

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE**



**RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA UFCG**

**2018.1 e 2018.2**

**CAMPINA GRANDE – PB**

**2018**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE**

Reitor

Vicemário Simões

Vice-Reitor

Camilo Allyson Simões de Farias

Equipe da Ouvidoria:

Edmilson Lúcio de Souza Júnior - Ouvidor

Laís M<sup>a</sup> Almeida Lins - Assistente Administrativo

Thiago Francisco Silva de Oliveira - Assistente Administrativo

## Sumário

1 - APRESENTAÇÃO.....	1
2 – BASE LEGAL.....	2
3 - ATUALIZAÇÕES LEGISLATIVAS.....	2
3.1 Lei Nº 13.460.....	3
3.2 Decreto Nº 9.492.....	3
3.3 Instrução Normativa Nº 5.....	3
3.4 Portaria Interministerial Nº 176.....	3
4 – MUDANÇAS E ATUALIZAÇÕES DOS SISTEMAS ELETRÔNICOS.....	4
4.1 Sistema Eletrônico de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.....	4
4.2 Sistema Eletrônico de Informações.....	5
4.3 Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão.....	5
5 – ANÁLISE QUANTITATIVA E QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES EM 2018.....	6
5.1 Demandas por público.....	7
5.3 Demandas por período.....	8
5.4 Demandas Gerais Classificadas por tipo.....	9
6.1 Demandas por tipo no e-OUV.....	11
6.2 – DENÚNCIAS ANÔNIMAS.....	13
7 – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC – LEI 12.527/2011).....	15
7.1 – Relatório e-SIC.....	15
7.2 Perfil dos solicitantes.....	17
8 – OUVIDORIA ITINERANTE.....	18
9 - EVENTOS COM PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA NO ANO DE 2018.....	22
11 - METAS PARA 2019.....	23
CONCLUSÃO.....	24
ANEXO I - LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.....	26

ANEXO II – DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017.....	35
ANEXO III - DECRETO Nº 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018.....	45

### LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Demandas por público.....	7
Figura 2 - Demandas por mês.....	8
Figura 3 - Demandas Gerais por tipo.....	10
Figura 4 - Demandas por tipo e-OUV.....	12
Figura 5 - Situação dos pedidos de informação.....	16

### LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Classificação total das demandas.....	9
Tabela 2 - Comparação do ano 2017 e 2018.....	13
Tabela 3 - Comparativo denúncias anônimas.....	14
Tabela 4 - Pedidos concluídos e em tramitação.....	16
Tabela 5 - Perfil por tipo de solicitante.....	17
Tabela 6 - Perfil por gênero.....	17
Tabela 7 - Perfil por escolaridade.....	17
Tabela 8 - Perfil por profissão.....	18
Tabela 9 - Calendário <i>Campus Sousa</i> .....	19
Tabela 10 - Calendário <i>Campus Pombal</i> .....	20
Tabela 11 - Calendário <i>Campus Sumé</i> .....	20
Tabela 12 - Calendário <i>Campus Cuité</i> .....	21
Tabela 13 - Calendário <i>Campus Cajazeiras</i> .....	21
Tabela 14 - Calendário <i>Campus Patos</i> .....	21
Tabela 15 - Metas para 2019.....	24

## **1 - APRESENTAÇÃO**

A ouvidoria da UFCG foi instituída no ano de 2006, através da Resolução N° 10/2006, que estabelece suas atribuições e atuação em todos os setores acadêmicos e administrativos da Universidade.

A ouvidoria tem o papel de possibilitar ao cidadão relacionar-se, diretamente, com o órgão ou entidade pública para solicitar informações e apresentar sugestões, queixas, reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos e/ou o desempenho institucional, em geral, buscamos cada vez mais excelência no alcance de nossos objetivos e atendimento aos usuários de serviços públicos.

Os cidadãos podem entrar em contato com a ouvidoria através dos seguintes meios: telefone, pessoalmente, Sistema Eletrônico do Poder Executivo Federal (e-OUV), Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) e e-mail institucional

O presente relatório expõe dados estatísticos, atualizações normativas, ações realizadas pela Ouvidoria da Universidade Federal de Campina Grande durante os semestres de 2018.1 e 2018.2.

## 2 – BASE LEGAL

O presente relatório foi elaborado em cumprimento ao Inciso VII do Artigo 9 da Resolução 10/2006 e registra as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no ano de 2018. A Ouvidoria da Universidade Federal de Campina Grande presta relevantes serviços à Comunidade Acadêmica da UFCG e à Sociedade Civil, nas cidades onde os sete *campi* da UFCG encontram-se inseridos.

De acordo com o Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014, a Ouvidoria pública federal “é uma instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das “manifestações de ouvidoria”: 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.

Desde 2012, com a criação do Serviço de Informação ao Cidadão, em cumprimento ao disposto na Lei 12.527 (Lei de Acesso à Informação – LAI), de 18 de novembro de 2011, que a Ouvidoria recebe, trata, encaminha e administra demandas provenientes do Sistema Eletrônico de Acesso à Informação (e-SIC). Além destes serviços, a IN. 05/2018 (IN. 01/2014 revogada) estabelece orientações a respeito da atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal para os exercícios das competências de **manifestações do usuários** e das **ouvidorias**, definidas na Lei 13.460, de 26 de junho de 2017.

Juntamente com a Resolução Nº 10/2006, do Colegiado Pleno da UFCG, que fornece um serviço de aconselhamento à gestão estratégica através de propostas de mudança normativa interna e propostas de melhoria gerencial apresentadas ao Colegiado Pleno ou ao Reitor e referente a qualquer setor da Universidade.

## 3 - ATUALIZAÇÕES LEGISLATIVAS

O ano de 2018, trouxe uma série de publicações legislativas pertinentes às Ouvidorias, foram as seguintes: Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada pelo Decreto Nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, também tivemos a publicação da Instrução Normativa Nº 5, de 18 de junho de 2018 e a Portaria Interministerial Nº 176, de 25 de junho de 2018.

### **3.1 Lei N° 13.460**

Sancionada desde o dia 27 de junho de 2017 (ANEXO I), a Lei entrou em vigor no dia 21 de junho de 2018, também conhecida como o Código de Usuário de Serviços Públicos (CDU), trata da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública. O código enumera direitos básicos e estabelece mecanismos de participação social e proteção no âmbito federal, estadual e municipal.

A Lei também prevê em seu artigo 7º, a Carta de Serviços ao Usuário, (instituída pelo Decreto N° 9.094, de 17 de julho de 2017) que tem o objetivo de disponibilizar ao usuário os serviços, formas de acesso desses serviços, compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público ofertados pelo órgão.

Especificamente sobre a Ouvidoria, o normativo estabelece a mesma como canal de entrada de manifestações e orienta que cada poder e esfera de governo disponha de atos normativos específicos sobre funcionamento desses espaços de participação social.

### **3.2 Decreto N° 9.492**

O Decreto N° 9.492, de 5 de setembro de 2018 (ANEXO III), tem o objetivo de pormenorizar as disposições gerais e abstratas da Lei 13.460, viabilizando sua aplicação em situações específicas.

O documento regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da administração pública federal, direta e indireta e institui o Sistemas de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

### **3.3 Instrução Normativa N° 5**

A Instrução Normativa N° 5, de 18 de junho de 2018 (que revogou a Instrução Normativa N°1, de 5 de novembro de 2014), estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei N° 13.460, de 26 de junho de 2017.

