



**Controladoria-Geral da União**  
Ouvidoria-Geral da União

**INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1 DA OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO DA  
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, DE 05 DE NOVEMBRO DE 2014.**

O Ouvidor-Geral da União, no uso de suas atribuições, tendo em vista o disposto no art. 116, V, “a”, da Lei nº 8.112, de 11 de novembro de 1990; nos arts. 18 a 20 da Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003; nos arts 4º e 9º da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999; nos arts. 30 e 31 do Decreto-lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967; nos arts. 16 e 17 do Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009; no art. 14 do Anexo I ao Decreto nº 8.109, de 17 de setembro de 2013; bem como no art. 13 do Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014;

Considerando a necessidade de conferir eficácia ao disposto no art. 37, §3º da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública;

Considerando a necessidade de reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da Constituição Federal de 1988;

Considerando a necessidade de promover a atuação integrada e sistêmica das Ouvidorias do Poder Executivo federal, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos;

Considerando, ainda, que a Conferência Nacional sobre Transparência e Controle Social (1ª Consocial) aprovou proposta de criação de lei nacional, acolhendo as expectativas apresentadas na quase totalidade dos Estados, no sentido de organizar, fortalecer e efetivar a atuação das ouvidorias brasileiras.

## RESOLVE:

Art. 1º As ouvidorias públicas do Poder Executivo federal deverão observar as normas estabelecidas nesta Instrução.

Parágrafo único. Considera-se ouvidoria pública federal a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 2º A ouvidoria pública federal deverá atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

- I - agir com presteza e imparcialidade;
- II - colaborar com a integração das ouvidorias;
- III - zelar pela autonomia das ouvidorias;
- IV - consolidar a participação social como método de governo; e
- V - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

Art. 3º A ouvidoria pública federal deverá, no âmbito do órgão ou entidade a que se vincula:

- I - elaborar plano de trabalho anual;
- II - monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas;
- III - promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo federal;
- IV - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão;
- V - produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas;
- VI - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas,

conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social.

§1º Cada ouvidoria pública federal deverá remeter à Ouvidoria-Geral da União, dados e informações, de acordo com regulamentação específica.

§2º Os relatórios produzidos pelas ouvidorias públicas federais deverão ser enviados à Ouvidoria-Geral da União com periodicidade mínima semestral.

§ 3º A Ouvidoria-Geral da União deverá manter:

I - sistema informatizado que permita o recebimento e tratamento das manifestações recebidas pelas ouvidorias do Poder Executivo federal; e

II - sítio eletrônico que promova a interação entre a sociedade e a Administração Pública federal, bem como a divulgação de informações e estatísticas dos serviços prestados pelas ouvidorias públicas federais.

Art. 4º Cada ouvidoria pública federal deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações:

I - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

II - elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

III - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

V - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Parágrafo único. Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 5º À sugestão recebida pela ouvidoria será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§ 1º Recebida a sugestão, a ouvidoria deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

§ 3º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no **caput** deste dispositivo, a ouvidoria oferecerá, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento da sugestão.

Art. 6º O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.

Parágrafo único. No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

Art. 7º À reclamação e à solicitação recebidas pela ouvidoria, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§1º No caso da reclamação ou solicitação, entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

§2º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no **caput**, a ouvidoria deverá oferecer, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

Art. 8º À denúncia recebida pela ouvidoria, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, será oferecida resposta conclusiva no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos competentes de controle interno ou externo e sobre os procedimentos a serem adotados.

§2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;

II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou

III - seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; não agir de modo temerário; ou prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

§3º Cada ouvidoria pública federal deverá informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores – DAS a partir do nível 4 ou equivalente.

Art. 9º Caberá representação à Ouvidoria-Geral da União no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos nesta Instrução Normativa.

Art. 10 As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Ouvidoria Geral da União.

Art. 11. Esta Instrução Normativa entra em vigor 120 (cento e vinte) dias após sua publicação.

**JOSÉ EDUARDO ELIAS ROMÃO**

**Ouvidor-Geral da União**