

Normativo, publicado hoje (6), institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e estabelece uso da plataforma e-Ouv em órgãos e entidades

O [Decreto nº 9.492/2018](#), publicado nesta quinta-feira (6), institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e regulamenta os procedimentos para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública direta e indireta, de que trata a [Lei nº 13.460/2017](#). Na prática, o normativo estabelece a integração das formas e canais de participação social dos órgãos e entidades federais, coordenadas pelas unidades de ouvidoria, garantindo ao cidadão melhores condições para exigir serviços públicos de qualidade.

O decreto abrange todos os órgãos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional; além de estatais que prestem serviços públicos e as dependentes - que recebem recursos do Tesouro Nacional para o custeio de despesas gerais ou de pessoal. O Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União, atuará como órgão central do Sistema. A cargo das ouvidorias ficará não apenas a interlocução com o usuário de serviços públicos, como, também, a supervisão das ações de outros canais que porventura recebam as manifestações sobre serviços.

Atualmente, o Sistema reúne 386 unidades de ouvidoria federais. A partir de agora, elas estarão disponíveis em um só lugar, já que o decreto estabelece ainda a obrigatoriedade da utilização da plataforma [e-Ouv](#), Sistema Informatizado de Ouvidorias, pelos órgãos e entidades, que deverão disponibilizar o acesso em seus sites na Internet. O e-Ouv é gratuito e integrável com outros sistemas, permitindo receber, analisar e responder manifestações dos usuários de serviços públicos, como denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e solicitações de simplificação.

Uma das principais vantagens do uso integrado do [e-Ouv](#) é que ele permite também o encaminhamento de manifestações que não sejam da competência de uma determinada unidade para o órgão ou entidade que seja responsável por responder a demanda, sem perda de informação ou necessidade de reenvio da manifestação pelo cidadão. Ou seja, agora, caso o usuário faça uma manifestação para um órgão ou entidade do Poder Executivo Federal que não seja competente para analisar o caso, caberá à própria unidade recebedora identificar a instituição competente e encaminhá-la para tratamento adequado.

Caso a ouvidoria já utilize sistema próprio, provisoriamente poderá manter os dois sistemas em uso. Quem definirá prazo e forma para total integração será a Ouvidoria-Geral da União, que deverá ser consultada previamente sobre a possibilidade de utilização concomitante dos sistemas. Atualmente, o [e-Ouv](#) já é utilizado por mais de seiscentos órgãos e entidades de outros entes, o que permitirá, inclusive, uma maior integração em âmbito nacional entre os canais de ouvidoria federais, de estados e de municípios.

Outro impacto é a uniformização de prazos e procedimentos no trâmite das manifestações. Se as ouvidorias ou outras unidades que compõem o Sistema solicitarem informações, relacionadas à manifestação, as áreas responsáveis pela tomada de providências deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.

Órgão central

A Ouvidoria-Geral da União deverá fornecer orientação normativa e supervisão técnica das atividades das unidades setoriais, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou entidade a que se subordinam ou se vinculam. Além disso, é de responsabilidade do órgão central estabelecer procedimentos relativos às manifestações dos usuários dos serviços públicos, às

ouvidorias e aos conselhos de usuários, competências definidas nos Capítulos III, IV e V da [Lei nº 13.460/2017](#).

Com a integração, a Ouvidoria-Geral da União lançará em breve um Painel de Transparência das Ouvidorias federais, onde qualquer pessoa poderá acompanhar o desempenho individual das unidades do sistema, verificar os principais assuntos demandados, os tipos de manifestações, prazos de atendimento e satisfação média com a atuação delas.

Fonte: CGU, em 06.09.2018.