### **3.4 Portaria Interministerial N° 176**

A Portaria Interministerial Nº 176, dispõe sobre as vedações e exigências de documentos de usuários de serviços públicos por parte de órgãos e entidades da Administração Pública Federal.

## **4 – MUDANÇAS E ATUALIZAÇÕES DOS SISTEMAS ELETRÔNICOS**

Várias informações foram inseridas e atualizadas nos sistemas eletrônicos utilizados pela Ouvidoria, com o objetivo de se adequar à legislação e otimizar o atendimento ao público. Segue abaixo, as atualizações de cada sistema utilizado pela Ouvidoria.

### **4.1 Sistema Eletrônico de Ouvidorias do Poder Executivo Federal**

No Sistema Eletrônico de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), para adequar-se a nova legislação do CDU, os prazos de respostas às demandas foram ajustados para 30 (trinta) dias contados de seu recebimento e prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa. Além disso, ainda dentro desse prazo, a ouvidoria poderá solicitar uma complementação de informações, interrompendo assim o prazo de trinta dias para a entrega da resposta e dando início a um novo prazo no sistema, prazo esse, que o usuário tem para complementar sua manifestação (30 dias).

A falta de complementação por parte do usuário acarreta o encerramento e arquivamento automático da resposta.

Outra novidade do e-OUV é o recebimento de um e-mail automático para a ouvidoria, quando a manifestação estiver com o prazo de trinta dias vencido, nesse caso, em virtude da ausência de resposta conclusiva, a CGU - Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União, determinará a emissão de resposta no prazo de até 20 dias no e-mail.

Ainda sobre o sistema de ouvidorias, o usuário agora tem a opção de não se identificar somente nas manifestações do tipo denúncia e reclamação, e ao escolher não se identificar, o sistema emite um aviso automático alertando-o que as manifestações anônimas são consideradas “comunicações” e não é possível seu acompanhamento.

Algumas modernizações também acompanharam o e-OUV, a primeira foi a pesquisa de satisfação integrada ao e-OUV, o manifestante recebe a pesquisa de

satisfação juntamente com a resposta conclusiva e a ouvidoria pode acompanhar as respostas dessas pesquisas de satisfação dentro do próprio sistema.

A segunda foi a inserção de uma inteligência artificial que as respostas conclusivas marcadas como publicáveis, entrará para um banco de dados de resposta do sistema, dessa forma, o usuário poderá receber uma resposta automática para sua manifestação, caso aquele tipo de demanda já tenha sido respondida e classificada como publicável.

Dessa forma, podemos concluir que o sistema e-Ouv sofreu grandes evoluções nesse período, otimização os processos de informações para melhor atender aos usuários de serviços públicos.

#### **4.2 Sistema Eletrônico de Informações**

O Sistema Eletrônico de Informações (SEI), integrou o e-Ouv , isto é, as manifestações registrada no Sistema de Ouvidorias são automaticamente encaminhadas ao SEI em forma de processo eletrônico. O SEI também inseriu em suas opções de abertura de processos, os tipos relacionados à Ouvidoria, são eles:

- Comunicação
- Denúncia contra atuação do Órgão
- Elogio à atuação do Órgão
- Reclamação à atuação do Órgão
- Simplifique
- Solicitação de Informação
- Sugestão ao Órgão

Com esses novos tipos de abertura de processo, as demandas podem ser enviadas aos setores responsáveis em forma de processo eletrônico, trazendo mais dinamismo e oficialidade às manifestações.

#### **4.3 Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão**

O Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic), trouxe algumas novas funcionalidades com sua atualização em 2018, dentre elas, temos um novo item no painel inicial do sistema, chamado “aguardando cumprimento da decisão”, esse item mostra a quantidade de decisões a cumprir que o órgão tem aberto, isto é, quando a CGU defere um recurso (total ou parcial) é estabelecido um prazo para que o órgão cumpra a decisão e o e-SIC abre uma nova aba para que o órgão insira sua resposta.

Além disso, o e-SIC disponibilizou a opção de preservar a identidade do cidadão nos casos em que o pedido de informação possa vir a ser objeto de denúncia, nesses casos a identificação do cidadão é feita por meio de um número identificador e somente a Controladoria-Geral da União (CGU) terá acesso aos dados cadastrais.

## **5 – ANÁLISE QUANTITATIVA E QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES EM 2018**

Durante o primeiro e segundo semestres de 2018, as demandas apresentadas à Ouvidoria se deram através dos vários canais de comunicação: e-mail, telefone, atendimento presencial, requerimento em papel e sistemas eletrônicos e-OUV e e-SIC. Importante destacar os atendimentos presenciais ocorridos nos *campi* fora sede, por ocasião da visita mensal da Ouvidoria Itinerante.

Os esforços do setor para tornar os sistemas eletrônicos mais acessíveis e conhecidos, começam a apontar um pequeno, porém significativo crescimento dos registros de manifestações através dos meios eletrônicos, além disso, a integração do SEI aos pedidos registrados no e-OUV, otimizaram a comunicação e a eficiência das demandas, uma vez que comunicações via e-mail estão sujeitas a mais falhas, seja por o endereço estar desatualizado ou seja por não se ter a rotina de abri-lo diariamente.

De acordo com o Decreto Nº 9.492, o recebimento, análise e resposta às manifestações, serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, através do e-OUV, assim, junto com o e-SIC, o ideal é que estes sistemas sejam os únicos meios de recebimento de demandas no futuro, pois nos dá um melhor controle sobre a quantidade e classificação das demandas.

Pela tamanha importância desses serviços eletrônicos, é imprescindível torná-los cada vez mais conhecidos entre a comunidade acadêmica e não acadêmica, de forma a apresentar os serviços disponibilizados na Ouvidoria.

A seguir, apresentaremos as estatísticas das manifestações segmentadas por público demandante, período e tipo de manifestação.

## 5.1 Demandas por público

Na figura 1, apresentamos dados destacados por público, incluídos cidadãos da comunidade acadêmica e não acadêmica.



Figura 1 - Demandas por público

Observa-se que grande parte das manifestações concentram-se em demandantes discentes, seguido do público geral. A maioria das manifestações registradas nos sistemas de ouvidoria são de alunos da universidade e vão de dúvidas simples a conflitos com docentes, em sua maioria.

O público geral, apresenta-se em seguida, na quantidade de registros, esse tipo de usuário cadastra em quase sua totalidade, manifestações do tipo dúvidas. Estão interessados em saber dados estatísticos da universidade para trabalhos acadêmicos de outras instituições de ensino, e informações sobre quantitativo de códigos de vaga disponíveis, para interesse pessoal.

É possível que manifestações pessoais transformem-se em demandas coletivas através do trabalho da Ouvidoria, devendo a gestão universitária esclarecer os fatos mais recorrentes de forma coletiva e antecipada, divulgando dados e orientações.

Assim, com base nos dados registrados, a Ouvidoria está atuando em duas principais e importantes áreas: na resolução de conflitos entre servidores no sentido amplo (entre estudantes e professores em sua maioria) e na resposta a dúvidas do público externo e interno, cumprindo dessa forma, sua função de ser canal de comunicação.

### 5.3 Demandas por período

A figura 2, apresenta demandas recebidas pela ouvidoria por mês, esses dados foram contabilizados através de uma amostra dos principais sistemas de informação que a ouvidoria utiliza, o e-OUV e o e-SIC, não foi considerada as demandas recebidas por e-mail nem telefone.



