnicos administrativos. As sugestões recebidas foram apenas as três a seguir: que a UFJF assuma o pagamento de bolsas dos alunos pós-graduação quando houver atraso no repasse das mesmas pelos órgãos de fomento, realização de campanha com enfoque no cuidado com os animais que circulam no campus por parte de seus donos e implantação de cursos de graduação no período noturno no campus de Governador Valadares.

Nesse semestre a Ouvidoria Geral também passou a receber pedidos de simplificação dos serviços e processos de trabalho da instituição, conforme estabelecido no Decreto 9.094/2017. Foram eles: abandono da prática de autenticação de documentos de servidores da instituição, implantação do módulo web férias e simplificação dos formulários e processos da PROGEPE.

Gráfico 3 - Manifestações quanto à origem do acesso, 1º sem./2018, UFJF/MG.



Fonte: OuvGUFJF, 2018.

O e-mail permaneceu sendo a principal fonte de registro de manifestação utilizada pela comunidade, representando 48% no período analisado. A manifestação acolhida por ligação telefônica ocorreu porque a manifestante relatou não possuir e-mail, nem ter condições de acesso a internet, além de não poder comparecer pessoalmente a UFJF. Pela característica da demanda e em caráter excepcional optou-se por realizar os encaminhamentos, mesmo não sendo uma via oficial de registro de manifestação. Apesar de ter sido orientado e estimulado aos manifestantes o uso do e-OUV, a adesão a esse canal de

contato com a Ouvidoria ainda é reduzido. A partir do segundo semestre de 2018 a Ouvidoria Geral da UFJF, por não possuir um sistema informatizado próprio e seguindo recomendação da Instrução Normativa nº 5/2018, passará a receber manifestação apenas pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, o e-OUV. Importante ressaltar que os atendimentos presenciais permanecerão, porém a efetivação da manifestação ocorrerá pelo e-Ouv.

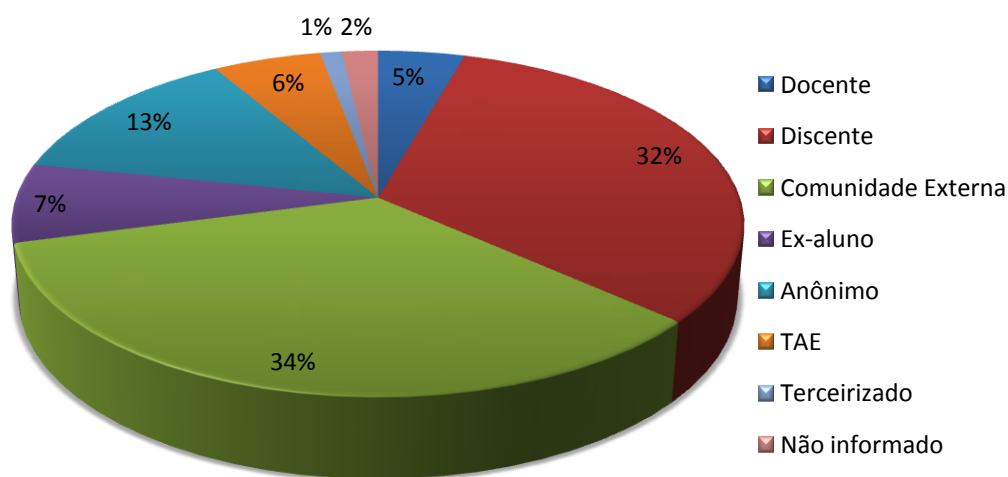
Tabela 1- Manifestações por tipo e forma de registro, 1º sem./2018, UFJF/MG.

Manifestação	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Elogio	Simplificação	Sugestão	Total
Presencial	1	6	1	0	0	0	7
E-mail	32	72	26	0	0	0	130
e-Ouv	2	14	15	0	2	0	33
Formulário Eletrônico	22	44	26	3	1	3	99
Telefone	0	1	0	0	0	0	1
Total	57	137	68	3	3	3	271

Fonte: OuvGUFJF, 2018.

