

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

§1º Nos termos do inciso V do art. 2º da Lei nº 13.460, de 2017, as manifestações regulamentadas por esta Instrução Normativa incluem aquelas que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços, ainda que de forma indireta.

§2º Caracterizam-se como manifestações de usuários de serviços públicos as relacionadas a suposta conduta irregular de agente público, tais como a prática de assédio moral, conflito de interesses, prática antiética e transgressão disciplinar.

Art. 2º As unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal possuem competência exclusiva para o recebimento e tratamento das manifestações de usuários de serviço público, nos termos do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

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

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

Art. 3º Os órgãos e entidades da administração pública federal deverão implementar as medidas necessárias para adotar o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal - e-Ouv como plataforma única de recebimento de manifestações de usuários de serviços públicos, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Parágrafo único. Os órgãos e entidades da administração pública federal deverão suprimir de seus sítios eletrônicos oficiais, bem como de qualquer outro meio de comunicação por eles adotados, a indicação de outros canais de recebimento de manifestações de usuários de serviços públicos, tais como aqueles eventualmente adotados pelas unidades de Corregedoria ou Comissões de Ética.

Art. 4º As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal deverão incorporar, no âmbito das instituições a que estejam vinculadas, as atribuições dos serviços externos de recebimento de denúncias que porventura estejam operativos.

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

- I - disponibilização e gestão de canal virtual, presencial ou telefônico para recebimento de denúncias;
- II - atendimento ao usuário denunciante e recebimento da denúncia; e
- III - habilitação, triagem e qualificação da denúncia.

§ 2º Para fins do disposto no caput, as unidades setoriais deverão assegurar que os contratos para a prestação de serviço externo de recebimento de denúncias que estejam em curso não sejam renovados, e que novos processos de contratação sejam interrompidos.

Art. 5º A disposições constantes nesta Instrução Normativa não impedem a existência de outros canais de atendimento relativo a serviços públicos, notadamente aqueles destinados a solução de dúvidas e registro de requerimentos administrativos regulados por Lei específica.

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

GILBERTO WALLER JUNIOR

#### INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 19, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2018

Estabelece regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

O OUIDOR-GERAL DA UNIÃO DO MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, no exercício das competências que lhe conferem os incisos I e III do art. 118, c/c o inciso II do art. 68 da Portaria CGU nº 677, de 10 de março de 2017, o inciso I do art. 13 do Anexo I do Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, o inciso I do art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, a Seção XXII da Lei nº 13.502, de 1º de novembro de 2017, e considerando o disposto nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, resolve:

Art. 1º Os órgãos e entidades do Poder Executivo federal a que se refere o art. 2º do Decreto nº 9.492, de 2018, adotarão as medidas necessárias para que todas as manifestações de que trata o art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017, sejam recebidas e tratadas exclusivamente pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal a eles vinculadas.

§ 1º Para os fins do disposto no caput, as autoridades máximas dos órgãos e entidades ali referidas deverão adotar medidas que promovam o recebimento de manifestações pelos canais oferecidos pelas unidades de ouvidoria e desestimulem o recebimento de manifestações diretamente pelas áreas envolvidas nos processos apuratórios ou pelas áreas gestoras dos serviços ou políticas objeto das manifestações.

§2º Por áreas envolvidas nos processos apuratórios entendem-se as áreas de correição, comissão de ética e integridade.

§3º As manifestações recebidas deverão ser inseridas no Sistema Informatizado do Poder Executivo federal (e-Ouv).

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

GILBERTO WALLER JUNIOR

## Ministério das Cidades

### GABINETE DO MINISTRO

#### INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 31, DE 4 DE DEZEMBRO DE 2018

Altera a Instrução Normativa nº 16, de 10 de julho de 2018, que estabelece procedimento específico de enquadramento e seleção das propostas de operação de crédito no Programa Avançar Cidades - Mobilidade Urbana (Grupo 2), apresentadas no âmbito do Programa de Infraestrutura de Transporte e da Mobilidade Urbana- PRÓ-TRANSPORTE.

O MINISTRO DE ESTADO DAS CIDADES, no uso das atribuições que lhe confere o art. 6º da Lei nº 8.036, de 11 de maio de 1990, combinado com o art. 20 da Lei nº 8.490, de 19 de novembro de 1992, artigos 18 e 19 da Lei nº 9.649, de 27 de maio de 1998, art. 31, VIII da Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003, art. 25 da Lei nº 13.502, de 1º de novembro de 2017, e art. 66 do Regulamento Consolidado do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), aprovado pelo Decreto nº 99.684, de 8 de novembro de 1990, com a redação que lhe foi dada pelo Decreto nº 1.522, de 13 de junho de 1995, de 13 de junho de 1995;

CONSIDERANDO a Lei nº 12.587, de 03 de janeiro de 2012, que institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana;

CONSIDERANDO o disposto na Resolução nº 848, de 17 de maio de 2017, do Conselho Curador do FGTS, que reformula o Programa de Infraestrutura de Transporte e da Mobilidade Urbana - PRÓ-TRANSPORTE;

CONSIDERANDO a Instrução Normativa nº 27, de 11 de julho de 2017, que regulamenta, no âmbito do Ministério das Cidades, a reformulação do Programa PRÓ-TRANSPORTE;

CONSIDERANDO o que consta dos autos do processo nº 80140.000271/2017-56, resolve:

Art. 1º O Anexo I da Instrução Normativa nº 16, de 10 de julho de 2018, publicada no Diário Oficial da União de 11 de julho de 2018, Seção 1, páginas 98 a 102, passa a vigorar com as seguintes alterações:

#### "2. PARTICIPANTES DO PROGRAMA

2.4 Mutuários - Municípios com população superior a 250 mil habitantes, conforme projeção do IBGE para o ano de 2016, Estados e Distrito Federal.

