



# COLETÂNEA DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA  
E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

*1ª edição*

COLETÂNEA DE  
DEFESA DO USUÁRIO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

**MINISTÉRIO DA TRÂNSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

**OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO**

SAS, Quadra 01, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro, 9.º andar  
70070-905 - Brasília/DF  
cguouvidor@cgu.gov.br  
Telefone: (61) 2020-6782  
Fax: (61) 2020-7249

**WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO**

Ministro Substituto da Transparência e Controladoria-Geral da União

**JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO**

Secretário-Executivo Substituto do Ministério da Transparência e  
Controladoria-Geral da União

**ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL**

Secretário Federal de Controle Interno

**GILBERTO WALLER JUNIOR**

Ouvidor-Geral da União

**ANTÔNIO CARLOS VASCONCELLOS NÓBREGA**

Corregedor-Geral da União

**CLÁUDIA TAYA**

Secretária de Transparência e Prevenção da Corrupção

**ÁREA RESPONSÁVEL PELA PUBLICAÇÃO**

Ouvidoria-Geral da União

Capa e editoração: Ascom

Disponível no sítio [www.cgu.gov.br/ouvidoria](http://www.cgu.gov.br/ouvidoria)  
Permitida a reprodução parcial ou total desde que indicada a fonte.

# Apresentação

Esta Coletânea de normas de Defesa do Usuário de Serviços Públicos registra os primeiros avanços normativos para a criação de um marco jurídico robusto de defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos. Consciente de que os direitos daqueles que interagem com o Estado na busca por uma prestação de serviços adequada transcende até mesmo o conceito de cidadania, a edição da Lei 13.460, em junho de 2017, criou a figura de um novo sujeito de direitos, o usuário, definido como pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

Além disso, ao estabelecer como serviço público a atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública (art. 2º, II) ou ainda por particulares (art. 1º, §3º), a Lei adota um conceito de serviço que corresponde a grande parte das relações travadas entre Estado e sociedade. O marco jurídico que se inaugura mostra-se, portanto, amplo, e sua abrangência se revela no potencial de impacto real na transformação da vida de milhões de brasileiras e brasileiros.

Nesse contexto, as Ouvidorias Públicas passam a ter a competência reconhecida expressamente para atuar na defesa dos direitos dos usuários, por meio do recebimento de manifestações, avaliação da satisfação do usuário e mediação de conflitos entre este e os prestadores de serviços. A esta agenda, soma-se também o papel de instituições garantidoras da simplificação do Estado brasileiro, como mecanismo de democratização do acesso a estes serviços a partir da edição do Decreto 9.094, de 17 de julho de 2017.

Certos de que estes são avanços expressivos na relação entre Sociedade e Estado, lançamos esta primeira edição da Coletânea de Defesa do Usuário com o intuito de oferecer um instrumento para usuários que queiram conhecer dos seus direitos e para os agentes do Estado, para que os conheçam e assegurem a sua efetiva garantia.



# sUMÁRIO

APREsEnTAÇÃO	3
A COntITUIÇÃO FEDERAL E Os sERVIÇOS PÚBLICOS	7
LEIs DE PROTEÇÃO AO UsUÁRIO E ACEsso À InFORMAÇÃO	17
LEI nº 13.460, DE 26 DE JUñHO DE 2017	17
LEI nº 12.527, DE 18 DE nOVEMBRO DE 2011	25
nORMAs DEsBUROCRATIZAÇÃO E sIMPLIFICAÇÃO DO ESTADO	43
DECRETO nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017	43
InsTRUÇÃO nORMATIVA COñJUnTA MP/CGU sOBRE O PROCEDIMEntO sIMPLIFIQUE!	49
MECAnIsMOs DE PARTICIPAÇÃO E COntROLE sOCIAL	55
LEI nº 13.341, DE 29 DE sETEMBRO DE 2016	55
DECRETO nº 8.910, DE 22 DE nOVEMBRO DE 2016	60
PORTARIA nº 677, DE 10 DE MARÇO DE 2017	62
PORTARIA nº 50.252, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2015	67
PORTARIA nº 50.253, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2015.	69
PORTARIA OGU/CGU nº 1.866, DE 29 DE AGOsTO DE 2017	76
REsOLUÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS nº 2, DE 8 DE AGOsTO DE 2016	81

PORTARIA nº 1.864, DE 24 DE OUTUBRO DE 2016	83
InsTRUÇÃO nORMATIVA OGU nº 2, DE XX DE OUTUBRO DE 2017	85
PORTARIA InTERMinSTERIAL nº 424, DE 30 DE DEZEMBRO DE 2016	90

# A CONSTITUIÇÃO FEDERAL E OS SERVIÇOS PÚBLICOS

## TÍTULO II DOS DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS

### CAPÍTULO I DOS DIREITOS E DEVERES INDIVIDUAIS E COLETIVOS

[...]

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

I - homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações, nos termos desta Constituição;

[...]

VIII - ninguém será privado de direitos por motivo de crença religiosa ou de convicção filosófica ou política, salvo se as invocar para eximir-se de obrigação legal a todos imposta e recusar-se a cumprir prestação alternativa, fixada em lei;

[...]

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

[...]

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado; (Vide Lei nº 12.527, de 2011)

XXXIV - são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxas:

a) o direito de petição aos Poderes Públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder;

b) a obtenção de certidões em repartições públicas, para defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal;

XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;



XXXVI - a lei não prejudicará o direito adquirido, o ato jurídico perfeito e a coisa julgada;  
[...]

XLI - a lei punirá qualquer discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

XLII - a prática do racismo constitui crime inafiançável e imprescritível, sujeito à pena de reclusão, nos termos da lei;

[...]

LXIX - conceder-se-á mandado de segurança para proteger direito líquido e certo, não amparado por habeas corpus ou habeas data, quando o responsável pela ilegalidade ou abuso de poder for autoridade pública ou agente de pessoa jurídica no exercício de atribuições do Poder Público;

LXX - o mandado de segurança coletivo pode ser impetrado por:

a) partido político com representação no Congresso Nacional;  
b) organização sindical, entidade de classe ou associação legalmente constituída e em funcionamento há pelo menos um ano, em defesa dos interesses de seus membros ou associados;

LXXI - conceder-se-á mandado de injunção sempre que a falta de norma regulamentadora torne inviável o exercício dos direitos e liberdades constitucionais e das prerrogativas inerentes à nacionalidade, à soberania e à cidadania;

LXXII - conceder-se-á habeas data:

a) para assegurar o conhecimento de informações relativas à pessoa do impetrante, constantes de registros ou bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público;

b) para a retificação de dados, quando não se prefera fazê-lo por processo sigiloso, judicial ou administrativo;

LXXIII - qualquer cidadão é parte legítima para propor ação popular que vise a anular ato lesivo ao patrimônio público ou de entidade de que o Estado participe, à moralidade administrativa, ao meio ambiente e ao patrimônio histórico e cultural, ficando o autor, salvo comprovada má-fé, isento de custas judiciais e do ônus da sucumbência;

[...]

LXXVI - são gratuitos para os reconhecidamente pobres, na forma da lei: (Vide Lei nº 7.844, de 1989)

a) o registro civil de nascimento;

b) a certidão de óbito;

LXXVII - são gratuitas as ações de habeas corpus e habeas data, e, na forma da lei, os atos necessários ao exercício da cidadania.

LXXVIII - a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004)

[...]

## CAPÍTULO II DOS DIREITOS SOCIAIS

Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 90, de 2015)

## TÍTULO III DA ORGANIZAÇÃO DO ESTADO

[...]

### CAPÍTULO II DA UNIÃO

[...]

Art. 21. Compete à União:

[...]

X - manter o serviço postal e o correio aéreo nacional;

XI - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de telecomunicações, nos termos da lei, que disporá sobre a organização dos serviços, a criação de um órgão regulador e outros aspectos institucionais; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 8, de 15/08/95:)

XII - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão:

a) os serviços de radiodifusão sonora, e de sons e imagens; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 8, de 15/08/95:)

b) os serviços e instalações de energia elétrica e o aproveitamento energético dos cursos de água, em articulação com os Estados onde se situam os potenciais hidroenergéticos;

c) a navegação aérea, aeroespacial e a infraestrutura aeroportuária;

d) os serviços de transporte ferroviário e aquaviário entre portos brasileiros e fronteiras nacionais, ou que transponham os limites de Estado ou Território;

e) os serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros;

f) os portos marítimos, fluviais e lacustres;

[...]

XIV - organizar e manter a polícia civil, a polícia militar e o corpo de bombeiros militar do Distrito Federal, bem como prestar assistência financeira ao Distrito Federal para a execução

de serviços públicos, por meio de fundo próprio; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

XV - organizar e manter os serviços oficiais de estatística, geografia, geologia e cartografia de âmbito nacional;

XVI - exercer a classificação, para efeito indicativo, de diversões públicas e de programas de rádio e televisão;

[...]

XXII - executar os serviços de polícia marítima, aeroportuária e de fronteiras; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

XXIII - explorar os serviços e instalações nucleares de qualquer natureza e exercer monopólio estatal sobre a pesquisa, a lavra, o enriquecimento e reprocessamento, a industrialização e o comércio de minérios nucleares e seus derivados, atendidos os seguintes princípios e condições:

a) toda atividade nuclear em território nacional somente será admitida para fins pacíficos e mediante aprovação do Congresso Nacional;

b) sob regime de permissão, são autorizadas a comercialização e a utilização de radioisótopos para a pesquisa e usos médicos, agrícolas e industriais; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 49, de 2006)

c) sob regime de permissão, são autorizadas a produção, comercialização e utilização de radioisótopos de meia-vida igual ou inferior a duas horas; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 49, de 2006)

d) a responsabilidade civil por danos nucleares independe da existência de culpa; (Incluída pela Emenda Constitucional nº 49, de 2006)

[...]

## CAPÍTULO IV

Dos Municípios

[...]

Art. 30. Compete aos Municípios:

[...]

V - organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, incluído o de transporte coletivo, que tem caráter essencial;

VI - manter, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, programas de educação infantil e de ensino fundamental; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 53, de 2006)

VII - prestar, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, serviços de atendimento à saúde da população;

[...]

## CAPÍTULO VII DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

### SEÇÃO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

[...]

§ 1º A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos.

[...]

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

[...]

§ 6º As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

[...]

## TÍTULO VII DA ORDEM ECONÔMICA E FINANCEIRA

### CAPÍTULO I DOS PRINCÍPIOS GERAIS DA ATIVIDADE ECONÔMICA

[...]

Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. A lei disporá sobre:

I - o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;

II - os direitos dos usuários;

III - política tarifária;

IV - a obrigação de manter serviço adequado.

[...]

## TÍTULO VIII DA ORDEM SOCIAL

[...]

### CAPÍTULO II DA SEGURIDADE SOCIAL

#### SEÇÃO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 194. A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social.

Parágrafo único. Compete ao Poder Público, nos termos da lei, organizar a seguridade social, com base nos seguintes objetivos:

I - universalidade da cobertura e do atendimento;

II - uniformidade e equivalência dos benefícios e serviços às populações urbanas e rurais;

III - seletividade e distributividade na prestação dos benefícios e serviços;

IV - irredutibilidade do valor dos benefícios;

V - equidade na forma de participação no custeio;

VI - diversidade da base de financiamento;

VII - caráter democrático e descentralizado da administração, mediante gestão quadripartite, com participação dos trabalhadores, dos empregadores, dos aposentados e do Governo nos órgãos colegiados. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998)  
[...]

## SEÇÃO II DA SAÚDE

Art. 196. A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.

Art. 197. São de relevância pública as ações e serviços de saúde, cabendo ao Poder Público dispor, nos termos da lei, sobre sua regulamentação, fiscalização e controle, devendo sua execução ser feita diretamente ou através de terceiros e, também, por pessoa física ou jurídica de direito privado.

Art. 198. As ações e serviços públicos de saúde integram uma rede regionalizada e hierarquizada e constituem um sistema único, organizado de acordo com as seguintes diretrizes:

- I - descentralização, com direção única em cada esfera de governo;
  - II - atendimento integral, com prioridade para as atividades preventivas, sem prejuízo dos serviços assistenciais;
  - III - participação da comunidade.
- [...]

## SEÇÃO III DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

Art. 201. A previdência social será organizada sob a forma de regime geral, de caráter contributivo e de filiação obrigatória, observados critérios que preservem o equilíbrio financeiro e atuarial, e atenderá, nos termos da lei, a: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998)

I - cobertura dos eventos de doença, invalidez, morte e idade avançada; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998)

II - proteção à maternidade, especialmente à gestante; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998)

III - proteção ao trabalhador em situação de desemprego involuntário; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998)

IV - salário-família e auxílio-reclusão para os dependentes dos segurados de baixa renda; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998)

V - pensão por morte do segurado, homem ou mulher, ao cônjuge ou companheiro e dependentes, observado o disposto no § 2º. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998)

§ 1º É vedada a adoção de requisitos e critérios diferenciados para a concessão de aposentadoria aos beneficiários do regime geral de previdência social, ressalvados os casos de atividades exercidas sob condições especiais que prejudiquem a saúde ou a integridade física e quando se tratar de segurados portadores de deficiência, nos termos definidos em lei complementar.

[...]

#### SEÇÃO IV DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

Art. 203. A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivos:

- I - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice;
- II - o amparo às crianças e adolescentes carentes;
- III - a promoção da integração ao mercado de trabalho;
- IV - a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária;
- V - a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei.

Art. 204. As ações governamentais na área da assistência social serão realizadas com recursos do orçamento da seguridade social, previstos no art. 195, além de outras fontes, e organizadas com base nas seguintes diretrizes:

- I - descentralização político-administrativa, cabendo a coordenação e as normas gerais à esfera federal e a coordenação e a execução dos respectivos programas às esferas estadual e municipal, bem como a entidades beneficentes e de assistência social;
- II - participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis.

### CAPÍTULO III DA EDUCAÇÃO, DA CULTURA E DO ESPORTO

#### SEÇÃO I DA EDUCAÇÃO

Art. 205. A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.

[...]

Art. 208. O dever do Estado com a educação será efetivado mediante a garantia de:

I - educação básica obrigatória e gratuita dos 4 (quatro) aos 17 (dezessete) anos de idade, assegurada inclusive sua oferta gratuita para todos os que a ela não tiveram acesso na idade própria; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 59, de 2009)

II - progressiva universalização do ensino médio gratuito; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 14, de 1996)

III - atendimento educacional especializado aos portadores de deficiência, preferencialmente na rede regular de ensino;

IV - educação infantil, em creche e pré-escola, às crianças até 5 (cinco) anos de idade; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 53, de 2006)

V - acesso aos níveis mais elevados do ensino, da pesquisa e da criação artística, segundo a capacidade de cada um;

VI - oferta de ensino noturno regular, adequado às condições do educando;

VII - atendimento ao educando, em todas as etapas da educação básica, por meio de programas suplementares de material didáticoescolar, transporte, alimentação e assistência à saúde. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 59, de 2009)

§ 1º O acesso ao ensino obrigatório e gratuito é direito público subjetivo.

§ 2º O não-oferecimento do ensino obrigatório pelo Poder Público, ou sua oferta irregular, importa responsabilidade da autoridade competente.

§ 3º Compete ao Poder Público recensear os educandos no ensino fundamental, fazer-lhes a chamada e zelar, junto aos pais ou responsáveis, pela freqüência à escola.

Art. 209. O ensino é livre à iniciativa privada, atendidas as seguintes condições:

I - cumprimento das normas gerais da educação nacional;

II - autorização e avaliação de qualidade pelo Poder Público.

[...]

Art. 21 I. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios organizarão em regime de colaboração seus sistemas de ensino.



