

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 7, DE 8 DE MAIO DE 2019

Dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e- Ouv e o painel "resolveu?", E estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.

O OUVIDOR-GERAL DA UNIÃO DA 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, e considerando o disposto nos incisos I, XI e XII do art. 12 do Decreto nº 9.681, de 3 de janeiro de 2019, o disposto nos incisos I, II e IV do art. 11 e o parágrafo único do art. 24-B do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, o disposto nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e a Instrução Normativa CGU nº 3, de 5 de abril de 2019, resolve:

CAPÍTULO I

DO SISTEMA NACIONAL INFORMATIZADO DE OUVIDORIAS E DO PAINEL "Resolveu?"

Art. 1º Regular o uso do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv e do "Painel resolveu?".

§1º O e-Ouv será disponibilizado na Plataforma Integrada de Sistemas de Ouvidoria e Acesso à Informação denominada "Fala.br", e tem por objetivo viabilizar o recebimento, o registro da análise, e a resposta às manifestações dos usuários de serviços públicos de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. [\(redação dada pela Instrução Normativa OGU n. 11/2019\)](#)

§ 2º O "Painel resolveu?" consiste em uma ferramenta digital destinada a organizar e a dar transparência às estatísticas pertinentes ao tratamento das manifestações de que trata o §1º deste dispositivo.

§ 3º O e-Ouv é de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

§4º Os órgãos e as entidades dos Estados, Municípios, do Distrito Federal e dos demais Poderes poderão utilizar o e-Ouv mediante adesão à Rede Nacional de Ouvidorias de que trata a Instrução Normativa CGU nº 3, de 2019.

§5º As instituições que ingressarem com processo de acreditação junto à Rede Nacional de Ouvidorias na qualidade de membros colaboradores poderão utilizar o e-Ouv independentemente da aprovação pela Assembleia Geral de que trata o art. 3º, §4º da Instrução Normativa CGU nº 3, de 2019." [\(incluído pela Instrução Normativa OGU n. 11/2019\)](#)

Art. 2º O e-Ouv será disponibilizado em plataforma hospedada na rede mundial de computadores, livre de bloqueios ou restrições ao acesso dos usuários de serviços públicos, para o registro e para o acompanhamento de suas respectivas manifestações.

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

I - promover a disponibilização, a gestão, a manutenção e a atualização do sistema e-Ouv e do "Painel resolveu?";

II - orientar os órgãos e entidades usuárias do e-Ouv quanto aos procedimentos referentes à utilização do sistema e do "Painel resolveu?"; e

III - resguardar os dados e informações constantes nas bases de dados do e-Ouv do acesso a terceiros sem permissões estabelecidas no e-Ouv, nos termos da legislação vigente.

Art. 4º Compete aos órgãos e entidades que fazem uso do e-Ouv:

I - designar junto à CGU administrador local do e-Ouv;

II - registrar no sistema e-OUV toda manifestação recebida por outros meios como carta, telefone, atendimento presencial, entre outros;

III - efetuar e manter atualizado o cadastro de suas ouvidorias ou unidades responsáveis pelas atividades de ouvidoria;

IV- criar, administrar e inativar, quando necessário, o perfil dos agentes públicos cadastrados no e-Ouv, responsabilizando-se por sua atualização;

V - observar as regras estabelecidas no Termo de Uso do e-Ouv, constantes do Anexo Único desta Instrução Normativa;

VI - realizar a adequada gestão dos sub-assuntos referentes ao seu órgão/entidade, além do preenchimento adequado dos campos qualificadores da manifestação;

VII- seguir as orientações da Ouvidoria-Geral União quanto aos procedimentos referentes à utilização do e-Ouv, em observância, ainda, às normas legais e regulamentares aplicáveis ao tratamento de manifestações; e

VIII- resguardar a identidade e os elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação e demais informações acesso restrito constantes do e-Ouv.

CAPÍTULO II

DOS PROCEDIMENTOS E OBRIGAÇÕES PARA RECEBIMENTO E REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA NO ÂMBITO DO SISTEMA DE OUVIDORIAS FEDERAIS

Art. 5º Serão registrados no e-Ouv todas as manifestações 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 indiretamente, e a despeito do não recebimento de recursos do Tesouro Nacional para custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral.

Parágrafo único. Nos termos do inciso V do art. 2º da Lei nº 13.460, de 2017, as manifestações de ouvidoria 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, tais como a prática de assédio moral, conflito de interesses, prática antiética e transgressão disciplinar.

Art. 6º As unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal constituem o canal único para o recebimento e o tratamento das manifestações de que trata o art. 3º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

§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 por unidades diversas da ouvidoria.