O gráfico 4 representa as manifestações quanto a categoria de manifestante. Os manifestantes que mais registraram manifestações foram comunidade externa (34%, n=93) e discentes (32%, n=87).

Gráfico 4 - Manifestações por categoria de manifestante, 1º sem./2018, UFJF/MG.



Fonte: OuvGUFJF, 2018.

Das manifestações acolhidas, 26% foram solicitados sigilo da identidade e aproximadamente 13% foram anônimas. Nos casos das manifestações anônimas, não foi possível comunicar aos requerentes as respostas geradas pelas unidades acionadas. Porém, é importante destacar que, mesmo que de forma anônima, as manifestações pertinentes foram acolhidas e encaminhadas para análise e possíveis tomadas de providências pelas unidades responsáveis.

Tabela 2- Manifestações quanto à identificação do requerente, 1º sem./2018, UFJF/MG.

Categoria		Total
Manifestações identificadas	Sem solicitação de sigilo	166
	Com solicitação de sigilo	71
Manifestações anônimas		34
Total		271

Fonte: OuvGUFJF, 2018.

Para tratar as manifestações acolhidas pela Ouvidoria Geral, foram acionadas 49 unidades/setores da UFJF, como pode ser visualizado no gráfico 5. As unidades que mais demandaram tratamento das manifestações foram a Pró-reitoria de Graduação (PROGRAD), o Centro de Políticas Públicas e Avaliação da Educação (CAEd), a Pró-reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE), o Instituto de Ciências Sociais Aplicadas (ICSA-GV), a Pró-reitoria de Infraestrutura e Gestão e a Coordenação de Assuntos e Registros Acadêmicos (CDARA). Importante destacar que, dependendo da característica da manifestação, mais de uma unidade/setor foi acionada simultaneamente.

Em respeito ao Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFJF, quando a(s) unidade(s) não conseguiu(ram) fornecer resposta suficiente/conclusiva ou mesmo não respondeu ao acionamento da Ouvidoria, esta encaminhou a manifestação para a unidade hierarquicamente superior. Em alguns casos, a manifestação foi encaminhada em última instância ao Gabinete da Reitoria, com escopo único de garantir que todas as manifestações recebessem o tratamento e providências cabíveis acerca das questões suscitadas pelos manifestantes.

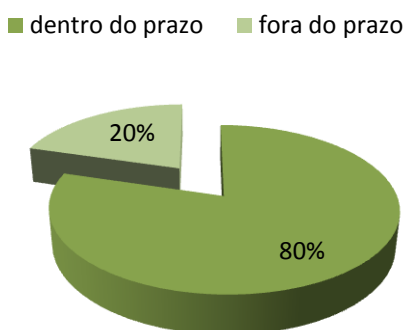
Gráfico 5 - Manifestações por unidade demandada, 1º sem./2018, UFJF/MG.



Fonte: OuvGUFJF, 2018.

Das manifestações formalizadas, 80% tiveram a resposta suficiente/conclusiva dentro do prazo estabelecido. Nesse caso, a primeira(s) unidade(s)/setor(es) acionada(s) trataram a manifestação sem que houvesse necessidade de realizar o encaminhamento para unidade hierárquica superior, e assim sucessivamente. A Ouvidoria empenhou-se em garantir que quase a totalidade das manifestações formalizadas obtivesse uma resposta conclusiva. É preciso, no entanto, avançar no que se refere à qualidade das respostas. O tempo médio de atendimento às manifestações pelas unidades e serviços da instituição foi de 10 dias.

Gráfico 6 - Manifestações por categoria de manifestante, 1º sem./2018, UFJF/MG.



Fonte: OuvGUFJF, 2018.