§ 1º A União organizará o sistema federal de ensino e o dos Territórios, financiará as instituições de ensino públicas federais e exercerá, em matéria educacional, função redistributiva e supletiva, de forma a garantir equalização de oportunidades educacionais e padrão mínimo de qualidade do ensino mediante assistência técnica e financeira aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 14, de 1996)

§ 2º Os Municípios atuarão prioritariamente no ensino fundamental e na educação infantil. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 14, de 1996)

§ 3º Os Estados e o Distrito Federal atuarão prioritariamente no ensino fundamental e médio. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 14, de 1996)

§ 4º Na organização de seus sistemas de ensino, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios definirão formas de colaboração, de modo a assegurar a universalização do ensino obrigatório. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 59, de 2009)

§ 5º A educação básica pública atenderá prioritariamente ao ensino regular.

[...]

Art. 214. A lei estabelecerá o plano nacional de educação, de duração decenal, com o objetivo de articular o sistema nacional de educação em regime de colaboração e definir diretrizes, objetivos, metas e estratégias de implementação para assegurar a manutenção e desenvolvimento do ensino em seus diversos níveis, etapas e modalidades por meio de ações integradas dos poderes públicos das diferentes esferas federativas que conduzam a: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 59, de 2009)

I - erradicação do analfabetismo;

II - universalização do atendimento escolar;

III - melhoria da qualidade do ensino;

IV - formação para o trabalho;

V - promoção humanística, científica e tecnológica do País.

VI - estabelecimento de meta de aplicação de recursos públicos em educação como proporção do produto interno bruto. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 59, de 2009)

[...]

# LEIS DE PROTEÇÃO AO USUÁRIO E ACESSO À INFORMAÇÃO

LEI nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

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

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

## CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

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

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

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

## CAPÍTULO II DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

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

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

II - presunção de boa-fé do usuário;

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

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

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

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

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

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

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

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

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

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

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

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

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

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

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

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

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

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

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço; e
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

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

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

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

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

Art. 8º São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e
- IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

### CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

## CAPÍTULO IV DAS OUVIDORIAS

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

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

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

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

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

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

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

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

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

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

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

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

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

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

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

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

II - disponibilizado integralmente na internet.

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

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que

se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

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

## CAPÍTULO V DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

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

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

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

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

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

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

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

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

## CAPÍTULO VI DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

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

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários; e



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

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

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

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

## CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

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

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

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

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

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

*MICHEL TEMER*

*Torquato Jardim*

*Dyogo Henrique de Oliveira*

*Wagner de Campos Rosário*

## LEI nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011

### Lei de Acesso à Informação

*Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências*

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

#### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

Parágrafo único. Subordinam-se ao regime desta Lei:

I - os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público;

II - as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

Art. 2º Aplicam-se as disposições desta Lei, no que couber, às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres.

Parágrafo único. A publicidade a que estão submetidas as entidades citadas no caput refere-se à parcela dos recursos públicos recebidos e à sua destinação, sem prejuízo das prestações de contas a que estejam legalmente obrigadas.

Art. 3º Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

- I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;
- III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;
- IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;

V - desenvolvimento do controle social da administração pública.

Art. 4º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

II - documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

III - informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;

IV - informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;

V - tratamento da informação: conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação;

VI - disponibilidade: qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados;

VII - autenticidade: qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;

VIII - integridade: qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino;

IX - primariedade: qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.

Art. 5º É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.

## CAPÍTULO II DO ACESSO A INFORMAÇÕES E DA SUA DIVULGAÇÃO

Art. 6º Cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a:

I - gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação;

II - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; e

III - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:

I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;

II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;

VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e

VII - informação relativa:

a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;

b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

§ 1º O acesso à informação previsto no caput não compreende as informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

§ 2º Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

§ 3º O direito de acesso aos documentos ou às informações neles contidas utilizados como fundamento da tomada de decisão e do ato administrativo será assegurado com a edição do ato decisório respectivo.

§ 4º A negativa de acesso às informações objeto de pedido formulado aos órgãos e entidades referidas no art. 1º, quando não fundamentada, sujeitará o responsável a medidas disciplinares, nos termos do art. 32 desta Lei.

§ 5º Informado do extravio da informação solicitada, poderá o interessado requerer à autoridade competente a imediata abertura de sindicância para apurar o desaparecimento da respectiva documentação.

§ 6º Verificada a hipótese prevista no § 5º deste artigo, o responsável pela guarda da informação extraviada deverá, no prazo de 10 (dez) dias, justificar o fato e indicar testemunhas que comprovem sua alegação.

Art. 8º É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

§ 1º Na divulgação das informações a que se refere o caput, deverão constar, no mínimo:

I - registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público;

II - registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;

III - registros das despesas;

IV - informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;

V - dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades; e

VI - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

§ 2º Para cumprimento do disposto no caput, os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores (internet).

§ 3º Os sítios de que trata o § 2º deverão, na forma de regulamento, atender, entre outros, aos seguintes requisitos:

I - conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;

II - possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;

III - possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;

IV - divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;

V - garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;

VI - manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;

VII - indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio; e

VIII - adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 17 da Lei no 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo no 186, de 9 de julho de 2008.

§ 4º Os Municípios com população de até 10.000 (dez mil) habitantes ficam dispensados da divulgação obrigatória na internet a que se refere o § 2º, mantida a obrigatoriedade de divulgação, em tempo real, de informações relativas à execução orçamentária e financeira, nos critérios e prazos previstos no art. 73-B da Lei Complementar no 101, de 4 de maio de 2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal).

Art. 9º O acesso a informações públicas será assegurado mediante:

I - criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
  - b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
  - c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; e
- II - realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação.

### CAPÍTULO III DO PROCEDIMENTO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

#### SEÇÃO I DO PEDIDO DE ACESSO

Art. 10. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

§ 1º Para o acesso a informações de interesse público, a identificação do requerente não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação.

§ 2º Os órgãos e entidades do poder público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na internet.

§ 3º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.

Art. 11. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no caput, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias:

I - comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

III - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

§ 2º O prazo referido no § 1º poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§ 3º Sem prejuízo da segurança e da proteção das informações e do cumprimento da legislação aplicável, o órgão ou entidade poderá oferecer meios para que o próprio requerente possa pesquisar a informação de que necessitar.

§ 4º Quando não for autorizado o acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

§ 5º A informação armazenada em formato digital será fornecida nesse formato, caso haja anuência do requerente.

§ 6º Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, serão informados ao requerente, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir a referida informação, procedimento esse que desonerará o órgão ou entidade pública da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar por si mesmo tais procedimentos.

Art. 12. O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos pelo órgão ou entidade pública consultada, situação em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados.

Parágrafo único. Estará isento de ressarcir os custos previstos no caput todo aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei no 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 13. Quando se tratar de acesso à informação contida em documento cuja manipulação possa prejudicar sua integridade, deverá ser oferecida a consulta de cópia, com certificação de que esta confere com o original.

Parágrafo único. Na impossibilidade de obtenção de cópias, o interessado poderá solicitar que, a suas expensas e sob supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original.

Art. 14. É direito do requerente obter o inteiro teor de decisão de negativa de acesso, por certidão ou cópia.

## SEÇÃO II DOS RECURSOS

Art. 15. No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência.

Parágrafo único. O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.

Art. 16. Negado o acesso a informação pelos órgãos ou entidades do Poder Executivo Federal, o requerente poderá recorrer à Controladoria-Geral da União, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias se:

I - o acesso à informação não classificada como sigilosa for negado;

II - a decisão de negativa de acesso à informação total ou parcialmente classificada como sigilosa não indicar a autoridade classificadora ou a hierarquicamente superior a quem possa ser dirigido pedido de acesso ou desclassificação;

III - os procedimentos de classificação de informação sigilosa estabelecidos nesta Lei não tiverem sido observados; e

IV - estiverem sendo descumpridos prazos ou outros procedimentos previstos nesta Lei.

§ 1º O recurso previsto neste artigo somente poderá ser dirigido à Controladoria-Geral da União depois de submetido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior àquela que exarou a decisão impugnada, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias.

§ 2º Verificada a procedência das razões do recurso, a Controladoria-Geral da União determinará ao órgão ou entidade que adote as providências necessárias para dar cumprimento ao disposto nesta Lei.

§ 3º Negado o acesso à informação pela Controladoria-Geral da União, poderá ser interposto recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, a que se refere o art. 35.

Art. 17. No caso de indeferimento de pedido de desclassificação de informação protocolado em órgão da administração pública federal, poderá o requerente recorrer ao Ministro de Estado da área, sem prejuízo das competências da Comissão Mista de Reavaliação de Informações, previstas no art. 35, e do disposto no art. 16.

§ 1º O recurso previsto neste artigo somente poderá ser dirigido às autoridades mencionadas depois de submetido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior à autoridade que exarou a decisão impugnada e, no caso das Forças Armadas, ao respectivo Comando.

§ 2º Indeferido o recurso previsto no caput que tenha como objeto a desclassificação de informação secreta ou ultrassecreta, caberá recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações prevista no art. 35.

Art. 18. Os procedimentos de revisão de decisões denegatórias proferidas no recurso previsto no art. 15 e de revisão de classificação de documentos sigilosos serão objeto de regulamentação própria dos Poderes Legislativo e Judiciário e do Ministério Público, em seus respectivos âmbitos, assegurado ao solicitante, em qualquer caso, o direito de ser informado sobre o andamento de seu pedido.

Art. 19. (VETADO).

§ 1º (VETADO).



§ 2º Os órgãos do Poder Judiciário e do Ministério Público informarão ao Conselho Nacional de Justiça e ao Conselho Nacional do Ministério Público, respectivamente, as decisões que, em grau de recurso, negarem acesso a informações de interesse público.

Art. 20. Aplica-se subsidiariamente, no que couber, a Lei no 9.784, de 29 de janeiro de 1999, ao procedimento de que trata este Capítulo.

## CAPÍTULO IV DAS RESTRIÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO

### SEÇÃO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 21. Não poderá ser negado acesso à informação necessária à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais.

Parágrafo único. As informações ou documentos que versem sobre condutas que impliquem violação dos direitos humanos praticada por agentes públicos ou a mando de autoridades públicas não poderão ser objeto de restrição de acesso.

Art. 22. O disposto nesta Lei não exclui as demais hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça nem as hipóteses de segredo industrial decorrentes da exploração direta de atividade econômica pelo Estado ou por pessoa física ou entidade privada que tenha qualquer vínculo com o poder público.

### SEÇÃO II DA CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO QUANTO AO GRAU E PRAZOS DE SIGILO

Art. 23. São consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado e, portanto, passíveis de classificação as informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possam:

- I - pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional;
- II - prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais;
- III - pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;
- IV - oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País;
- V - prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicas das Forças Armadas;
- VI - prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional;

VII - pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares; ou

VIII - comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações.

Art. 24. A informação em poder dos órgãos e entidades públicas, observado o seu teor e em razão de sua imprescindibilidade à segurança da sociedade ou do Estado, poderá ser classificada como ultrassecreta, secreta ou reservada.

§ 1º Os prazos máximos de restrição de acesso à informação, conforme a classificação prevista no caput, vigoram a partir da data de sua produção e são os seguintes:

I - ultrassecreta: 25 (vinte e cinco) anos;

II - secreta: 15 (quinze) anos; e

III - reservada: 5 (cinco) anos.

§ 2º As informações que puderem colocar em risco a segurança do Presidente e Vice-Presidente da República e respectivos cônjuges e filhos(as) serão classificadas como reservadas e ficarão sob sigilo até o término do mandato em exercício ou do último mandato, em caso de reeleição.

§ 3º Alternativamente aos prazos previstos no § 1º, poderá ser estabelecida como termo final de restrição de acesso a ocorrência de determinado evento, desde que este ocorra antes do transcurso do prazo máximo de classificação.

§ 4º Transcorrido o prazo de classificação ou consumado o evento que defina o seu termo final, a informação tornar-se-á, automaticamente, de acesso público.

§ 5º Para a classificação da informação em determinado grau de sigilo, deverá ser observado o interesse público da informação e utilizado o critério menos restritivo possível, considerados:

I - a gravidade do risco ou dano à segurança da sociedade e do Estado; e

II - o prazo máximo de restrição de acesso ou o evento que defina seu termo final.

### SEÇÃO III DA PROTEÇÃO E DO CONTROLE DE INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Art. 25. É dever do Estado controlar o acesso e a divulgação de informações sigilosas produzidas por seus órgãos e entidades, assegurando a sua proteção.

§ 1º O acesso, a divulgação e o tratamento de informação classificada como sigilosa ficarão restritos a pessoas que tenham necessidade de conhecê-la e que sejam devidamente credenciadas na forma do regulamento, sem prejuízo das atribuições dos agentes públicos autorizados por lei.

§ 2º O acesso à informação classificada como sigilosa cria a obrigação para aquele que a obteve de resguardar o sigilo.

§ 3º Regulamento disporá sobre procedimentos e medidas a serem adotados para o tratamento de informação sigilosa, de modo a protegê-la contra perda, alteração indevida, acesso, transmissão e divulgação não autorizados.

Art. 26. As autoridades públicas adotarão as providências necessárias para que o pessoal a elas subordinado hierarquicamente conheça as normas e observe as medidas e procedimentos de segurança para tratamento de informações sigilosas.

Parágrafo único. A pessoa física ou entidade privada que, em razão de qualquer vínculo com o poder público, executar atividades de tratamento de informações sigilosas adotará as providências necessárias para que seus empregados, prepostos ou representantes observem as medidas e procedimentos de segurança das informações resultantes da aplicação desta Lei.

#### SEÇÃO IV DOS PROCEDIMENTOS DE CLASSIFICAÇÃO, RECLASSIFICAÇÃO E DESCLASSIFICAÇÃO

Art. 27. A classificação do sigilo de informações no âmbito da administração pública federal é de competência:

I - no grau de ultrassecreto, das seguintes autoridades:

- a) Presidente da República;
- b) Vice-Presidente da República;
- c) Ministros de Estado e autoridades com as mesmas prerrogativas;
- d) Comandantes da Marinha, do Exército e da Aeronáutica; e
- e) Chefes de Missões Diplomáticas e Consulares permanentes no exterior;

II - no grau de secreto, das autoridades referidas no inciso I, dos titulares de autarquias, fundações ou empresas públicas e sociedades de economia mista; e

III - no grau de reservado, das autoridades referidas nos incisos I e II e das que exerçam funções de direção, comando ou chefia, nível DAS 101.5, ou superior, do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores, ou de hierarquia equivalente, de acordo com regulamentação específica de cada órgão ou entidade, observado o disposto nesta Lei.

§ 1º A competência prevista nos incisos I e II, no que se refere à classificação como ultrassecreta e secreta, poderá ser delegada pela autoridade responsável a agente público, inclusive em missão no exterior, vedada a subdelegação.

§ 2º A classificação de informação no grau de sigilo ultrassecreto pelas autoridades previstas nas alíneas “d” e “e” do inciso I deverá ser ratificada pelos respectivos Ministros de Estado, no prazo previsto em regulamento.

§ 3º A autoridade ou outro agente público que classificar informação como ultrassecreta deverá encaminhar a decisão de que trata o art. 28 à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, a que se refere o art. 35, no prazo previsto em regulamento.

Art. 28. A classificação de informação em qualquer grau de sigilo deverá ser formalizada em decisão que conterá, no mínimo, os seguintes elementos:

I - assunto sobre o qual versa a informação;

II - fundamento da classificação, observados os critérios estabelecidos no art. 24;

III - indicação do prazo de sigilo, contado em anos, meses ou dias, ou do evento que defina o seu termo final, conforme limites previstos no art. 24; e

IV - identificação da autoridade que a classificou.