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

§3º Os órgãos e entidades da administração pública federal deverão implementar as medidas necessárias para adotar o e-Ouv como plataforma única de registro de manifestações, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018, podendo realizar integração de sistemas de ouvidoria já utilizados para recebimento, de modo que a totalidade das manifestações estejam na base de dados do e-Ouv.

Art. 7º 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 canais de recebimento direto pelas áreas envolvidas nos processos apuratórios ou pelas áreas gestoras dos serviços ou políticas objeto das manifestações de ouvidoria, e demais áreas que não detêm competência específica ou vinculação às unidades de ouvidoria do órgão ou entidade, conforme disposto no art. 10 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Parágrafo único. Por áreas envolvidas nos processos apuratórios entendem-se as áreas de correição, comissão de ética e integridade, dentre outras.

Art. 8º As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal deverão prover meios para a integração à base de dados do e-Ouv de seus serviços externos para recebimento de manifestações de ouvidoria que porventura estejam operantes.

§1º Entende-se por serviço externo de recebimento de manifestações 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 manifestações;
- II - atendimento ao usuário denunciante ou recebimento da manifestação; e
- III - habilitação, triagem e qualificação da manifestação.

§2º As unidades a que se refere o caput informarão anualmente ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal acerca das medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção da contratação, nos termos do art. 5º, §2º da Instrução Normativa nº 15 de 3 de dezembro de 2018.

§3º O disposto no caput não se aplica às informações obtidas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal vinculadas a órgãos de regulação ou supervisão da prestação indireta de serviços públicos quando tais informações digam respeito exclusivamente à relação de consumo entre o usuário e a concessionária ou permissionária do serviço.

§4º Os órgãos e entidades do Poder Executivo federal a que se refere o §3º deste dispositivo fornecerão ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal informações sobre as manifestações dos usuários de serviços públicos de prestação indireta sempre que demandados.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 9º Até o prazo previsto no art. 26 do Decreto nº 9.492, de 2018, as unidades que ainda não tenham adotado o sistema e-Ouv como meio único de registro de manifestações deverão informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia ou comunicação de irregularidade supostamente praticada por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalentes.

§1º Para fins de cumprimento deste dispositivo, as unidades de ouvidoria das empresas públicas e sociedades de economia mista deverão informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia ou comunicação de irregularidade supostamente praticada por agente público ocupante do cargo máximo até o 4º nível hierárquico, nos termos do Anexo VI da Orientação Normativa da Secretaria e Gestão Pública do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão nº 11, de 2013, ou do normativo que a substituir.

§2º O envio da informação de existência de denúncia ou comunicação de irregularidade à Ouvidoria-Geral da União não desonera o órgão ou entidade da adoção das medidas pertinentes de análise preliminar e apuração dos fatos relatados.

§3º A informação de que trata o caput deve estar acompanhada do inteiro teor da respectiva manifestação.

Art. 10 Os casos omissos serão resolvidos pela Ouvidoria-Geral da União.

Art. 11 Ficam revogadas a Portaria nº 1.866, de 29 de agosto de 2017, e as Instruções Normativas nos. 18, de 3 de dezembro de 2018, e 19, de 3 de dezembro de 2018.

Art. 12 Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

VALMIR GOMES DIAS

ANEXO ÚNICO

TERMO DE USO DO SISTEMA NACIONAL INFORMATIZADO DE OUVIDORIAS - E-OUV

APRESENTAÇÃO

O Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv é um software desenvolvido e atualizado sob a coordenação da Controladoria-Geral da União - CGU, que visa a instituir canal de recebimento, análise e resposta de manifestações de ouvidoria de que trata a Lei 13.460, de 2017. Trata-se de solução gratuita para os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos que dela fazem uso, bem como para o cidadão que deseja registrar sua manifestação. O e-Ouv tem por objetivo desburocratizar a interlocução entre a sociedade e Administração Pública, promovendo a participação social mais eficiente e transparente.

GESTÃO DO SISTEMA

Órgão Central. É o responsável pelo desenvolvimento, pela atualização e pelo gerenciamento do e-Ouv. O órgão central do e-Ouv é a Controladoria-Geral da União - CGU, por meio da Ouvidoria-Geral da União - OGU.

Unidades de ouvidoria. São os órgãos e entidades componentes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal que fazem uso obrigatório do e-Ouv, bem como os demais órgãos e entidades aderentes à Rede Nacional de Ouvidorias, de que trata o art. 24-A do Decreto nº 9.492, de 2018, que dele fazem uso de forma voluntária.