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2018

- Aperfeiçoamento do controle interno da unidade quanto às demandas registradas;
- Atuação junto à Diretoria de Ações Afirmativas no acompanhamento das manifestações;
- Atualização e aprimoramento do sítio eletrônico da Ouvidoria Geral (<http://www.ufjf.br/ouvidoria/>), tornando-o mais informativo e facilitador do contato da comunidade com a ouvidoria;
- Participação no curso de capacitação *Defesa do Usuário e Desburocratização* e do evento *Ouvidoria 3.0 - Construindo o futuro* patrocinados pela Ouvidoria Geral da União/Controladoria Geral da União, visando qualificar e aprimorar a atuação da Ouvidoria da UFJF como interlocutora entre a Instituição e a sociedade;

- Realização dos cursos de Ética e Gestão de Processos da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

4. AÇÕES PROPOSTAS PARA O 2º SEMESTRE DE 2018

- Elaboração de folder com informações sobre competências, atribuições e funcionamento do serviço e estímulo a participação;
- Reestruturação e aprimoramento do Regimento Interno, visando torná-lo consoante com as exigências legais;
- Participar como membro da comissão da Reestruturação e aprimoramento da Carta de Serviços da UFJF, visando torná-lo consoante com as exigências legais.

5. SUGESTÕES À GESTÃO SUPERIOR

Com o desenvolvimento do trabalho, identificamos alguns pontos que precisam de aprimoramento para que o cidadão possa ser atendido adequadamente pelas unidades administrativas e acadêmicas da UFJF. Abaixo serão apresentadas algumas sugestões propostas pela Ouvidoria, tanto para a qualificação interna quanto de outras unidades institucionais.

➤ Interna

- Sinalização externa indicando o local de atendimento presencial da Ouvidoria;
- Garantir a participação e direito de voz da(o) ouvidora(o) nos Conselhos Superiores da UFJF, a exemplo de outras universidade federais, como UnB e UFSCar.

➤ Externa

- Atualização e aprimoramento contínuo dos sítios eletrônicos das unidades acadêmicas e administrativas, que por não manterem informações e orientações atualizadas geram conflitos. Essa dificuldade de acesso a informação, inclusive, retardam os encaminhamentos que devem ser realizados pelo serviço da ouvidoria;
- Ratifica-se a necessidade de atualização e divulgação em todos os sítios eletrônicos das unidades da UFJF dos contatos telefônicos e de e-mails de secretarias, coordenações, direções e gerências, bem como de seus

horários de funcionamento, com o intuito de disponibilizar o máximo de transparência possível;

- Promover capacitação periódica sobre os procedimentos acadêmicos com chefias de departamento, coordenações de curso e técnicos administrativos que trabalham diretamente com o atendimento aos discentes, no sentido de reforçar o respeito ao Regimento Acadêmico por parte do corpo docente, principalmente o que trata os Art. 36 e 37, tendo em vista o número relevante de reclamações relacionadas à revisão de notas, equivalência de disciplinas e liberação de notas na data prevista, por exemplo;
- Instituir pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela UFJF, seguindo a recomendação do Decreto nº 9.094/2017, ampliando a participação dos cidadãos na avaliação dos serviços que contribuirá para identificar lacunas e deficiências na prestação dos mesmos;
- Aprimorar a gestão dos processos relacionados ao fornecimento de certificados e diplomas, seja de alunos de pós-graduação *stricto sensu*, *lato sensu*, graduação e cursos oferecidos pela UFJF, com vistas a garantir a efetividade e eficácia dos procedimentos necessários para que o aluno não tenha postergado, ou mesmo inviabilizado, o acesso ao mesmo devido ao emprego de rotinas e processos de trabalho ultrapassados;
- Criação de um Comitê de Desburocratização, com vistas a atender as determinações do Decreto 9.094/2017;
- Desburocratização da atualização de dados pessoais dos servidores, TAEs e docentes, que hoje precisam comparecer a Central de Atendimento com cópia do comprovante de residência;
- Diálogo com as unidades administrativas quanto ao extravio de processos;
- Intensificação nas campanhas institucionais contra todas as manifestações de racismo, homofobia, sexismo, assédio e todo tipo de discriminação praticadas dentro ou fora da instituição;
- Mobilizar as unidades acadêmicas e comissão de ética para realização de encontros, palestras e/ou campanhas que viabilizem discussões em relação à postura de docentes quanto ao tratamento dispensado a alunos e vice-versa;
- Adequar os prazos de atendimento a requerimentos da comunidade interna e externa nas unidades acadêmicas e administrativas para evitar a morosidade nos serviços;
- Adequar os vídeos e sites institucionais as demandas de pessoas portadoras de deficiência auditiva e visual;
- Organizar internamente nos *campus* de Juiz de Fora e de Governador Valadares o fluxo e os procedimentos de recebimento de manifestações

