

IV - identificar possíveis divergências de entendimento entre as Procuradorias Federais integrantes do Colégio de Consultoria, promover discussões das questões jurídicas relacionadas e, se for o caso, suscitar consulta ao Departamento de Consultoria da Procuradoria-Geral Federal - DEPCONSU/PGF, na forma da Portaria/PGF nº 424, de 16 de julho de 2013, para uniformização do entendimento;

V - identificar questões jurídicas relevantes comuns às unidades participantes do Colégio de Consultoria, nas atividades de consultoria e assessoramento jurídicos às autarquias e fundações públicas federais e, se for o caso, suscitar consulta ao DEPCONSU/PGF, na forma da Portaria/PGF nº 424, de 16 de julho de 2013, para uniformização do entendimento;

VI - buscar parcerias com a Escola da Advocacia-Geral da União no Estado, para a realização de seminários e demais eventos de capacitação;

VII - promover eventos e reuniões tendentes à multiplicação de conhecimento entre os Procuradores Federais em exercício nas unidades participantes do Colégio de Consultoria, bem como entre os servidores integrantes das respectivas autarquias e fundações públicas federais;

VIII - sugerir a criação e o aprimoramento de procedimentos e rotinas de trabalho relacionadas às atividades de consultoria e assessoramento jurídicos às autarquias e fundações públicas federais, nos termos da Portaria/PGF n.º 526, de 30 de agosto de 2013;

XI - viabilizar, quando se fizer necessária, a colaboração entre as Procuradorias Federais junto às autarquias e fundações públicas federais no Estado; e

X - identificar potenciais ou efetivos conflitos e controvérsias entre entes da Administração Pública Federal e entre estes e a Administração Pública dos Estados, Distrito Federal e Municípios que possam ser objeto de conciliação ou arbitramento.

Art. 4º As atividades do Colégio de Consultoria serão dirigidas pelo Coordenador do Colégio de Consultoria.

§ 1º O Coordenador e o Coordenador Substituto do Colégio de Consultoria serão escolhidos, por maioria simples, pelos membros do Colégio de Consultoria e serão designados por ato do Procurador-Regional Federal ou do Procurador-Chefe da Procuradoria Federal no Estado, para exercício das atribuições pelo prazo de dois anos.

§ 2º Nas ausências do Coordenador, este será substituído pelo Coordenador Substituto.

§ 3º São atribuições do Coordenador do Colégio de Consultoria:

I - representar o Colégio de Consultoria;

II - convocar reuniões ordinárias e extraordinárias;

III - elaborar a pauta das reuniões;

IV - tomar as providências destinadas ao bom funcionamento dos trabalhos;

V - assinar e despachar os comunicados, expedientes e demais atos do Colégio de Consultoria;

VI - coordenar, com a participação dos membros do Colégio de Consultoria, os seminários a serem realizados, buscando, para tanto, palestrantes e temas a serem tratados nos respectivos eventos, em parceria com a Escola da Advocacia-Geral da União no Estado;

VII - identificar a necessidade de colaborações temporárias entre as Procuradorias Federais integrantes do Colégio de Consultoria;

VIII - monitorar a utilização do Sistema AGU de Inteligência Jurídica - SAPIENS pelas Procuradorias Federais integrantes do Colégio de Consultoria;

IX - realizar a divulgação das ações promovidas pelo Colégio de Consultoria; e

X - comunicar ao respectivo Procurador-Regional Federal ou ao Procurador-Chefe da Procuradoria Federal no Estado as eventuais dificuldades e problemas relacionados ao bom funcionamento do Colégio de Consultoria.

Art. 5º O Procurador-Regional Federal ou o Procurador-Chefe da Procuradoria Federal no Estado poderá delegar ao respectivo Coordenador do Colégio de Consultoria a atribuição de estabelecer colaborações temporárias entre as Procuradorias Federais integrantes do Colégio de Consultoria.

Art. 6º As reuniões ordinárias do Colégio de Consultoria deverão ser realizadas com periodicidade mínima mensal.

§ 1º O Coordenador do Colégio de Consultoria poderá convocar reuniões extraordinárias, de ofício ou por solicitação de quaisquer dos seus membros.