2.4.1 Para os Estados serão elegíveis propostas que tratem exclusivamente de sistemas de transporte público coletivo de caráter urbano sobre trilhos. (NR)"

#### "3. LIMITE DE VALOR E QUANTIDADE DE PROPOSTAS

3.4 Propostas de empreendimentos voltados a sistemas de transporte sobre trilhos podem atingir, em uma ou mais inscrições, o valor máximo de financiamento de R\$ 1.000.000.000,00 (um bilhão de reais), independentemente de outras propostas inscritas pelos municípios. (NR)"

#### "4. MODALIDADES E AÇÕES FINANCIÁVEIS

4.1 Modalidade 1 - Sistemas de transporte público: Implantação, ampliação, modernização e/ou adequação de infraestrutura de transporte público urbano por ônibus, por sistemas sobre trilhos e aquaviário.

4.1.1.1 a) .....

h) Sistemas de informação aos usuários;

4.1.1.2 .....

4.1.1.3 .....

a) .....

c) Berços, píeres, dolphins e cais;

g) Sistemas de informação aos usuários;

4.1.1.4 .....

4.1.1.5 Obras civis, equipamentos e sistemas necessários à implantação, ampliação, modernização e/ou adequação de projetos relativos aos sistemas de transporte público coletivo de passageiros de caráter urbano sobre trilhos, compreendendo:

a) Infraestrutura de sistemas de transporte público coletivo de passageiros de caráter urbano sobre trilhos;

b) Terminais, estações e pontos de parada para passageiros de transporte público coletivo de caráter urbano sobre trilhos;

c) Obras de arte especiais, inclusive passarelas e passagens subterrâneas de pedestres e ciclistas, desde que vinculada à infraestrutura do eixo de transporte existente ou proposto;

d) Sinalização viária, incluindo medidas de moderação de tráfego;

e) Sistemas de informação ao usuário, comunicação, monitoramento e segurança;

f) Equipamentos e sistemas operacionais do sistema de transporte público coletivo de caráter urbano sobre trilhos, tais como: centros de controle operacional (CCO), sistemas de sinalização e controle, entre outros;

g) Pátios de manutenção e de estacionamento;

h) Acessibilidade na infraestrutura de transporte público coletivo de caráter urbano sobre trilhos;

i) Aquisição de veículos de transporte público sobre trilhos.

4.1.1.6 Obras e serviços complementares necessários à implantação, ampliação, modernização e/ou adequação de projetos relativos aos sistemas de transporte público coletivo de passageiros de caráter urbano sobre trilhos, desde que vinculados aos projetos apresentados nos itens 4.1.1.5 e limitados a 40% (quarenta por cento) do valor de investimento (VI) proposto na modalidade 1:

a) Tratamento urbanístico no entorno de terminais, estações e pontos de parada, incluindo iluminação pública, arborização, paisagismo, mobiliário urbano, paraciclos, bicicletários e infraestrutura para integração com demais modos de transporte;

b) Remanejamento ou Adequação de interferências (iluminação, telecomunicações, energia, água, esgoto, fibra ótica etc.);

c) Obras necessárias à provisão da funcionalidade da drenagem de águas pluviais;

d) Obras necessárias à provisão da funcionalidade das redes de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

e) Contenção de encostas;

f) Recuperação ambiental;

g) Certificação de implantação de equipamentos e sistemas de telecomunicações.

4.1.2 .....

4.7 .....

..... (NR)"

#### "5. PROCEDIMENTOS PARA SELEÇÃO DE PROPOSTAS

5.2 .....

5.2.1 .....

a) .....

d) Compatibilidade da proposta com o Plano Diretor e/ou Plano de Mobilidade Urbana do município, conforme orientações constantes no Anexo II, para as modalidades 1, 3 e 4;

5.3 .....

..... (NR)"

#### "6. CONDIÇÕES DE FINANCIAMENTO

6.1 .....

6.6 A taxa nominal de juros das operações de empréstimo no âmbito do PRÓ-TRANSPORTE, nesta seleção, é de 6% (seis por cento) ao ano e de 5,5% para sistemas sobre trilhos, pagos mensalmente nas fases de carência e amortização.

6.6.1 .....

..... (NR)"

Art. 2º O Anexo II da Instrução Normativa nº 16, de 10 de julho de 2018, passa a vigorar com as seguintes alterações:

#### "1. DOCUMENTAÇÃO A SER ANEXADA À CARTA-CONSULTA

1.2 .....

1.2.2 .....

a) Compatibilidade com Plano Diretor e/ou Plano de Mobilidade Urbana (conforme Modelos 2 e 3);

1.2.3 .....

1.3 .....

..... (NR)"

