



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

PORTARIA Nº 50.253, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2015.

Institui o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias.

O MINISTRO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, no exercício das atribuições que lhe conferem o inciso I do parágrafo único do art. 87 da Constituição Federal, 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,

R E S O L V E:

Art. 1º Instituir o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias, com o objetivo geral de apoiar os órgãos e as entidades dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e dos demais Poderes na execução das atividades de ouvidoria.

Art. 2º O Programa de Fortalecimento das Ouvidorias tem como objetivos principais:

I - promover integração das atividades de Ouvidoria;

II- promover o aperfeiçoamento da gestão de processos;

III – promover o uso de novas tecnologias e soluções inovadoras para aperfeiçoar o tratamento das manifestações dos cidadãos;

IV - promover o intercâmbio de informações e de experiências entre as Ouvidorias; e

V - fomentar a capacitação de servidores nas atividades de Ouvidoria.

Art. 3º A participação no Programa de Fortalecimento das Ouvidorias é voluntária e será realizada mediante adesão pela autoridade competente do órgão ou entidade público.

Parágrafo único. A adesão a que se refere o caput se fará mediante assinatura de Termo de Adesão, conforme modelos anexos.

Art. 4º O Programa de Fortalecimento das Ouvidorias oferecerá:

I – realização de cursos e treinamentos sobre atividades de ouvidoria;
II – elaboração e distribuição de material técnico e orientativo para atividades de ouvidoria; e

III – disponibilização do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).

Parágrafo único. A Controladoria-Geral da União disponibilizará gratuitamente cópia do código-fonte e materiais virtuais relacionados ao uso do e-Ouv, conforme Termo de Adesão.

Art. 5º Fica instituída, no âmbito do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias, a Rede de Ouvidorias, com a finalidade de integrar as informações relacionadas às ações de ouvidoria.

§ 1º A Rede de Ouvidorias será composta pela Ouvidoria-Geral da União e pelas Ouvidorias dos órgãos e entidades que aderirem ao Programa.

§ 2º A Rede de Ouvidorias reunir-se-á periodicamente para debater temas de interesse das ouvidorias e para traçar estratégias conjuntas de atuação.

Art. 6º A execução das ações no âmbito do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias não implica desembolso de recursos por parte da Controladoria-Geral da União.

Parágrafo único. As despesas necessárias à plena consecução do objeto do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias correrão por conta das dotações orçamentárias dos entes parceiros.

Art. 7º O Programa de Fortalecimento das Ouvidorias será coordenado e implementado pela Ouvidoria-Geral da União.

Art. 8º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

VALDIR MOYSÉS SIMÃO

ANEXO I

Programa de Fortalecimento das Ouvidorias

Termo de Adesão – órgãos e entidades dos Estados, Distrito Federal e dos demais Poderes

O ente parceiro, _____ (órgão ou entidade interessada), inscrito no CNPJ/MF _____, localizado(a) na _____, (Rua/Avenida/no/Bairro/Município - UF) representado por _____ (nome do representante), _____ (cargo ocupado), portador do CPF no _____, Carteira de Identidade _____ (no / órgão expedidor - UF), resolve aderir ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias, coordenado e implementado pela Controladoria-Geral da União, por meio do presente Termo, sujeitando-se às cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

Nos termos do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias, instituído pela Portaria CGU no _____, de ____ de _____ de 2015:

I – Incumbe ao ente parceiro em conjunto com a CGU:

- a) cumprir os objetivos do Programa, com zelo, tempestividade e boa qualidade dos resultados apresentados, com a observância dos demais princípios da Administração Pública, buscando alcançar eficiência e êxito em suas atividades;
- b) elaborar indicadores e, quando possível, divulgar os resultados dos estudos realizados sobre o Programa;
- c) adotar as ações necessárias para a realização dos seminários, cursos e treinamentos; e
- d) realizar as ações necessárias à promoção de atividades de formação para as ouvidorias.

II – Incumbe ao ente parceiro:

- a) debater temas de interesse das ouvidorias e traçar estratégias conjuntas de atuação;
- b) comparecer às reuniões periódicas da Rede de Ouvidorias;
- c) prestar informações à Ouvidoria-Geral da União a respeito dos seus dirigentes, ouvidores e outros agentes públicos responsáveis pelas atividades de ouvidoria, bem como atualizar tais informações, quando necessário; e
- d) fomentar a criação de redes de ouvidorias com os órgãos e entidades sob sua jurisdição.