Figura 2 - Demandas por mês

A figura mostra uma oscilação de demandas não muito discrepante. O que acontece na ouvidoria é uma constante de manifestação ao longo de todo o ano. Observa-se picos próximo ao início de semestre, que é quando recebemos muitas dúvidas da comunidade estudantil das mais variadas, desde informações sobre contato de unidades acadêmicas à reclamações sobre conflitos em sala de aula.

É possível analisar uma atenuação nos últimos meses do ano, o que está atrelado ao período de férias da comunidade acadêmica. Nesse período, a maioria das demandas se concentram em pedidos de informação da comunidade externa, na maioria das vezes.

#### 5.4 Demandas Gerais Classificadas por tipo

Na tabela que segue, temos o quantitativo de todas as demandas recebidas pela ouvidoria, englobando todos os sistemas eletrônicos (e-SIC, e-OUV, e-mail, telefone) e também o presencial.

Classificação	Total
Denúncia	55
Reclamação	300
Solicitação/Dúvida	230
Sugestão	3
Elogio	7
Comunicação	36
Total Geral	631

Tabela 1- Classificação total das demandas

No que diz respeito à figura 3, podemos notar a permanência das reclamações no topo da lista de manifestações mais recorrentes, porém isso poderia ser diferente se as dúvidas recebidas por telefone fossem registradas pelo setor e constassem no referido quadro.



Figura 3 - Demandas Gerais por tipo

Recebimento, encaminhamento e tratamento, ou simplesmente saneamento de dúvidas não é um serviço concebido como de ouvidoria, segundo cartilhas da Ouvidoria Geral da União e Controladoria Geral da União, bem como para a maioria dos autores que tratam do assunto. Porém, esse serviço é aceito de forma automática e natural pela maioria das ouvidorias públicas federais, que providenciam o encaminhamento das dúvidas, por mais simples que sejam, como se fossem solicitações de providência. Até mesmo no sistema e-OUV, em que não há a opção por encaminhamento de dúvidas, os cidadãos-usuários das ouvidorias públicas federais estão encaminhando-as marcando a opção “solicitação de providência”.

Saneamento de dúvidas é prevista na Resolução 10/2006 do Colegiado Pleno da UFCG, dando contornos legais a um serviço que na teoria ainda vem sendo discutido pelos administrativistas, mas que na prática já é comum nas ouvidorias públicas e na da UFCG não é diferente. Ligações telefônicas com indagações simples, como o número de telefone de setores administrativos é bastante recorrente, mas não tem afetado a rotina do setor, tendo em vista ter uma equipe preparada para também efetuar este tipo de serviço. Atualmente, o serviço é prestado a contento e de maneira eficaz, nos mecanismos pertinentes à Ouvidoria.

## **6 – SISTEMA FEDERAL DE OUVIDORIAS - e-OUV**

No dia 03 de agosto de 2015, com um certo atraso, solicitamos adesão ao sistema e-OUV. Esta ferramenta possibilita o recebimento das “manifestações de ouvidoria” (denúncia, reclamação, solicitação, elogio e sugestão) através de uma plataforma que controla os prazos, produz estatísticas e organiza de forma mais prática as demandas que chegam à Ouvidoria.

Uma dúvida simples e direta continua sendo melhor tratada por telefone ou e-mail, enquanto que denúncias e reclamações necessitam de uma ferramenta processual adequada, sendo o e-OUV o caminho para tanto. Como já vimos, as dúvidas não fazem parte da lista de opções apresentadas por este sistema, mas a manifestação do tipo “solicitação” pode ser usada também para dirimir dúvidas da comunidade.

Como já adiantado acima, a criação do e-OUV adveio com a Instrução Normativa N° 01/2014, que foi revogada e atualmente a Instrução Normativa N° 5/2018 da Ouvidoria Geral da União, que entrou em vigor em 2018, modificou alguns prazos para adequar-se ao CDU. O prazo de 20 dias com possibilidade de prorrogação justificada por mais 10 dias, passou para 30 dias, com possibilidade de prorrogação de mais 30 dias.

Alguns gestores da UFCG, no ano de 2018, mesmo com o aumento dos prazos para respostas, ainda mostraram bastante dificuldade para cumprir os prazos para resposta à Ouvidoria, tanto para as manifestações de ouvidoria advindas dos diversos meios, inclusive do e-OUV, como também dos pedidos de acesso à informação pública, advindos do sistema e-SIC.

A falta de tempestividade processual continua dificultando a obtenção de uma boa média de prazo de resposta às manifestações, tendo algumas demandas atrasado de forma significativa, o que exige um trabalho de conscientização redobrado do setor.

### **6.1 Demandas por tipo no e-OUV**

A figura abaixo, expõe o quantitativo de tipo de manifestações retirados de uma amostra no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. Neste gráfico não foram contabilizados os registros de outros sistemas como e-mail e e-SIC.

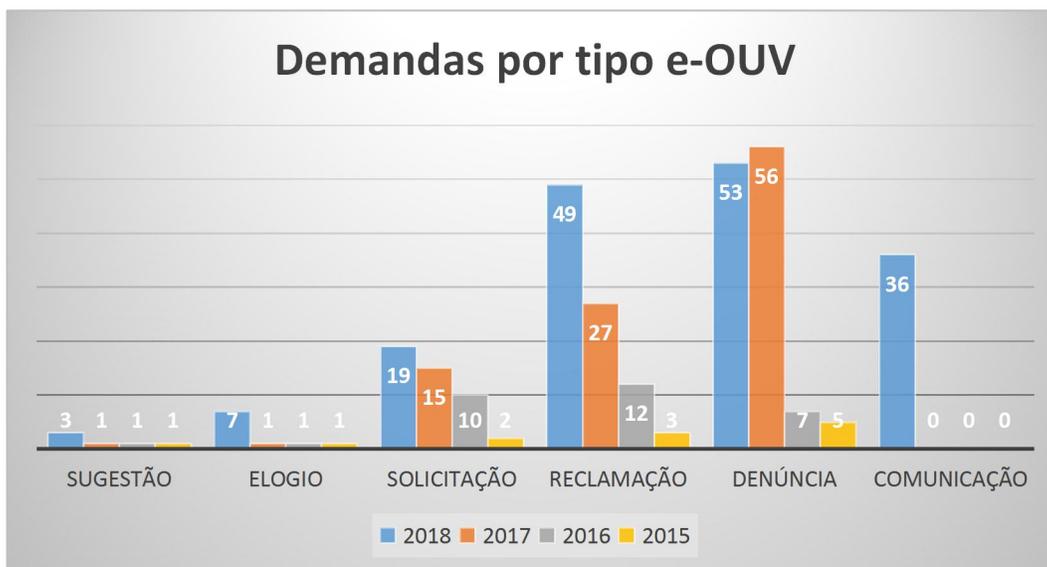


Figura 4 - Demandas por tipo e-OUV

Diante do gráfico acima, podemos afirmar que a maioria das demandas recebidas pela ouvidoria através do sistema e-OUV, são do tipo “reclamação” e denúncias”, o que confirma o papel de mediação administrativa da ouvidoria diante das denúncias e a responsabilidade de funcionar como o canal que possibilita ao cidadão relacionar-se diretamente, com o órgão público para registrar suas reclamações a respeito dos vários serviços oferecidos na Universidade.

No ano de 2018, foi acrescentado a manifestação do tipo “comunicação”, dando ao usuário a opção de não se identificar apenas nas manifestações do tipo “denúncia” e “reclamação”. Ao escolher a opção de não ser identificado, o sistema emite um aviso automático alertando-o que as manifestações registradas de maneira anônima são consideradas “comunicações” e não é possível seu acompanhamento.

Por esse motivo, só há registros de “comunicações” no ano de 2018, e pode-se considerar seu quantitativo significativo, mostrando que, boa parte das manifestações que são a respeito de reclamações e denúncias, preferem o anonimato.

As porcentagens apresentadas no gráfico em cada um dos tipos de manifestações, expõe que a maior fatia das mesmas, se concentram no tipo denúncia, seguida de reclamação e solicitação; as porcentagens de sugestão e elogio não são significantes quando comparadas aos demais tipos recebidos por esta Ouvidoria.

Os números das manifestações registradas no e-OUV, se comparadas às 631 manifestações recebidas no total do ano de 2018, ainda se mostram reduzidos, evidenciando assim, a necessidade contínua de divulgação desse sistema eletrônico tanto aos usuários que nos envie manifestações por e-mail, presencialmente ou por telefone,

como também para todos que ainda não utilizaram os serviços do setor. Em 2018 conseguimos promover um aumento significativo do uso da ferramenta e-OUV na comunicação das manifestações de Ouvidoria, porém é necessário que esses números aumentem a cada ano, e conseqüentemente o sistema e-Ouv apresente maior visibilidade entre os usuários.

Abaixo, apresentamos o quadro quantitativo do aumento de uso do Sistema de Ouvidorias do Executivo Federal.

Dados e-OUV 2018						
	Sugestão	Elogio	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Comunicação
2018	3	7	19	49	53	36
2017	1	1	15	27	56	0

Tabela 2- Comparação do ano 2017 e 2018

Com base na tabela 2, observamos um pequeno, porém progressivo crescimento do uso da ferramenta das Ouvidorias Federais, quando comparado com o ano anterior.

Sugestões e elogios aparecem com um pequeno crescimento em relação ao ano de 2017, o que nos confirma uma necessidade perene de divulgação dos sistemas de comunicação e das possibilidades de manifestação, que poderá ser usada tanto para resolver problemas e questionamentos, como também para sugestões de melhorias e elogios pertinentes.

## 6.2 – DENÚNCIAS ANÔNIMAS

As denúncias anônimas, foram admitidas desde a Instrução Normativa nº 01/2014 da CRG/OGU, e recentemente substituída pela Instrução Normativa Nº 05/2018, permanecendo possível o anonimato das denúncias no âmbito das ouvidorias públicas federais. Esta norma não restringe o meio de protocolar este tipo de denúncia e possibilita o anonimato total ou a restrição da identidade, que se dá quando o cidadão informa seu nome ou algum dado que o identifique, mas pede que a Ouvidoria não repasse tais informações ao setor destinatário da manifestação.

A natureza dessas denúncias apresenta uma complexidade que deve ser muito bem gerenciada pela Ouvidoria, pois, ao mesmo tempo que possibilita a manifestação de um denunciante receoso de ser perseguido ou prejudicado de alguma forma pelo denunciado, também dá margem a denúncias vazias e com motivações antiéticas que podem manchar a imagem e a probidade de um gestor, servidor ou estudante. A possibilidade de utilização deste anonimato ou restrição de identidade é primordial para a efetividade do controle social e da autocrítica gerencial.

Em 2018, a Ouvidoria recebeu 53 denúncias no e-OUV, das quais apenas 18 foram denúncias anônimas.

Segue tabela com dados atualizados das manifestações do sistema e-Ouv, classificadas como anônimas e com restrição de identidade.

Dados e-OUV		
Denúncias	Anônimas	Comunicações
53	18	36

Tabela 3- Comparativo denúncias anônimas

Os dados de manifestações anônimas não apresentam uma atenuação, como parece. O que ocorreu foi que o ano de 2018 foi o período de atualização do e-OUV, em que foi acrescentado uma nova opção de classificação às demandas, assim, toda reclamação, denúncia na qual o manifestante não queira identificar-se, foi classificada como “comunicação”. Dessa forma, podemos concluir que as manifestações anônimas aumentaram seus índices, somando o total de denúncias anônimas e o total de comunicações, resultando em 54 manifestações sem identificação.

O principal público que nos procura para este tipo de intervenção são os alunos, que sentem receio de divulgar seus nomes por medo de perseguição dos professores. Somos muito claros para o denunciante e para o denunciado sobre as possibilidades de resultado a que este tipo de denúncia pode chegar. Se for caso de Sindicância Punitiva ou Processo Administrativo Disciplinar, por exemplo, tal denúncia anônima só poderá ensejá-los se acompanhadas de indícios fortes da materialidade das ações. Muitas vezes, para que se chegue a tais indícios, a abertura de sindicância investigativa se fez necessária no âmbito de algumas coordenações e setores da administração universitária.

Ao lado da presunção de inocência, outro princípio que deve nortear o trabalho da Ouvidoria no recebimento deste tipo de manifestação é o da supremacia do interesse público. Este último princípio é indispensável para que a gestão universitária entenda a

importância de não existir qualquer tipo de embaraço ao recebimento de denúncias anônimas, que serão tratadas com o cuidado devido.

## **7 – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC – LEI 12.527/2011)**

O Serviço de Acesso à Informação (SIC) provindo da Lei de Acesso à Informação – LAI (12.527/11) é usado desde 2012 na esfera pública federal e que vem colaborando com o incremento da transparência pública.

A mais direta e inteligível variável a ser abordada sobre o SIC da UFCG é a questão do prazo de resposta. Há um esforço significativo da Ouvidoria em explicar aos gestores a importância do cumprimento dos prazos estabelecidos pela Lei 12.527/11. Tais prazos são mais curtos (20 dias prorrogáveis por mais 10) se comparados aos prazos da Lei de Processo Administrativo – 9.784/99 (30 dias prorrogáveis por mais 30). O prazo de recurso é ainda mais curto – 5 dias corridos e é quase sempre descumprido.

Todos os pedidos de acesso à informação pública recebidos pela Ouvidoria foram provenientes do e-SIC, e as “manifestações de ouvidoria”, tiveram um crescente aumento do número de registro no sistema eletrônico e-OUV. Ainda recebemos várias manifestações por e-mail e pessoalmente, mas os sistemas eletrônico vem crescendo a cada ano.

### **7.1 – Relatório e-SIC**

Através das estatísticas adiante, poderemos notar a resolutividade processual da UFCG no Serviço de Acesso à Informação. Esse registro é importante para sabermos o que podemos melhorar na prestação deste serviço e os dados colhidos e aqui apresentados podem servir à Administração Universitária como parâmetro para outras análises. Os dados quantitativos constantes nas tabelas e figuras são importantes para futuras análises comparativas.

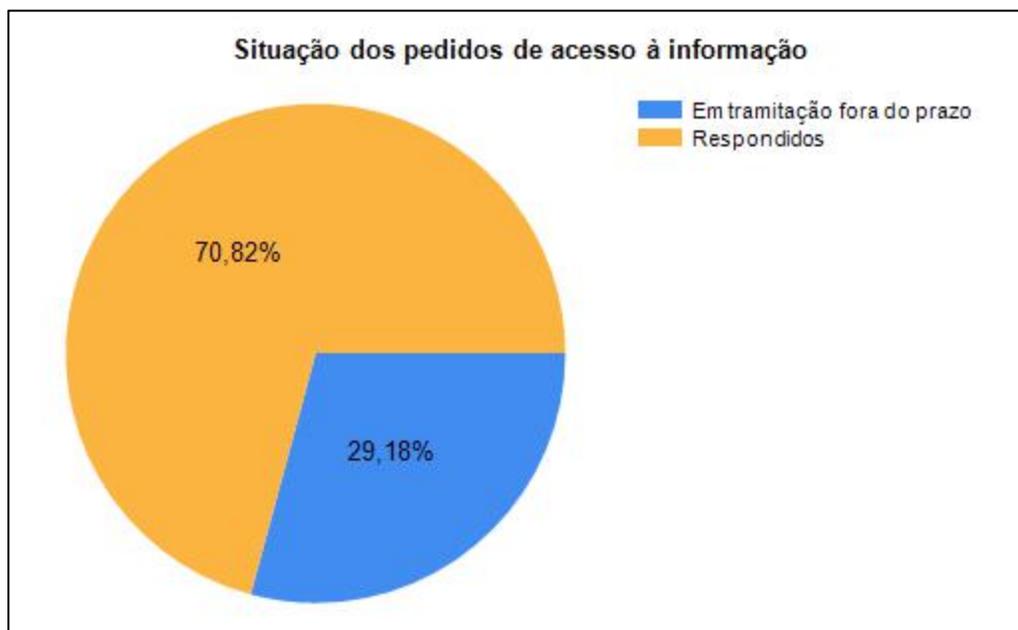


Figura 5 - Situação dos pedidos de informação

Ultrapassamos o ano de 2018 com processos pendentes e atrasados. Percebemos uma média de prazo de resposta está acima do limite do prazo legal. Tal tempo de resposta é devido a grandes atrasos em poucos processos, enquanto a maioria é respondida num prazo menor.

<b>Pedidos e-SIC</b>				
Ano	Pedidos	Respondidos	Em tramitação	Tempo de resposta
2018	257	182	75	41,49 dias

Tabela 4 - Pedidos concluídos e em tramitação

A Ouvidoria da UFCG busca constantemente diminuir esta média junto aos setores mais problemáticos para que possamos atender aos pedidos de forma mais eficiente.

## 7.2 Perfil dos solicitantes

Apresentaremos a seguir o perfil dos solicitantes no Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão.

Tipos de Solicitante			
Pessoa Jurídica	2	0,94	%
Pessoa Física	210	99,06	%

Tabela 5 - Perfil por tipo de solicitante

Gênero	
M	51,43%
F	42,38%
Não Informado	6,19%

Tabela 6 - Perfil por gênero

Escolaridade	
Pós-graduação	28,57%
Mestrado/Doutorado	27,62%
Ensino Superior	25,71%
Ensino Médio	10,00%
Não Informado	7,62%
Ensino Fundamental	0,48%

Tabela 7 - Perfil por escolaridade

Profissão
-----------

Servidor público federal	37,62%
Estudante	17,14%
Outra	9,52%
Não Informado	9,05%
Professor	8,10%
Servidor público estadual	4,76%
Pesquisador	4,29%
Empregado - setor privado	4,29%
Servidor público municipal	2,86%
Profis. Liberal/autônomo	1,43%
Empresário/empreendedor	0,48%

Tabela 8 - Perfil por profissão

Os dados expressos nessas tabelas, são úteis em estudos com o objetivo de traçar o perfil dos cidadãos que mais interagem com a Ouvidoria e os que menos interagem, de forma a proporcionarmos uma maior visibilidade do papel da ouvidoria em segmentos menos informados.

## **8 – OUVIDORIA ITINERANTE**

O projeto da Ouvidoria Itinerante foi criado em maio de 2014 e vem tendo repercussão positiva junto à comunidade universitária. Oferecendo mensalmente atendimento presencial nos Centros fora de sede (CFP, CCJS, CCTA, CSTR, CDSA e CES), a Ouvidoria da UFCG consolida-se como órgão de ressonância às várias demandas da comunidade.

Reputamos que a periodicidade mensal das visitas é essencial para efetivar o tão necessário atendimento presencial da Ouvidoria da UFCG nestes locais. Em todos estes centros fora de sede, fomos procurados por toda a comunidade universitária e não universitária: discentes, docentes, servidores e membros da sociedade civil local. Todos estes segmentos manifestaram suas demandas, tendo sido todas anotadas para análise e encaminhamentos.

Como forma de respeitar o princípio da publicidade e dar a oportunidade da comunidade acadêmica ter acesso às datas das visitas da Ouvidoria Itinerante, está sendo preparado o calendário das visitas aos *campi* fora de sede para posterior publicação no

site da ouvidoria. O atendimento, em todos os centros, é feito nos turnos matutino e vespertino.

Abaixo segue o calendário de visitas realizadas no ano de 2018:

### **CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS/UFCG**

#### ***Campus DE SOUSA***

<b>MÊS</b>	<b>DATA</b>
<b>FEVEREIRO</b>	<b>21/02/2018</b>
<b>ABRIL</b>	<b>18/04/2018</b>
<b>JUNHO</b>	<b>13/06/2018</b>
<b>SETEMBRO</b>	<b>04/09/2018</b>
<b>OUTUBRO</b>	<b>17/10/2018</b>
<b>DEZEMBRO</b>	<b>12/12/2018</b>

Tabela 9 - Calendário *Campus* Sousa

### **CENTRO DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIA AGRO-ALIMENTAR/UFCG**

#### ***Campus DE POMBAL***

<b>MÊS</b>	<b>DATA</b>
<b>FEVEREIRO</b>	<b>22/02/2018</b>
<b>ABRIL</b>	<b>19/04/2018</b>
<b>JUNHO</b>	<b>14/06/2018</b>
<b>SETEMBRO</b>	<b>05/09/2018</b>

<b>OUTUBRO</b>	<b>18/10/2018</b>
<b>DEZEMBRO</b>	<b>13/12/2018</b>

Tabela 10 - Calendário *Campus* Pombal

**CENTRO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO SEMI-ÁRIDO/UFCG**

***Campus* DE SUMÉ**

<b>MÊS</b>	<b>DATA</b>
<b>FEVEREIRO</b>	<b>27/02/2018</b>
<b>ABRIL</b>	<b>24/04/2018</b>
<b>JUNHO</b>	<b>19/06/2018</b>
<b>SETEMBRO</b>	<b>12/09/2018</b>
<b>OUTUBRO</b>	<b>23/10/2018</b>
<b>DEZEMBRO</b>	<b>17/12/2018</b>

Tabela 11 - Calendário *Campus* Sumé

**CENTRO DE EDUCAÇÃO E SAÚDE/UFCG**

***Campus* DE CUITÉ**

<b>MÊS</b>	<b>DATA</b>
<b>FEVEREIRO</b>	<b>28/02/2018</b>
<b>ABRIL</b>	<b>25/04/2018</b>
<b>JUNHO</b>	<b>20/06/2018</b>
<b>SETEMBRO</b>	<b>13/09/2018</b>
<b>OUTUBRO</b>	<b>24/10/2018</b>

<b>DEZEMBRO</b>	<b>18/12/2018</b>
-----------------	-------------------

Tabela 12 - Calendário *Campus* Cuité

**CENTRO DE FORMAÇÃO DE PROFESSORES/UFCG**

***Campus* DE CAJAZEIRAS**

<b>MÊS</b>	<b>DATA</b>
<b>FEVEREIRO</b>	<b>20/02/2018</b>
<b>ABRIL</b>	<b>17/04/2018</b>
<b>JUNHO</b>	<b>12/06/2018</b>
<b>SETEMBRO</b>	<b>03/09/2018</b>
<b>OUTUBRO</b>	<b>16/10/2018</b>
<b>DEZEMBRO</b>	<b>11/12/2018</b>

Tabela 13 - Calendário *Campus* Cajazeiras

**CENTRO DE SAÚDE E TECNOLOGIA RURAL/UFCG**

***Campus* DE PATOS**

<b>MÊS</b>	<b>DATA</b>
<b>FEVEREIRO</b>	<b>23/02/2018</b>
<b>ABRIL</b>	<b>20/04/2018</b>
<b>JUNHO</b>	<b>15/06/2018</b>
<b>SETEMBRO</b>	<b>06/09/2018</b>
<b>OUTUBRO</b>	<b>19/10/2018</b>
<b>DEZEMBRO</b>	<b>14/12/2018</b>

Tabela 14 - Calendário *Campus* Patos

Destacamos que o calendário do mês de novembro não pode ser cumprido, devido a transição de Ouvidores, que ocorreu no dia 01 de novembro de 2018.

## **9 - EVENTOS COM PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA NO ANO DE 2018**

- Reunião com as Ouvidorias do Sistema Federal de Ouvidorias
  
- V Encontro de Serviços de Informações aos Cidadãos (SIC's) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil
  
- XVIII Encontro Anual do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários - FNOU
  
- V Encontro de Serviços de Informações aos Cidadãos (SIC's) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil
  
- II SASGEO realizado na UTAD
  
- “Encontro de Ouvidorias: Bora Construir um Brasil mais Simples e Melhor?”
  
- Reunião com as Ouvidorias do Sistema Federal de Ouvidorias
  
- Reunião do Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas (FOPO)
  
- Reunião do Fórum de Ouvidores Universitários da Paraíba (FOUP)

## **10 – EVENTOS PROMOVIDOS PELA OUVIDORIA DA UFCG OU EM PARCERIA NO ANO DE 2018**

10.1 Treinamento sobre o Decreto 9.094 de julho de 2017.

10.3 – Ouvidoria e Cidadania: Sua voz transformando a UFCG!

O treinamento ocorreu no dia 25/04/2018, no auditório do Centro de Exensão José Farias da Nóbrega, em Campina Grande, no *Campus* sede. Foram convidados representantes de todos os Centros da Instituição, foi discutido a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui e a Carta de Serviços ao Usuário.

O evento Ouvidoria e Cidadania, foi realizado no dia 18/04/2018, no auditório do CCJS em Sousa, este evento veio trazer um panorama da UFCG para os alunos ingressantes dos *campi* fora de sede. Após as palestras, era aberta oportunidade para os estudantes tirarem suas dúvidas sobre qualquer assunto.

## **11 - METAS PARA 2019**

Diminuir o tempo de resposta aos pedidos de informação
Atualizar site da Ouvidoria
Reformular a Carta de Serviços ao Cidadão

Estender o horário de atendimento e adequá-lo aos servidores, para atender aos estudantes de todos os turnos da Universidade;
Atualizar a Resolução 10/2006.
Capacitação de gestores sobre atendimento cidadão, cultura da transparência e cumprimento de prazos processuais administrativos.

Tabela 15 - Metas para 2019

## CONCLUSÃO

Acreditamos que o ano de 2018 trouxe grandes inovações aos serviços da Ouvidoria da UFCG. O trabalho da Ouvidoria Geral da União (unidade da CGU) em gerenciar as ouvidorias federais vem dando frutos na melhoria da gestão destes setores. Muitas ferramentas e instruções da OGU viraram rotina para o órgão e conseqüentemente para a gestão das instituições que representam.

As ouvidorias públicas vêm ganhando cada vez mais espaço no planejamento das entidades públicas e tal se dá ao passo que exista autonomia deste setor e apoio da gestão universitária. No campo das ouvidorias universitárias, somos privilegiados com a escolha do Ouvidor através de processo eleitoral no Colegiado Pleno, o que, juntamente com a UFPB, nos distancia em termos de possibilidades gerenciais e democráticas das ouvidorias universitárias do Brasil.

A Lei Nº 13.460, que entrou em vigor em junho de 2018, apresenta de forma objetiva e técnica o papel da ouvidoria, estabelecendo por exemplo a Carta de Serviços, agregando eficiência e eficácia a atuação das ouvidorias.

É bastante perceptível as possibilidades de interferência da Ouvidoria no planejamento estratégico da universidade ao produzir dados informativos importantes, ao

atrair o cidadão à etapa de controle e ao discutir e divulgar a visão e missão da organização na aplicação das políticas públicas educacionais.

A integração e as atualizações nos sistemas eletrônicos utilizados pela Ouvidorias da UFCG, trouxe mais agilidade e simplicidade ao encaminhamento das demandas, contribuindo dessa forma, com o processo de resposta e responsabilidade das unidades solicitadas.

A Ouvidoria Itinerante, cumpre o papel fundamental de atender a totalidade da Universidade Federal de Campina Grande, dando a todos da comunidade a oportunidade de concretizar seu direitos e opiniões como cidadãos.

Daremos continuidade ao trabalho que nasceu por iniciativa própria do setor, a Ouvidoria Itinerante, que vem dando oportunidade de contato presencial com o Ouvidor nos câmpus fora de sede.

## **ANEXO I - LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.**

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA** Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

§ 1º O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do [inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal](#).

§ 2º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I - em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão; e

II - na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - 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.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#).

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

## CAPÍTULO II

### DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no [inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal](#) e na [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#);

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#);

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 8º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

### CAPÍTULO III

#### DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no **caput**, facultada ao usuário sua utilização.

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#).

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final; e

V - ciência ao usuário.

## CAPÍTULO IV

### DAS OUVIDORIAS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no **caput**, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

## CAPÍTULO V

### DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços;

II - participar na avaliação dos serviços;

III - propor melhorias na prestação dos serviços;

IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;  
e

V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 19. A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 20. O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Art. 21. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 22. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários.

## CAPÍTULO VI

### DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o **ranking** das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 24. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

## CAPÍTULO VII

### DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 25. Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação, em:

I - trezentos e sessenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes;

II - quinhentos e quarenta dias para os Municípios entre cem mil e quinhentos mil habitantes; e

III - setecentos e vinte dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes.

Brasília, 26 de junho de 2017; 196º da Independência e 129º da República.

MICHEL TEMER

*Torquato Jardim*

*Dyogo Henrique de Oliveira*

*Wagner de Campos Rosário*

**Este texto não substitui o publicado no DOU de 27.6.2017**

### **ANEXO II – DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017**

Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, **caput**, inciso VI, alínea “a”, da Constituição,

## **DECRETA:**

Art. 1º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

I - presunção de boa-fé;

II - compartilhamento de informações, nos termos da lei;

III - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

IV - racionalização de métodos e procedimentos de controle;

V - eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

VI - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

VII - utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

VIII - articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

Parágrafo único. Usuários dos serviços públicos são as pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, diretamente atendidas por serviço público.

## **CAPÍTULO I**

### **DA RACIONALIZAÇÃO DE EXIGÊNCIAS E DA TROCA DE INFORMAÇÕES**

Art. 2º Salvo disposição legal em contrário, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal que necessitarem de documentos comprobatórios da regularidade da situação de usuários dos serviços públicos, de atestados, de certidões ou de outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial da administração pública federal deverão obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados, nos termos do [Decreto nº 8.789, de 29 de junho de 2016](#), e não poderão exigi-los dos usuários dos serviços públicos.

Art. 3º Na hipótese dos documentos a que se refere o art. 2º conterem informações sigilosas sobre os usuários dos serviços públicos, o fornecimento pelo órgão ou pela entidade responsável pela base de dados oficial fica condicionado à autorização expressa do usuário, exceto nas situações previstas em lei.

Parágrafo único. Quando não for possível a obtenção dos documentos a que se refere o art. 2º diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados oficial, a comprovação necessária poderá ser feita por meio de declaração escrita e assinada pelo usuário dos serviços públicos, que, na hipótese de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.

Art. 4º Os órgãos e as entidades responsáveis por bases de dados oficiais da administração pública federal prestarão orientações aos órgãos e às entidades públicas interessados para o acesso às informações constantes das bases de dados, observadas as disposições legais aplicáveis.

Art. 5º No atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal observarão as seguintes práticas:

I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da [Lei nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996](#);

II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e

III - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

§ 1º Na hipótese referida no inciso III do **caput**, os serviços de protocolo deverão prover as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.

§ 2º Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade do Poder Executivo federal é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo federal competente.

§ 3º Quando a remessa referida no § 2º não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.

Art. 6º As exigências necessárias para o requerimento serão feitas desde logo e de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

Art. 7º Não será exigida prova de fato já comprovado pela apresentação de documento ou informação válida.

Art.8º Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou a entidade do Poder Executivo federal e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, preferencialmente eletrônico.

Art. 9º Exceto se existir dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal, fica dispensado o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedidos no País e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

Art. 10. A apresentação de documentos por usuários dos serviços públicos poderá ser feita por meio de cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original.

§ 1º A autenticação de cópia de documentos poderá ser feita, por meio de cotejo da cópia com o documento original, pelo servidor público a quem o documento deva ser apresentado.

§ 2º Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de firma ou de cópia de documento público ou particular, o órgão ou a entidade do Poder Executivo federal considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, no prazo de até cinco dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

## CAPÍTULO II

### DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 11. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 2º Da Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

I - ao serviço oferecido;

II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - às etapas para processamento do serviço;

IV - ao prazo para a prestação do serviço;

V - à forma de prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e

VII - aos locais e às formas de acessar o serviço.

§ 3º Além das informações referidas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

II - o tempo de espera para o atendimento;

III - o prazo para a realização dos serviços;

IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;

V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;

VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

VIII - o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

IX - os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

X - as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;

XI - os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

### CAPÍTULO III

#### DA RACIONALIZAÇÃO DAS NORMAS

Art. 12. A edição e a alteração das normas relativas ao atendimento dos usuários dos serviços públicos observarão os princípios da eficiência e da economicidade e considerarão os efeitos práticos tanto para a administração pública federal quanto para os usuários.

### CAPÍTULO IV

#### DA SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO

Art. 13. Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, quando a prestação de serviço público não observar o disposto neste Decreto.

§ 1º A Solicitação de Simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela Ouvidoria-Geral da União, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

§ 2º Sempre que recebida por meio físico, os órgãos e as entidades deverão digitalizar a Solicitação de Simplificação e promover a sua inserção no canal a que se refere o § 1º.

Art. 14. Do formulário Simplifique! deverá constar:

I - a identificação do solicitante;

II - a especificação do serviço objeto da simplificação;

III - o nome do órgão ou da entidade perante o qual o serviço foi solicitado;

IV - a descrição dos atos ou fatos; e

V - facultativamente, a proposta de melhoria.

Art. 15. Ato conjunto dos Ministros de Estado da Transparência e Controladoria-Geral da União e do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão disciplinará o procedimento aplicável à Solicitação de Simplificação.

## CAPÍTULO V

### DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Art. 16. O servidor público ou o militar que descumprir o disposto neste Decreto estará sujeito às penalidades previstas, respectivamente, na [Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990](#), e na [Lei nº 6.880, de 9 de dezembro de 1980](#).

Parágrafo único. Os usuários dos serviços públicos que tiverem os direitos garantidos neste Decreto desrespeitados poderão representar ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

Art. 17. Cabe ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União e aos órgãos integrantes do sistema de controle interno do Poder Executivo federal zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para a responsabilização dos servidores públicos e dos militares, e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

## CAPÍTULO VI

### DA DIVULGAÇÃO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 18. A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações do formulário Simplifique! deverão ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos, e mantidos visíveis e acessíveis ao público:

I - nos locais de atendimento;

II - nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet; e

III - no Portal de Serviços do Governo federal, disponível em [www.servicos.gov.br](http://www.servicos.gov.br).

Art. 19. As informações do formulário Simplifique!, de que trata o art. 14, serão divulgadas no painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos prestados a que se refere o [inciso V do caput do art. 3º do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016](#).

## CAPÍTULO VII

### DA AVALIAÇÃO E DA MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 20. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, constante do Portal de Serviços do Governo federal, e do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e utilizar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços.

§ 1º Os canais de ouvidoria e as pesquisas de satisfação objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

§ 2º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal deverão dar ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação.

## CAPÍTULO VIII

### DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 21. O Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União terá prazo de cento e oitenta dias, contado da data de publicação deste Decreto, para disponibilizar os meios de acesso à Solicitação de Simplificação e ao Simplifique!.

Art. 22. Os Ministros de Estado da Transparência e Controladoria-Geral da União e do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão poderão expedir normas complementares ao disposto neste Decreto.

Art. 23. O [Decreto nº 8.936, de 2016](#), passa vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 3º .....

.....

V - .....

- .....
- b) tempo médio de atendimento;
  - c) grau de satisfação dos usuários; e
  - d) número de Solicitações de Simplificação relativas ao serviço.” (NR)

Art. 24. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 25. Ficam revogados:

I - o [Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009](#); e

II - o [Decreto nº 5.378, de 23 de fevereiro de 2005](#).

Brasília, 17 de julho de 2017; 196º da Independência e 129º da República.

MICHEL TEMER

*Dyogo Henrique de Oliveira*

*Wagner Campos Rosário*

**Este texto não substitui o publicado no DOU de 18.7.2017.**



## **ANEXO III - DECRETO Nº 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018**

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, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**, no uso das atribuições que lhe confere o art. 84, **caput**, incisos IV e VI, alínea “a”, da Constituição, e tendo em vista o disposto nos art. 30 e art. 31 do Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967, e na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

**DECRETA:**

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Este Decreto regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública federal, direta e indireta, de que trata a [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Art. 2º O disposto neste Decreto se aplica:

I - aos órgãos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

II - às empresas estatais que recebam recursos do Tesouro Nacional para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral; e

III - às empresas estatais que prestem serviços públicos, ainda que não recebam recursos do Tesouro Nacional para custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral.

Art. 3º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

V - solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;

VI - 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; e

VII - decisão administrativa final - ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública federal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

## CAPÍTULO II

### DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

Art. 4º Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, com a finalidade de coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º.

Art. 5º São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere este Decreto;

II - propor e coordenar ações com vistas a:

a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;  
e

b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

III - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública federal responsáveis por esses serviços; e

IV - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o [art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017](#), de acordo com os procedimentos adotados pelo [Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017](#).

Art. 6º Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - como órgão central, o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União; e

II - como unidades setoriais, as ouvidorias dos órgãos e das entidades da administração pública federal abrangidos por este Decreto e, na inexistência destas, as unidades diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

Art. 7º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública federal a que estiverem subordinadas.

Art. 8º Sempre que solicitadas, ou para atender a procedimento regularmente instituído, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal remeterão ao órgão central dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas.

Art. 9º A unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será, de preferência, diretamente subordinada à autoridade máxima do órgão ou da entidade da administração pública federal a que se refere o art. 2º.

## **Seção I**

### **Das competências**

Art. 10. Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no [art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017](#);

II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;

III - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;

IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o [art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017](#); e

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

Parágrafo único. Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos e das entidades da administração pública federal serão submetidos à supervisão técnica das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal quanto ao cumprimento do disposto nos [art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017](#).

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos [Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 2017](#);

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

III - promover a capacitação e o treinamento relacionados com as atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;

IV - manter sistema informatizado de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º, com vistas ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas para as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal;

V - definir, em conjunto com o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos;

VI - manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários;

VII - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, consolidar e divulgar estatísticas,

inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados; e

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

## **Seção II**

### **Do recebimento, da análise e da resposta de manifestações**

Art. 12. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 13. Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 14. São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Art. 15. A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 16. As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal - e-Ouv, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º.

§ 1º Os órgãos e as entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º disponibilizarão o acesso ao e-Ouv em seus sítios eletrônicos, em local de destaque.

§ 2º Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata no e-Ouv.

§ 3º A unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

Art. 17. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal responderão às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 18. As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal elaborarão e apresentarão resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

§ 1º Recebida a manifestação, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal procederão à análise prévia e, se necessário, a encaminharão às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal solicitarão ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 4º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no **caput**, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 5º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 6º As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal poderão solicitar informações às áreas dos órgãos e das entidades da administração pública federal responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 19. O elogio recebido pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Art. 20. A reclamação recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 21. A sugestão recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Art. 22. A denúncia recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do art. 19.

Art. 23. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal poderão coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§ 1º As informações a que se refere o **caput**, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto e não obrigarão resposta conclusiva.

§ 2º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública federal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Art. 24. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no [art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#).

Parágrafo único. A inobservância ao disposto no **caput** sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

### CAPÍTULO III

#### DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 25. O órgão central editará as normas complementares necessárias ao funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Art. 26. Os órgãos e as entidades da administração pública federal que já possuírem sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações adotarão as providências necessárias para a integração ao e-Ouv, na forma estabelecida pelo órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, no prazo de um ano, contado da data de publicação deste Decreto.

Art. 27. ~~O Anexo I ao Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, passa a vigorar com as seguintes alterações:—~~ (Revogado pelo Decreto nº 9.681, de 2019) Vigência

~~“Art. 1º. O Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, órgão central do Sistema de Controle Interno, do Sistema de Correição e do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, tem como área de competência os seguintes assuntos:~~

~~.....” (NR)~~

~~“Art. 13. ....~~

~~I— exercer as competências de órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal;~~

~~.....” (NR)~~

Art. 28. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 5 de setembro de 2018; 197º da Independência e 130º da República.

MICHEL TEMER

*Esteves Pedro Colnago Junior*

*Wagner de Campos Rosário*

**Este texto não substitui o publicado no DOU de 6.9.2018**



#### **ANEXO IV - INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5, DE 18 DE JUNHO DE 2018**

Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017

O OUVIDOR-GERAL DA UNIÃO DO MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, no exercício das competências que lhe conferem o inciso II do art. 68 da Portaria CGU nº 677, de 10 de março de 2017, o inciso I do art. 13 do Anexo I do Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, o art. 13 do Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014, o inciso X do art. 27 da Lei nº 3.341, de 29 de setembro de 2017, e considerando o disposto nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, resolve:

##### **CAPÍTULO I**

##### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Esta Instrução Normativa estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal no âmbito das atividades relativas aos procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º As unidades de ouvidoria atuarão 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 - promover a participação social como método de governo; e
- V - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

Art. 3º Para os efeitos desta Instrução Normativa, considera-se:

I - unidade de ouvidoria: unidades administrativas responsáveis pelo acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades a que se refere o art. 1º do Anexo I do Decreto nº 8.910, de 2016;

II - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;

III - denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

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

V - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

VI - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da Administração;

VII - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido;

IX - decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual o órgão ou a entidade pública manifesta-se acerca da procedência ou improcedência do pedido, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento; e

X - linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 4º Compete às unidades de ouvidoria, dentre outras atribuições:

I - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

II - acompanhar e avaliar os programas e projetos de atividades de ouvidoria;

III - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

IV - promover a adoção de medição e conciliação entre usuários de órgãos e entidades públicas, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração pública;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;

VII - 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;

VIII - exercer as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando assim designadas;

IX - receber tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018; e

X - garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas e que estejam inseridas no Portal de Serviços do Governo Federal a que se refere o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral da União deverá manter:

I - sistema informatizado que permita o recebimento e tratamento das manifestações recebidas por todas as 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.

## CAPÍTULO II

### DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Art. 5º. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Instrução Normativa.

Art. 6º. São gratuitos os procedimentos de que trata esta Instrução Normativa, vedada a cobrança de quaisquer importâncias do usuário.

Art. 7º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

Art. 8º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 9º As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), disponibilizado pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, ou sistema próprio da unidade de ouvidoria, desde que plenamente aderente à presente Instrução Normativa

§ 1º As unidades de ouvidoria deverão buscar meios para que o acesso ao sistema a que se refere o caput esteja disponível na página principal dos portais dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na rede mundial de computadores.

§ 2º Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, a unidade de ouvidoria deverá promover a sua digitalização e a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput deste artigo.

§ 3º A unidade que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência, deverá encaminhá-la à unidade de ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

Art. 10. As unidades de ouvidoria deverão responder às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 11. As unidades de ouvidoria deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

§ 1º Recebida a manifestação, as unidades de ouvidoria deverão proceder à análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades de ouvidoria deverão solicitar ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendido no prazo de trinta dias contados da data do seu recebimento.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.

§ 4º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no caput deste artigo, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 5º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 2º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva

§ 6º As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 7º A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:

I - expor os fatos conforme a verdade;

II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

III - não agir de modo temerário; ou

IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Art. 12. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, e à sua chefia imediata.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

Art. 13. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 14. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

Art. 15. A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo federal; ou

II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

§ 3º Cada ouvidoria pública federal deverá informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalente.

Art. 16. As unidades de ouvidoria poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços e de auxiliar na detecção e correção de irregularidades.

§ 1º As informações referidas no caput deste artigo, quando não sejam identificadas ou não configurem manifestações nos termos da Lei nº 13.460, de 2017, não acarretam obrigação de criação de resposta conclusiva.

§ 2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, mesmo que de origem anônima, deverão ser enviadas ao órgão ou entidade competente para sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

§ 3º Recebida a comunicação de irregularidade, os órgãos apuratórios a arquivarão e, se houver elementos suficientes, procederão, por iniciativa própria, à instauração de procedimento investigatório preliminar.

§ 4º O procedimento investigatório preliminar mencionado no parágrafo anterior não poderá ter caráter punitivo.

Art. 17. As unidades de ouvidoria assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da manifestação, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

§ 1º Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado ao órgão apuratório, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do manifestante à terceiros.

§ 2º A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo não se aplica caso se configure denúncia caluniosa, nos termos do art. 339 do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940, ou flagrante má-fé por parte do manifestante.

### CAPÍTULO III

#### DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18. Caberá representação à Ouvidoria-Geral da União no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos nesta Instrução Normativa.

Art. 19. Os procedimentos para recebimento, análise e resposta a outras modalidades de pronunciamentos de usuários previstos no inciso V do art. 2º da Lei nº 13.460, de 2017, serão definidos nos termos do inciso I do art. 13 do Anexo I do Decreto nº 8.910, de 2016.

Art. 20 As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Ouvidoria Geral da União.

Art. 21. Fica revogada a Instrução Normativa OGU nº 1, de 5 de novembro de 2014.

Art. 22. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

GILBERTO WALLER JUNIOR