PERFIS DE ACESSO DO SISTEMA

Gestor. Perfil de sistema que permite a visualização ampla dos dados constantes do e-Ouv, gerenciamento e manutenção do cadastro de todos os usuários e unidades de ouvidorias do e-Ouv. O perfil Gestor é de uso exclusivo de servidores da Controladoria-Geral da União. Compete ao perfil Gestor realizar o cadastro das unidades de ouvidoria que utilizarão o e-Ouv e os respectivos administradores locais.

Administrador Local. Perfil de sistema que permite, no âmbito de sua unidade de ouvidoria: (i) o cadastro e inativação de usuários com perfis "Servidor Ouvidoria" e "Cadastrador de Manifestações"; e (ii) a visualização, registro, tratamento das manifestações. O Administrador local, no âmbito de sua unidade de ouvidoria, é o responsável por: (i) fomentar o uso correto do e-Ouv; (ii) cadastrar e inativar todos os usuários do e-Ouv; (iii) zelar pela integridade das contas cadastradas no e-OUV; (iv) manter atualizados os dados cadastrais da unidade de ouvidoria na aba específica do e-OUV; e (v) informar a Ouvidoria-Geral da União sobre eventuais ocorrências que dificultem ou impossibilitem o acesso de usuários ao sistema e-OUV.

Servidor Ouvidoria. Perfil de sistema que permite, no âmbito de sua unidade de ouvidoria, a visualização, registro, tratamento das manifestações.

Cadastrador de Manifestações. Perfil de sistema que permite, no âmbito de sua unidade de ouvidoria, o registro de manifestações, em caso de atendimento presencial ou telefônico, ou ainda quando recebidas por meio externo ao sistema.

ACESSO AO E-OUV

O sistema possui dois ambientes: (i) ambiente de produção e (ii) ambiente de treinamento. O mesmo usuário pode ter acesso a ambos ambientes desde que faça solicitações específicas para cada um.

O ambiente de treinamento deve ser utilizado exclusivamente para aprendizado do e-Ouv, realização de testes e inserções fictícias, pois acessa uma base de dados de teste.

O ambiente de produção acessa a base de dados oficial do e-Ouv; portanto, deverá ser utilizado somente para os fins previstos em Lei e disciplinados neste Termo de Uso, sendo proibida qualquer utilização diversa daquela aqui estabelecida.

Para iniciantes que necessitem se familiarizar com o e-Ouv, recomenda-se o uso do ambiente de treinamento previamente à utilização do ambiente de produção.

HABILITAÇÕES DE ACESSO

O acesso inicial ao e-Ouv será concedido pela Controladoria-Geral da União-CGU, por meio da Ouvidoria-Geral da União - OGU, mediante indicação de um ou mais Administradores Locais. O Administrador Local de cada órgão deverá ser indicado pelo titular da unidade de ouvidoria ou pela autoridade máxima do órgão no momento da manifestação de interesse na adesão ao uso do sistema, a ser feita por meio de formulário eletrônico disponível na página de internet www.ouvidorias.gov.br.

A indicação do Administrador Local por unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal deve ser feita por meio de e-mail a ser encaminhado à Coordenação Geral de Acompanhamento e Orientação de Ouvidorias - CGOUV (suporte.e-ouv@cgu.gov.br), informando nome, cargo, CPF, telefone e correio eletrônico institucional do indicado. A liberação de acesso do Administrador Local, com o envio dos dados de login e senha, é realizado de forma automatizada pelo e-Ouv, através do correio eletrônico institucional informado.

Os Administradores Locais, por sua vez, podem conceder os acessos de perfis Servidor Ouvidoria e Cadastrador de Manifestações aos servidores, empregados e demais colaboradores das unidades de ouvidoria. Os Administradores Locais podem inativar os usuários com os perfis Servidor Ouvidoria e Cadastrador de Manifestações.

Qualquer alteração no titular do perfil de Administrador Local deve ser comunicada imediatamente à CGU, por e-mail, nos casos de órgãos pertencentes ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal ou pelo formulário de atualização cadastral disponível na página www.ouvidorias.gov.br nos demais casos.

RESPONSABILIDADES

Os servidores, empregados e colaboradores que tenham acesso às informações registradas no sistema, ou que delas façam uso, deverão zelar pela sua integralidade, disponibilidade e confidencialidade.

O descumprimento das disposições constantes deste Termo de Uso, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, e, no que couber, do Decreto nº 9.492, de 2018 e da Instrução Normativa nº 3 de 5 de abril de 2019, sujeitará os responsáveis às sanções previstas em tais normativos.