III – Incumbe ao ente parceiro que adotar o Sistema e-Ouv:

- a) promover ampla divulgação do Sistema e-Ouv nas suas dependências e ambientes virtuais, dando conhecimento aos cidadãos a respeito dos procedimentos para registro de manifestações;
- b) integrar, quando necessário, o Sistema e-Ouv aos softwares que utiliza;
- c) zelar pelo uso adequado do Sistema e-Ouv, comprometendo-se a utilizar os dados que lhe forem disponibilizados somente nas atividades que, em virtude de lei, lhe compete exercer;
- d) não vender, ceder ou transferir, a qualquer título, o direito de uso do código-fonte do Sistema e-Ouv e seus conexos;
- e) apurar o fato, no caso de uso indevido do Sistema e-Ouv, com vistas a eventual responsabilização administrativa e criminal;
- f) reportar à CGU eventuais falhas identificadas no Sistema e-Ouv;
- g) prestar suporte aos entes parceiros sob sua jurisdição que utilizarem o Sistema e-Ouv;

h) incluir, obrigatoriamente, a logomarca da CGU e a expressão "desenvolvido pela Controladoria-Geral da União-CGU" em qualquer ação promocional relacionada ao Sistema e-Ouv; e

i) adotar as ações necessárias para a realização dos seminários, cursos e treinamentos para uso do Sistema e-Ouv.

Subcláusula Primeira – O ente parceiro fica autorizado a promover as modificações, totais ou parciais, que julgar necessárias no Sistema e-Ouv, visando sua melhoria e desenvolvimento de novas funcionalidades, cabendo-lhe disponibilizá-las à CGU e ficando assegurada à CGU a propriedade do sistema cedido e das alterações implementadas.

Subcláusula Segunda – Independentemente da efetivação ou não, pela CGU, do registro do Sistema e-Ouv perante os órgãos competentes, o ente parceiro compromete-se a não registrar a solução e a não buscar qualquer forma equivalente de proteção ou apropriação com o fim de permitir a transferência da solução a terceiros.

Subcláusula Terceira – O ente parceiro se compromete a não ceder, locar ou comercializar, no todo ou em parte, a qualquer título, o sistema que ora lhe é cedido, inclusive versão que tenha sido modificada.

Subcláusula Quarta – O ente parceiro se responsabiliza pela correta utilização e guarda de dados, de informações e do código-fonte recebido em decorrência deste Termo de Adesão.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA INEXISTÊNCIA DE DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA ESPECÍFICA

O presente Termo de Adesão, celebrado a título gratuito, não acarretará a transferência ou a disponibilização de recursos financeiros entre os partícipes.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS RECURSOS HUMANOS

Os recursos humanos utilizados por qualquer dos partícipes nas atividades inerentes ao presente Termo de Adesão não sofrerão alterações na sua vinculação funcional com as instituições de origem, às quais cabe responsabilizar-se por todos os encargos de natureza trabalhista, previdenciária, fiscal e securitária decorrentes.

CLÁUSULA QUARTA – DA VIGÊNCIA

Este Termo de Adesão terá prazo de vigência indeterminado.

CLÁUSULA QUINTA – DA ALTERAÇÃO

O disposto neste Termo de Adesão poderá ser alterado, exceto quanto ao seu objeto, de comum acordo entre os partícipes, mediante Termo Aditivo devidamente justificado.

CLÁUSULA SEXTA – DA EXTINÇÃO DO TERMO DE ADESÃO

O presente Termo de Adesão poderá ser denunciado a qualquer tempo, sem ônus para os partícipes, mediante aviso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, ou, de imediato, na hipótese de descumprimento de qualquer das suas cláusulas e resilição por mútuo acordo ou pela superveniência de norma legal ou administrativa que o torne inexecutável.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA PUBLICAÇÃO

O ente parceiro providenciará a publicação integral ou resumida deste Termo de Adesão e seus termos aditivos, se houver, no Diário Oficial ou outro instrumento legítimo de publicação, na forma da legislação vigente.

CLÁUSULA OITAVA – DO FORO

Os partícipes elegem o Foro da Justiça Federal do Distrito Federal para dirimir eventuais conflitos de interesses decorrentes do presente Termo de Adesão.

_____, ____/____/____.
Local Data

Nome por extenso
Cargo do Responsável

ANEXO II

Programa de Fortalecimento das Ouvidorias

Termo de Adesão – Municípios

O ente parceiro, _____ (órgão ou entidade interessada), inscrito no CNPJ/MF _____, localizado(a) na _____, (Rua/Avenida/no/Bairro/Município - UF) representado por _____ (nome do representante), _____ (cargo ocupado), portador do CPF no _____, Carteira de Identidade _____ (no / órgão expedidor - UF), resolve aderir ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias, coordenado e implementado pela Controladoria-Geral da União, por meio do presente Termo, sujeitando-se às cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

Nos termos do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias, instituído pela Portaria CGU no _____, de ____ de _____ de 2015:

I – Incumbe ao ente parceiro em conjunto com a CGU:

- a) cumprir os objetivos do Programa, com zelo, tempestividade e boa qualidade dos resultados apresentados, com a observância dos demais princípios da Administração Pública, buscando alcançar eficiência e êxito em suas atividades;
- b) elaborar indicadores e, quando possível, divulgar os resultados dos estudos realizados sobre o Programa;
- c) adotar as ações necessárias para a realização dos seminários, cursos e treinamentos; e
- d) realizar as ações necessárias à promoção de atividades de formação para as ouvidorias.

II – Incumbe ao ente parceiro:

- a) prestar informações à Ouvidoria-Geral da União a respeito dos seus dirigentes, ouvidores e outros agentes públicos responsáveis pelas atividades de ouvidoria no ente, bem como atualizar tais informações, quando necessário;
- b) promover ampla divulgação do e-Ouv nas suas dependências e ambientes virtuais, dando conhecimento aos cidadãos a respeito dos procedimentos para registro de manifestações;
- c) integrar, quando necessário, o Sistema e-Ouv aos softwares que utiliza;
- d) zelar pelo uso adequado do Sistema e-Ouv, comprometendo-se a utilizar os dados que lhe forem disponibilizados somente nas atividades que, em virtude de lei, lhe compete exercer;
- e) não vender, ceder ou transferir, a qualquer título, o direito de uso do código-fonte do Sistema e-Ouv e seus conexos;
- f) apurar o fato, no caso de uso indevido do Sistema e-Ouv, com vistas a eventual responsabilização administrativa e criminal;
- g) reportar à CGU eventuais falhas identificadas no Sistema e-Ouv;
- h) incluir, obrigatoriamente, a logomarca da CGU e a expressão "desenvolvido pela Controladoria-Geral da União-CGU" em qualquer ação promocional relacionada ao Sistema e-Ouv; e
- i) adotar as ações necessárias para a realização dos seminários, cursos e treinamentos para uso do Sistema e-Ouv.

Subcláusula Primeira – O ente parceiro fica autorizado a promover as modificações, totais ou parciais, que julgar necessárias no Sistema e-Ouv, visando sua melhoria e desenvolvimento de

novas funcionalidades, cabendo-lhe disponibilizá-las à CGU e ficando assegurada à CGU a propriedade do sistema cedido e das alterações implementadas.

Subcláusula Segunda – Independentemente da efetivação ou não, pela CGU, do registro do Sistema e-Ouv perante os órgãos competentes, o ente parceiro compromete-se a não registrar a solução e a não buscar qualquer forma equivalente de proteção ou apropriação com o fim de permitir a transferência da solução a terceiros.

Subcláusula Terceira – O ente parceiro se compromete a não ceder, locar ou comercializar, no todo ou em parte, a qualquer título, o sistema que ora lhe é cedido, inclusive versão que tenha sido modificada.

Subcláusula Quarta – O ente parceiro se responsabiliza pela correta utilização e guarda de dados, de informações e do código-fonte recebido em decorrência deste Termo de Adesão.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA INEXISTÊNCIA DE DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA ESPECÍFICA

O presente Termo de Adesão, celebrado a título gratuito, não acarretará a transferência ou a disponibilização de recursos financeiros entre os partícipes.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS RECURSOS HUMANOS

Os recursos humanos utilizados por qualquer dos partícipes nas atividades inerentes ao presente Termo de Adesão não sofrerão alterações na sua vinculação funcional com as instituições de origem, às quais cabe responsabilizar-se por todos os encargos de natureza trabalhista, previdenciária, fiscal e securitária decorrentes.

CLÁUSULA QUARTA – DA VIGÊNCIA

Este Termo de Adesão terá prazo de vigência indeterminado.

CLÁUSULA QUINTA – DA ALTERAÇÃO

O disposto neste Termo de Adesão poderá ser alterado, exceto quanto ao seu objeto, de comum acordo entre os partícipes, mediante Termo Aditivo devidamente justificado.

CLÁUSULA SEXTA – DA EXTINÇÃO DO TERMO DE ADESÃO

O presente Termo de Adesão poderá ser denunciado a qualquer tempo, sem ônus para os partícipes, mediante aviso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, ou, de imediato, na hipótese de descumprimento de qualquer das suas cláusulas e resilição por mútuo acordo ou pela superveniência de norma legal ou administrativa que o torne inexecutável.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA PUBLICAÇÃO

O ente parceiro providenciará a publicação integral ou resumida deste Termo de Adesão e seus termos aditivos, se houver, no Diário Oficial ou outro instrumento legítimo de publicação, na forma da legislação vigente.

CLÁUSULA OITAVA – DO FORO

Os partícipes elegem o Foro da Justiça Federal do Distrito Federal para dirimir eventuais conflitos de interesses decorrentes do presente Termo de Adesão.

_____ , ____/____/____.
Local Data

Nome por extenso

Cargo do Responsável