- da comunidade interna e externa, com o intuito de realizar com eficiência a mediação de problemas e conflitos existentes no interior das Unidades;
- Reestruturar/Modernizar o processo de fornecimento de carteira de estudante aos discentes da instituição, principalmente os da educação a distância;
 - Instituir processo que garanta que as ementas/planos de ensino estejam disponibilizadas/atualizadas na Coordenação de Assuntos e Registros Acadêmicos.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, a Ouvidoria Geral da UFJF reafirma o seu compromisso com a transparência, os princípios constitucionais e com a padronização e modernização de seus processos de trabalho. Nesse sentido, busca o aperfeiçoamento contínuo que garanta uma prática eficaz e qualificada, que consolide e garanta o exercício da cidadania pelo usuário da UFJF, bem como promover ao gestor uma oportunidade de análise e reflexão dos processos, procedimentos e ações da instituição que, porventura, careçam de reestruturação e modernização.

Oportuno mencionar que há dirigentes (diretores, coordenadores, chefias, gerentes) que ainda não entenderam o papel da Ouvidoria no controle e melhoria do sistema institucional como um todo. Há ainda indignação, surpresa e até mesmo revolta por parte de dirigentes quanto ao contato realizado pela Ouvidoria e, muitas vezes, as respostas dadas aos manifestantes não atendem os parâmetros estabelecidos pelo Regimento Interno e pela legislação nacional.

Cientes do relevante papel que a Ouvidoria Geral assume no ambiente universitário, ao garantir que o cidadão encontre espaço adequado para defesa de seus direitos de forma rápida e sem muita burocracia, manteremos o empenho na construção permanente da credibilidade e da confiabilidade do serviço. Os esforços estarão focados em ações pedagógicas e propositivas, para que, por meio da harmonização, do diálogo e da escuta ativa, a Ouvidoria Geral possa contribuir para a democratização da Universidade e para o aperfeiçoamento dos serviços por ela prestados.

Valesca Nunes dos Reis
Ouvidora Geral da Universidade Federal de Juiz de Fora

ANEXO

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5, DE 18 DE JUNHO DE 2018

Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

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, o inciso I do art. 13 do Anexo I do Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, o art. 13 do Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014, o inciso X do art. 27 da Lei nº 3.341, de 29 de setembro de 2017, e considerando o disposto nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, resolve:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Instrução Normativa estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal no âmbito das atividades relativas aos procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º As unidades de ouvidoria atuarão de acordo com as seguintes diretrizes:

- I - agir com presteza e imparcialidade;
- II - colaborar com a integração das ouvidorias;
- III - zelar pela autonomia das ouvidorias;
- IV - promover a participação social como método de governo; e
- V - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

Art. 3º Para os efeitos desta Instrução Normativa, considera-se:

- I - unidade de ouvidoria: unidades administrativas responsáveis pelo acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades a que se refere o art. 1º do Anexo I do Decreto nº 8.910, de 2016;
- II - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;

- III - denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- IV - elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- V - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- VI - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da Administração;
- VII - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;
- VIII - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido;
- IX - decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual o órgão ou a entidade pública manifesta-se acerca da procedência ou improcedência do pedido, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento; e
- X - linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 4º Compete às unidades de ouvidoria, dentre outras atribuições:

- I - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;
- II - acompanhar e avaliar os programas e projetos de atividades de ouvidoria;
- III - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;
- IV - promover a adoção de medição e conciliação entre usuários de órgãos e entidades públicas, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração pública;
- V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;
- VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;
- VII - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;
- VIII - exercer as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando assim designadas;

IX - receber tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018; e

X - garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas e que estejam inseridas no Portal de Serviços do Governo Federal a que se refere o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral da União deverá manter:

I - sistema informatizado que permita o recebimento e tratamento das manifestações recebidas por todas as ouvidorias do Poder Executivo federal; e

II - sítio eletrônico que promova a interação entre a sociedade e a Administração Pública federal, bem como a divulgação de informações e estatísticas dos serviços prestados pelas ouvidorias públicas federais.

CAPÍTULO II

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Art. 5º. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Instrução Normativa.

Art. 6º. São gratuitos os procedimentos de que trata esta Instrução Normativa, vedada a cobrança de quaisquer importâncias do usuário.

Art. 7º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

Art. 8º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 9º As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), disponibilizado pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, ou sistema próprio da unidade de ouvidoria, desde que plenamente aderente à presente Instrução Normativa

§ 1º As unidades de ouvidoria deverão buscar meios para que o acesso ao sistema a que se refere o caput esteja disponível na página principal dos portais dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na rede mundial de computadores.

§ 2º Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, a unidade de ouvidoria deverá promover a sua digitalização e a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput deste artigo.

§ 3º A unidade que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência, deverá encaminhá-la à unidade de ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

Art. 10. As unidades de ouvidoria deverão responder às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 11. As unidades de ouvidoria deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

§ 1º Recebida a manifestação, as unidades de ouvidoria deverão proceder à análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades de ouvidoria deverão solicitar ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendido no prazo de trinta dias contados da data do seu recebimento.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.

§ 4º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no caput deste artigo, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 5º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 2º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva

§ 6º As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, 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.

§ 7º A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:

I - expor os fatos conforme a verdade;

II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

III - não agir de modo temerário; ou

IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Art. 12. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, e à sua chefia imediata.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e certificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

Art. 13. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 14. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

Art. 15. A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

§2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo federal; ou

II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

§ 3º Cada ouvidoria pública federal deverá informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalente.

Art. 16. As unidades de ouvidoria poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços e de auxiliar na detecção e correção de irregularidades.

§ 1º As informações referidas no caput deste artigo, quando não sejam identificadas ou não configurem manifestações nos termos da Lei nº 13.460, de 2017, não acarretam obrigação de criação de resposta conclusiva.

§ 2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, mesmo que de origem anônima, deverão ser enviadas ao órgão ou entidade competente para sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

§ 3º Recebida a comunicação de irregularidade, os órgãos apuratórios a arquivarão e, se houver elementos suficientes, procederão, por iniciativa própria, à instauração de procedimento investigatório preliminar.

§ 4º O procedimento investigatório preliminar mencionado no parágrafo anterior não poderá ter caráter punitivo.

Art. 17. As unidades de ouvidoria assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da manifestação, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

§ 1º Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado ao órgão apuratório, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do manifestante à terceiros.

§ 2º A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo não se aplica caso se configure denúncia caluniosa, nos termos do art. 339 do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940, ou flagrante má-fé por parte do manifestante.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18. Caberá representação à Ouvidoria-Geral da União no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos nesta Instrução Normativa.

Art. 19. Os procedimentos para recebimento, análise e resposta a outras modalidades de pronunciamentos de usuários previstos no inciso V do art. 2º da Lei nº 13.460, de 2017, serão definidos nos termos do inciso I do art. 13 do Anexo I do Decreto nº 8.910, de 2016.

Art. 20 As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Ouvidoria Geral da União.

Art. 21. Fica revogada a Instrução Normativa OGU nº 1, de 5 de novembro de 2014.

Art. 22. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

GILBERTO WALLER JUNIOR