

Instrução Normativa define critérios e padrões para a atuação das ouvidorias do Poder Executivo Federal

O Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União, apresentou nesta segunda-feira (25) a [Instrução Normativa \(IN\) nº 5/2018](#) que regulamenta a [Lei nº 13.460/2017](#), também conhecida como **Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos**. A regulamentação estabelece orientações para a atuação das ouvidorias do Poder Executivo Federal, como prazo de 30 dias para resposta, tipos e trâmite de manifestações, além de instâncias responsáveis.

O conteúdo da IN foi apresentado durante o evento “Regulamentação do Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos”, em Brasília, que reuniu cerca de 300 ouvidores de órgãos e entidades federais. Durante a abertura, o ministro da Transparência, Wagner Rosário, destacou a importância do novo Código e seus instrumentos regulamentadores. “O mundo evoluiu e as pessoas se tornaram mais exigentes. Elas não querem apenas votar, mas participar ativamente das decisões governamentais, contribuindo para que possamos oferecer um serviço público de qualidade. Estamos evoluindo para medir também a satisfação e estimular a simplificação”, afirmou.

Outro destaque da programação foi a assinatura de Portaria conjunta entre CGU e Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP), que determina que os órgãos públicos não poderão exigir dos usuários atestados, certidões ou outros documentos que constem em base de dados oficiais da administração pública, conforme previsto na Lei. O ministro do Planejamento, Esteves Colnago, reafirmou o compromisso do governo de colocar o usuário do serviço público no centro das ações de simplificação e desburocratização. “Temos nos empenhado no tema, prezando pela boa-fé, eliminação de exigências desnecessárias e aplicação de tecnologia para simplificação de processos”, destacou.

O Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos entrou em vigor no último dia 22 junho e prevê que cada Poder e ente da federação faça sua própria regulamentação. A abertura contou ainda com a participação do ministro da Justiça, Torquato Jardim, e do presidente do Tribunal de Contas da União (TCU), ministro Raimundo Carreiro.

Padronização das ouvidorias

No âmbito do Governo Federal, a Instrução Normativa nº 5/2018 abrange todos órgãos, autarquias, fundações, sociedades de economia mista e empresas públicas. Os tipos de manifestações agora estão padronizados e são obrigatórios: denúncia, reclamação, sugestão e elogio. Há ainda a possibilidade de outras duas manifestações: simplifique e solicitação. Além disso, há a comunicação de irregularidade. Quanto ao prazo, a IN estabelece 30 dias para resposta ao cidadão, renováveis por mais 30, uma única vez, mediante justificativa. As respostas deverão ser conclusivas e oferecidas em linguagem clara, simples e compreensível.

De acordo com o ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller, a regulamentação completa do Código será feita em etapas, para se fazer testes e ajustes necessários. Segundo Waller, a padronização trazida pelos normativos é fundamental para que o cidadão saiba o que esperar de todos os órgãos. “O cidadão só fala com o Estado através da ouvidoria, que atua para ser o garantidor de que o serviço público funcione. Por isso, é essencial que os agentes de ouvidorias abracem a nova lei para proporcionar a efetividade esperada”, ressaltou.

Durante o evento, também foi lançado o [novo e-Ouv](#), o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, que passa a ser plenamente aderente à nova norma. A recente versão do sistema, que está no ar desde a manhã de hoje (25), fará o controle e gerará alertas quanto ao descumprimento de prazos. O cidadão poderá enviar representação à CGU no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos na Instrução Normativa.

Fonte: CGU, em 25.06.2018.