§ 2º As deliberações do Colégio de Consultoria serão tomadas pela maioria simples dos seus membros e serão registradas em ata.

§ 3º Todos os custos de deslocamento e diárias para participação dos membros dos Colégios de Consultoria nas reuniões ordinárias ou extraordinárias deverão ser suportados diretamente pelas respectivas autarquias e fundações públicas federais.

§ 4º Os integrantes do Colégio de Consultoria, em suas ausências ou impedimentos legais e regulamentares, serão representados por seus substitutos legais.

Art. 7º O Procurador-Regional Federal ou o Procurador-Chefe da Procuradoria Federal no Estado responderá pela coordenação do Colégio de Consultoria até a formalização da escolha e designação do correspondente Coordenador e do Coordenador Substituto.

Art. 8º O Coordenador do Colégio de Consultoria poderá expedir instruções complementares a esta Portaria, estabelecendo normas operacionais para os serviços afetos ao Colégio de Consultoria.

Art. 9º Compete diretamente ao DEPCONSU/PGF, em relação às Procuradorias Federais junto às autarquias e fundações públicas federais sediadas no Distrito Federal, exercer as atividades necessárias ao atendimento dos objetivos previstos no art. 3º desta Portaria.

Art. 10 Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

MARCELO DE SIQUEIRA FREITAS

## CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

### INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, DE 05 DE NOVEMBRO DE 2014

O OUVIDOR-GERAL DA UNIÃO, no uso de suas atribuições, tendo em vista o disposto no art. 116, V, "a", da Lei nº 8.112, de 11 de novembro de 1990; nos arts. 18 a 20 da Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003; nos arts 4º e 9º da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999; nos arts. 30 e 31 do Decreto-lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967; nos arts. 16 e 17 do Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009; no art. 14 do Anexo I ao Decreto nº 8.109, de 17 de setembro de 2013; bem como no art. 13 do Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014;

Considerando a necessidade de conferir eficácia ao disposto no art. 37, §3º da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública;

Considerando a necessidade de reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da Constituição Federal de 1988;

Considerando a necessidade de promover a atuação integrada e sistêmica das Ouvidorias do Poder Executivo federal, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos;

Considerando, ainda, que a Conferência Nacional sobre Transparência e Controle Social (1ª Consocial) aprovou proposta de criação de lei nacional, acolhendo as expectativas apresentadas na quase totalidade dos Estados, no sentido de organizar, fortalecer e efetivar a atuação das ouvidorias brasileiras, resolve:

Art. 1º As ouvidorias públicas do Poder Executivo federal deverão observar as normas estabelecidas nesta Instrução.

Parágrafo único. Considera-se ouvidoria pública federal a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 2º A ouvidoria pública federal deverá atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e 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 - consolidar a participação social como método de governo; e

V - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

Art. 3º A ouvidoria pública federal deverá, no âmbito do órgão ou entidade a que se vincula:

I - elaborar plano de trabalho anual;

II - monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas;

III - promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo federal;

IV - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão;

V - produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas;

VI - 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.

§ 1º Cada ouvidoria pública federal deverá remeter à Ouvidoria-Geral da União, dados e informações, de acordo com regulamentação específica.

§ 2º Os relatórios produzidos pelas ouvidorias públicas federais deverão ser enviados à Ouvidoria-Geral da União com periodicidade mínima semestral.

§ 3º A Ouvidoria-Geral da União deverá manter:

I - sistema informatizado que permita o recebimento e tratamento das manifestações recebidas pelas 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.

Art. 4º Cada ouvidoria pública federal deverá, no âmbito de suas atribuições, 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 Administração Pública federal;

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

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

IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

V - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Parágrafo único. Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 5º À sugestão recebida pela ouvidoria será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§ 1º Recebida a sugestão, a ouvidoria deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

§ 3º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput deste dispositivo, a ouvidoria oferecerá, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento da sugestão.

Art. 6º O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.

Parágrafo único. No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

Art. 7º À reclamação e à solicitação recebidas pela ouvidoria, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§ 1º No caso da reclamação ou solicitação, entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.