

Controladoria-Geral da União**GABINETE DO MINISTRO****DECISÃO Nº 230, DE 1º DE DEZEMBRO DE 2021**

Processo nº 00190.025825/2014-51

No exercício das atribuições a mim conferidas pelos arts. 51 e 52 de Lei nº 13.844, de 18 de junho de 2019 e pela Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, adoto como fundamento desta decisão o Relatório Final da Comissão de Processo Administrativo de Responsabilização nº 00190.025825/2014-51, bem como o Parecer nº 00039/2021/CONJUR-CGU/CGU/AGU, aprovado pelo Despacho nº 00166/2021/CONJUR-CGU/CGU/AGU e pelo Despacho nº 00177/2021/CONJUR-CGU/CGU/AGU da Consultoria Jurídica junto a esta Controladoria-Geral da União, para, nos termos dos artigos 87, inciso IV, c/c o art. 88, incisos II e III, ambos da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, Declarar a Inidoneidade para Licitar e Contratar com a Administração Pública da empresa GALVÃO ENGENHARIA (CNPJ nº 01.340.937/0001-79), por ter, de forma concertada e ardilosa, frustrado e fraudado certames licitatórios na PETROBRAS em conluio com outras empresas e por ter oferecido vantagens indevidas a empregado público com o fim de obter vantagens diretas e indiretas nos certames da sociedade de economia mista.

Os efeitos desta decisão ficam suspensos até o decurso do prazo previsto no art. 11 do Decreto nº 8.420, de 18 de março de 2015, e, caso haja apresentação de pedido de reconsideração, até o seu julgamento.

WAGNER DE CAMPOS ROSARIO
Ministro

DECISÃO Nº 219, DE 1º DE DEZEMBRO DE 2021

Processo nº 00212.000514/2014-83

No exercício das atribuições a mim conferidas pelos artigos 51 e 52 da Lei nº 13.844, de 18 de junho de 2019, adoto, como fundamento deste ato, parcialmente, o Relatório Final da Comissão de Processo Administrativo de Responsabilização, bem como, integralmente, o Parecer nº 00327/2021/CONJUR-CGU/CGU/AGU, de 8 de outubro de 2021, aprovado pelo Despacho nº 00700/2021/CONJUR-CGU/CGU/AGU e pelo Despacho nº 00702/2021/CONJUR-CGU/CGU/AGU da Consultoria Jurídica junto a esta Controladoria-Geral da União, para, com fundamento no artigo 6º, inciso I, da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, c/c os artigos 15, inciso I, 17 e 18, do Decreto nº 8.420, de 18 de março de 2015, aplicar as penalidades de MULTA, no valor de R\$ 119.845,19 (cento e noventa e nove mil, oitocentos e quarenta e cinco reais e noventa centavos), e de publicação extraordinária da decisão administrativa sancionadora à empresa Express Service Administradora de Serviços Terceirizados Ltda., CNPJ nº 13.179.025/0001-46, com fundamento no artigo 6º, incisos I e II, da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, c/c os artigos 15, 17 e 22 e 24, do Decreto nº 8.420, de 18 de março de 2015, por ter praticado o ato lesivo contido no artigo 5º, inciso IV, alínea "a", da Lei nº 12.846, de 2013, assim como no artigo 7º, parte final, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

Os efeitos desta decisão ficam suspensos até o decurso do prazo previsto no artigo 11 do Decreto nº 8.420, de 18 de março de 2015, e, caso haja apresentação de pedido de reconsideração, até o julgamento do mesmo.

WAGNER DE CAMPOS ROSARIO
Ministro

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO
COORDENAÇÃO GERAL DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS

RESOLUÇÃO Nº 7, DE 30 DE NOVEMBRO DE 2021

Aprova a Norma Modelo para Criação de Unidades de Ouvidoria e a Norma Modelo para Regulamentação da Atividade de Ouvidoria em Órgãos Públicos.

O COORDENADOR-GERAL DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS, instituída pelo Art. 24-A do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, considerando o disposto no art. 4º, III e §1º, art. 6º, I e art. 9º, III do Regimento Interno da Rede Nacional de Ouvidorias, aprovado por meio da Resolução nº 1, de 2 de Agosto de 2019, bem como as deliberações havidas à 5ª Assembleia-Geral da Rede Nacional de Ouvidorias, realizada ao dia 18 de novembro de 2021, resolve:

1º Tornar pública a aprovação, pela Assembleia-Geral da Rede Nacional de Ouvidorias, das seguintes normas modelo, na forma dos Anexos I e II a essa Resolução:
I - Norma Modelo para Criação de Unidades de Ouvidoria; e
II - Norma Modelo para Regulamentação da Atividade de Ouvidoria em Órgãos Públicos.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

VALMIR GOMES DIAS

ANEXO I

NORMA-MODELO PARA CRIAÇÃO DE UNIDADES DE OUVIDORIA EM ORGÃOS PÚBLICOS
Cria a Ouvidoria do [ente, órgão ou entidade]

CAPÍTULO I**DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do(a) [ente, órgão ou entidade], vinculada [à/ao autoridade máxima do ente, órgão ou entidade ou órgão de assistência direta e imediata à autoridade máxima do ente, órgão ou entidade[1]], com a finalidade de exercer as competências definidas nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018[2].

Parágrafo único. No exercício de suas competências, a Ouvidoria observará os seguintes princípios e diretrizes:

I - autonomia no exercício de suas atribuições;
II - foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciante;
III - ação proativa para o aprimoramento da transparência; e
IV - máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos.