Parágrafo único. A decisão referida no caput será mantida no mesmo grau de sigilo da informação classificada.

Art. 29. A classificação das informações será reavaliada pela autoridade classificadora ou por autoridade hierarquicamente superior, mediante provocação ou de ofício, nos termos e prazos previstos em regulamento, com vistas à sua desclassificação ou à redução do prazo de sigilo, observado o disposto no art. 24.

§ 1º O regulamento a que se refere o caput deverá considerar as peculiaridades das informações produzidas no exterior por autoridades ou agentes públicos.

§ 2º Na reavaliação a que se refere o caput, deverão ser examinadas a permanência dos motivos do sigilo e a possibilidade de danos decorrentes do acesso ou da divulgação da informação.

§ 3º Na hipótese de redução do prazo de sigilo da informação, o novo prazo de restrição manterá como termo inicial a data da sua produção.

Art. 30. A autoridade máxima de cada órgão ou entidade publicará, anualmente, em sítio à disposição na internet e destinado à veiculação de dados e informações administrativas, nos termos de regulamento:

I - rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses;

II - rol de documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura;

III - relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

§ 1º Os órgãos e entidades deverão manter exemplar da publicação prevista no caput para consulta pública em suas sedes.

§ 2º Os órgãos e entidades manterão extrato com a lista de informações classificadas, acompanhadas da data, do grau de sigilo e dos fundamentos da classificação.

## SEÇÃO V DAS INFORMAÇÕES PESSOAIS

Art. 31. O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

§ 1º As informações pessoais, a que se refere este artigo, relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem:

I - terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo e pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção, a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referirem; e

II - poderão ter autorizada sua divulgação ou acesso por terceiros diante de previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem.

§ 2º Aquele que obtiver acesso às informações de que trata este artigo será responsabilizado por seu uso indevido.

§ 3º O consentimento referido no inciso II do § 1º não será exigido quando as informações forem necessárias:

I - à prevenção e diagnóstico médico, quando a pessoa estiver física ou legalmente incapaz, e para utilização única e exclusivamente para o tratamento médico;

II - à realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público ou geral, previstos em lei, sendo vedada a identificação da pessoa a que as informações se referirem;

III - ao cumprimento de ordem judicial;

IV - à defesa de direitos humanos; ou

V - à proteção do interesse público e geral preponderante.

§ 4º A restrição de acesso à informação relativa à vida privada, honra e imagem de pessoa não poderá ser invocada com o intuito de prejudicar processo de apuração de irregularidades em que o titular das informações estiver envolvido, bem como em ações voltadas para a recuperação de fatos históricos de maior relevância.

§ 5º Regulamento disporá sobre os procedimentos para tratamento de informação pessoal.

## CAPÍTULO V DAS RESPONSABILIDADES

Art. 32. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público ou militar:

I - recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Lei, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;

II - utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;

III - agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação;

IV - divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;

V - impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;

VI - ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros; e

VII - destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Estado.

§ 1º Atendido o princípio do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, as condutas descritas no caput serão consideradas:

I - para fins dos regulamentos disciplinares das Forças Armadas, transgressões militares médias ou graves, segundo os critérios neles estabelecidos, desde que não tipificadas em lei como crime ou contravenção penal; ou

II - para fins do disposto na Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e suas alterações, infrações administrativas, que deverão ser apenadas, no mínimo, com suspensão, segundo os critérios nela estabelecidos.

§ 2º Pelas condutas descritas no caput, poderá o militar ou agente público responder, também, por improbidade administrativa, conforme o disposto nas Leis nos 1.079, de 10 de abril de 1950, e 8.429, de 2 de junho de 1992.

Art. 33. A pessoa física ou entidade privada que detiver informações em virtude de vínculo de qualquer natureza com o poder público e deixar de observar o disposto nesta Lei estará sujeita às seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa;

III - rescisão do vínculo com o poder público;

IV - suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a administração pública por prazo não superior a 2 (dois) anos; e

V - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública, até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

§ 1º As sanções previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, assegurado o direito de defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias.

§ 2º A reabilitação referida no inciso V será autorizada somente quando o interessado efetivar o ressarcimento ao órgão ou entidade dos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso IV.

§ 3º A aplicação da sanção prevista no inciso V é de competência exclusiva da autoridade máxima do órgão ou entidade pública, facultada a defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista.

Art. 34. Os órgãos e entidades públicas respondem diretamente pelos danos causados em decorrência da divulgação não autorizada ou utilização indevida de informações sigilosas ou informações pessoais, cabendo a apuração de responsabilidade funcional nos casos de dolo ou culpa, assegurado o respectivo direito de regresso.

Parágrafo único. O disposto neste artigo aplica-se à pessoa física ou entidade privada que, em virtude de vínculo de qualquer natureza com órgãos ou entidades, tenha acesso a informação sigilosa ou pessoal e a submeta a tratamento indevido.

## CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 35. (VETADO).

§ 1º É instituída a Comissão Mista de Reavaliação de Informações, que decidirá, no âmbito da administração pública federal, sobre o tratamento e a classificação de informações sigilosas e terá competência para:

I - requisitar da autoridade que classificar informação como ultrassecreta e secreta esclarecimento ou conteúdo, parcial ou integral da informação;

II - rever a classificação de informações ultrassecretas ou secretas, de ofício ou mediante provocação de pessoa interessada, observado o disposto no art. 7º e demais dispositivos desta Lei; e

III - prorrogar o prazo de sigilo de informação classificada como ultrassecreta, sempre por prazo determinado, enquanto o seu acesso ou divulgação puder ocasionar ameaça externa à soberania nacional ou à integridade do território nacional ou grave risco às relações internacionais do País, observado o prazo previsto no § 1º do art. 24.

§ 2º O prazo referido no inciso III é limitado a uma única renovação.

§ 3º A revisão de ofício a que se refere o inciso II do § 1º deverá ocorrer, no máximo, a cada 4 (quatro) anos, após a reavaliação prevista no art. 39, quando se tratar de documentos ultrassecretos ou secretos.

§ 4º A não deliberação sobre a revisão pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações nos prazos previstos no § 3º implicará a desclassificação automática das informações.

§ 5º Regulamento disporá sobre a composição, organização e funcionamento da Comissão Mista de Reavaliação de Informações, observado o mandato de 2 (dois) anos para seus integrantes e demais disposições desta Lei.

Art. 36. O tratamento de informação sigilosa resultante de tratados, acordos ou atos internacionais atenderá às normas e recomendações constantes desses instrumentos.

Art. 37. É instituído, no âmbito do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República, o Núcleo de Segurança e Credenciamento (NSC), que tem por objetivos:

I - promover e propor a regulamentação do credenciamento de segurança de pessoas físicas, empresas, órgãos e entidades para tratamento de informações sigilosas; e

II - garantir a segurança de informações sigilosas, inclusive aquelas provenientes de países ou organizações internacionais com os quais a República Federativa do Brasil tenha firmado tratado, acordo, contrato ou qualquer outro ato internacional, sem prejuízo das atribuições do Ministério das Relações Exteriores e dos demais órgãos competentes.

Parágrafo único. Regulamento disporá sobre a composição, organização e funcionamento do NSC.

Art. 38. Aplica-se, no que couber, a Lei no 9.507, de 12 de novembro de 1997, em relação à informação de pessoa, física ou jurídica, constante de registro ou banco de dados de entidades governamentais ou de caráter público.

Art. 39. Os órgãos e entidades públicas deverão proceder à reavaliação das informações classificadas como ultrassecretas e secretas no prazo máximo de 2 (dois) anos, contado do termo inicial de vigência desta Lei.

§ 1º A restrição de acesso a informações, em razão da reavaliação prevista no caput, deverá observar os prazos e condições previstos nesta Lei.

§ 2º No âmbito da administração pública federal, a reavaliação prevista no caput poderá ser revista, a qualquer tempo, pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações, observados os termos desta Lei.

§ 3º Enquanto não transcorrido o prazo de reavaliação previsto no caput, será mantida a classificação da informação nos termos da legislação precedente.

§ 4º As informações classificadas como secretas e ultrassecretas não reavaliadas no prazo previsto no caput serão consideradas, automaticamente, de acesso público.

Art. 40. No prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da vigência desta Lei, o dirigente máximo de cada órgão ou entidade da administração pública federal direta e indireta designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para, no âmbito do respectivo órgão ou entidade, exercer as seguintes atribuições:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei;



II - monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;

III - recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei; e

IV - orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos.

Art. 41. O Poder Executivo Federal designará órgão da administração pública federal responsável:

I - pela promoção de campanha de abrangência nacional de fomento à cultura da transparência na administração pública e conscientização do direito fundamental de acesso à informação;

II - pelo treinamento de agentes públicos no que se refere ao desenvolvimento de práticas relacionadas à transparência na administração pública;

III - pelo monitoramento da aplicação da lei no âmbito da administração pública federal, concentrando e consolidando a publicação de informações estatísticas relacionadas no art. 30;

IV - pelo encaminhamento ao Congresso Nacional de relatório anual com informações atinentes à implementação desta Lei.

Art. 42. O Poder Executivo regulamentará o disposto nesta Lei no prazo de 180 (cento e oitenta) dias a contar da data de sua publicação.

Art. 43. O inciso VI do art. 116 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 116. ....

.....

VI - levar as irregularidades de que tiver ciência em razão do cargo ao conhecimento da autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, ao conhecimento de outra autoridade competente para apuração;

.....” (NR)

Art. 44. O Capítulo IV do Título IV da Lei nº 8.112, de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte art. 126-A:

“Art. 126-A. Nenhum servidor poderá ser responsabilizado civil, penal ou administrativamente por dar ciência à autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, a outra autoridade competente para apuração de informação concernente à prática de crimes ou improbidade de que tenha conhecimento, ainda que em decorrência do exercício de cargo, emprego ou função pública.”

Art. 45. Cabe aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios, em legislação própria, obedecidas as normas gerais estabelecidas nesta Lei, definir regras específicas, especialmente quanto ao disposto no art. 9º e na Seção II do Capítulo III.

Art. 46. Revogam-se:

I - a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005; e

II - os arts. 22 a 24 da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991.

Art. 47. Esta Lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a data de sua publicação. Brasília, 18 de novembro de 2011; 190º da Independência e 123º da República.

*DILMA ROUSSEFF*

*José Eduardo Cardoso*

*Celso Luiz Nunes Amorim*

*Antonio de Aguiar Patriota*

*Miriam Belchior*

*Paulo Bernardo Silva*

*Gleisi Hoffmann*

*José Elito Carvalho Siqueira*

*Helena Chagas*

*Luís Inácio Lucena Adams*

*Jorge Hage Sobrinho*

*Maria do Rosário Nunes*



# nORMAs DEsBUROCRATIZAÇÃO E sIMPLIFICAÇÃO DO EsTADO

DECRETO nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017

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

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

DECRETA:

## CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

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

- I - presunção de boa-fé;
- II - compartilhamento de informações, nos termos da lei;
- III - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
- IV - racionalização de métodos e procedimentos de controle;
- V - eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- VI - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- VII - utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- VIII - articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

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

## CAPÍTULO I

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

§ 2º Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade do Poder Executivo federal é incompetente para o exame ou a decisão da

matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo federal competente.

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

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

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

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

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

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

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

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

## CAPÍTULO II DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

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

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

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

- I - ao serviço oferecido;
- II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III - às etapas para processamento do serviço;
- IV - ao prazo para a prestação do serviço;
- V - à forma de prestação do serviço;
- VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e
- VII - aos locais e às formas de acessar o serviço.

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

- I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II - o tempo de espera para o atendimento;
- III - o prazo para a realização dos serviços;
- IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;
- VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- VIII - o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- IX - os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- X - as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- XI - os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e
- XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

### CAPÍTULO III DA RACIONALIZAÇÃO DAS NORMAS

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

## CAPÍTULO IV DA SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO

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

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

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

Art. 14. Do formulário Simplifique! deverá constar:

I - a identificação do solicitante;

II - a especificação do serviço objeto da simplificação;

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

IV - a descrição dos atos ou fatos; e

V - facultativamente, a proposta de melhoria.

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

## CAPÍTULO V DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

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

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

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



## CAPÍTULO VI DA DIVULGAÇÃO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

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

- I - nos locais de atendimento;
- II - nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet; e
- III - no Portal de Serviços do Governo federal, disponível em [www.servicos.gov.br](http://www.servicos.gov.br).

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

## CAPÍTULO VII DA AVALIAÇÃO E DA MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

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

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

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

## CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

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

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

Art. 23. O Decreto nº 8.936, de 2016, passa vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 3º .....

.....  
V - .....

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

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

Art. 25. Ficam revogados:

I - o Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009; e

II - o Decreto nº 5.378, de 23 de fevereiro de 2005.

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

MICHEL TEMER

Dyogo Henrique de Oliveira

Wagner Campos Rosário

## InsTRUÇÃO nORMATIVA CONJUnTA MP/CGU sOBRE O PROCEDIMenTO sIMPLIFIQUE!

*Dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.*

OS MINISTROS DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO E DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, no uso das atribuições que lhes conferem, respectivamente, o inciso I do art. 1º do Anexo do Decreto nº 9.035, de 20 de abril de 2017, e o incisos I e XI do Anexo I do Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, e tendo em vista o que dispõe o art. 15 do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 resolvem:

Art 1º Estabelecer os procedimentos relativos às solicitações de simplificação de serviços públicos, a serem efetivadas por meio de formulário denominado “Simplifique!”, com a finalidade de promover a participação do usuário de serviços públicos nos processos de simplificação e desburocratização de serviços, nos termos do Art. 13 do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Parágrafo único. O formulário a que se refere o caput deverá receber reclamações, denúncias e solicitações relativas à simplificação de serviços públicos, que serão tratadas no âmbito do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).

Art. 2º O Simplifique! deverá ser apresentado, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do Sistema e-Ouv, de uso obrigatório por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

§1º Os órgãos e entidades do Poder Executivo federal disporão na página principal de seus sítios eletrônicos de link de acesso ao “Simplifique!”.

§2º Sempre que recebido em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar o Simplifique! e promover a sua inserção no sistema a que se refere o caput.

§3º Ao usuário que preencher o Simplifique! serão exigidas somente as informações de identificação necessárias à sua individualização.

§4º No ato de recebimento do Simplifique!, o órgão ou entidade deverá informar ao usuário número de protocolo e o meio eletrônico pelo qual possa acompanhar e monitorar o tratamento de sua solicitação, bem como a previsão de prazo para recebimento de resposta conclusiva.

Art. 3º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento do Simplifique! preenchido nos termos desta Instrução Normativa Conjunta.

## CAPÍTULO I DO PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DO SIMPLIFIQUE!

Art. 4º Caberá à Ouvidoria, ou agente público equivalente designado do órgão ou entidade, a recepção, tratamento e publicação das respostas ao Simplifique!, quando não sujeitas ao sigilo de que trata o Art. 31 da lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§1º Os órgãos e entidades que não dispuserem de ouvidorias em suas estruturas designarão, no prazo de 20 dias da publicação da presente Instrução Normativa, agente público encarregado para receber e dar tratamento ao Simplifique!, nos termos desta Instrução Normativa Conjunta.

§2º Os órgãos e entidades que designarem agente público nos termos do §1º deverão dar ciência à Ouvidoria-Geral da União no prazo máximo de 10 dias a contar do ato de designação.

Art. 5º Recebido o Simplifique! por órgão ou entidade incompetente para respondê-lo, este o reencaminhará imediatamente à Ouvidoria do órgão ou entidade competente, por meio do sistema e-Ouv.

