

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE – FURG
SECRETARIA DE INTEGRIDADE, TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL – SITC

PORTARIA SITC/FURG Nº 01/2022, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2022

Dispõe sobre as atividades de Ouvidoria, o tratamento das manifestações recebidas e o uso da Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

A SECRETÁRIA DE INTEGRIDADE, TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE - FURG, no uso das atribuições que lhe conferem o Regimento da Reitoria e a Instrução Normativa GR/FURG nº 1, de 27 de dezembro de 2021, considerando:

- a. a Deliberação 022, de 25 de junho de 2021, do Conselho de Ensino, Pesquisa, Extensão e Administração (COEPEA), que dispõe sobre o Regimento Interno da Secretaria de Integridade, Transparência, e Controle Social (SITC);
- b. a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- c. o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, entre outras;
- d. o Decreto nº 10.153, de 03 de dezembro de 2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018; e
- e. a Portaria nº 581 da Controladoria Geral da União (CGU), de 09 de março de 2021, alterada pela Portaria CGU nº 3.126, de 30 de dezembro de 2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

RESOLVE:

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Regulamentar as atividades de Ouvidoria, no âmbito da Universidade Federal do Rio Grande – FURG, por meio desta Portaria Normativa, em conformidade com a Deliberação nº 022/2021 do Conselho de Ensino, Pesquisa, Extensão e Administração (COEPEA), que dispõe o Regimento Interno da Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social (SITC), e com os seguintes parâmetros:

I - a Ouvidoria poderá ser utilizada pela comunidade interna e externa; e

II - o serviço de Ouvidoria da FURG atenderá aos/às usuários/as por meio da Plataforma de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, presencialmente, por telefone ou por e-mail.

Parágrafo único. Integram esta Portaria Normativa os Anexos I, II, III e IV, os quais constam o fluxo básico de tratamento de manifestações, o termo de compromisso e confidencialidade, o glossário e as referências legais, respectivamente, além de outros fluxos de procedimentos internos regulamentados por esta Portaria Normativa.

Art. 2º Compete à Ouvidoria, além de outras atribuições previstas em regimento:

I - receber e dar tratamento a:

a) manifestações de usuários/as de serviços públicos a que se refere a Lei nº 13.460 de 2017;

b) manifestações de agentes públicos/as que atuem na própria FURG; e

c) petições destinadas ao exercício dos direitos do/a titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709 de 2018.

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria;

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos/as usuários/as com a prestação de serviços públicos;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários/as de serviços públicos e a Instituição, bem como entre agentes públicos/as, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

VII - realizar a articulação:

a) com instâncias e mecanismos de participação social, em consonância com a legislação vigente;

b) com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos/as usuários/as de serviços públicos; e

c) com as demais unidades da FURG para a adequada execução de suas competências.

Art. 3º A Ouvidoria buscará a cooperação e sinergia de esforços entre os diversos setores da instituição, com foco na melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados e, para cumprimento desse objetivo, poderá:

I - propor a criação de grupos de trabalho intersetoriais ou outras instâncias de governança;

II - cooperar no desenvolvimento de pesquisas de avaliação dos serviços públicos prestados aos/as usuários/as;

III - adotar ações de gestão para a melhoria dos processos de atendimento às manifestações e representar aos órgãos de apuração contra situações de omissão, retardamento deliberado ou prestação de informação incorreta por servidor/a ou setor; e

IV - propor a revisão de normas internas para solução de demandas recorrentes recebidas pela Ouvidoria.

Art. 4º O/A Ouvidor/a poderá, a qualquer tempo, solicitar as informações necessárias para o acompanhamento das providências adotadas pelas unidades acadêmicas e administrativas, sendo-lhe franqueado acesso livre a informações, registros, processos e documentos necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

Art. 5º Para o adequado funcionamento da Ouvidoria, os/as gestores/as das unidades acadêmicas e administrativas da Universidade deverão atender aos pedidos de informações ou requisições formuladas pelo/a Ouvidor/a.

Art. 6º A Ouvidoria manterá plano anual de capacitação, mediante levantamento prévio de competências desejáveis para seus/suas servidores/as, e identificação de cursos compatíveis, que deverão oferecer conteúdo mínimo de:

- I - gestão em ouvidoria;
- II - atendimento ao público;
- III - acesso à informação;
- IV - privacidade e proteção de dados pessoais;
- V - tratamento de denúncias;
- VI - proteção ao denunciante;
- VII - avaliação de serviços; e,
- VIII - resolução pacífica de conflitos.