Art. 2º Compete à Ouvidoria[3]:

I - receber e dar tratamento, nos termos de regulamento:
a) às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017;
b) aos relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018; e

c) às petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709, de 2018[4].

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

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos prestados pelo [ente, órgão ou entidade];

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 - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços do [ente, órgão ou entidade];

VII - adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários dos serviços públicos e o [ente, órgão ou entidade], bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

VIII - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

IX - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

X - realizar a articulação com as demais unidades do [ente, órgão ou entidade] para a adequada execução de suas competências;

XI - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017;

XII - produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017; e

XIII - elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo dirigente máximo do [ente, órgão ou entidade] e encaminhado ao Conselho de Usuários para ciência e acompanhamento das ações.

§ 1º Incluem-se na alínea a do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio [ente, órgão ou entidade].

§ 2º O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

CAPÍTULO II**DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA**

Art. 3º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I - Espaço físico para atendimento presencial que permita discríção e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

II - Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

- acesso via internet;
- geração automática de protocolo;
- meios para acompanhamento do andamento da demanda;
- controles e registros de acesso; e
- meios informatizados que permitam a pseudonimização[5] ou anonimização das demandas recebidas.

III - Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.

§ 1º Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial do [órgão, ente ou entidade], em local de fácil acesso.

§ 2º A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

§ 3º Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

Art. 4º A Ouvidoria será chefiada [preferencialmente] por servidor ou empregado público com formação de nível superior e que detenha obrigatoriamente os seguintes requisitos[6]:

I - possuir experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria e acesso à informação ou de prestação e avaliação de serviços públicos;

II - possuir certificação em ouvidoria concedida por instituição nacionalmente reconhecida; e

III - não ter sido condenado:

- em procedimento correccional ou ético nos últimos três anos;
- pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso;

ou

c) pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

§ 1º O requisito a que se refere o inciso II poderá ser comprovado em até seis meses após a nomeação.

§ 2º O titular da Ouvidoria terá mandato de três anos prorrogável uma vez pelo mesmo período.

§3º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

§ 4º O mandato do titular da ouvidoria poderá ser interrompido apenas nas seguintes situações[7]:

I - mediante a incorrência das hipóteses do inciso III do caput; ou

II - de modo preventivo, em caso de conduta punível com demissão, negligência, imprudência ou imperícia que resulte em prejuízo ao adequado cumprimento das obrigações legais da ouvidoria, nos termos da Lei nº [estatuto do servidor], por ato devidamente justificado do dirigente máximo, precedido da instauração do respectivo processo disciplinar pela autoridade correccional competente que, necessariamente, recomende tal medida.

CAPÍTULO III**DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

Art. 5º O [Decreto ou Lei que estabelece a estrutura do ente, órgão, entidade a que a Ouvidoria esteja vinculada] passa a vigor com a seguinte redação[8]:

"[Alterações]"

Art. 6º O [autoridade máxima do ente, órgão ou entidade] editará ato regulamentar a este [Lei, Decreto] em até [prazo] contados a partir da data da sua publicação, estabelecendo regras para o funcionamento da Ouvidoria.

Art. 7º Este(a) [Decreto, Lei] entra em vigor em [estabelecimento da vacatio legis[9]].

[1] Exemplos: Gabinete, Assessoria de Controle Interno, Secretaria Executiva. Salienta-se que, por tratar-se de norma que institui unidade, com estrutura de cargos, o modelo não se confunde com norma de atribuição de competências relacionadas a unidade de ouvidoria a outra unidade de assessoramento.

[2] Outras competências legais podem ser atribuídas, de acordo com o arranjo institucional existente, como por exemplo, Lei nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação), Lei nº 13.709 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), de 2018, e Lei nº 14.129, de 2021 (Lei de Governo Digital).

[3] Outras competências poderão ser acrescidas, a depender do escopo de atribuições definido no art. 1º, ou nos casos em que a unidade desempenhe, também, papel de supervisão como órgão central de sistema de ouvidorias.

[4] Em caso de a unidade também tornar-se responsável pela gestão do Serviço de Informação ao Cidadão, sugere-se que conste em inciso apartado: "Coordenar as atividades de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011.

[5] Nos termos da Resolução nº 3/2019 da Rede Nacional de Ouvidorias, pseudonimização é "o tratamento por meio do qual um dado deixa de poder ser associado, direta ou indiretamente, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro, nos termos do §4º do art. 13 da Lei nº 13.709, de 2018".

[6] O uso do termo preferencialmente deverá atentar às possibilidades reais de cumprimento do disposto pela força de trabalho instalada no órgão, entidade ou ente, e deve referir-se apenas ao perfil do cargo público que será ocupado pelo Ouvidor (comissionado ou efetivo) e ao critério de escolaridade previsto no caput.

[7] No caso da ouvidoria fazer parte de Sistema de Ouvidorias, que inclua um órgão central, sugere-se a inclusão do seguinte inciso III - por ato devidamente justificado do dirigente máximo, precedido de parecer favorável do órgão central de ouvidoria, que necessariamente indique a inobservância de requisitos de conduta, de procedimentos normatizados ou desempenho insatisfatório que impacte na qualidade dos trabalhos, nas metas e tempestividade, considerados os recursos à disposição da unidade de ouvidoria.