Art. 6º Caso as informações apresentadas pelo solicitante sejam insuficientes para a análise da manifestação, as ouvidorias e entidades federais deverão solicitar ao usuário pedido

de complementação de informações, no prazo de até 30 dias a contar do recebimento da solicitação.

§ 1º O pedido de complementação de informações poderá ser feito apenas uma vez, na qual serão requeridas todas as informações necessárias à conclusão da solicitação.

§ 2º O pedido de complementação de informações interromperá o prazo previsto no Art. 7º, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário.

§ 3º O uso da solicitação de complementação com exclusivo fim procrastinatório sujeita o agente público à responsabilidade disciplinar, nos termos do art. 16 do Decreto 9.094, de 17 de julho de 2017.

Art. 7º O órgão ou entidade deverá apresentar ao solicitante a resposta da solicitação, no prazo de até 30 dias corridos a contar do recebimento Simplifique!, prorrogáveis por igual período uma única vez, mediante justificativa prévia e expressa.

Art. 8º A Ouvidoria ou agente público designado realizará a análise, classificará e encaminhará o Simplifique! segundo os seguintes critérios:

I – Tratando-se de Solicitação de simplificação que descreva exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas, esta será encaminhada para a análise do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão ou entidade, de que trata o §2º do art. 1º do Decreto que cria o Conselho Nacional para a Desburocratização - Brasil Eficiente, de 07 de março de 2017, nos termos do Art. 9;

II – Tratando-se de Denúncia que manifeste descumprimento das normas previstas no Decreto 9.094, de 17 de julho de 2017, esta será encaminhada ao órgão apuratório competente nos termos do Art. 12; e

III – Tratando-se de Reclamação que manifeste dificuldade no acesso a serviço público, desde que não classificados nos incisos I ou II, esta será encaminhada diretamente à unidade competente para adotar as medidas corretivas, nos termos do Art. 13.

## SEÇÃO I DA SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO

Art. 9º Os Simplifique! recebidos e classificados como Solicitação de Simplificação ou Desburocratização serão encaminhados ao Comitê Permanente de Desburocratização do órgão ou entidade, a quem caberá elaborar, deliberar e aprovar relatórios individualizados que analisem a viabilidade de adoção das ações de simplificação ou desburocratização solicitadas.

Parágrafo único. Os órgãos e entidades da administração indireta deverão constituir colegiado para exercer as competências de que trata o caput.

Art. 10 Caso o Comitê se manifeste pela viabilidade de adoção das medidas propostas na Solicitação de Simplificação, o relatório deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- I – descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;
- II – fases e cronograma da implementação da simplificação;
- III – responsáveis por cada fase da implementação; e
- IV – formas de acompanhamento pelas quais o usuário poderá monitorar a implementação da simplificação.

Parágrafo Único. Os relatórios de que trata este artigo serão inseridos no sistema e-Ouv para acompanhamento das partes interessadas.

## SEÇÃO II DA DENÚNCIA

Art. 11 Os Simplifique! recebidos e classificados como Denúncia serão tratados pela Ouvidoria do órgão, ou agente público designado, que deverá fazer a análise prévia quanto à aderência do fato narrado às normas de atendimento vigentes e, em caso de descumprimento, fazer gestão junto ao agente denunciado a fim de que ele retifique a sua prática.

§1º Em caso de retificação, o agente denunciado firmará compromisso, que será inserido no sistema e-Ouv para monitoramento das partes interessadas, podendo o usuário denunciar à Ouvidoria-Geral da União sempre que verificado o descumprimento do compromisso registrado.

§2º Havendo omissão ou recusa injustificada do agente denunciado em retificar o descumprimento, a denúncia deverá ser encaminhada imediatamente à Ouvidoria-Geral da União, que adotará as medidas necessárias para a apuração da denúncia pelo órgão competente.

§3º A efetiva retificação da prática de atendimento levará ao arquivamento da denúncia, sem prejuízo de nova denúncia em razão de descumprimento.

## SEÇÃO III DA RECLAMAÇÃO

Art. 12 Os Simplifique! recebidos e classificados como Reclamação, serão processados diretamente pelo sistema de Ouvidoria, devendo a Ouvidoria responder sobre as providências adotadas em relação à reclamação.

## SEÇÃO IV

## DA RESPOSTA AO USUÁRIO E MONITORAMENTO DAS PROVIDÊNCIAS DE SIMPLIFICAÇÃO

Art. 13 As respostas ao Simplifique! deverão ser redigidas em linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

§1º As Solicitações de Simplificação ou Desburocratização deverão ser respondidas de forma objetiva, indicando-se, em caso de inviabilidade de simplificação, o motivo da manutenção do procedimento, considerando as diretrizes previstas no art. 1º do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

§2º Caberá à Ouvidoria do órgão ou entidade, ou ao agente público designado, analisar a pertinência e qualidade das respostas oferecidas ao Simplifique!, podendo ajustá-las ou solicitar retificação à área competente.

Art. 14 Recebida a resposta ao Simplifique!, em que haja proposta de simplificação ou alteração do procedimento, caberá ao usuário dos serviços públicos avaliar o integral cumprimento da providência proposta, podendo denunciar caso os compromissos propostos não sejam efetivamente implementados.

Parágrafo único. Informado o descumprimento, a Ouvidoria-Geral da União poderá fazer gestão junto ao órgão ou entidade a fim de recompor ou retificar o procedimento, sem prejuízo de apuração de responsabilidades.

Art. 15. Não havendo resposta nos prazos previstos nesta Instrução Normativa Conjunta, a Ouvidoria-Geral da União determinará a emissão de resposta, sem prejuízo de apuração de responsabilidade pela omissão.

## CAPÍTULO II DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. A Ouvidoria-Geral da União encaminhará trimestralmente, ao Secretário Executivo do Comitê Executivo do Conselho Nacional para a Desburocratização, relatório com a consolidação das solicitações de simplificação recebidas no período.

Art. 17. A Ouvidoria-Geral da União poderá emitir Normas Complementares a esta Instrução Normativa Conjunta.

Art. 18. Esta Instrução Normativa Conjunta entra em vigor na data da sua publicação.

*Dyogo Oliveira*  
*Wagner de Campos Rosário*



# MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL

## LEI nº 13.341, DE 29 DE SETEMBRO DE 2016

*Altera as Leis nos 10.683, de 28 de maio de 2003, que dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios, e 11.890, de 24 de dezembro de 2008, e revoga a Medida Provisória no 717, de 16 de março de 2016.*

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

[...]

Art. 3º Ficam criados:

I - o Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União - CGU; e

[...]

Art. 5º Ficam criados os cargos de:

I - Ministro de Estado da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União - CGU;

[...]

Art. 6º Ficam transferidas as competências:

[...]

II - da Controladoria-Geral da União para o Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União - CGU;

[...]

Art. 7º Ficam transferidos os órgãos e as entidades supervisionadas, no âmbito:

[...]

II - da Controladoria-Geral da União para o Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União - CGU;

[...]

Art. 12. A Lei no 10.683, de 28 de maio de 2003, passa a vigorar com as seguintes alterações:

[...]



“Art. 18. Ao Ministro de Estado da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União - CGU, no exercício da sua competência, incumbe, especialmente:

I - decidir, preliminarmente, sobre as representações ou denúncias fundamentadas que receber, indicando as providências cabíveis;

II - instaurar os procedimentos e processos administrativos a seu cargo, constituindo comissões, e requisitar a instauração daqueles que venham sendo injustificadamente retardados pela autoridade responsável;

III - acompanhar procedimentos e processos administrativos em curso em órgãos ou entidades da administração pública federal;

IV - realizar inspeções e avocar procedimentos e processos em curso na administração pública federal, para exame de sua regularidade, propondo a adoção de providências ou a correção de falhas;

V - efetivar ou promover a declaração da nulidade de procedimento ou processo administrativo e, se for o caso, a imediata e regular apuração dos fatos mencionados nos autos e na nulidade declarada;

VI - requisitar procedimentos e processos administrativos já arquivados por autoridade da administração pública federal;

VII - requisitar a órgão ou entidade da administração pública federal ou, quando for o caso, propor ao Presidente da República que sejam solicitados as informações e os documentos necessários a trabalhos do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União - CGU;

VIII - requisitar aos órgãos e às entidades federais servidores e empregados necessários à constituição das comissões referidas no inciso II, e de outras análogas, bem como qualquer servidor ou empregado indispensável à instrução do processo;

IX - propor medidas legislativas ou administrativas e sugerir ações que visem evitar a repetição de irregularidades constatadas;

X - receber as reclamações relativas à prestação de serviços públicos em geral e promover a apuração do exercício negligente de cargo, emprego ou função na administração pública federal, quando não houver disposição legal que atribua a competência a outros órgãos; e

XI - desenvolver outras atribuições de que o incumba o Presidente da República.

§ 1º (Revogado).

§ 2º (Revogado).

§ 3º (Revogado).

§ 4º (Revogado).

§ 5º (Revogado).” (NR)

“Art. 27 (...)

X - Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União - CGU:

a) adoção das providências necessárias à defesa do patrimônio público, ao controle interno, à auditoria pública, à correição, à prevenção e combate à corrupção, às atividades de ouvidoria e ao incremento da transparência da gestão no âmbito da administração pública federal;

b) decisão preliminar acerca de representações ou denúncias fundamentadas que receber, indicando as providências cabíveis;

c) instauração de procedimentos e processos administrativos a seu cargo, constituindo comissões, e requisição de instauração daqueles injustificadamente retardados pela autoridade responsável;

d) acompanhamento de procedimentos e processos administrativos em curso em órgãos ou entidades da administração pública federal;

e) realização de inspeções e avocação de procedimentos e processos em curso na administração pública federal, para exame de sua regularidade, propondo a adoção de providências ou a correção de falhas;

f) efetivação ou promoção da declaração da nulidade de procedimento ou processo administrativo e, se for o caso, da imediata e regular apuração dos fatos envolvidos nos autos e na nulidade declarada;

g) requisição de dados, informações e documentos relativos a procedimentos e processos administrativos já arquivados por autoridade da administração pública federal;

h) requisição a órgão ou entidade da administração pública federal de informações e documentos necessários a seus trabalhos ou atividades;

i) requisição a órgãos ou entidades da administração pública federal de servidores ou empregados necessários à constituição de comissões, inclusive as que são objeto do disposto na alínea c, e de qualquer servidor ou empregado indispensável à instrução de processo ou procedimento;

j) proposição de medidas legislativas ou administrativas e sugestão de ações necessárias a evitar a repetição de irregularidades constatadas;

k) recebimento de reclamações relativas à prestação de serviços públicos, em geral, e apuração do exercício negligente de cargo, emprego ou função na administração pública federal, quando não houver disposição legal que atribua competências específicas a outros órgãos; e

l) execução das atividades de controladoria no âmbito do Poder Executivo federal;”

[...]

§ 14. Ao Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União - CGU, no exercício de suas competências, cabe dar o devido andamento às representações

ou denúncias fundamentadas que receber, relativas a lesão ou ameaça de lesão ao patrimônio público, velando por seu integral deslinde.

§ 15. Ao Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União - CGU, por seu titular, sempre que constatar omissão da autoridade competente, cumpre requisitar a instauração de sindicância, procedimentos e processos administrativos, e avocar aqueles já em curso perante órgão ou entidade da administração pública federal, visando à correção do andamento, inclusive mediante a aplicação da penalidade administrativa cabível.

§ 16. Cumpre ao Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União - CGU, na hipótese do § 15, instaurar sindicância ou processo administrativo ou, conforme o caso, representar a autoridade competente para apurar a omissão das autoridades responsáveis.

§ 17. O Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União - CGU encaminhará à Advocacia-Geral da União os casos que configurarem improbidade administrativa e aqueles que recomendarem a indisponibilidade de bens, o ressarcimento ao erário e outras providências a cargo da Advocacia-Geral da União e provocará, sempre que necessária, a atuação do Tribunal de Contas da União, da Secretaria da Receita Federal do Brasil, dos órgãos do sistema de controle interno do Poder Executivo federal e, quando houver indícios de responsabilidade penal, do Departamento de Polícia Federal e do Ministério Público, inclusive quanto a representações ou denúncias que se afigurarem manifestamente caluniosas.

§ 18. Os procedimentos e processos administrativos de instauração e avocação facultados ao Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União - CGU incluem aqueles de que tratam o Título V da Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e o Capítulo V da Lei no 8.429, de 2 de junho de 1992, e outros a serem desenvolvidos ou já em curso em órgão ou entidade da administração pública federal, desde que relacionados a lesão ou ameaça de lesão ao patrimônio público.

§ 19. Os titulares dos órgãos do sistema de controle interno do Poder Executivo federal devem cientificar o Ministro de Estado da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União - CGU acerca de irregularidades que, registradas em seus relatórios, tratem de atos ou fatos atribuíveis a agentes da administração pública federal e das quais haja resultado ou possa resultar prejuízo ao erário de valor superior ao limite fixado pelo Tribunal de Contas da União para efeito da tomada de contas especial elaborada de forma simplificada.

§ 20. O Ministro de Estado da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União - CGU poderá requisitar servidores na forma do art. 2º da Lei no 9.007, de 17 de março de 1995.

§ 21. Para efeito do disposto no § 19, os órgãos e as entidades da administração pública federal estão obrigados a atender, no prazo indicado, às requisições e solicitações do Ministro

de Estado da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União - CGU e a comunicá-lo a instauração de sindicância ou outro processo administrativo e o respectivo resultado.

§ 22. Fica autorizada a manutenção no Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União - CGU das Gratificações de Representação da Presidência da República alocadas à Controladoria-Geral da União da Presidência da República na data de publicação desta Lei.

[...]

Art.29. [...]

XXVI - do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União - CGU, o Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção, a Comissão de Coordenação de Controle Interno, a Corregedoria-Geral da União, a Ouvidoria-Geral da União e duas Secretarias, sendo uma a Secretaria Federal de Controle Interno;

[...]

§ 9º O Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção será presidido pelo Ministro de Estado da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União - CGU e composto, paritariamente, por representantes da sociedade civil organizada e representantes do Governo Federal.” (NR)

[...]

Brasília, 29 de setembro de 2016; 195º da Independência e 128º da República.

*MICHEL TEMER*

*Alexandre de Moraes*

*Fernando Coelho Filho*

*Dyogo Henrique de Oliveira*

*Grace Maria Fernandes Mendonça*

## DECRETO nº 8.910, DE 22 DE NOVEMBRO DE 2016

*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 - CGU, remaneja cargos em comissão e funções de confiança e substitui cargos em comissão do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS por Funções Comissionadas do Poder Executivo - FCPE.*

### ANEXO I ESTRUTURA REGIMENTAL DO MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO - CGU

#### CAPÍTULO I DA NATUREZA E COMPETÊNCIA

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

I - adoção das providências necessárias à defesa do patrimônio público, ao controle interno, à auditoria pública, à correição, à prevenção e combate à corrupção, às atividades de ouvidoria e ao incremento da transparência da gestão no âmbito da administração pública federal;

II - decisão preliminar acerca de representações ou denúncias fundamentadas que receber, indicando as providências cabíveis;

III - instauração de procedimentos e processos administrativos a seu cargo, constituindo comissões, e requisição de instauração daqueles injustificadamente retardados pela autoridade responsável;

IV - acompanhamento de procedimentos e processos administrativos em curso em órgãos ou entidades da administração pública federal;

V - realização de inspeções e avocação de procedimentos e processos em curso na administração pública federal, para exame de sua regularidade, propondo a adoção de providências ou a correção de falhas;

VI - efetivação ou promoção da declaração da nulidade de procedimento ou processo administrativo e, se for o caso, da imediata e regular apuração dos fatos envolvidos nos autos e na nulidade declarada;

VII - requisição de dados, informações e documentos relativos a procedimentos e processos administrativos já arquivados por autoridade da administração pública federal;

VIII - requisição a órgão ou entidade da administração pública federal de informações e documentos necessários a seus trabalhos ou atividades;

IX - requisição a órgãos ou entidades da administração pública federal de servidores ou empregados necessários à constituição de comissões, inclusive as que são objeto do disposto no inciso III, e de qualquer servidor ou empregado indispensável à instrução de processo ou procedimento;

X - proposição de medidas legislativas ou administrativas e sugestão de ações necessárias a evitar a repetição de irregularidades constatadas;

XI - recebimento de reclamações relativas à prestação de serviços públicos, em geral, e apuração do exercício negligente de cargo, emprego ou função na administração pública federal, quando não houver disposição legal que atribua competências específicas a outros órgãos; e

XII - execução das atividades de controladoria no âmbito do Poder Executivo federal.