CAPÍTULO II DO ACOLHIMENTO E DO ATENDIMENTO

Art. 7º Ao realizar o atendimento, a Ouvidoria observará as seguintes diretrizes:

- I - atendimento personalizado e acessível, com foco no/a usuário/as;
- II - resiliência no trato de situações não previstas;
- III - respeito às capacidades cognitivas e físicas do/a usuário/a; e
- IV - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo quando for dar tratamento a assuntos com restrição de acesso.

§ 1º Os meios de contato com a Ouvidoria serão divulgados nos locais de atendimento presencial aos/às cidadãos/ãs, e na página oficial da Ouvidoria, em local de fácil acesso.

§ 2º O atendimento com o/a Ouvidor/a será previamente agendado e poderá ser presencial ou online.

§ 3º Salvo força maior, o funcionamento da Ouvidoria observará o seguinte horário de atendimento telefônico ou presencial, em dias úteis: das 08h00min às 12h00min, e das 13h30min às 17h30min.

CAPÍTULO III DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 8º A Ouvidoria da FURG deverá, no âmbito de suas competências, receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações:

I - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela FURG;

II - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

III - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da FURG;

IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço prestado pela FURG; e

V - denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito, cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes.

§1º Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do/a interessado/a, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento, observando as seguintes orientações:

a) utilização de termos e expressões compreensíveis ao/à manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

b) estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

§2º A Ouvidoria utilizará para encaminhamento das manifestações a estrutura hierárquica da instituição, podendo alcançar a autoridade máxima da FURG.

§3º A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência relacionada ao processo administrativo que venha a ser instaurado a partir de manifestações recebidas.

Art. 9º O tratamento de manifestações realizado pela Ouvidoria compreende:

I - recebimento da manifestação;

II - registro da manifestação no sistema informatizado da Plataforma de Ouvidoria do Poder Executivo Federal;

III - encaminhamento de manifestações para outro órgão ou entidade, quando não for de competência da FURG;

IV - análise prévia da manifestação;

V - triagem, que compreende, no mínimo:

a) reclassificação, quando necessário, da tipologia da manifestação;

b) classificação de assuntos, subassuntos e tags;

c) atribuição de grau de prioridade, quando necessário;

VI - arquivamento, quando for o caso;

VII - solicitação de complementação de informações aos/às manifestantes, quando couber;

VIII - trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação;

IX - consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada; e

X - devolutiva e encaminhamentos necessários quanto à avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria e resolutividade da demanda pela instituição.

§ 1º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:

I - pseudonomização das manifestações, quando necessário;

II - adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos; e

III - acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva enviada, reabertura de manifestação e complementação com novas informações relevantes.

§ 2º Os procedimentos a que se refere o inciso II do § 1º poderão ocorrer após a publicação de resposta conclusiva pela Ouvidoria e obedecerão aos prazos e procedimentos estabelecidos pela unidade responsável.

§3º Sempre que, após análise prévia, for identificado que as informações apresentadas são insuficientes para o exame da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar a complementação das informações, o que deverá ser atendida pelo/a usuário/a no prazo de 30 dias contados da data do seu recebimento, sob pena de arquivamento automático da manifestação.

Art. 10. As manifestações colhidas verbalmente serão transcritas e inseridas na Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

§ 1º Na transcrição de manifestações a que se refere o caput, a Ouvidoria observará as seguintes diretrizes:

I - registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e

II - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos.

§ 2º No ato de registro da manifestação, cabe à Ouvidoria informar ao/à manifestante o número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação.

Art. 11. Caso a Ouvidoria receba manifestação que não esteja relacionada às suas competências, deverá:

I - no caso de o órgão competente utilizar o mesmo sistema e base de dados informatizada, encaminhar a manifestação diretamente ao órgão responsável;

II - no caso de o órgão responsável não utilizar o mesmo sistema e base de dados, indicar ao/à cidadão/ã os canais de atendimento do órgão competente.

Parágrafo único. O encaminhamento de denúncias observará o Decreto nº 10.153/2019 e o disposto no art. 17 desta Portaria Normativa.

