

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 02/08/2019 | Edição: 148 | Seção: 1 | Página: 61

Órgão: Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 11, DE 1º DE AGOSTO DE 2019

Altera as instruções Normativas CGU nº 3, de 5 de abril de 2019, e nº 7, de 8 de maio de 2019.

O OUVIDOR-GERAL DA UNIÃO DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, no exercício das competências que lhe conferem os incisos I e III do art. 118 c/c o inciso II do art. 68 da Portaria CGU nº 677, de 10 de março de 2017, e considerando o disposto nos incisos I, XI e XII do art. 12 do Decreto nº 9.681, de 3 de janeiro de 2019, o disposto nos incisos I, II e IV do art. 11, os arts. 24-A e 24-B do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e o disposto nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, resolve:

Art. 1º A Instrução Normativa nº 3, de 5 de abril de 2019, passa a vigor com as seguintes alterações:

"Art. 12.

.....

III - Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, componente da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, bem como outras soluções informatizadas porventura disponibilizadas nacionalmente pela Ouvidoria-Geral da União e pelos parceiros institucionais da Rede Nacional de Ouvidorias.

§1º O membro da Rede Nacional de Ouvidorias que desejar utilizar sistema e-Ouv deverá manifestar-se expressamente no Termo de Adesão ou em momento posterior, por meio de aditivo a referido termo.

§2º A manifestação de que trata o §1º deverá informar se o membro fará uso do sistema em sua modalidade simples, composta pelos formulários de "elogio", "reclamação", "denúncia", "solicitação" e "sugestão", ou se fará uso em sua modalidade completa, com a agregação do formulário, específico para pedidos de simplificação de serviços públicos, denominado "Simplifique!" (NR)

"ANEXO ÚNICO

CLÁUSULA PRIMEIRA

1. Nos termos do art. 3º da Instrução Normativa nº 3, de 5 de abril de 2019, o órgão ou entidade fará a adesão à Rede Nacional de Ouvidorias na condição de:

.....

2. No ato de adesão, o membro aderente:

IV - Manifesta:

() interesse na adesão ao Sistema Informatizado Nacional de Ouvidorias (Sistema e-Ouv) em sua modalidade simples, nos termos do art. 12, §2º da instrução Normativa CGU nº 3, de 2019, e declara conhecer os seus Termos de Uso;

() interesse na adesão ao Sistema e-Ouv, em sua modalidade completa, nos termos do art. 12, §2º da instrução Normativa CGU nº 3, de 2019, e declara conhecer os seus Termos de Uso;

() não possuir interesse na adesão ao Sistema Informatizado Nacional de Ouvidorias (Sistema e-Ouv); ou

() já fazer uso do sistema e-Ouv por obrigação legal (Ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal)." (NR)

"CLÁUSULA QUINTA

1. Este Termo de Adesão terá prazo de vigência indeterminado." (NR)

"CLÁUSULA SEXTA - DO OUVIDOR E DO ADMINISTRADOR LOCAL

1. O órgão ou entidade aderente informa que as atribuições ou o cargo de ouvidor, no âmbito de sua instituição, são exercidos por (nome) portador(a) do CPF nº (número), e-mail institucional (e-mail), lotado(a) na (local de lotação).

2. O órgão ou entidade aderente indica o(a) servidor(a) (nome), portador(a) do CPF nº (número), e-mail institucional (e-mail), lotado(a) na (local de lotação), para exercer as atribuições de Administrador Local do Sistema e-Ouv." (NR)

Art. 2º A Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019, passa a vigor com as seguintes alterações:

"Art. 1º.

§1º O e-Ouv será disponibilizado na Plataforma Integrada de Sistemas de Ouvidoria e Acesso à Informação denominada "Fala.br", e tem por objetivo viabilizar o recebimento, o registro da análise, e a resposta às manifestações dos usuários de serviços públicos de que trata da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

.....

§5º As instituições que ingressarem com processo de acreditação junto à Rede Nacional de Ouvidorias na qualidade de membros colaboradores poderão utilizar o e-Ouv independentemente da aprovação pela Assembleia Geral de que trata o art. 3º, §4º da Instrução Normativa CGU nº 3, de 2019." (NR)

Art. 3º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

VALMIR GOMES DIAS

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.