[...]

### CAPÍTULO III DAS COMPETÊNCIAS DOS ÓRGÃOS

[...]

#### SEÇÃO II DOS ÓRGÃOS ESPECÍFICOS SINGULARES

[...]

Art. 13. À Ouvidoria-Geral da União compete:

I - realizar a coordenação técnica das atividades de ouvidoria no Poder Executivo federal e sugerir a expedição de atos normativos e de orientações;

II - receber e analisar denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões e pedidos de acesso à informação direcionados ao Ministério e encaminhá-los, conforme a matéria, ao órgão ou à entidade competente;

III - monitorar, para fins estatísticos, a atuação das ouvidorias federais no tratamento das manifestações recebidas;

IV - assistir o Ministro de Estado na deliberação dos recursos previstos no parágrafo único do art. 21 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

V - apreciar e decidir os recursos de que trata o art. 23 do Decreto nº 7.724, de 2012;

VI - acompanhar, em articulação com as demais unidades do Ministério, o cumprimento das decisões de que trata os art. 23 e art. 24 do Decreto no 7.724, de 2012;

VII - promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos evidenciados no desempenho das atividades de ouvidoria entre cidadãos e órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo federal;

VIII - receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pelos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo federal, propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação desses serviços;

IX - promover capacitação relacionada a atividades de ouvidoria no âmbito do Poder Executivo federal;

X - produzir estatísticas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo federal;

XI - promover a articulação com órgãos, entidades e organismos nacionais e internacionais que atuem nas unidades de sua competência; e

XII - promover formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços públicos.

[...]

## PORTARIA nº 677, DE 10 DE MARÇO DE 2017

*Aprova o Regimento Interno do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União*

O MINISTRO DE ESTADO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, no uso das atribuições que lhe conferem o inciso II do parágrafo único do art. 87 da Constituição, o art. 18 da Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003, e em cumprimento ao disposto no caput e no parágrafo único do art. 7º do Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, resolve:

Art. 1º Ficam aprovados o Regimento Interno do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União – CGU e o Quadro Demonstrativo de Cargos em Comissão e das Funções de Confiança da CGU, nos termos dos Anexos I e II desta Portaria.

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

Art. 3º Revoga-se a Portaria nº 570, de 11 de maio de 2007.

TORQUATO JARDIM

## ANEXO I

[...]

### CAPÍTULO III DA COMPETÊNCIA DOS ÓRGÃO E DAS UNIDADES

#### SEÇÃO II DOS ÓRGÃOS ESPECÍFICOS SINGULARES

##### SUBSEÇÃO II DA OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

Art. 68. À Ouvidoria-Geral da União - OGU compete:

I - coordenar, orientar e exercer a supervisão técnica das atividades de ouvidoria do Poder Executivo federal;

II - normatizar, sistematizar e padronizar procedimentos operacionais em atividades de ouvidoria do Poder Executivo federal;

III - receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo federal, propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação desses serviços;

IV - promover capacitação, treinamento e demais ações de formação relacionadas às atividades de ouvidoria;

V - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo federal;

VI - participar em fóruns e promover, em articulação com a área internacional, a cooperação com órgãos, entidades e organismos nacionais, estrangeiros e internacionais que atuem nas áreas de competência da OGU;

VII - participar em fóruns e promover a cooperação com órgãos, entidades e organismos nacionais que atuem nas áreas de competência da OGU;

VIII - receber e analisar denúncias, reclamações, solicitações, elogios e sugestões;

IX - promover ações de ouvidoria interna junto aos agentes públicos em exercício na CGU;

X - promover a mediação e conciliação de conflitos entre cidadãos e órgãos ou entidades do Poder Executivo federal;

XI - monitorar as providências adotadas pelos órgãos ou entidades, a partir das manifestações de cidadãos encaminhadas pela OGU;

XII - exercer as atividades do serviço de informações ao cidadão a que se refere o art. 9º e seguintes do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;



XIII - assistir o Ministro de Estado na deliberação dos recursos referidos no parágrafo único do art. 21 do Decreto nº 7.724, de 2012;

XIV - apreciar e decidir os recursos referidos no art. 23 do Decreto nº 7.724, de 2012;

XV - instruir o recurso interposto com fundamento no art. 24 do Decreto nº 7.724, de 2012, com as informações e documentos que detiver;

XVI - acompanhar o cumprimento das decisões recursais proferidas no âmbito do Decreto nº 7.724, de 2012, e encaminhar, quando necessário, solicitação de providências às demais unidades da CGU;

XVII - requisitar informações e documentos, quando necessários a seus trabalhos ou atividades, a órgão ou entidade do Poder Executivo federal; e

XVIII - realizar outras atividades correlatas.

Art. 69. Ao Gabinete da Ouvidoria-Geral da União – Gab/OGU compete:

I - assessorar e prestar assistência ao Ouvidor-Geral e ao Ouvidor-Geral Adjunto no exercício de suas atribuições;

II - examinar e revisar os atos administrativos encaminhados ao Ouvidor-Geral e ao Ouvidor-Geral Adjunto;

III - prestar apoio técnico ao Ouvidor-Geral, ao Ouvidor-Geral Adjunto e coordenar as atividades de apoio administrativo;

IV - promover a articulação entre as unidades da OGU;

V - realizar o planejamento, monitoramento e avaliação dos projetos e das metas da OGU;

VI - promover a implantação e o aperfeiçoamento contínuo dos instrumentos de gestão da OGU;

VII - apreciar processos e emitir pareceres, quando solicitado pelo Ouvidor-Geral e pelo Ouvidor Adjunto;

VIII - acompanhar a execução dos trabalhos junto às CGU-R, no âmbito das ações de ouvidoria;

IX - planejar e divulgar as atividades da OGU;

X - executar as atividades relacionadas ao serviço de informações ao cidadão da CGU, previstas no art. 9º do Decreto nº 7.724, de 2012;

XI - instruir os recursos interpostos com fundamento no art. 24 do Decreto nº 7.724, de 2012, com as informações e documentos que detiver;

XII - solicitar informações e documentos, quando necessários para a instrução dos recursos de que trata o inciso XI deste artigo;

XIII - acompanhar, em articulação com as demais unidades da CGU, o cumprimento das decisões de que trata o inciso XI deste artigo; e

XIV - exercer outras atividades correlatas.

Art. 70. À Coordenação-Geral de Recursos de Acesso à Informação – CGRAI compete:

I - assistir o Ouvidor-Geral da União na instrução dos recursos previstos no parágrafo único do art. 21 do Decreto nº 7.724, de 2012;

II - assistir o Ouvidor-Geral da União na decisão dos recursos de que trata o art. 23 do Decreto nº 7.724, de 2012;

III - assistir o Ouvidor-Geral da União na decisão dos pedidos de revisão, nos casos de reclassificação de pedido de acesso à informação para manifestação de ouvidoria, nos termos do art. 13 do Anexo I do Decreto nº 8.910, de 2016;

IV - solicitar informações e documentos, quando necessários para a instrução dos recursos de que tratam os incisos I e II deste artigo;

V - realizar procedimentos de resolução de conflitos entre cidadãos e órgãos ou entidades do Poder Executivo federal evidenciados na instrução dos recursos de que tratam os incisos II e III deste artigo;

VI - disseminar o conhecimento produzido no exercício das competências estabelecidas pelos itens I a V deste artigo;

VII - manter atualizado repositório, na internet, com o conjunto de decisões e pareceres relativos aos recursos mencionados no inciso II deste artigo;

VIII - acompanhar, em articulação com as demais unidades da CGU, o cumprimento das decisões de que trata o inciso II e III deste artigo; e

IX - realizar outras atividades correlatas.

Art. 71. Ao Serviço de Análise e Gestão de Recursos – SAGRE compete:

I - realizar triagem e distribuição dos recursos e pedidos de revisão, conforme disposto nos incisos I a III do art. 70;

II - supervisionar e avaliar a produção de pareceres, despachos e minutas em geral;

III - produzir dados e informações relativos às atividades da CGRAI;

IV - apoiar a avaliação do desempenho dos servidores lotados na CGRAI; e

V - supervisionar projetos e atividades para cumprimento do disposto nos incisos VI a VIII do art. 70.

Art. 72. À Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias – CGOuv compete:

I - propor ao Ouvidor-Geral da União orientações e padronização do entendimento sobre a aplicação de normas das atividades de ouvidoria do Poder Executivo federal;

II - propor ao Ouvidor-Geral da União a elaboração e o aperfeiçoamento de normas e procedimentos das atividades de ouvidoria do Poder Executivo federal;

III - subsidiar o Ouvidor-Geral da União sobre proposições normativas acerca das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Federal;

IV - disseminar métodos de mediação e conciliação na resolução de conflitos junto às ouvidorias públicas;

V - solicitar às ouvidorias do Poder Executivo federal os documentos e informações necessários para a realização de suas atividades;

VI - monitorar e acompanhar, inclusive por meio de visitas técnicas, as atividades de ouvidoria do Poder Executivo federal;

VII - produzir e disponibilizar informações sobre a prestação de serviços públicos por órgãos e entidades federais a partir das manifestações de ouvidoria;

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos por órgãos e entidades federais;

IX - promover capacitação relacionada a atividades de ouvidoria;

X - planejar e coordenar a realização de eventos relacionados às atividades de ouvidoria;

XI - prestar apoio ao Ouvidor-Geral na coordenação das atividades da Rede de Ouvidorias;

XII - manter sistemas informatizados e ambientes virtuais relacionados às atividades de ouvidoria do Poder Executivo federal;

XIII - promover estudos e pesquisas em temas relacionados às atividades de ouvidoria; e

XIV - realizar outras atividades correlatas.

Art. 73. Ao Serviço de Monitoramento de Ouvidorias – SMO compete:

I - produzir dados e informações relativos às atividades realizadas pela CGOuv;

II - apoiar a avaliação do desempenho dos servidores lotados na CGOuv;

III - supervisionar projetos e atividades de competência da CGOuv;

IV - planejar e realizar visitas técnicas nas unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal;

V - coletar, organizar e disponibilizar dados e informações relacionados às atividades de ouvidoria do Poder Executivo federal;

VI - monitorar e propor melhorias nos sistemas informatizados e ambientes virtuais relacionados às atividades do Poder Executivo federal; e

VII - realizar outras atividades correlatas.

Art. 74. À Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão – CGCid compete:

I - analisar as denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios direcionados à CGU;

II - encaminhar as manifestações de ouvidoria, conforme a matéria, à unidade, ao órgão ou entidade competente;

III - encerrar, após análise, as manifestações de ouvidoria, arquivando aquelas que não atendam aos critérios de admissibilidade;

IV - solicitar documentos e informações necessários para a análise das manifestações de ouvidoria;

V - detectar, a partir das manifestações recebidas pela CGU sobre serviços públicos, falhas e omissões na prestação desses serviços, dando ciência das mesmas ao Ouvidor-Geral da União;

VI - receber manifestações de agentes públicos em exercício na CGU com o intuito de promover ações de ouvidoria interna;

VII - promover a participação social a partir da realização de atividades de ouvidoria ativa;

VIII - realizar procedimentos de resolução de conflitos entre cidadãos e órgãos ou entidades do Poder Executivo federal evidenciados no desempenho das atividades de ouvidoria; e,

IX - realizar outras atividades correlatas.

Art. 75. Ao Serviço de Gestão de Manifestações – SEGEM compete:

I - receber as manifestações de ouvidoria direcionados à CGU e efetuar a sua classificação e distribuição;

II - supervisionar o encerramento das manifestações de ouvidoria direcionados à CGU;

III - produzir dados estatísticos e informações a partir das manifestações recebidas; e,

IV - realizar outras atividades correlatas.

## PORTARIA nº 50.252, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2015

*Institui, no âmbito da Controladoria-Geral da União, o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-Ouv e a Sala de Monitoramento das Ouvidorias.*

O MINISTRO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 87, parágrafo único, inciso II, da Constituição, o art. 17 da Lei no - 10.683, de 28 de maio de 2003, e o art. 1º, § 2º, do Decreto no - 8.109, de 17 de setembro de 2013, resolve:

Art. 1º Ficam instituídos, no âmbito da Controladoria-Geral da União:

I - o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-Ouv, com objetivo de dar tratamento às seguintes manifestações: denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios; e

II - a Sala de Monitoramento das Ouvidorias, com objetivo de monitorar o tratamento das manifestações de que trata o inciso I do caput.

§ 1º Entende-se por tratamento, para fins desta Portaria, o registro das denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios, bem como o fornecimento das respectivas respostas intermediárias e conclusivas.

§ 2º As denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios podem ser recebidos por outros meios, desde que devidamente registradas no e-Ouv.

Art. 2º Os órgãos e entidades do Poder Executivo federal poderão aderir ao e-Ouv.

§ 1º A adesão será voluntária e mediante manifestação expressa da autoridade competente do órgão ou entidade.

§ 2º A adoção do e-Ouv não exclui a possibilidade de utilização, pelos órgãos e entidades, de outros sistemas para organização dos fluxos internos de tratamento das denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

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

I - promover a disponibilização, a gestão, a manutenção e a atualização do e-Ouv e da Sala de Monitoramento das Ouvidorias; e

II - orientar os órgãos e entidades do Poder Executivo federal quanto aos procedimentos referentes à utilização do e-Ouv e da Sala de Monitoramento das Ouvidorias.

Art. 4º Compete aos órgãos e entidades do Poder Executivo federal que aderirem ao e-Ouv:

I - receber denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios, e oferecer respostas aos cidadãos interessados por meio do Sistema;

II - manter entendimentos com as diversas áreas dos órgãos e entidades, levantando as informações necessárias à elaboração de respostas adequadas e tempestivas;

III - resguardar o sigilo da identidade dos cidadãos interessados e demais informações sigilosas;

IV - efetuar o cadastramento de suas Ouvidorias junto à Controladoria-Geral da União e mantê-lo atualizado;

V - criar e administrar o perfil dos servidores cadastrados no e-Ouv, responsabilizando-se por sua atualização; e

VI - seguir as orientações da Controladoria-Geral União quanto aos procedimentos referentes à utilização do e-Ouv e da Sala de Monitoramento das Ouvidorias. Parágrafo único. As respostas fornecidas pelos órgãos e entidades são de sua responsabilidade, não cabendo à Controladoria-Geral da União, como gestora do e-Ouv e da Sala de Monitoramento das Ouvidorias, a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido do sistema ou das informações prestadas, ainda que por terceiros não autorizados.

Art. 5º Os casos omissos serão resolvidos pela Ouvidoria-Geral da União.

Art. 6º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

*VALDIR MOYSÉS SIMÃO*

## PORTARIA nº 50.253, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2015.

*Institui o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias.*

O MINISTRO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, no exercício das atribuições que lhe conferem o inciso I do parágrafo único do art. 87 da Constituição Federal, o art. 17 da Lei no 10.683, de 28 de maio de 2003, e o art. 1o, §2o, do Decreto no 8.109, de 17 de setembro de 2013, resolve:

Art. 1º Instituir o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias, com o objetivo geral de apoiar os órgãos e as entidades dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e dos demais Poderes na execução das atividades de ouvidoria.

