

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE



RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA UFCG
2019.1 e 2019.2

CAMPINA GRANDE – PB
2019

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^a 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
3.5 Decreto Nº 9.723	4
3.6 Instrução Normativa Nº 7	4
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	6
4.4 Falar.br	6
4.5 Painel Resolveu?	6
5 – ANÁLISE QUANTITATIVA E QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES EM 2019	6
6 – SISTEMA FEDERAL DE OUVIDORIAS - e-OUV	7
6.1 Demandas por tipo no e-OUV	7
6.2 – Denúncias anônimas	9
7 – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC – LEI 12.527/2011)	10
7.1 – Relatório e-SIC	11
7.2 Perfil dos solicitantes	12
8- MOTIVOS DAS SOLICITAÇÕES	13
9- ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES	14
10- PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS	14

11 - EVENTOS COM PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA NO ANO DE 2019	14
12 - METAS PARA 2020	15
CONCLUSÃO	16
ANEXO I - LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.....	18
ANEXO II - DECRETO Nº 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018	30
ANEXO III - INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5, DE 18 DE JUNHO DE 2018	38
ANEXO IV - PORTARIA INTERMINISTERIAL Nº 176, DE 25 DE JUNHO DE 2018	45
ANEXO V - DECRETO Nº 9.723, DE 11 DE MARÇO DE 2019.....	48
ANEXO VI- INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 7, DE 8 DE MAIO DE 2019.....	55

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Demandas por tipo e-OUV 2015 à 2019.	8
Figura 2: Situação dos pedidos de informação em 2019.....	11

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Comparação anual entre os anos de 2015 a 2019.	9
Tabela 2: Comparação do total de pedidos e-SIC de 2018 e 2019.....	11
Tabela 3: Perfil por tipo de solicitante.	12
Tabela 4: Perfil por gênero.....	12
Tabela 5: Perfil por escolaridade.....	12
Tabela 6: Perfil por profissão.	13
Tabela 7: Temas mais recorrentes	14
Tabela 8: Metas para 2020.	16

1 - APRESENTAÇÃO

A ouvidoria da UFCG foi instituída no ano de 2006, através da Resolução Nº 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 2019.1 e 2019.2.

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 2019. 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 2019, trouxe algumas publicações legislativas pertinentes às Ouvidorias, foram as seguintes: O Decreto Nº 9.723, de 11 de março de 2019, altera o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e o Decreto nº 9.492, de 5 setembro de 2018, e também Instrução Normativa Nº 7, de 8 de maio de 2019, dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e- Ouv e o painel "resolveu?".

3.1 Lei Nº 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 Nº 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 Nº 9.492

O Decreto Nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 (ANEXO II), 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 Nº 5

A Instrução Normativa Nº 5, de 18 de junho de 2018, que revogou a Instrução Normativa Nº1, de 5 de novembro de 2014, (ANEXO III), 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.

3.4 Portaria Interministerial Nº 176

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

3.5 Decreto Nº 9.723

O Decreto Nº 9.723, de 11 de março de 2019 (ANEXO V), altera o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e o Decreto nº 9.492, de 5 setembro de 2018, para instituir o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo da apresentação de outros documentos do cidadão no exercício de obrigações e direitos ou na obtenção de benefícios e regulamentar dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

3.6 Instrução Normativa Nº 7

A Instrução Normativa Nº 7, de 8 de maio de 2019 (ANEXO VI), dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e- Ouv e o painel "resolveu?", E estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.

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 da UFCG.

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 informação, 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, agora é possível a realização de mais de um pedido de complementação, o que antes era permitido um único pedido.

4.2 Sistema Eletrônico de Informações

O Sistema Eletrônico de Informações (SEI), integrou o e-Ouv , desde 2018, 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

Em 2019, quase que a totalidade dos pedidos de informação foram encaminhados via SEI, o que representou uma maior agilidade nas respostas dos setores, e um melhor gerenciamento das demandas por parte da Ouvidoria.

4.3 Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão

Desde o ano passado o Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic), tem 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.

4.4 Falar.br

No ano de 2019, a Controladoria Geral da União criou um sistema integrado, o Falar.br, permitindo aos cidadãos fazerem pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria em uma única plataforma.

4.5 Painel Resolveu?

O painel "Resolveu?" foi criado pela Controladoria Geral da União (CGU), é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria, que visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle, por meio da participação social.

5 – ANÁLISE QUANTITATIVA E QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES EM 2019

Durante o primeiro e segundo semestres de 2019, as demandas apresentadas à Ouvidoria se deram através dos vários canais de comunicação: e-mail, telefone, atendimento presencial, sendo em sua grande maioria, através dos sistemas eletrônicos: e-OUV e e-SIC. Importante destacar os atendimentos presenciais ocorridos nos *campi* fora sede, da Ouvidoria Itinerante.

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, abordaremos apenas as estatísticas das manifestações registradas através de sistemas eletrônicos, o que correspondem a quase a totalidade das demandas recebidas.

6 – SISTEMA FEDERAL DE OUVIDORIAS - e-OUV

A criação do e-OUV adveio com a Instrução Normativa Nº 01/2014, que foi revogada e atualmente a Instrução Normativa Nº 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.

No ano de 2019, a maioria dos gestores responderam às solicitações dos respectivos sistemas, e-OUV e e-SIC, em tempo hábil.

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.

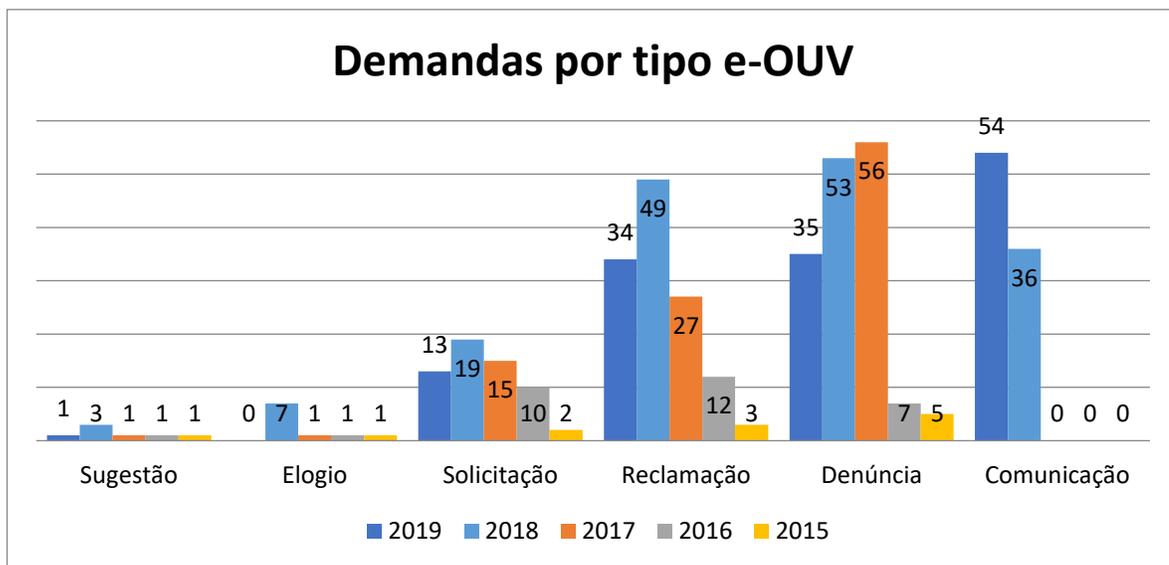


Figura 1: Demandas por tipo e-OUV 2015 à 2019.

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 a importância do 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 passado, 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 dos manifestantes 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 comunicação, e em terceiro lugar por solicitação; as porcentagens de sugestão e elogio permaneceram pequenas, quando comparadas aos demais tipos recebidos por esta Ouvidoria.

Em 2019 conseguimos promover um aumento significativo do uso da ferramenta e-OUV, porém, é necessário que esses números aumentem a cada ano, e conseqüentemente o sistema 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 2019						
	Sugestão	Elogio	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Comunicação
2019	1	0	13	34	35	54
2018	3	7	19	49	53	36
2017	1	1	15	27	56	0
2016	1	1	10	12	7	0
2015	1	1	2	3	5	0
Total	6	10	46	91	121	36

Tabela 1: Comparação anual entre os anos de 2015 a 2019.

Com base na tabela 1, observamos um pequeno, porém progressivo crescimento do uso da ferramenta das Ouvidorias Federais.

Sugestões e elogios permanecem estáveis, no ano de 2019, 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 2019, a Ouvidoria recebeu 35 denúncias e 54 comunicações no sistema e-OUV.

O público principal que procura a Ouvidoria, através de manifestações anônimas, são 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. Em 2019, esses prazos foram cumpridos em sua maioria.

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.

7.1 – Relatório e-SIC

Através das estatísticas adiante, poderemos notar a resolutividade processual da UFCG no Serviço de Acesso à Informação no ano de 2019, isto é, a situação dos pedidos de acesso a informação.

	Status Pedidos	Quantidade
2019	Respondidos	224
2018	Respondidos	256

Tabela 2: Comparação do total de pedidos e-SIC de 2018 e 2019.

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.

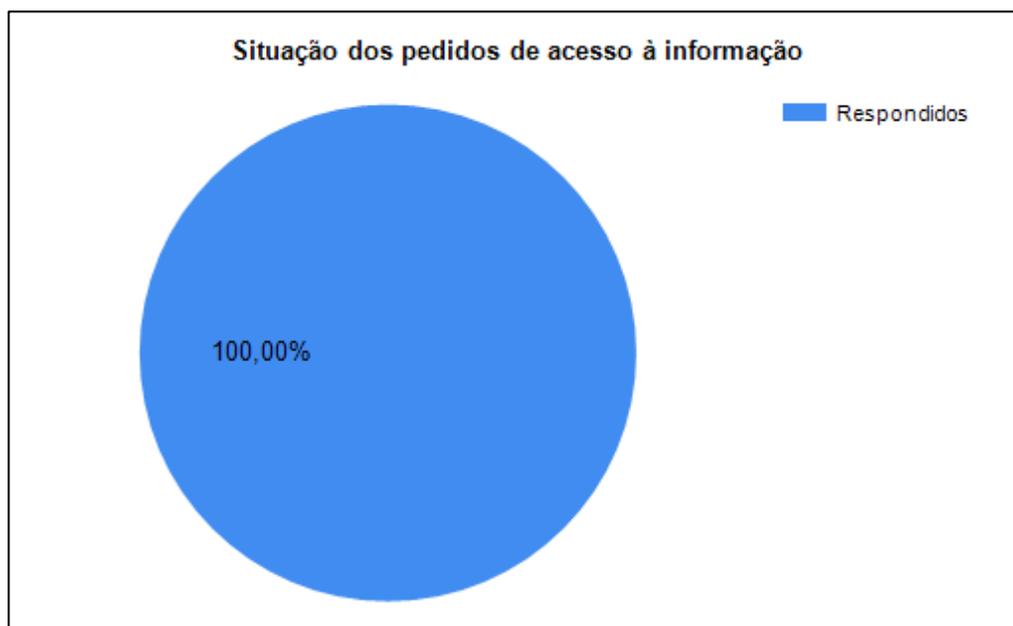


Figura 2: Situação dos pedidos de informação em 2019.

Ultrapassamos o ano de 2019 sem processos atrasados. É possível observar uma diminuição significativa na média de prazo de resposta se comparado ao ano anterior, que apresentava no mesmo período, pedidos ainda pendentes.

A Ouvidoria da UFCG busca constantemente diminuir esta média junto aos setores, 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	4	2,12%
Pessoa Física	185	97,88%

Tabela 3: Perfil por tipo de solicitante.

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

Tabela 4: Perfil por gênero.

Escolaridade	
Pós-graduação	28,11%
Mestrado/Doutorado	24,86%
Ensino Superior	31,35%
Ensino Médio	8,11%
Não Informado	7,03%
Ensino Fundamental	0,54%

Tabela 5: Perfil por escolaridade.

Profissão	
Servidor público federal	36,22%
Estudante	17,84%
Professor	11,35%
Não Informado	10,81%
Outra	6,49%
Pesquisador	5,41%
Servidor público estadual	4,32%
Empregado - setor privado	3,24%
Servidor público municipal	1,62%
Jornalista	1,08%
Profis. Liberal/autônomo	1,08%
Empresário/empreendedor	0,54%

Tabela 6: 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- MOTIVOS DAS SOLICITAÇÕES

Em relação ao e-SIC, as principais motivações das solicitações são de interesse pessoal, e ou trabalhos acadêmicos. Segue abaixo, os principais temas:

TEMAS DAS SOLICITAÇÕES TOP 10		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Educação - Educação superior	157	70,09%
Educação - Profissionais da educação	36	16,07%
Economia e Finanças - Administração financeira	20	8,93%
Governo e Política - Administração pública	4	1,79%

Educação - Métodos e meios de ensino e aprendizagem	1	0,45%
Saúde - Recursos humanos em saúde	1	0,45%
Saúde - Legislação de saúde	1	0,45%
Meio ambiente - Águas	1	0,45%
Governo e Política - Política	1	0,45%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	1	0,45%

Tabela 7: Temas mais recorrentes

9- ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

A Ouvidoria recebe vários pedidos de informação recorrentes, seguem os principais:

- Quantitativo de servidores ativos
- Quantitativos de cargos vagos
- Solicitações de aproveitamento em concursos diversos
- Informações orçamentárias
- Quantitativo de discentes
- Quantitativo de aposentados

10- PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

A maioria das demandas são encaminhadas via Sistema Eletrônico de Informação (SEI), utilizado pela Universidade Federal de Campina Grande, é gerado um processo eletrônico, onde é anexada a solicitação. Assim que recebemos a resposta do setor respectivo, inserimos a mesma no e-SIC.

Passado o prazo de resposta, encaminhamos uma reiteração do pedido, informando que o prazo encontra-se expirado e as devidas responsabilidades do servidor para com a tempestividade do acesso a informação.

11 - EVENTOS COM PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA NO ANO DE 2019

- Reunião do Sistema de Ouvidorias do Governo Federal
- Participação XX REUNIÃO DO FOUP - FÓRUM DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS DA PARAÍBA
- Ouvidoria Itinerante e participação da comemoração dos dez anos de funcionamento do CDSA.
- Participar da XVII Reunião do FOUP - Fórum de Ouvidores da Paraíba.

- Participação da 75º Reunião do FOPO - Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas.
- Participação no Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas (FOPO).
- 73º Reunião do FOPO - Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas
- Reunião do Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas (FOPO)

12 - METAS PARA 2020

Continuar diminuindo o tempo de resposta aos pedidos de informação
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, adequando-a à Portaria 1181 de 2020 da CGU.
...
...

Capacitação de gestores sobre atendimento cidadão, cultura da transparência e cumprimento de prazos processuais administrativos.
--

Tabela 8: Metas para 2020.

CONCLUSÃO

Acreditamos que o ano de 2019 trouxe uma maior dinâmica 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.

A nova plataforma Fala.br, tornou os mecanismos de comunicação, tanto para a comunidade como também para as Ouvidorias, mais simplificado e conseqüentemente mais rápido e de fácil compreensão.

As atualizações dos sistemas eletrônicos utilizados pelas Ouvidorias e a criação da nova ferramenta como a do painel "Resolveu?" , propiciou um melhor gerenciamento das informações e das responsabilidades para com a publicidade de dados genuinamente públicos. Através desse painel, podemos ter uma visão global de como estamos tratando as demandas em relação a outras instituições públicas.

Dessa forma, a integração e as atualizações dos sistemas eletrônicos resultam gradativamente em uma maior agilidade e simplicidade ao tratamento das demandas, contribuindo dessa forma, com o processo de resposta e de responsabilidade dos gestores, quando solicitados.

Bibliografia:

Ouvidorias .Gov. Disponível em: <<https://www.gov.br/pt-br>>. Acesso em 7 de julho de 2020.

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 conterà 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 precípuas, 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 9.492, 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 possuem 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 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 III - 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 OUIDOR-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

ANEXO IV - PORTARIA INTERMINISTERIAL Nº 176, DE 25 DE JUNHO DE 2018

Dispõe sobre a vedação de exigência de documentos de usuários de serviços públicos por parte de órgãos e entidades da Administração Pública federal.

OS MINISTROS DE ESTADO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO e DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, no uso de suas atribuições previstas no art. 87, parágrafo único, incisos I e II, da Constituição, bem como no art. 22 do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, resolvem:

Art. 1º 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, e não poderão exigí-los dos usuários dos serviços públicos.

Art. 2º Para os fins desta Portaria considera-se:

I - informação: dado de natureza cadastral, necessário ou útil à prestação de serviço público;

II - documento: meio, físico ou digital, que comprove, direta ou indiretamente, informação do usuário do serviço público; e

III - consulta direta: processo de obtenção de documento ou informação diretamente de base de dados da própria Administração, por meio de acesso individualizado a sistema disponível na rede mundial de computadores.

Art. 3º Para atendimento do art. 1º fica vedada a exigência aos usuários de serviços públicos de apresentação dos documentos constantes do Anexo, os quais consideram-se disponíveis para consulta direta pela Administração Pública federal.

§ 1º A vedação de que trata o caput estende-se a qualquer documento que se enquadre ou possa vir a se enquadrar na disponibilidade prevista no art. 2º do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

§ 2º A vedação de que trata o caput estende-se a qualquer documento que veicule informação idêntica à informação pretendida nos documentos constantes do Anexo, ainda que o documento tenha nome ou origem distinto.

§ 3º Em caso de inconsistência cadastral dos dados do usuário do serviço, poderá a Administração Pública federal, mediante justificativa expressa e no interesse do pronto atendimento ao usuário, solicitar os documentos de que trata o caput.

§ 4º Quando não for possível a obtenção dos documentos a que se refere o art. 1º, 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.

§ 5º A não observância do disposto no caput poderá ser objeto de denúncia por meio do Simplifique!, de que trata o art. 13 do Decreto nº 9.094, de 2017.

Art. 4º O Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão poderá emitir orientações e disponibilizar ferramentas tecnológicas aos órgãos e entidades do Poder Executivo federal para eliminação de exigências documentais, bem como divulgará os canais de acesso para consulta direta por meio do Portal de Serviços do Governo Federal, acessível em www.servicos.gov.br.

Art. 5º Esta portaria entra em vigor em 30 dias a contar de sua publicação.

**ESTEVES PEDRO
COLNAGO JUNIOR**

Ministro de Estado do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão

**WAGNER DE
CAMPOS ROSARIO**

Ministro de Estado da Transparência e Controladoria-Geral da União
ANEXOROL DE DOCUMENTOS INEXIGÍVEIS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL

ANEXO V - [DECRETO Nº 9.723, DE 11 DE MARÇO DE 2019](#)

Exposição de motivos

Altera o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e o Decreto nº 9.492, de 5 setembro de 2018, para instituir o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo da apresentação de outros documentos do cidadão no exercício de obrigações e direitos ou na obtenção de benefícios e regulamentar dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

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 na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

DECRETA :

Art. 1º A [ementa do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017](#), passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.” (NR)

Art. 2º O [Decreto nº 9.094, de 2017](#), passa a vigorar com as seguintes alterações:

[“Art. 5º-A](#) Para fins de acesso a informações e serviços, de exercício de obrigações e direitos e de obtenção de benefícios perante os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal, o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF é suficiente e substitutivo para a apresentação dos seguintes dados:

I - Número de Identificação do Trabalhador - NIT, de que trata o [inciso I do caput do art. 3º do Decreto nº 97.936, de 10 de julho de 1989](#);

II - número do cadastro perante o Programa de Integração Social - PIS ou o Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público - Pasep;

III - número e série da Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS, de que trata o [art. 16 da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovado pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#);

IV - número da Permissão para Dirigir ou da Carteira Nacional de Habilitação, de que trata o [inciso VII do caput do art. 19 da Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997 - Código de Trânsito Brasileiro](#) ;

V - número de matrícula em instituições públicas federais de ensino superior;

VI - números dos Certificados de Alistamento Militar, de Reservista, de Dispensa de Incorporação e de Isenção de que trata a [Lei nº 4.375, de 17 de agosto de 1964](#) ;

VII - número de inscrição em conselho de fiscalização de profissão regulamentada;

VIII - número de inscrição no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal - CadÚnico, de que trata o [Decreto nº 6.135, de 26 de junho de 2007](#) ; e

IX - demais números de inscrição existentes em bases de dados públicas federais.

§ 1º O disposto no inciso IV do **caput** não se aplica aos processos administrativos em trâmite nos órgãos federais do Sistema Nacional de Trânsito para os quais seja necessário apresentar o número da Permissão para Dirigir ou da Carteira Nacional de Habilitação para obter acesso à informação.

§ 2º O disposto no inciso VI do **caput** não se aplica aos processos administrativos em trâmite nos órgãos federais vinculados ao Ministério da Defesa para os quais seja necessário apresentar o número dos Certificados de Alistamento Militar, de Reservista, de Dispensa de Incorporação ou de Isenção para obter acesso à informação.

§ 3º Os cadastros, formulários, sistemas e outros instrumentos exigidos dos usuários para a prestação de serviço público conterão campo de preenchimento obrigatório para registro do número de inscrição no CPF.

§ 4º Ato do Secretário Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia poderá dispor sobre outras hipótese, além das previstas no **caput** .

§ 5º A substituição dos dados constantes nos incisos I a VIII do **caput** pelo número de inscrição no CPF é ato preparatório à implementação do Documento Nacional de Identidade a que se refere o [art. 8º da Lei nº 13.444, de 11 de maio de 2017](#).” (NR)

“Art. 11.

[§ 1º](#) A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários:

I - os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal;

II - as formas de acesso aos serviços a que se refere o inciso I;

III - os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público; e

IV - os serviços publicados no Portal de Serviços do Governo Federal, nos termos do disposto no [Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016](#).

.....” (NR)

[“Art. 13.](#) Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, nas seguintes hipóteses:

I - quando a prestação de serviço público não observar o disposto:

a) neste Decreto;

b) na [Lei nº 13.460, de 2017](#);

c) na [Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018](#); ou

d) na legislação correlata; e

II - sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do respectivo serviço público.

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

.....” (NR)

[“Art. 15.](#) Ato conjunto dos Ministros de Estado da Controladoria-Geral da União e da Economia disciplinará o procedimento aplicável à Solicitação de Simplificação.” (NR)

“Art. 16.

[Parágrafo único.](#) Os usuários dos serviços públicos que tiverem os direitos garantidos neste Decreto desrespeitados poderão representar à Controladoria-Geral da União.” (NR)

[“Art. 17.](#) Cabe à 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.” (NR)

“Art. 18.

[I-](#) nos locais de atendimento, por meio de extração das informações, em formato impresso, a partir do Portal de Serviços do Governo Federal; e

II - nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet, a partir de **link** de acesso ao Portal de Serviços do Governo Federal.” (NR)

“Art. 18-A. Fica vedado aos órgãos e às entidades da administração pública federal solicitar ao usuário do serviço público requisitos, documentos, informações e procedimentos cuja exigibilidade não esteja informada no Portal de Serviços do Governo Federal.

§ 1º A disponibilização de informações sobre serviços públicos nos portais institucionais próprios dos órgãos e das entidades da administração pública federal não dispensa a obrigatoriedade da divulgação no Portal de Serviços do Governo Federal.

§ 2º A criação ou a alteração do rol de requisitos, documentos, informações e procedimentos do serviço público deverá ser precedida de publicação no Portal de Serviços do Governo Federal.

§ 3º A Secretaria de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia disponibilizará os meios para publicação dos serviços públicos no Portal de Serviços do Governo Federal e definirá as regras de acesso, credenciamento e procedimentos de publicação.” (NR)

“Art. 20-A. As avaliações da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários, de que trata o art. 24 da Lei nº 13.460, de 2017, serão feitas na forma definida em ato do Secretário de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia.” (NR)

“Art. 20-B. A Secretaria de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia publicará no Portal de Serviços do Governo Federal o **ranking** das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários e com melhor avaliação de serviços por parte dos usuários, de que trata o § 2º do art. 23 da Lei nº 13.460, de 2017.” (NR)

“Art. 21. A 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!.” (NR)

“Art. 22. A Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União, e o Ministério da Economia, por meio da Secretaria de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital, poderão expedir normas complementares ao disposto neste Decreto.” (NR)

Art. 3º O Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 3º

.....

Parágrafo único. Os órgãos e as entidades da administração pública federal deverão encaminhar à Secretaria de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia os dados da prestação dos serviços públicos sob sua responsabilidade para composição dos indicadores do painel de monitoramento do Portal de Serviços do Governo Federal.” (NR)

“Art. 6º

I - Ministério da Economia, que o presidirá;

II -

III - Controladoria-Geral da União.

§ 1º Os representantes dos órgãos referidos no **caput** serão indicados pelos respectivos titulares e designados em ato do Secretário Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia.

.....” (NR)

“Art. 7º

IV - até quinhentos e quarenta dias, para a disponibilização da ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários e do painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos a que se referem os incisos IV e V do **caput** do art. 3º;

V - até 31 de dezembro de 2019, para a adoção de ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços públicos a que se refere o inciso III do **caput** do art. 4º; e

VI - até 31 de dezembro de 2019, para a adoção do mecanismo de acesso a que se refere o inciso IV do **caput** do art. 4º.” (NR)

“Art. 8º O Secretário de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia poderá editar normas complementares para o cumprimento do disposto neste Decreto.” (NR)

Art. 4º O Decreto nº 9.492, de 5 setembro de 2018, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 24-A. Fica instituída a Rede Nacional de Ouvidorias, com a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

§ 1º Caberá à Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União a coordenação da Rede Nacional de Ouvidorias.

§ 2º A adesão à Rede Nacional de Ouvidorias será voluntária, nos termos do regulamento expedido pelo Ouvidor-Geral da União da Controladoria-Geral da União, e garantirá ao órgão ou à entidade aderente, entre outros, os direitos a:

I - uso gratuito de sistema informatizado e integrado para recebimento de manifestações, inclusive de solicitações de simplificação; e

II - capacitação para agentes públicos em matéria de ouvidoria e simplificação de serviços.

§ 3º As ações de capacitação a que se refere o inciso II do § 2º serão desenvolvidas com o apoio da Escola Nacional de Administração Pública e por ela certificadas.” (NR)

“Art. 24-B. A Controladoria-Geral da União disponibilizará sistema integrado e informatizado às unidades da Rede Nacional de Ouvidorias, com a finalidade de promover a participação do usuário de serviços públicos nos processos de simplificação e desburocratização de serviços, nos termos do disposto no art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017, e no art. 6º da Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018

Parágrafo único. Os indicadores e os dados gerados pelo sistema a que se refere o **caput** serão disponibilizados em transparência ativa por meio do Painel Resoluiu?, da Controladoria-Geral da União, nos termos definidos em ato do Ouvidor-Geral da União.” (NR)

Art. 5º Para se adequarem ao disposto no art. 5º-A do Decreto nº 9.094, de 2017, os órgãos e as entidades da administração pública federal terão:

I - o prazo de três meses, contado da data de publicação deste Decreto, para a adequação dos sistemas e procedimentos de atendimento ao cidadão; e

II - o prazo de doze meses, contado da data de publicação deste Decreto, para consolidar os cadastros e as bases de dados a partir do número do Cadastro de Pessoas Físicas - CPF.

Art. 6º Ficam revogados:

I - o inciso III do caput do art. 18 do Decreto nº 9.094, de 2017; e

II - os seguintes dispositivos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016 :

a) o inciso I do caput do art. 4º;

b) o inciso I do caput do art. 7º; e

c) o art. 9º.

Art. 7º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 11 de março de 2019; 198º da Independência e 131º da República.

JAIR MESSIAS BOLSONARO

Paulo Guedes

Wagner de Campos Rosário

Este texto não substitui o publicado no DOU de 12.3.2019 e retificado em 18.3.2019 - Edição extra

*

ANEXO VI- INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 7, DE 8 DE MAIO DE 2019

Dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e- Ouv e o painel "resolveu?", E estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.

O OUVIDOR-GERAL DA UNIÃO DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, no exercício das competências que lhe conferem os incisos I e III do art. 118 c/c o inciso II do art. 68 da Portaria CGU nº 677, de 10 de março de 2017, e considerando o disposto nos incisos I, XI e XII do art. 12 do Decreto nº 9.681, de 3 de janeiro de 2019, o disposto nos incisos I, II e IV do art. 11 e o parágrafo único do art. 24-B do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, o disposto nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e a Instrução Normativa CGU nº 3, de 5 de abril de 2019, resolve:

CAPÍTULO I

DO SISTEMA NACIONAL INFORMATIZADO DE OUVIDORIAS E DO PAINEL "resolveU?"

Art. 1º Regulamentar o uso do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv e do "Painel resolveu?".

§ 1º O e-Ouv tem por objetivo viabilizar o recebimento, o registro da análise, e a resposta às manifestações dos usuários de serviços públicos de que trata da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 2º O "Painel resolveu?" consiste em uma ferramenta digital destinada a organizar e a dar transparência às estatísticas pertinentes ao tratamento das manifestações de que trata o §1º deste dispositivo.

§ 3º O e-Ouv é de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

§4º Os órgãos e as entidades dos Estados, Municípios, do Distrito Federal e dos demais Poderes poderão utilizar o e-Ouv mediante adesão à Rede Nacional de Ouvidorias de que trata a Instrução Normativa CGU nº 3, de 2019.

Art. 2º O e-Ouv será disponibilizado em plataforma hospedada na rede mundial de computadores, livre de bloqueios ou restrições ao acesso dos usuários de serviços públicos, para o registro e para o acompanhamento de suas respectivas manifestações.

Art. 3º Compete à Controladoria-Geral da União - CGU:

I - promover a disponibilização, a gestão, a manutenção e a atualização do sistema e-Ouv e do "Painel resolveu?";

II - orientar os órgãos e entidades usuárias do e-Ouv quanto aos procedimentos referentes à utilização do sistema e do "Painel resolveu?"; e

III - resguardar os dados e informações constantes nas bases de dados do e-Ouv do acesso a terceiros sem permissões estabelecidas no e-Ouv, nos termos da legislação vigente.

Art. 4º Compete aos órgãos e entidades que fazem uso do e-Ouv:

I - designar junto à CGU administrador local do e-Ouv;

II - registrar no sistema e-OUV toda manifestação recebida por outros meios como carta, telefone, atendimento presencial, entre outros;

III - efetuar e manter atualizado o cadastro de suas ouvidorias ou unidades responsáveis pelas atividades de ouvidoria;

IV- criar, administrar e inativar, quando necessário, o perfil dos agentes públicos cadastrados no e-Ouv, responsabilizando-se por sua atualização;

V - observar as regras estabelecidas no Termo de Uso do e-Ouv, constantes do Anexo Único desta Instrução Normativa;

VI - realizar a adequada gestão dos sub-assuntos referentes ao seu órgão/entidade, além do preenchimento adequado dos campos qualificadores da manifestação;

VII- seguir as orientações da Ouvidoria-Geral União quanto aos procedimentos referentes à utilização do e-Ouv, em observância, ainda, às normas legais e regulamentares aplicáveis ao tratamento de manifestações; e

VIII- resguardar a identidade e os elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação e demais informações acesso restrito constantes do e-Ouv.

CAPÍTULO II

DOS PROCEDIMENTOS E OBRIGAÇÕES PARA RECEBIMENTO E REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA NO ÂMBITO DO SISTEMA DE OUVIDORIAS FEDERAIS

Art. 5º Serão registrados no e-Ouv todas as manifestações nos termos do art. 2º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no âmbito dos órgãos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, das 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 das empresas estatais que prestem serviços públicos, ainda que indiretamente, e a despeito do não recebimento de recursos do Tesouro Nacional para custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral.

Parágrafo único. Nos termos do inciso V do art. 2º da Lei nº 13.460, de 2017, as manifestações de ouvidoria regulamentadas por esta Instrução Normativa incluem aquelas que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação

e fiscalização de tais serviços, ainda que de forma indireta, tais como a prática de assédio moral, conflito de interesses, prática antiética e transgressão disciplinar.

Art. 6º As unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal constituem o canal único para o recebimento e o tratamento das manifestações de que trata o art. 3º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

§1º Os órgãos e entidades da administração pública federal a que se refere o art. 1º adotarão as providências necessárias para ajustar os normativos internos que admitam o recebimento e tratamento de manifestações por unidades diversas da ouvidoria.

§2º As unidades diversas da ouvidoria que forem instadas a receber manifestações, presencialmente ou por escrito, deverão promover seu pronto encaminhamento à ouvidoria.

§3º Os órgãos e entidades da administração pública federal deverão implementar as medidas necessárias para adotar o e-Ouv como plataforma única de registro de manifestações, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018, podendo realizar integração de sistemas de ouvidoria já utilizados para recebimento, de modo que a totalidade das manifestações estejam na base de dados do e-Ouv.

Art. 7º Os órgãos e entidades da administração pública federal deverão suprimir de seus sítios eletrônicos oficiais, bem como de qualquer outro meio de comunicação por eles adotados, a indicação de canais de recebimento direto pelas áreas envolvidas nos processos apuratórios ou pelas áreas gestoras dos serviços ou políticas objeto das manifestações de ouvidoria, e demais áreas que não detêm competência específica ou vinculação às unidades de ouvidoria do órgão ou entidade, conforme disposto no art. 10 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Parágrafo único. Por áreas envolvidas nos processos apuratórios entendem-se as áreas de correição, comissão de ética e integridade, dentre outras.

Art. 8º As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal deverão prover meios para a integração à base de dados do e-Ouv de seus serviços externos para recebimento de manifestações de ouvidoria que porventura estejam operantes.

§1º Entende-se por serviço externo de recebimento de manifestações todo serviço contratado junto a pessoa jurídica de direito privado que contemple um ou mais dos seguintes objetos:

I - disponibilização e gestão de canal virtual, presencial ou telefônico para recebimento de manifestações;

II - atendimento ao usuário denunciante ou recebimento da manifestação; e

III - habilitação, triagem e qualificação da manifestação.

§2º As unidades a que se refere o caput informarão anualmente ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal acerca das medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção da contratação, nos termos do art. 5º, §2º da Instrução Normativa nº 15 de 3 de dezembro de 2018.

§3º O disposto no caput não se aplica às informações obtidas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal vinculadas a órgãos de regulação ou supervisão da prestação indireta de serviços públicos quando tais informações digam respeito exclusivamente à relação de consumo entre o usuário e a concessionária ou permissionária do serviço.

§4º Os órgãos e entidades do Poder Executivo federal a que se refere o §3º deste dispositivo fornecerão ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal informações sobre as manifestações dos usuários de serviços públicos de prestação indireta sempre que demandados.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 9º Até o prazo previsto no art. 26 do Decreto nº 9.492, de 2018, as unidades que ainda não tenham adotado o sistema e-Ouv como meio único de registro de manifestações deverão informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia ou comunicação de irregularidade supostamente praticada por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalentes.

§1º Para fins de cumprimento deste dispositivo, as unidades de ouvidoria das empresas públicas e sociedades de economia mista deverão informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia ou comunicação de irregularidade supostamente praticada por agente público ocupante do cargo máximo até o 4º nível hierárquico, nos termos do Anexo VI da Orientação Normativa da Secretaria e Gestão Pública do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão nº 11, de 2013, ou do normativo que a substituir.

§2º O envio da informação de existência de denúncia ou comunicação de irregularidade à Ouvidoria-Geral da União não desonera o órgão ou entidade da adoção das medidas pertinentes de análise preliminar e apuração dos fatos relatados.

§3º A informação de que trata o caput deve estar acompanhada do inteiro teor da respectiva manifestação.

Art. 10 Os casos omissos serão resolvidos pela Ouvidoria-Geral da União.

Art. 11 Ficam revogadas a Portaria nº 1.866, de 29 de agosto de 2017, e as Instruções Normativas nos. 18, de 3 de dezembro de 2018, e 19, de 3 de dezembro de 2018.

Art. 12 Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

**VALMIR GOMES
DIAS**

ANEXO ÚNICO

TERMO DE USO DO SISTEMA NACIONAL INFORMATIZADO DE
OUVIDORIAS - E-OUV

APRESENTAÇÃO

O Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv é um software desenvolvido e atualizado sob a coordenação da Controladoria-Geral da União - CGU, que visa a instituir canal de recebimento, análise e resposta de manifestações de ouvidoria de que trata a Lei 13.460, de 2017. Trata-se de solução gratuita para os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos que dela fazem uso, bem como para o cidadão que deseja registrar sua manifestação. O e-Ouv tem por objetivo desburocratizar a interlocução entre a sociedade e Administração Pública, promovendo a participação social mais eficiente e transparente.

GESTÃO DO SISTEMA

Órgão Central. É o responsável pelo desenvolvimento, pela atualização e pelo gerenciamento do e-Ouv. O órgão central do e-Ouv é a Controladoria-Geral da União - CGU, por meio da Ouvidoria-Geral da União - OGU.

Unidades de ouvidoria. São os órgãos e entidades componentes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal que fazem uso obrigatório do e-Ouv, bem como os demais órgãos e entidades aderentes à Rede Nacional de Ouvidorias, de que trata o art. 24-A do Decreto nº 9.492, de 2018, que dele fazem uso de forma voluntária.

PERFIS DE ACESSO DO SISTEMA

Gestor. Perfil de sistema que permite a visualização ampla dos dados constantes do e-Ouv, gerenciamento e manutenção do cadastro de todos os usuários e unidades de ouvidorias do e-Ouv. O perfil Gestor é de uso exclusivo de servidores da Controladoria-Geral da União. Compete ao perfil Gestor realizar o cadastro das unidades de ouvidoria que utilizarão o e-Ouv e os respectivos administradores locais.

Administrador Local. Perfil de sistema que permite, no âmbito de sua unidade de ouvidoria: (i) o cadastro e inativação de usuários com perfis "Servidor Ouvidoria" e "Cadastrador de Manifestações"; e (ii) a visualização, registro, tratamento das manifestações. O Administrador local, no âmbito de sua unidade de ouvidoria, é o responsável por: (i) fomentar o uso correto do e-Ouv; (ii) cadastrar e inativar todos os usuários do e-Ouv; (iii) zelar pela integridade das contas cadastradas no e-OUV; (iv) manter atualizados os dados cadastrais da unidade de ouvidoria na aba específica do e-OUV; e (v) informar a Ouvidoria-Geral da União sobre eventuais ocorrências que dificultem ou impossibilitem o acesso de usuários ao sistema e-OUV.

Servidor Ouvidoria. Perfil de sistema que permite, no âmbito de sua unidade de ouvidoria, a visualização, registro, tratamento das manifestações.

Cadastrador de Manifestações. Perfil de sistema que permite, no âmbito de sua unidade de ouvidoria, o registro de manifestações, em caso de atendimento presencial ou telefônico, ou ainda quando recebidas por meio externo ao sistema.

ACESSO AO E-OUV

O sistema possui dois ambientes: (i) ambiente de produção e (ii) ambiente de treinamento. O mesmo usuário pode ter acesso a ambos ambientes desde que faça solicitações específicas para cada um.

O ambiente de treinamento deve ser utilizado exclusivamente para aprendizado do e-Ouv, realização de testes e inserções fictícias, pois acessa uma base de dados de teste.

O ambiente de produção acessa a base de dados oficial do e-Ouv; portanto, deverá ser utilizado somente para os fins previstos em Lei e disciplinados neste Termo de Uso, sendo proibida qualquer utilização diversa daquela aqui estabelecida.

Para iniciantes que necessitem se familiarizar com o e-Ouv, recomenda-se o uso do ambiente de treinamento previamente à utilização do ambiente de produção.

HABILITAÇÕES DE ACESSO

O acesso inicial ao e-Ouv será concedido pela Controladoria-Geral da União-CGU, por meio da Ouvidoria-Geral da União - OGU, mediante indicação de um ou mais Administradores Locais. O Administrador Local de cada órgão deverá ser indicado pelo titular da unidade de ouvidoria ou pela autoridade máxima do órgão no momento da manifestação de interesse na adesão ao uso do sistema, a ser feita por meio de formulário eletrônico disponível na página de internet www.ouvidorias.gov.br.

A indicação do Administrador Local por unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal deve ser feita por meio de e-mail a ser encaminhado à Coordenação Geral de Acompanhamento e Orientação de Ouvidorias - CGOUV (suporte.e-ouv@cgu.gov.br), informando nome, cargo, CPF, telefone e correio eletrônico institucional do indicado. A liberação de acesso do Administrador Local, com o envio dos dados de login e senha, é realizado de forma automatizada pelo e-Ouv, através do correio eletrônico institucional informado.

Os Administradores Locais, por sua vez, podem conceder os acessos de perfis Servidor Ouvidoria e Cadastrador de Manifestações aos servidores, empregados e demais colaboradores das unidades de ouvidoria. Os Administradores Locais podem inativar os usuários com os perfis Servidor Ouvidoria e Cadastrador de Manifestações.

Qualquer alteração no titular do perfil de Administrador Local deve ser comunicada imediatamente à CGU, por e-mail, nos casos de órgãos pertencentes ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal ou pelo formulário de atualização cadastral disponível na página www.ouvidorias.gov.br nos demais casos.

RESPONSABILIDADES

Os servidores, empregados e colaboradores que tenham acesso às informações registradas no sistema, ou que delas façam uso, deverão zelar pela sua integridade, disponibilidade e confidencialidade.

O descumprimento das disposições constantes deste Termo de Uso, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, e, no que couber, do Decreto nº 9.492, de 2018 e da Instrução Normativa nº 3 de 5 de abril de 2019, sujeitará os responsáveis às sanções previstas em tais normativos.