



# DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO



Publicado em: 05/12/2018 | Edição: 233 | Seção: 1 | Página: 71  
Órgão: Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União

## INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 18, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2018

Estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal-e-Ouv, como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.

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 Esta Instrução Normativa estabelece orientações relativas ao recebimento de manifestações de usuários de serviços públicos nos termos do art. 2º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no âmbito dos órgãos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, das empresas estatais que recebam recursos do Tesouro Nacional para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral, e das empresas estatais que prestem serviços públicos, ainda que 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 As 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

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada (pdf).