Art. 2º O Programa de Fortalecimento das Ouvidorias tem como objetivos

I - promover integração das atividades de Ouvidoria;

II – promover o aperfeiçoamento da gestão de processos;

III – promover o uso de novas tecnologias e soluções inovadoras para aperfeiçoar o tratamento das manifestações dos cidadãos;

IV - promover o intercâmbio de informações e de experiências entre as Ouvidorias; e

V - fomentar a capacitação de servidores nas atividades de Ouvidoria.

Art. 3º A participação no Programa de Fortalecimento das Ouvidorias é voluntária e será realizada mediante adesão pela autoridade competente do órgão ou entidade público.

Parágrafo único. A adesão a que se refere o caput se fará mediante assinatura de Termo de Adesão, conforme modelos anexos.

Art. 4º O Programa de Fortalecimento das Ouvidorias oferecerá:

I – realização de cursos e treinamentos sobre atividades de ouvidoria;

II – elaboração e distribuição de material técnico e orientativo para atividades de ouvidoria; e

III – disponibilização do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).

Parágrafo único. A Controladoria-Geral da União disponibilizará gratuitamente cópia do código-fonte e materiais virtuais relacionados ao uso do e-Ouv, conforme Termo de Adesão.

Art. 5º Fica instituída, no âmbito do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias, a Rede de Ouvidorias, com a finalidade de integrar as informações relacionadas às ações de ouvidoria.

§ 1º A Rede de Ouvidorias será composta pela Ouvidora-geral da União e pelas Ouvidorias dos órgãos e entidades que aderirem ao Programa.

§ 2º A Rede de Ouvidorias reunir-se-á periodicamente para debater temas de interesse das ouvidorias e para traçar estratégias conjuntas de atuação.

Art. 6º A execução das ações no âmbito do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias não implica desembolso de recursos por parte da Controladoria-Geral da União.

Parágrafo único. As despesas necessárias à plena consecução do objeto do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias correrão por conta das dotações orçamentárias dos entes parceiros.

Art. 7º O Programa de Fortalecimento das Ouvidorias será coordenado e implementado pela Ouvidora-geral da União.

Art. 8º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

*VALDIR MOYSÉS SIMÃO*

## ANEXO I

Programa de Fortalecimento das Ouvidorias

Termo de Adesão – órgãos e entidades dos Estados, Distrito Federal e dos demais Poderes

O ente parceiro, \_\_\_\_\_ (órgão ou entidade interessada), inscrito no CNPJ/MF \_\_\_\_\_, localizado(a) na \_\_\_\_\_, (Rua/Avenida/no/Bairro/Município - UF) representado por \_\_\_\_\_ (nome do representante), \_\_\_\_\_ (cargo ocupado), portador do CPF no \_\_\_\_\_, Carteira de Identidade \_\_\_\_\_ (no / órgão expedidor - UF), resolve aderir ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias, coordenado e implementado pela Controladoria-Geral da União, por meio do presente Termo, sujeitando-se às cláusulas e condições seguintes:

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

Nos termos do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias, instituído pela Portaria CGU no \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2015:

I – Incumbe ao ente parceiro em conjunto com a CGU:

a) cumprir os objetivos do Programa, com zelo, tempestividade e boa qualidade dos resultados apresentados, com a observância dos demais princípios da Administração Pública, buscando alcançar eficiência e êxito em suas atividades;

b) elaborar indicadores e, quando possível, divulgar os resultados dos estudos realizados sobre o Programa;

c) adotar as ações necessárias para a realização dos seminários, cursos e treinamentos; e

d) realizar as ações necessárias à promoção de atividades de formação para as ouvidorias.

II – Incumbe ao ente parceiro:

- a) debater temas de interesse das ouvidorias e traçar estratégias conjuntas de atuação;
- b) comparecer às reuniões periódicas da Rede de Ouvidorias;
- c) prestar informações à Ouvidora-geral da União a respeito dos seus dirigentes, ouvidores e outros agentes públicos responsáveis pelas atividades de ouvidoria, bem como atualizar tais informações, quando necessário; e
- d) fomentar a criação de redes de ouvidorias com os órgãos e entidades sob sua jurisdição.

III – Incumbe ao ente parceiro que adotar o Sistema e-Ouv:

- a) promover ampla divulgação do Sistema e-Ouv nas suas dependências e ambientes virtuais, dando conhecimento aos cidadãos a respeito dos procedimentos para registro de manifestações;
- b) integrar, quando necessário, o Sistema e-Ouv aos softwares que utiliza;
- c) zelar pelo uso adequado do Sistema e-Ouv, comprometendo-se a utilizar os dados que lhe forem disponibilizados somente nas atividades que, em virtude de lei, lhe compete exercer;
- d) não vender, ceder ou transferir, a qualquer título, o direito de uso do código-fonte do Sistema e-Ouv e seus conexos;
- e) apurar o fato, no caso de uso indevido do Sistema e-Ouv, com vistas a eventual responsabilização administrativa e criminal;
- f) reportar à CGU eventuais falhas identificadas no Sistema e-Ouv;
- g) prestar suporte aos entes parceiros sob sua jurisdição que utilizarem o Sistema e-Ouv;
- h) incluir, obrigatoriamente, a logomarca da CGU e a expressão “desenvolvido pela Controladoria-Geral da União-CGU” em qualquer ação promocional relacionada ao Sistema e-Ouv; e
- i) adotar as ações necessárias para a realização dos seminários, cursos e treinamentos para uso do Sistema e-Ouv.

Subcláusula Primeira – O ente parceiro fica autorizado a promover as modificações, totais ou parciais, que julgar necessárias no Sistema e-Ouv, visando sua melhoria e desenvolvimento de novas funcionalidades, cabendo-lhe disponibilizá-las à CGU e ficando assegurada à CGU a propriedade do sistema cedido e das alterações implementadas.

Subcláusula Segunda – Independentemente da efetivação ou não, pela CGU, do registro do Sistema e-Ouv perante os órgãos competentes, o ente parceiro compromete-se a não registrar a solução e a não buscar qualquer forma equivalente de proteção ou apropriação com o fim de permitir a transferência da solução a terceiros.

Subcláusula Terceira – O ente parceiro se compromete a não ceder, locar ou comercializar, no todo ou em parte, a qualquer título, o sistema que ora lhe é cedido, inclusive versão que tenha sido modificada.



Subcláusula Quarta – O ente parceiro se responsabiliza pela correta utilização e guarda de dados, de informações e do código-fonte recebido em decorrência deste Termo de Adesão.

#### CLÁUSULA SEGUNDA – DA INEXISTÊNCIA DE DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA ESPECÍFICA

O presente Termo de Adesão, celebrado a título gratuito, não acarretará a transferência ou a disponibilização de recursos financeiros entre os partícipes.

#### CLÁUSULA TERCEIRA – DOS RECURSOS HUMANOS

Os recursos humanos utilizados por qualquer dos partícipes nas atividades inerentes ao presente Termo de Adesão não sofrerão alterações na sua vinculação funcional com as instituições de origem, às quais cabe responsabilizar-se por todos os encargos de natureza trabalhista, previdenciária, fiscal e securitária decorrentes.

CLÁUSULA QUARTA – DA VIGÊNCIA Este Termo de Adesão terá prazo de vigência indeterminado.

#### CLÁUSULA QUINTA – DA ALTERAÇÃO

O disposto neste Termo de Adesão poderá ser alterado, exceto quanto ao seu objeto, de comum acordo entre os partícipes, mediante Termo Aditivo devidamente justificado.

#### CLÁUSULA SEXTA – DA EXTINÇÃO DO TERMO DE ADESÃO

O presente Termo de Adesão poderá ser denunciado a qualquer tempo, sem ônus para os partícipes, mediante aviso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, ou, de imediato, na hipótese de descumprimento de qualquer das suas cláusulas e resilição por mútuo acordo ou pela superveniência de norma legal ou administrativa que o torne inexecutável.

#### CLÁUSULA SÉTIMA – DA PUBLICAÇÃO

O ente parceiro providenciará a publicação integral ou resumida deste Termo de Adesão e seus termos aditivos, se houver, no Diário Oficial ou outro instrumento legítimo de publicação, na forma da legislação vigente.

#### CLÁUSULA OITAVA – DO FORO

Os partícipes elegem o Foro da Justiça Federal do Distrito Federal para dirimir eventuais conflitos de interesses decorrentes do presente Termo de Adesão.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_. Local Data  
 \_\_\_\_\_ Nome por extenso  
 Cargo do Responsável

## ANEXO II

Programa de Fortalecimento das Ouvidorias

Termo de Adesão – Municípios

O ente parceiro, \_\_\_\_\_ (órgão ou entidade interessada), inscrito no CNPJ/MF \_\_\_\_\_, localizado(a) na \_\_\_\_\_, (Rua/Avenida/no/Bairro/Município - UF) representado por \_\_\_\_\_ (nome do representante), \_\_\_\_\_ (cargo ocupado), portador do CPF no \_\_\_\_\_, Carteira de Identidade \_\_\_\_\_ (no / órgão expedidor - UF), resolve aderir ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias, coordenado e implementado pela Controladoria-Geral da União, por meio do presente Termo, sujeitando-se às cláusulas e condições seguintes:

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

Nos termos do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias, instituído pela Portaria CGU no \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2015:

I – Incumbe ao ente parceiro em conjunto com a CGU:

- a) cumprir os objetivos do Programa, com zelo, tempestividade e boa qualidade dos resultados apresentados, com a observância dos demais princípios da Administração Pública, buscando alcançar eficiência e êxito em suas atividades;
- b) elaborar indicadores e, quando possível, divulgar os resultados dos estudos realizados sobre o Programa;
- c) adotar as ações necessárias para a realização dos seminários, cursos e treinamentos; e
- d) realizar as ações necessárias à promoção de atividades de formação para as ouvidorias.

II – Incumbe ao ente parceiro:

- a) prestar informações à Ouvidoria-Geral da União a respeito dos seus dirigentes, ouvidores e outros agentes públicos responsáveis pelas atividades de ouvidoria no ente, bem como atualizar tais informações, quando necessário;
- b) promover ampla divulgação do e-Ouv nas suas dependências e ambientes virtuais, dando conhecimento aos cidadãos a respeito dos procedimentos para registro de manifestações;
- c) integrar, quando necessário, o Sistema e-Ouv aos softwares que utiliza;

d) zelar pelo uso adequado do Sistema e-Ouv, comprometendo-se a utilizar os dados que lhe forem disponibilizados somente nas atividades que, em virtude de lei, lhe compete exercer;

e) não vender, ceder ou transferir, a qualquer título, o direito de uso do código-fonte do Sistema e-Ouv e seus conexos;

f) apurar o fato, no caso de uso indevido do Sistema e-Ouv, com vistas a eventual responsabilização administrativa e criminal;

g) reportar à CGU eventuais falhas identificadas no Sistema e-Ouv;

h) incluir, obrigatoriamente, a logomarca da CGU e a expressão “desenvolvido pela Controladoria-Geral da União-CGU” em qualquer ação promocional relacionada ao Sistema e-Ouv; e

i) adotar as ações necessárias para a realização dos seminários, cursos e treinamentos para uso do Sistema e-Ouv.

Subcláusula Primeira – O ente parceiro fica autorizado a promover as modificações, totais ou parciais, que julgar necessárias no Sistema e-Ouv, visando sua melhoria e desenvolvimento de

novas funcionalidades, cabendo-lhe disponibilizá-las à CGU e ficando assegurada à CGU a propriedade do sistema cedido e das alterações implementadas.

Subcláusula Segunda – Independentemente da efetivação ou não, pela CGU, do registro do Sistema e-Ouv perante os órgãos competentes, o ente parceiro compromete-se a não registrar a solução e a não buscar qualquer forma equivalente de proteção ou apropriação com o fim de permitir a transferência da solução a terceiros.

Subcláusula Terceira – O ente parceiro se compromete a não ceder, locar ou comercializar, no todo ou em parte, a qualquer título, o sistema que ora lhe é cedido, inclusive versão que tenha sido modificada.

Subcláusula Quarta – O ente parceiro se responsabiliza pela correta utilização e guarda de dados, de informações e do código-fonte recebido em decorrência deste Termo de Adesão.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DA INEXISTÊNCIA DE DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA ESPECÍFICA**

O presente Termo de Adesão, celebrado a título gratuito, não acarretará a transferência ou a disponibilização de recursos financeiros entre os partícipes.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DOS RECURSOS HUMANOS**

Os recursos humanos utilizados por qualquer dos partícipes nas atividades inerentes ao presente Termo de Adesão não sofrerão alterações na sua vinculação funcional com as instituições de origem, às quais cabe responsabilizar-se por todos os encargos de natureza trabalhista, previdenciária, fiscal e securitária decorrentes.

**CLÁUSULA QUARTA – DA VIGÊNCIA** Este Termo de Adesão terá prazo de vigência indeterminado.

**CLÁUSULA QUINTA – DA ALTERAÇÃO**

O disposto neste Termo de Adesão poderá ser alterado, exceto quanto ao seu objeto, de comum acordo entre os partícipes, mediante Termo Aditivo devidamente justificado.

**CLÁUSULA SEXTA – DA EXTINÇÃO DO TERMO DE ADESÃO**

O presente Termo de Adesão poderá ser denunciado a qualquer tempo, sem ônus para os partícipes, mediante aviso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, ou, de imediato, na hipótese de descumprimento de qualquer das suas cláusulas e resiliado por mútuo acordo ou pela superveniência de norma legal ou administrativa que o torne inexecutável.

**CLÁUSULA SÉTIMA – DA PUBLICAÇÃO**

O ente parceiro providenciará a publicação integral ou resumida deste Termo de Adesão e seus termos aditivos, se houver, no Diário Oficial ou outro instrumento legítimo de publicação, na forma da legislação vigente.

**CLÁUSULA OITAVA – DO FORO**

Os partícipes elegem o Foro da Justiça Federal do Distrito Federal para dirimir eventuais conflitos de interesses decorrentes do presente Termo de Adesão.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, Local Data

\_\_\_\_\_  
Nome por extenso

Cargo do Responsável

## PORTARIA OGU/CGU nº 1.866, DE 29 DE AGOSTO DE 2017

*Institui o Sistema Informatizado de Ouvidorias dos Entes Federados - e-Ouv Municípios - e cria o procedimento simplificado de adesão ao Programa de Fortalecimento de Ouvidorias.*

O OUVIDOR-GERAL DA UNIÃO DO MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, no exercício das competências que lhe conferem o inciso II do art. 68 da Portaria CGU nº 677, de 10 de março de 2017, e considerando o disposto no art. 7º da Portaria 50.253, de 15 de dezembro de 2015, bem como o disposto no inciso XIX do art. 7º Portaria Interministerial nº 424 de 30 de dezembro de 2016, resolve:

Art. 1º Fica criado o Sistema Informatizado de Ouvidorias dos Entes Federados - e-Ouv Municípios - com o intuito de oferecer plataforma web gratuita aos estados e municípios e aos seus órgãos e entidades vinculadas a fim de que possam instituir seus canais de recebimento, análise e resposta às manifestações dos usuários de serviços públicos.

Parágrafo único. O e-Ouv Municípios guardará aderência às normas de tratamento de manifestações de ouvidoria vigentes, quanto a prazos, fluxos e tipologias.