Art. 12. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, a Ouvidoria observará o seguinte conteúdo mínimo, no caso de:

I - elogio: informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao/à agente público/a ou ao/à responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

II - reclamação: informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

III - solicitação: informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;

IV - sugestão: manifestação do/a gestor/a sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e

V - denúncia: informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

§ 1º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a Ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

§ 2º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à Ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao/a manifestante.

Art. 13. A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, será realizado por intermédio da Plataforma de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

Parágrafo único. Para atender o disposto no caput, a Ouvidoria contará com servidores/as colaboradores/as cadastrados/as na Plataforma de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, designados/as por meio de Portaria da SITC e mediante assinatura do termo de compromisso e confidencialidade constante no Anexo II desta Portaria, com as seguintes atribuições:

I – receber e dar tratamento as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria;

II – enviar as informações necessárias, pela plataforma mencionada no caput, para subsidiar a resposta conclusiva referida no art. 12 desta Portaria Normativa;

III – zelar pelo cumprimento dos prazos estabelecidos; e

IV – atender aos dispostos nesta Portaria Normativa e legislação vigente.

CAPÍTULO IV DO TRATAMENTO DE DENÚNCIAS E DA PROTEÇÃO AO/À DENUNCIANTE

Art. 14. Compete à Ouvidoria receber as denúncias dirigidas ao órgão ou entidade a que estejam vinculadas, nos termos do art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 1º Sempre que outra unidade da FURG receber denúncia deverá encaminhar as informações coletadas imediatamente à Ouvidoria, para que se proceda ao cadastro e tratamento da denúncia na Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, excetuando-se aquelas oriundas de representações, em consonância com o art. 116, inciso VI, da Lei nº 8.112/1990.

§ 2º Na análise prévia de denúncias, observada a competência da Instituição, deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia.

§ 3º A denúncia será considerada habilitada quando existentes os requisitos a que se refere o § 2º.

§ 4º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - os fatos relatados forem de competência de órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo federal; ou

II - excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção integral ao/à denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao/à manifestante.

Art. 15. A denúncia recebida que contiver requisitos mínimos, de acordo a análise prévia, será considerada habilitada e enviada às unidades de apuração da FURG.

§ 1º Considera-se unidade de apuração aquela que detenha competência normativa para a apuração de denúncias.

§ 2º As unidades de apuração da FURG encaminharão à Ouvidoria o resultado final, a fim de dar conhecimento ao/à manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§ 3º Caso a denúncia não contenha os requisitos mínimos para habilitação, deverá ser mantido registro de justificativa para a sua inabilitação e, quando identificado, o/a denunciante deve receber resposta fundamentada.

Art. 16. Desde o recebimento da denúncia, a Ouvidoria adotará as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do/a denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos da legislação vigente.

§ 1º A proteção à identidade do/a denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos/às agentes públicos/as com necessidade de conhecer, pelo prazo de cem anos, nos termos do § 1º do art. 6º do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 2º A necessidade de conhecer será declarada pelo/a agente público/a com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

§ 3º A proteção à identidade independe de prévia habilitação da denúncia pela Ouvidoria.

§ 4º Com a adoção da Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, o acesso aos dados do/a denunciante somente ocorrerá por meio de justificativa que ficará registrada junto ao histórico de acesso das manifestações.

Art. 17. O compartilhamento dos elementos de identificação do/a denunciante entre órgãos ou entidades distintas poderá ser realizado sob as seguintes hipóteses:

I - mediante consentimento do/a titular, nos casos em que haja a necessidade de tratamento da denúncia por unidade de ouvidoria distinta da que recebeu a manifestação;

II - para cumprimento de ordem judicial; ou

III - mediante requerimento de órgãos de apuração, quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

Art. 18. Na hipótese prevista no inciso I do art. 17 desta Portaria Normativa, a Ouvidoria que receber a denúncia deverá solicitar o consentimento do/a denunciante para o compartilhamento de seus elementos de identificação, o/a qual terá o prazo de vinte dias para se manifestar.

§ 1º A ausência de manifestação do/a denunciante será considerada negativa de consentimento, para todos os efeitos.

§ 2º O disposto no caput não impede que a Ouvidoria promova o encaminhamento de denúncia pseudonimizada a outra unidade, desde o momento de seu recebimento, quando os elementos de identidade do/a denunciante não se revelarem essenciais para a caracterização do fato relatado.

Art. 19. No procedimento de pseudonimização, a Ouvidoria deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a uma pessoa, excetuando-se os elementos que se revelarem essenciais para a caracterização do fato relatado.

Art. 20. Constituem elementos de identificação, nos termos do art. 2º do Decreto nº 10.046/2019, no mínimo:

I - dados cadastrais;

II - atributos genéticos;

III - atributos biométricos; e

IV - dados biográficos.

§ 1º Além dos campos de cadastro do/a manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos, observando-se, no mínimo:

I - em registros fotográficos ou fonográficos, a existência de dados biométricos, tais como voz do/a denunciante ou imagem sua, ou que permitam identificá-lo/a; e

II - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o/a denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

§ 2º Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros:

I - produção de extrato;

II - produção de versão tarjada; e

III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

§ 3º As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas às áreas de apuração sem seus anexos, com indicação de que os documentos estão sob a guarda da Ouvidoria e que se encontram disponíveis mediante solicitação formal da área de apuração, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

Art. 21. A Ouvidoria deverá informar, por meio de marcação em campo específico na Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público/a, no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores (DAS), a partir do nível 4 ou equivalente, em consonância com a legislação vigente.

Art. 22. A denúncia, de origem anônima, será classificada, automaticamente, pela Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, como comunicação de irregularidade e seu tratamento seguirá, conforme legislação vigente.

CAPÍTULO V DOS PRAZOS

Art. 23. A Ouvidoria deverá cumprir todos os procedimentos de tratamento, previstos no capítulo III, no prazo de 30 (trinta) dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§1º Para cumprimento ao prazo legal, os/as colaboradores/as das Unidades Acadêmicas e Administrativas terão prazo de 10 (dez) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, para realizar os encaminhamentos necessários ao tratamento das manifestações de Ouvidoria.

§2º O prazo previsto no §1º poderá ser reduzido para até 24 (vinte e quatro) horas em situações de urgências para dar efetividade ao tratamento das manifestações de Ouvidoria.

Art. 24. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva, a Ouvidoria deverá oferecer resposta intermediária, mediante justificativa expressa da área responsável, no prazo de 30 dias, informando ao/à interessado/a os encaminhamentos realizados e as etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação, não podendo ultrapassar o máximo de 60 dias contados do recebimento da manifestação.

CAPÍTULO VI

DO USO DA PLATAFORMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

Art. 25. As manifestações deverão ser apresentadas, preferencialmente, por meio da Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

Parágrafo único. Sempre que a manifestação for recebida verbalmente, a Ouvidoria deverá orientar o/a cidadão/ã a cadastrá-la na Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo Federal; em caso de impossibilidade, a Ouvidoria deverá promover a sua redução a termo e, antes de registrá-la no Sistema, procederá à leitura do texto para que o/a manifestante indique se concorda com o seu teor ou se deseja alguma alteração.

Art. 26. Os/as servidores/as da Ouvidoria e colaboradores/as na Plataforma deverão seguir as regras estabelecidas nesta Portaria Normativa e no termo de compromisso e confidencialidade, constante no Anexo II, observando, ainda, às normas legais e regulamentares aplicáveis ao tratamento de manifestações.

CAPÍTULO VII DA ENTREGA DE INFORMAÇÕES PESSOAIS E DA CERTIFICAÇÃO DE IDENTIDADE

Art. 27. A Ouvidoria exigirá certificação de identidade sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao/à próprio/a manifestante ou a terceiros por ele/ela autorizados.

§ 1º A certificação de identidade de que trata o caput ocorrerá:

I - virtualmente, caso o/a manifestante possua identidade ou certificação digital; ou

II - presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo/a manifestante junto à Ouvidoria.

§ 2º Excepcionalmente, a Ouvidoria poderá adotar meios alternativos de certificação de identidade por meio da conferência das informações inseridas em seu cadastro com informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas.

CAPÍTULO VIII DA AVALIAÇÃO E DA RESOLUTIVIDADE DA DEMANDA

Art. 28. A Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo Federal oferece mecanismo de avaliação do atendimento prestado e da resolutividade apresentada pela Instituição a cada demanda, após o encaminhamento da resposta conclusiva.

Parágrafo Único. Ao final de cada resposta conclusiva, a Ouvidoria fomentará a participação do/a usuário/a na avaliação referida no caput.

Art. 29. A Ouvidoria encaminhará a resposta à pesquisa de satisfação para os/as gestores/as responsáveis pela resposta para conhecimento e providências, quando cabíveis.

CAPÍTULO IX DA CONDUTA DOS/AS SERVIDORES/AS DA OUVIDORIA E COLABORADORES/AS

Art. 30. No exercício de suas atribuições, os/as servidores/as da Ouvidoria e colaboradores/as observarão as regras definidas pelo Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo federal, constante do Anexo do Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994, pelos códigos de ética ou de conduta institucionais, bem como as seguintes diretrizes de atuação:

- I - zelar pela tutela da confiança do/a usuário/a de serviços públicos que recorre à Ouvidoria;
- II - adotar as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação dos/as manifestantes;
- III - abster-se de publicar ou compartilhar informação obtida em razão do ofício por qualquer outro meio que não aqueles previstos nesta Portaria;
- IV - respeitar os/as usuários/as de serviços públicos em suas peculiaridades, necessidades e vulnerabilidades, bem como zelar pelo seu melhor interesse; e
- V - não adotar medidas tendentes à restrição dos direitos à manifestação de que trata a Lei nº 13.460, de 2017, salvo se definidas por lei ou se necessárias para coibir ou prevenir violência ou grave ameaça.

CAPÍTULO X DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 31. A Ouvidoria não se constituirá, sob nenhuma hipótese, em instância recursal, nem para revisão de decisões administrativas ou acadêmicas, tampouco de etapas de processos seletivos e concursos públicos.

Parágrafo único. Nos casos em que se constatar tentativa de recurso, por meio de manifestação de Ouvidoria, caberá a orientação ao/à manifestante quanto ao canal adequado e prazo para registro de recurso, conforme regramento específico ao caso.

Art. 32. A identidade dos/as manifestantes é informação protegida nos termos do art. 10º, § 7º, da Lei nº 13.460 de 2017, e do art. 4º-B, da Lei nº 13.608 de 2018, e demais normas que tratam da proteção de dados pessoais.

§ 1º A proteção de que trata o caput estende-se à identidade e aos elementos de identificação do/a manifestante, os quais compreendem, dentre outros, dados cadastrais, atributos genéticos, atributos biométricos, e dados biográficos.

§ 2º O acesso às informações de que trata o caput será restrito aos/às agentes públicos/as legalmente autorizados/as e com necessidade de conhecê-las, os/as quais estarão sujeitos à responsabilização por seu uso indevido nos termos do art. 32 da Lei nº 12.527 de 2011.

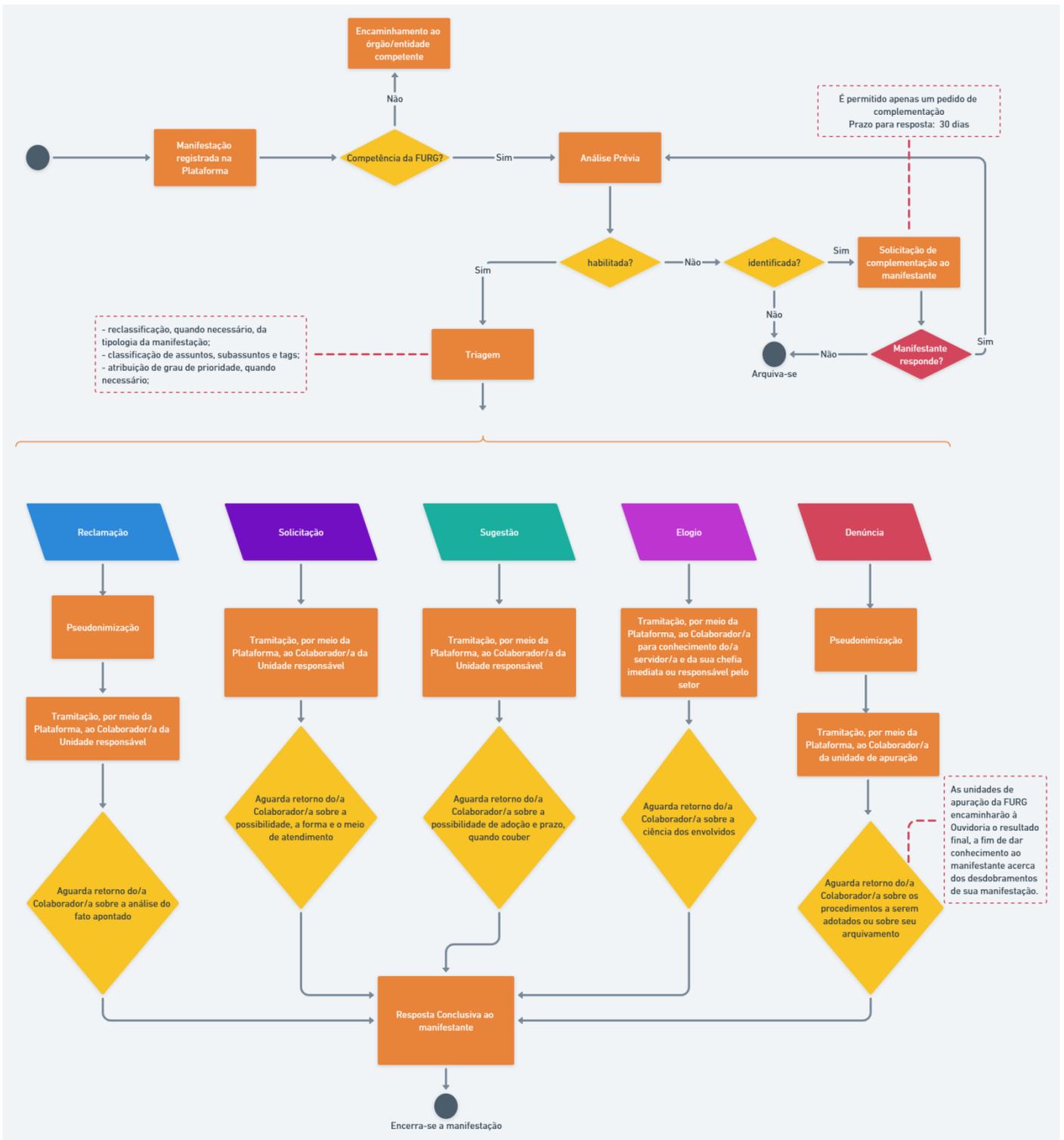
Art. 33. Além dos relatórios previstos no Regimento Interno da SITC, o/a Ouvidor/a se reunirá periodicamente, a cada trimestre, com a autoridade máxima da Instituição para dar conhecimento sobre o tratamento dado às manifestações recebidas e, eventualmente, para a solução de casos concretos.

Art. 34. Esta Portaria Normativa entra em vigor no dia 02 de janeiro de 2023.

MARIA ROZANA RODRIGUES DE ALMEIDA
Secretária de Integridade, Transparência e Controle Social

ANEXO I – FLUXO BÁSICO DE TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

(PORTARIA SITC/FURG 01/2022, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2022)



ANEXO II - TERMO DE COMPROMISSO E CONFIDENCIALIDADE

(PORTARIA SITC/FURG 01/2022, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2022)

Eu, _____, matrícula SIAPE _____, na qualidade de Colaborador/a, na Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, responsável pelo recebimento, tratamento e envio das respostas conclusivas, na _____, relativo às manifestações encaminhadas pela Ouvidoria, me comprometo em:

1. cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade das informações e de mitigação de riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários desse serviço, em conformidade com o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta;

2. observar as hipóteses legais de sigilo e restrições de acesso à informação em conformidade com a Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI) -, que regulamenta o direito de acesso às informações, impondo salvaguarda a determinadas informações, e com a Política de Classificação da Informação quanto à confidencialidade da FURG;

3. proteger os dados pessoais, em conformidade com a Lei 13.709/2018, alterada pela Lei nº 13.853, de 8 de julho de 2019 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;

4. atender aos dispostos na Portaria Normativa SITC/FURG 01/2022, especialmente, em relação aos artigos 13 e 29 da referida normativa.

Local, data.

Assinatura

ANEXO III - GLOSSÁRIO

(PORTARIA SITC/FURG 01/2022, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2022)

Agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

Atributos biográficos: dados de pessoa natural relativos aos fatos da sua vida, tais como: nome civil ou social, data de nascimento, filiação, naturalidade, nacionalidade, sexo, estado civil, grupo familiar, endereço e vínculos empregatícios;

Atributos biométricos - características biológicas e comportamentais mensuráveis da pessoa natural que podem ser coletadas para reconhecimento automatizado, tais como a palma da mão, as digitais dos dedos, a retina ou a íris dos olhos, o formato da face, a voz e a maneira de andar;

Atributos genéticos: características hereditárias da pessoa natural, obtidas pela análise de ácidos nucleicos ou por outras análises científicas;

Comunicação de irregularidade: informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;

Certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público federal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais;

Colaborador/a: Perfil da Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo Federal criado exclusivamente para acesso ao módulo de tratamento das manifestações, possuindo como principal atividade a inserção na manifestação de informações de texto, arquivos e anexos durante o tratamento, que contribuam para a produção das respostas aos manifestantes;

Dados cadastrais: informações identificadoras perante os cadastros de órgãos públicos, tais como: a) os atributos biográficos; b) o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF; c) o número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ; d) o Número de Identificação Social - NIS; e) o número de inscrição no Programa de Integração Social - PIS; f) o número de inscrição no Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público - Pasep; g) o número do Título de Eleitor; h) a razão social, o nome fantasia e a data de constituição da pessoa jurídica, o tipo societário, a composição societária atual e histórica e a Classificação Nacional de Atividades Econômicas - CNAE; e i) outros dados públicos relativos à pessoa jurídica ou à empresa individual;

Denunciante: qualquer pessoa, física ou jurídica, que apresente denúncia a que se refere o inciso V do caput do art. 2º da Lei nº 13.460, de 2017, ou relato com informações ou irregularidades a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018;

Elemento de identificação: qualquer dado ou informação que permita a associação direta ou indireta do denunciante à denúncia por ele realizada;

Habilitação: procedimento de análise prévia por meio do qual a unidade de ouvidoria verifica a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância para a apuração da denúncia e o seu encaminhamento à unidade de apuração;

Informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;

Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Pseudonimização: tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro;

Unidade de apuração: unidade administrativa ou autoridade com competência para realizar a análise dos fatos relatados em denúncia; e

Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

ANEXO IV – REFERÊNCIAS LEGAIS E NORMATIVAS

(PORTARIA SITC/FURG 01/2022, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2022)

Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988.

Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994, que aprova o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.

Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, que dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados.

Decreto nº 10.153, de 03 de dezembro de 2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021, que altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, para dispor sobre a proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta.

Decreto nº 3.669, de 23 de novembro de 2000, que delega competência ao Ministro de Estado da Educação para a prática dos atos que menciona.

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI);

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos e institui a Carta de Serviços ao Usuário;

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, entre outras;

Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019, que altera os Decretos nº 9.094/2017, nº 8.936/2016 e o nº 9.492/2018, para instituir o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo da apresentação de outros documentos do cidadão, no exercício de obrigações e direitos ou na obtenção de benefícios, e regulamentar dispositivos da Lei nº 13.460/2017;

Deliberação 022, de 25 de junho de 2021, do Conselho de Ensino, Pesquisa, Extensão e Administração (COEPEA), que dispõe sobre o Regimento Interno da Secretaria de Integridade, Transparência, e Controle Social (SITC);

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências; e

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, que dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais; e altera o art. 4º da Lei nº 10.201, de 14 de fevereiro de 2001, para prover recursos do Fundo Nacional de Segurança Pública para esses fins.

Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, alterada pela Lei 13.853/2019, que dispõe sobre a proteção de dados pessoais.

Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018, (Simplificação de Serviços Públicos), que racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação;

Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116/1983, a Lei nº 12.527/2011, a Lei nº 12.682/2012 e a Lei nº 13.460/2017.

Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais

Portaria nº 581 da Controladoria Geral da União (CGU), de 09 de março de 2021, alterada pela Portaria CGU nº 3.126, de 30 de dezembro de 2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências; e

Resolução nº 02/2021 do Conselho Universitário – CONSUN, que cria a SITC como Órgão vinculado à Reitoria, abrangendo a Ouvidoria em sua estrutura.