

Resolução	1	08/03/2005	Estabelece as diretrizes necessárias para que a Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - ANP possa regular as atividades que envolvem a comercialização e o abastecimento de Gás Liquefeito de Petróleo - GLP.	art. 8º, inciso II, do Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019
Resolução	3	18/05/2006	Autoriza a realização da 8ª Rodada de Licitações de blocos para exploração e produção de petróleo e gás natural, em 2006.	art. 8º, inciso II, do Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019
Resolução	3	24/04/2008	Estabelece diretrizes para o suprimento, em caráter excepcional, de energia elétrica interruptível à República Argentina, no ano de 2008, com obrigatoriedade de devolução de energia no mesmo ano.	art. 8º, inciso II, do Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019
Resolução	7	22/07/2008	Determina que as instalações de transmissão integrantes da Rede Básica do Sistema Interligado Nacional - SIN e de distribuição de energia elétrica, amortizadas ou depreciadas, sejam incluídas nos estudos do Grupo de Trabalho criado pela Resolução CNPE nº 4, de 13 de maio de 2008, e dá outras providências.	art. 8º, inciso I, do Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019
Resolução	9	08/12/2009	Dispõe sobre a decisão relativa à 8ª Rodada de Licitações de blocos exploratórios de petróleo e gás natural	art. 8º, inciso II, do Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019
Resolução	1	28/03/2012	Autoriza a inclusão da modalidade de suprimento de energia elétrica interruptível, com necessidade de devolução da energia suprida, para a República Argentina e a República Oriental do Uruguai, e estabelece diretrizes específicas para seu fornecimento.	art. 8º, inciso II, do Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019
Resolução	2	18/09/2015	Estabelece os parâmetros técnicos e econômicos das licitações de concessões de geração de energia elétrica.	art. 8º, inciso II, do Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019
Resolução	4	08/12/2015	Cria o Comitê Técnico para Eficiência Energética com o objetivo de propor estratégias para a promoção da eficiência energética, bem como sua inserção no conjunto de políticas e ações para o desenvolvimento sustentável do País.	art. 8º, inciso I, do Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019
Resolução	1	11/01/2017	Instituir o Comitê Gestor de Informações Energéticas, com a finalidade de garantir a integração, coerência, qualidade e oportunidade de informações e estatísticas energéticas, necessárias à formulação de políticas e ações para o desenvolvimento sustentável do País.	art. 8º, inciso I, do Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019
Resolução	12	12/05/2017	Estabelece os parâmetros técnicos e econômicos de licitação de concessões de geração de energia elétrica.	art. 8º, inciso II, do Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019

## INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

## PORTARIA ITI Nº 5, DE 10 DE MAIO DE 2021

Estabelece os procedimentos das atividades da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR no âmbito do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI.

**O DIRETOR-PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ITI**, autarquia vinculada à Casa Civil da Presidência da República, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 9º, Anexo I, inciso IV, do Decreto nº 8.985, de 8 de fevereiro de 2017, em atendimento ao que estabelece a comunicação eletrônica da Controladoria-Geral da União - CGU de 26 de agosto de 2020, determina:

Art. 1º Ficam estabelecidos os procedimentos das atividades da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR no âmbito do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, conforme Lei Nº 12.527, de 16 de novembro de 2011 e demais legislações vigentes.

CAPÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

## Seção I

Da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FALA.BR

Art. 2º A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR do ITI fica vinculada à Coordenação-Geral de Planejamento, Orçamento e Administração - CGPOA, sendo a Coordenação de Planejamento, Orçamento e Modernização Institucional - COPOM, responsável por receber, analisar, encaminhar e responder as manifestações da Plataforma Fala.BR da Controladoria-Geral da União - CGU.

Art. 3º Caberá à COPOM:

I - Receber, analisar e tratar as manifestações da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FALA.BR; I - Receber, analisar e tratar as manifestações da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR;

II - Operar a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR;

III - Encaminhar as demandas recebidas às unidades administrativas responsáveis pelos assuntos tratados, quando couber;

IV - Receber a resposta da unidade, realizar as adequações necessárias para a linguagem cidadã e encaminhá-la ao cidadão-usuário;

V - Promover a transparência ativa de informações relacionadas à atuação do ITI ou por ele custodiadas, independentemente de requerimentos;

VI - Orientar e fornecer suporte necessário às unidades administrativas quanto ao cumprimento dos normativos que orientam esta Plataforma;

VII - Assessorar a autoridade designada nos termos do Art. 40 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a assegurar a publicação e a atualização do Plano de Dados Abertos (PDA) do ITI, bem como a realizar as atribuições descritas no § 4º, incisos I, II, III e IV, do Art. 5º do Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016;

VIII - Propor ações e sugerir prioridades nas atividades da Plataforma Fala.BR;

IX - Manter o órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal informado a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e projetos de atividades da Plataforma Fala.BR no âmbito do ITI; e

X - Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e de pesquisas de satisfação com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados pelo ITI, de forma a subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e correções de falhas, se for o caso.

Parágrafo único. A unidade administrativa do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação que receber, por qualquer meio, manifestação de pedido de acesso à informação, denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio, simplifique, nos termos do art. 5º, desta Portaria, deverá encaminhá-la à Ouvidoria - ITI, por meio do e-mail [ouvidoria@iti.gov.br](mailto:ouvidoria@iti.gov.br) para o registro, conforme o tipo de demanda, na Plataforma Fala.BR e adoção das providências necessárias.

Art. 4º A Plataforma Fala.BR, no âmbito do ITI, funcionará em horário comercial das 8h às 12h e das 13h às 17h para atendimento aos cidadãos-usuários e às unidades administrativas do ITI, prestando atendimento pelos seguintes meios:

Parágrafo único. O FALA.BR prestará atendimento pelos seguintes meios:

I - Eletronicamente, por meio da Plataforma Fala.BR, disponível no sítio eletrônico <https://sistema.ouvidorias.gov.br/>;

II - Por correspondência enviada para o endereço físico Setor Comercial Norte - SCN, Quadra 2, bloco E, Brasília - DF, CEP 70712-905; e

III - Presencialmente, no endereço físico citado no inciso II.

CAPÍTULO II  
DAS MANIFESTAÇÕES DO FALA.BRSeção I  
Dos tipos de manifestações do Fala.BR

Art. 5º São objetos de atendimentos do Fala.BR as manifestações de acesso à informação, sugestão, elogio, solicitação, reclamação, denúncia e simplifique concernentes ao ITI.

Parágrafo único. Para fins do **caput**, considera-se:

I - Acesso à Informação: encaminhar pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

II - Sugestão: registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

III - Elogio: demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - Solicitação: pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;

V - Reclamação: demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

VI - Denúncia: comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes; e

VII - Simplifique: encaminhar proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente).

## Seção II

Dos prazos internos para resposta de manifestações relacionadas ao e-OUV.

Art. 6º As unidades administrativas do ITI devem enviar as respostas das manifestações encaminhadas pela Ouvidoria ITI para tratamento e manifestação em até 15 (quinze) dias, prorrogáveis por mais 15 (quinze) dias, mediante justificativa plausível.

§ 1º Em caso de recebimento de manifestação pela unidade administrativa - ITI que não seja de sua competência, a demanda deverá ser restituída à Ouvidoria do ITI (COPOM) em até 2 (dois) dias úteis.

§ 2º A unidade administrativa, caso haja a necessidade de prorrogação, deve proceder à solicitação com antecedência mínima de 2 (dois) dias de sua expiração.

§ 3º Na hipótese de eventual inobservância do disposto no **caput**, a Ouvidoria do ITI relatará os fatos à instância superior para apuração de eventual infração disciplinar.

## Seção III

Dos prazos externos para resposta de manifestações do e-OUV

Art. 7º A Ouvidoria do ITI deverá enviar resposta conclusiva dentro do prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogáveis, mediante justificativa plausível, por mais 30 (trinta) dias.

Seção IV  
Da rede de ouvidoria - e-OUV e e-SIC

Art. 8º O Fala.BR possui dez perfis de usuários distribuídos em quatro Tipos. Cada Tipo desempenha um conjunto de ações em maior ou menor grau de especialização, quais sejam:

I - Administrador: contempla os perfis Gestor, Cadastrador e Administrador, que gerenciam as configurações, a criação de unidades de ouvidorias e usuários no sistema. Em geral, estes usuários são criados para os gestores das unidades;

II - Servidor: contempla os perfis Observador, Atendente e Respondente, que registram, consultam e tratam as manifestações. Em geral, estes usuários são criados para os servidores que executam as tarefas gerenciais das unidades;

III - Cidadão: possui somente o perfil de Usuário, ou seja, qualquer pessoa física ou jurídica que queira utilizar o Fala.BR podendo registrar e consultar suas manifestações registradas no sistema; e