Art. 2º Caberá ao órgão ou entidade aderente:

I - Assinar e encaminhar ao Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção da Superintendência da Controladoria-Regional da União em seu Estado o termo de adesão constante no Anexo único a esta Portaria;

II - Disponibilizar em suas páginas institucionais, em local de fácil acesso, o link e os banners digitais com identidade visual padrão oferecida pela Ouvidoria-Geral da União;

III - Divulgar e dar publicidade ao Sistema, bem como às formas de acesso a este pelos usuários;

IV - Designar Administrador Local do Sistema, para fins de cadastramento e interlocução com a equipe de suporte;

V - Receber, analisar e responder as manifestações recebidas por meio do canal e-Ouv Municípios;

VI - Resguardar o sigilo da identidade dos manifestantes, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, bem como demais informações sigilosas porventura inseridas no Sistema;

VII - Informar aos Núcleos de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção da Superintendência da Controladoria-Regional da União nos estados acerca de qualquer incidente referente ao uso do Sistema e-Ouv Municípios.

§ 1º Caberá ao Administrador Local a manutenção de cadastro atualizado com os dados do órgão ou entidade usuário do Sistema, bem como o cadastramento dos demais agentes públicos que utilizem o Sistema na sua unidade.

§ 2º A alteração do Administrador Local do Sistema deverá ser comunicada à Ouvidoria-Geral da União imediatamente após o ato de nova designação.

Art. 3º Caberá à Ouvidoria-Geral da União:

I - Disponibilizar, gerir, atualizar e manter o Sistema e-Ouv Municípios;

II - Prover infraestrutura de servidores das bases de dados do Sistema e-Ouv Municípios;

III - Cadastrar os administradores locais designados pelos órgãos e entidades aderentes por meio dos Núcleos de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção da Superintendência da Controladoria- Regional da União nos estados;

IV - Prestar suporte aos usuários do Sistema e-Ouv Municípios;

V - Produzir, atualizar e manter disponíveis os manuais de uso do Sistema e-Ouv Municípios;

VI - Fornecer aos órgãos e entidades aderentes banners digitais com identidade visual do Sistema para inclusão nas suas páginas institucionais, bem como respectivos links de direcionamento ao Sistema;

VII - Adotar salvaguardas para a garantia da segurança, integridade e atualidade da base de dados do e-Ouv Municípios; e

VIII - Manter sessão de busca com acesso a todas as ouvidorias usuárias do Sistema e-Ouv Municípios no ambiente do site Ouvidorias. gov. br.

Art. 4º Os dados e informações coletados por meio do Sistema e-Ouv Municípios serão utilizados apenas pelas partes nominadas no Termo de Adesão constante no Anexo Único a esta Portaria.

Art. 5º Fica instituído o procedimento de adesão simplificado ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias - PROFORT, por meio do qual se dará a adesão aos seguintes serviços e produtos:

I - adesão ao serviço e-Ouv Municípios;

II - realização de cursos e treinamentos sobre atividades de ouvidoria;

III - obtenção de material técnico e orientativo para atividades de ouvidoria; e

IV - disponibilização do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).

§ 1º A Adesão ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias - PROFORT de que trata o caput será feita por meio do Termo de Adesão.

§ 2º O Termo de Adesão deverá ser preenchido com os dados do órgão ou entidade aderente, e firmado pela autoridade máxima ou pelo ouvidor-geral do ente, ou, no âmbito de suas competências, pelas autoridades máximas das Secretarias e entidades da administração indireta do ente ou pelos seus respectivos ouvidores.

§ 3º O Termo de Adesão deverá ser enviado ao Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção da Superintendência da Controladoria-Regional da União no Estado a qual pertença o ente aderente.

§ 4º No ato de adesão, o órgão ou entidade aderente deverá indicar o Administrador Local de que trata o inciso IV do art. 2º desta Portaria.

Art. 6º A adesão de entes federados e respectivas unidades vinculadas ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias - PROFORT passa a reger-se pelo anexo único desta Portaria.

Art. 7º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

*GILBERTO WALLER JUNIOR*

#### ANEXO ÚNICO

Programa de Fortalecimento das Ouvidorias

Termo de Adesão - Entes Federados e Unidades Vinculadas

O(a) \_\_\_\_\_ (órgão ou entidade interessada), inscrito(a) no CNPJ/MF \_\_\_\_\_, localizado(a) na \_\_\_\_\_, (Rua/Avenida/nº/Bairro/Município - UF) representado por \_\_\_\_\_ (nome do representante), \_\_\_\_\_ (cargo ocupado), portador(a) do CPF nº \_\_\_\_\_, resolve aderir por meio do presente Termo ao Programa Federal de Fortalecimento das Ouvidorias - PROFORT em sua modalidade simplificada, coordenado e implementado pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), sujeitando-se às cláusulas e condições seguintes:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

Nos termos do Programa Federal de Fortalecimento das Ouvidorias - PROFORT, instituído pela Portaria CGU nº 50.253, de 15 de dezembro de 2015.

I - Incumbe ao órgão ou entidade aderente:

a) Disponibilizar em suas páginas institucionais o link e banners digitais com identidade visual padrão oferecida pela Ouvidoria- Geral da União;

b) Divulgar e dar publicidade ao Sistema, bem como às formas de acesso a este pelos usuários;

c) Designar Administrador Local do Sistema, para fins de cadastramento e interlocução com a equipe de suporte;

d) Receber, analisar e responder as manifestações recebidas por meio do canal e-Ouv Municípios;

e) Resguardar o sigilo da identidade dos manifestantes, nos termos do art. 31 da Lei 12.52, de 18 de novembro de 2011, bem como demais informações sigilosas porventura inseridas no Sistema;

f) Observar as orientações da Ouvidoria-Geral da União quanto aos procedimentos referentes à utilização do Sistema;

g) Informar aos Núcleos de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção da Superintendência Regional do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União nos estados acerca de qualquer incidente referente ao uso do Sistema e-Ouv Municípios;

h) Prestar informações à Ouvidoria-Geral da União a respeito dos seus dirigentes, ouvidores e outros agentes públicos responsáveis pelas atividades de ouvidoria no ente, bem como atualizar tais informações, quando necessário;

i) integrar, quando necessário, o Sistema e-Ouv Municípios aos softwares que utiliza;

j) zelar pelo uso adequado do Sistema e-Ouv Municípios, comprometendo-se a utilizar os dados que lhe forem disponibilizados somente nas atividades que, em virtude de lei, lhe compete exercer; e

k) apurar o fato, no caso de uso indevido do Sistema e-Ouv Municípios, com vistas a eventual responsabilização administrativa e criminal.

II - Incumbe à CGU:

a) Disponibilizar, gerir, atualizar e manter o Sistema e-Ouv Municípios;

b) Prover infraestrutura de servidores das bases de dados do Sistema e-Ouv Municípios;

c) Cadastrar os administradores locais designados pelos órgãos e entidades aderentes por meio dos Núcleos de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção da Superintendência Regional do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União nos estados;

d) Prestar suporte aos usuários do Sistema e-Ouv Municípios;

e) Produzir, atualizar e manter disponíveis os manuais de uso do Sistema e-Ouv Municípios;

f) Fornecer aos órgãos e entidades aderentes banners digitais com identidade visual do Sistema para inclusão nas suas páginas institucionais, bem como respectivas urls de direcionamento ao Sistema;

g) Adotar salvaguardas para a garantia da segurança, integridade e atualidade da base de dados do e-Ouv Municípios;

h) Manter sessão de busca com acesso a todas as ouvidorias usuárias do Sistema e-Ouv Municípios no ambiente do site Ouvidorias.gov.br;

i) Adotar as ações necessárias para a realização dos seminários, cursos e treinamentos; e

j) Realizar as ações necessárias à promoção de atividades de formação para as ouvidorias



## CLÁUSULA SEGUNDA - DA INEXISTÊNCIA DE DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA ESPECÍFICA

O presente Termo de Adesão, celebrado a título gratuito, não acarretará a transferência ou a disponibilização de recursos financeiros entre os partícipes.

## CLÁUSULA TERCEIRA - DOS RECURSOS HUMANOS

Os recursos humanos utilizados por qualquer dos partícipes nas atividades inerentes ao presente Termo de Adesão não sofrerão alterações na sua vinculação funcional com as instituições de origem, às quais cabe responsabilizar-se por todos os encargos de natureza trabalhista, previdenciária, fiscal e securitária decorrentes.

## CLÁUSULA QUARTA - DO ADMINISTRADOR LOCAL

O órgão ou entidade aderente indica o(a) servidor(a) \_\_\_\_\_, lotado(a) na \_\_\_\_\_ para exercer as atribuições de Administrador Local do Sistema e-Ouv Municípios, nos termos do art. 2º da Portaria nº 1866, de 29 de agosto de 2017.

## CLÁUSULA QUINTA - DA VIGÊNCIA

Este Termo de Adesão terá prazo de vigência indeterminado.

## CLÁUSULA SEXTA - DA ALTERAÇÃO

O disposto neste Termo de Adesão poderá ser alterado, exceto quanto ao seu objeto, de comum acordo entre os partícipes, mediante Termo Aditivo devidamente justificado.

## CLÁUSULA SÉTIMA - DA EXTINÇÃO DO TERMO DE ADESÃO

O presente Termo de Adesão poderá ser denunciado a qualquer tempo, sem ônus para os partícipes, mediante aviso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, ou, de imediato, na hipótese de descumprimento de qualquer das suas cláusulas e resiliado por mútuo acordo ou pela superveniência de norma legal ou administrativa que o torne inexecutável.

## CLÁUSULA OITAVA - DO FORO

Os partícipes elegem o Foro da Justiça Federal do Distrito Federal para dirimir eventuais conflitos decorrentes do presente Termo de Adesão.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

Local Data

\_\_\_\_\_  
Nome por extenso

Cargo do Responsável

## RESOLUÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS nº 2, DE 8 DE AGOSTO DE 2016

*Institui o Regimento Interno da Rede de Ouvidorias criada pela Portaria CGU nº 50.253, de 15 de dezembro de 2015.*

Art. 1º A Rede de Ouvidorias tem por objetivo fortalecer e integrar as atividades de ouvidoria, de maneira a promover a participação social, contribuir para a eficiência da gestão pública, bem como fomentar a transparência e o controle da legitimidade dos atos públicos.

Art. 2º São finalidades da Rede de Ouvidorias:

I – promover o reconhecimento das atividades de ouvidoria frente aos gestores dos órgãos e entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal e das capitais dos Estados;

II – promover o encaminhamento de manifestações entre os órgãos e entidades e a integração de informações relacionadas às ações de ouvidoria;

III – realizar ações conjuntas para o intercâmbio de experiências sobre temas de ouvidoria;

IV – promover capacitações em temas relevantes ao trabalho das ouvidorias, bem como seminários, conferências e outros eventos de interesse dos integrantes da Rede;

V – estimular formas de participação social no acompanhamento das políticas e dos serviços públicos;

VI – realizar estudos e propor diretrizes para as ações de ouvidoria;

VII – divulgar atos e ações de interesse da Rede e de seus integrantes; e

VIII – ter representação em colegiados cujos temas sejam do interesse de seus integrantes.

Art. 3º Integram a Rede de Ouvidorias:

I - A Ouvidoria-Geral da União;

II - As Ouvidorias-Gerais dos Estados e do Distrito Federal e órgãos equivalentes, no âmbito do Poder Executivo, que aderirem ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias;

III – As Ouvidorias-Gerais das capitais de Estados e órgãos equivalentes, no âmbito do Poder Executivo, que aderirem ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias;

IV - As Ouvidorias de outros Poderes no âmbito da União e que aderirem ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias.

Art. 4º A Rede de Ouvidorias reunir-se-á ordinariamente duas vezes por ano, preferencialmente nos meses de março e setembro, presencialmente ou por meio de videoconferência, sendo possível também a convocação de reuniões extraordinárias.

§ 1º A agenda das reuniões incluirá apresentação das atividades realizadas no semestre anterior; retomará discussões em andamento e abará demandas e sugestões encaminhadas por seus integrantes.

§ 2º As reuniões da Rede deverão ser registradas em ata assinada por todos os representantes presentes;

§ 3º As decisões oriundas das reuniões serão aprovadas observado quórum de maioria simples.

Art. 5º São deveres dos integrantes da Rede de Ouvidorias:

I – comparecer às reuniões e contribuir para suas discussões;

II – zelar pelo cumprimento dos prazos e pela qualidade das demandas e soluções que lhe forem confiadas;

III – divulgar, no âmbito da Rede, informações relacionadas à análise de manifestações, consultas, pesquisas de satisfação e levantamento de expectativas e necessidades, que poderão subsidiar a avaliação das políticas e dos serviços públicos;

IV – avaliar a realização dos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público;

V – realizar ações de promoção das atividades de ouvidoria junto aos municípios, no caso das Ouvidorias-Gerais dos Estados; e

VI – realizar ações de promoção das atividades de ouvidoria junto às unidades de ouvidoria, no caso das Ouvidorias de outros Poderes e das capitais de Estados.

Art. 6º A Rede de Ouvidorias possuirá Coordenação, a cargo da Ouvidoria-Geral da União, e Secretaria-Executiva, a cargo de Ouvidoria eleita por seus integrantes. Parágrafo único. Será eleita Ouvidoria para exercer a Suplência da Secretaria Executiva.

Art. 7º São as atribuições da Coordenação da Rede de Ouvidorias, representada pelo Ouvidor-Geral da União:

I – presidir as reuniões;

II – assinar documentos pertinentes à Rede; e

III – disseminar as atividades da Rede.

Art. 8º São atribuições da Secretaria-Executiva da Rede de Ouvidorias:

I – convocar e preparar a agenda das reuniões;

II – elaborar documentos, atas e relatórios; I

II – divulgar aos integrantes da Rede informações de interesse; e

IV – oferecer apoio na execução de políticas de capacitação relacionadas às atividades de ouvidoria.

Parágrafo único. O Secretário-Executivo e seu Suplente serão eleitos pelos integrantes da Rede para mandato não renovável de 2 (dois) anos.

Art. 9º A representação da Rede de Ouvidorias em colegiados e em eventos externos poderá ser realizada pelo Coordenador, pelo Secretário-Executivo, pelo Suplente ou por outro integrante por eles indicado.

Art. 10º A Rede de Ouvidorias tem sede e foro na capital da República e vigência por prazo indeterminado.

Parágrafo único. A Rede possuirá caixa de e-mails própria e endereço para o recebimento e envio de correspondências, ambos sediados na Ouvidoria-Geral da União.

Art. 11º Este regimento interno entra em vigor na data de sua publicação.

## PORTARIA nº 1.864, DE 24 DE OUTUBRO DE 2016

*Institui o Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas.*

O MINISTRO DE ESTADO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E CONTRO-LADORIA-GERAL DA UNIÃO, no exercício das competências que lhe conferem o inciso I do parágrafo único do art. 87 da Constituição Federal, o art. 18, X, 'a' da Lei 13.341, de 29 de setembro de 2016 e o art. 1º §2º e art. 14, I, IX e X do Anexo Único do Decreto 8.109, de 17 de setembro de 2013, e considerando as conclusões do Relatório do Grupo de Trabalho instituído pela Portaria nº 1.078 de 20 de junho de 2016, bem como a necessidade de promover o monitoramento da efetividade das políticas e serviços públicos sob a perspectiva do usuário, resolve:

Art. 1º Instituir o Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas, com o objetivo de coletar dados e produzir informações acerca da satisfação dos usuários de políticas e serviços públicos prestados pelo Poder Executivo federal. Parágrafo único. Caberá à Ouvidoria-Geral da União a coordenação, implantação e execução do programa a que se refere o caput.

Art. 2º Para a execução do Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas poderá a Ouvidoria-Geral da União requisitar informações das demais ouvidorias públicas, bem como intermediar acordos com instituições privadas e organizações da sociedade civil que disponham de informações necessárias à avaliação da qualidade das políticas e serviços públicos prestados.

§ 1º Sem prejuízo da coleta de informações de que trata o caput, poderá a Ouvidoria-Geral da União desenvolver sistemas e aplicativos para coleta de manifestações de ouvidoria e outras formas de medição de satisfação do usuário de serviços e políticas públicas.

§ 2º Os projetos necessários à execução do Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas que impliquem desenvolvimento de tecnologia específica serão priorizados no âmbito deste Ministério.

Art. 3º A Ouvidoria-Geral da União dará transparência às informações obtidas por meio de relatórios temáticos, que serão publicados na página do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União e na página [Ouvidorias.gov.br](http://Ouvidorias.gov.br).

§1º Os relatórios de que trata o caput apresentarão a avaliação dos usuários das políticas ou serviços avaliados.

§2º Os dados obtidos para a produção dos relatórios de que trata o caput serão organizados e tratados de forma a permitir a sua disponibilização em formato aberto para a sociedade, em observância das premissas do Plano de Dados Abertos 2016-2017 do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União, aprovado por meio da Portaria nº 1.391, de 1º de agosto de 2016.

§3º A Ouvidoria-Geral da União desenvolverá painéis de visualização dos dados coletados e os disponibilizará para consulta da sociedade em ambiente virtual, como subsídio para incremento do controle social e para a melhoria da gestão.

Art. 4º A Ouvidoria-Geral da União encaminhará periodicamente à Secretaria Federal de Controle Interno e à Corregedoria-Geral da União informações consolidadas acerca dos dados coletados junto à sociedade para fins de planejamento e execução das ações de controle.

§ 1º As informações a que se refere o caput deverão permitir georreferenciamento e desagregação por programa, órgão e serviço relacionado, sempre que possível.

§ 2º Sem prejuízo da prestação de informações de que trata o caput, poderá a Ouvidoria-Geral da União emitir alertas aos órgãos responsáveis quando se verifique necessário à adoção urgente de medidas corretivas na prestação de serviços.

Art. 5º Os relatórios de que trata o caput do art. 3º desta Portaria serão encaminhados à Casa Civil da Presidência da República e ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão para adoção de medidas no âmbito de suas competências. Art. 6º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

*TORQUATO JARDIM*

*Ministro da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União*

## InsTRUÇÃO nORMATIVA OGU n° 2, DE XX DE OUTUBRO DE 2017

*Institui o procedimento Me-Ouv para acesso automatizado ao Sistema Informatizado de Ouvidorias – e-Ouv por meio de aplicativos cívicos no âmbito do Programa de Avaliação de Serviços e Políticas Públicas – PROCID.*

O OUVIDOR-GERAL DA UNIÃO DO MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, no exercício das competências que lhe conferem o inciso II do art. 68 da Portaria CGU n° 677, de 10 de março de 2017, e considerando o disposto no art. 14 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, nos incisos II, VIII, X e XII do art. 13 do Anexo I do Decreto 8.910, de 22 de novembro de 2016, bem como o disposto no art. 3º, I da Portaria n° 50.252, de 15 de dezembro de 2015 e artigos 1º e 2º da Portaria n° 1.864, de 24 de outubro de 2016, resolve:

Art. 1º Fica instituído o procedimento Me-Ouv, no âmbito do Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas – PROCID, para acesso automatizado ao Sistema Informatizado de Ouvidorias – e-Ouv por meio de aplicativos cívicos.

§ 1º Os dados enviados à Ouvidoria-Geral da União do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, por meio do procedimento Me-Ouv serão utilizados para a avaliação da efetividade de serviços e políticas públicas sob a perspectiva do usuário, e serão utilizadas para priorização de ações, proposição de recomendações de ouvidoria e subsídio ao planejamento de políticas e serviços.

§ 2º Quando necessário e oportuno, o acesso automatizado de que trata esta Portaria poderá permitir, além do envio de dados, também o recebimento de dados pelo aplicativo cívico, respeitadas as normas e salvaguardas relativas e sigilos legais.

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

I – aplicativos cívicos: programas de computador para uso em quaisquer dispositivos desenvolvidos por pessoa física ou pessoa jurídica de direito privado com a finalidade de coletar e processar dados relativos à satisfação dos usuários de serviços e políticas públicas, bem como demais informações úteis ao planejamento e execução destas políticas e serviços; e

II – acesso automatizado: conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso e intercâmbio de informação com plataforma web por meio de interface de programação de aplicativos – API.

Art. 3º Qualquer pessoa física ou jurídica de direito privado poderá solicitar acesso à interface de programação de aplicativos do sistema e-Ouv, para envio de informações coletadas e processadas por aplicativos cívicos por elas desenvolvidos, mantidos ou adquiridos.

Art. 4º No ato de solicitação de acesso, o interessado deverá:

I – assinar e encaminhar à Ouvidoria-Geral da União termo de adesão constante no anexo único desta Instrução Normativa, acatando os Termos de Uso do procedimento Me-Ouv;

II – indicar responsável pela interlocução técnica com a Ouvidoria-Geral da União;

III – encaminhar, quando tratar-se de pessoa jurídica de direito privado, cópia de contrato ou estatuto social;

IV – encaminhar, quando tratar-se de pessoa física, cópia de CPF; e

V – informar se o acesso pretendido envolverá envio e recebimento de dados ou apenas envio.

§1º A documentação a que se refere este dispositivo poderá ser entregue em meio físico ou digital junto a qualquer Núcleo de Ação de Ouvidoria e Prevenção a Corrupção das Superintendências das Controladorias-Regionais da União nos Estados ou junto à sede da Ouvidoria-Geral da União, no Distrito Federal.

§2º Os Termos de Uso a que se refere o Inciso I deste dispositivo estarão disponíveis para acesso no site [www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br), e poderão ser alterados, quando necessário, a qualquer tempo pela Ouvidoria-Geral da União, mediante comunicação prévia.

§3º Os dados recebidos pelo aderente serão restritos às respostas das manifestações por ele enviadas ou às informações armazenados na base de dados do e-Ouv e constantes no Plano de Dados Abertos do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

Art. 5º A Ouvidoria-Geral da União analisará a documentação encaminhada, podendo solicitar esclarecimentos adicionais, e manifestando-se, em prazo de até 30 dias a contar do recebimento da solicitação, acerca da concessão de acesso.

Art. 6º Uma vez concedido o acesso, caberá à Ouvidoria-Geral da União:

I – Disponibilizar, gerir, atualizar e manter as APIs do sistema e-Ouv, informando aos interessados acerca de eventuais alterações;

II – Prover infraestrutura de servidores das bases de dados do Sistema e-Ouv;

III – Conceder acesso ao ambiente de teste do e-Ouv para que o interessado desenvolva o modelo de acesso pretendido;

IV – Conceder acesso ao ambiente de desenvolvimento do e-Ouv para que o interessado faça a integração após a validação dos testes no ambiente de teste;

V – Produzir, atualizar e manter disponíveis os manuais de uso do Sistema e-Ouv; e

VI – Adotar salvaguardas para a garantia da segurança, integridade e atualidade da base de dados do e-Ouv.

Art. 7º O acesso de que trata esta Instrução Normativa poderá ser interrompido pela Ouvidoria-Geral da União:

I – A qualquer tempo, quando verificado uso indevido do acesso para envio de dados maliciosos, quando verificada a violação dos Termos de Uso do procedimento Me-Ouv ou quando verificada superveniência de norma legal ou administrativa que o torne inexecutável; e

II – Mediante comunicação prévia mínima de 30 dias, por questões relacionadas a necessidades técnicas de manutenção e sustentação do sistema e-Ouv;

Art. 8º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

*GILBERTO WALLER JUNIOR*  
*Ouvidor-Geral da União*

## ANEXO ÚNICO À INSTRUÇÃO NORMATIVA OGU Nº 4, DE 7 DE NOVEMBRO DE 2017

Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas – PROCID

Procedimento Me-Ouv

Termo de Adesão

\_\_\_\_\_ (Nome completo ou Razão social), inscrito(a) no CPF/CNPJ \_\_\_\_\_, residente/com sede em \_\_\_\_\_,

\_\_\_\_\_, (Rua/Avenida/nº/Bairro/Município - UF) [informar, no caso de pessoa jurídica, o nome completo, cargo e CPF de seu representante legal], doravante ADERENTE, resolve aderir por meio do presente Termo ao Procedimento Me-Ouv para integração de aplicativos cívicos ao Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-Ouv, desenvolvido e mantido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), sujeitando-se às cláusulas e condições seguintes:

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

Nos termos do Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas - PROCID, instituído pela Portaria CGU nº 1.864, de 24 de outubro de 2016, o ADERENTE se declara ciente dos Termos de Uso do Procedimento Me-Ouv compromete a:

a) Observar os Termos de Uso do Procedimento Me-Ouv, disponível em [www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br), bem como suas atualizações;

b) Guardar sigilo das informações recebidas por meio da API do e-Ouv, nos termos da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), da Lei 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa do Usuário), do Decreto 7.724/2012, da IN OGU/CRG nº 1/2014;

c) Adequar os termos de uso de seu aplicativo a fim de informar expressamente aos usuários acerca do encaminhamento de informações à Ouvidoria-Geral da União e ao tratamento de dados a que se refere o art. 1º da Instrução Normativa OGU nº 1, de XX de XXXX de 2017.



d) Informar imediatamente à Ouvidoria-Geral da União, por meio do endereço [cguouvidor@cgu.gov.br](mailto:cguouvidor@cgu.gov.br), sobre quaisquer incidentes relativos ao aplicativo a que se refere este termo de adesão ou ao consumo das APIs do e-Ouv;

e) Comunicar imediatamente à Ouvidoria-Geral da União quaisquer incidentes de segurança de informações e comunicações, tais como vazamento, corrompimento e tratamento irregular de dados, por meio do endereço [cguouvidor@cgu.gov.br](mailto:cguouvidor@cgu.gov.br);

f) Observar as orientações da Ouvidoria-Geral da União quanto aos procedimentos referentes à utilização do Sistema;

g) Informar à Ouvidoria-Geral da União o nome e contato dos responsáveis técnicos pelo aplicativo que manterão contato com a equipe técnica da Ouvidoria-Geral da União, informando sempre que haja mudança nestes interlocutores;

h) Zelar pelo uso adequado do Sistema e-Ouv, comprometendo-se a utilizar os dados que lhe forem disponibilizados somente nas atividades constantes nos termos de uso de seus respectivos aplicativos; e

i) apurar o fato, no caso de uso indevido do Sistema e-Ouv Municípios, com vistas a eventual responsabilização administrativa e criminal.

#### CLÁUSULA SEGUNDA – DA INEXISTÊNCIA DE DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA ESPECÍFICA

O presente Termo de Adesão, celebrado a título gratuito, não acarretará a transferência ou a disponibilização de recursos financeiros entre os partícipes.

#### CLÁUSULA TERCEIRA – DOS RECURSOS HUMANOS

Os recursos humanos utilizados por qualquer dos partícipes nas atividades inerentes ao presente Termo de Adesão não sofrerão alterações na sua vinculação funcional com as instituições de origem, às quais cabe responsabilizar-se por todos os encargos de natureza trabalhista, previdenciária, fiscal e securitária decorrentes.

#### CLÁUSULA QUARTA – DO RESPONSÁVEL TÉCNICO

O ADERENTE indica \_\_\_\_\_ (nome completo do Responsável Técnico), inscrito(a) no CPF \_\_\_\_\_, para exercer as atribuições de Responsável Técnico, estando à disposição da Ouvidoria-Geral da União por meio do endereço de correio eletrônico \_\_\_\_\_ e número de telefone (55) (DDD) \_\_\_\_\_.

#### CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA

Este Termo de Adesão terá prazo de vigência de 5 anos, admitida a renovação tácita caso nenhuma das partes se manifeste em sentido contrário nos últimos 30 dias de vigência.

#### CLÁUSULA SEXTA – DA ALTERAÇÃO

O disposto neste Termo de Adesão poderá ser alterado, exceto quanto ao seu objeto, de comum acordo entre os partícipes, mediante Termo Aditivo devidamente justificado.

#### CLÁUSULA SÉTIMA – DA EXTINÇÃO DO TERMO DE ADESÃO

Salvo as hipóteses descritas no art. 7º da Instrução Normativa OGU nº 2 de 7 de novembro de 2017, o presente Termo de Adesão poderá ser denunciado a qualquer tempo, sem ônus para os partícipes, mediante aviso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

#### CLÁUSULA OITAVA – DAS SOLUÇÕES DAS CONTROVÉRSIAS - ELEIÇÃO DE FORO

As questões, dúvidas e eventuais conflitos decorrentes do presente Termo de Adesão serão dirimidas, preferencialmente, administrativamente no âmbito deste Ministério.

Parágrafo Primeiro. Em caso de não resolução da controvérsia pelos partícipes, as partes comprometem-se a submetê-las à Câmara de Conciliação e Arbitragem da Administração Federal – CCAF, instituída no âmbito da Advocacia-Geral da União, com fundamento na Portaria nº 1.281, de 27 de setembro de 2007, do Advogado-Geral da União, no art. 11 da Medida Provisória nº 2.180-35, de 24 de agosto de 2001, e no art. 37 da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

Parágrafo Segundo. No caso de judicialização da questão, esta será processada e julgada pela Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, nos termos do art. 109, inciso I, da Constituição Federal.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.  
Local Data

\_\_\_\_\_  
Nome por extenso

Cargo do Responsável (Se Pessoa Jurídica)

## PORTARIA INTERMINISTERIAL nº 424, DE 30 DE DEZEMBRO DE 2016

*Estabelece normas para execução do estabelecido no Decreto nº 6.170, de 25 de julho de 2007, que dispõe sobre as normas relativas às transferências de recursos da União mediante convênios e contratos de repasse, revoga a Portaria Interministerial nº 507/MP/MF/CGU, de 24 de novembro de 2011 e dá outras providências.*

Os MINISTROS DE ESTADO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO, Interino, DA FAZENDA e DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, no uso da atribuição que lhes confere o inciso II do parágrafo único do art. 87 da Constituição, e tendo em vista o disposto no art. 18 do Decreto nº 6.170, de 25 de julho de 2007, resolvem:

### TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Portaria regula os instrumentos de repasse celebrados pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal com órgãos ou entidades públicas ou entidades privadas sem fins lucrativos para a execução de programas, projetos e atividades de interesse recíproco, que envolvam a transferência de recursos financeiros oriundos do Orçamento Fiscal e da Seguridade Social da União.

[...]

### CAPÍTULO I DAS DEFINIÇÕES DE COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES NO ÂMBITO DAS TRANSFERÊNCIAS DA UNIÃO

[...]

Art. 7º São competências e responsabilidades dos proponentes ou convenentes:

[...]

XIX - manter um canal de comunicação efetivo, ao qual se dará ampla publicidade, para o recebimento pela União de manifestações dos cidadãos relacionadas ao convênio, possibilitando o registro de sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias; e

XX - quando o objeto do instrumento se referir à execução de obras de engenharia, incluir nas placas e adesivos indicativos das obras informação sobre canal para o registro de denúncias, reclamações e elogios, conforme previsto no 'Manual de Uso da Marca do Governo Federal - Obras' da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República.

§ 1º O descumprimento de quaisquer das obrigações dispostas no caput, sem prejuízo de eventuais sanções que poderão ser aplicadas, imporá ao conveniente a prestação de esclarecimentos ao concedente ou à mandatária.

*DYOGO HENRIQUE DE OLIVEIRA*

*Ministro de Estado do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão Interino*

*HENRIQUE DE CAMPOS MEIRELLES*

*Ministro de Estado da Fazenda*

*TORQUATO JARDIM*

*Ministro de Estado da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União*



**Acesso à  
Informação**

MINISTÉRIO DA  
TRANSPARÊNCIA E  
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO