



Regulamentação da Lei
Federal 13.460, de 26
de junho de 2017
O que muda?

GILBERTO WALLER JUNIOR
Ouvidor-Geral da União



Nova Instrução Normativa - alcance

Adm. Direta

Autarquias

Fundações

Sociedade de
Economia
Mista

Empresas
Públicas



Tipos de Manifestações – lei 13460/17

Denúncia

Reclamação

Sugestão

Elogio



Outras Manifestações

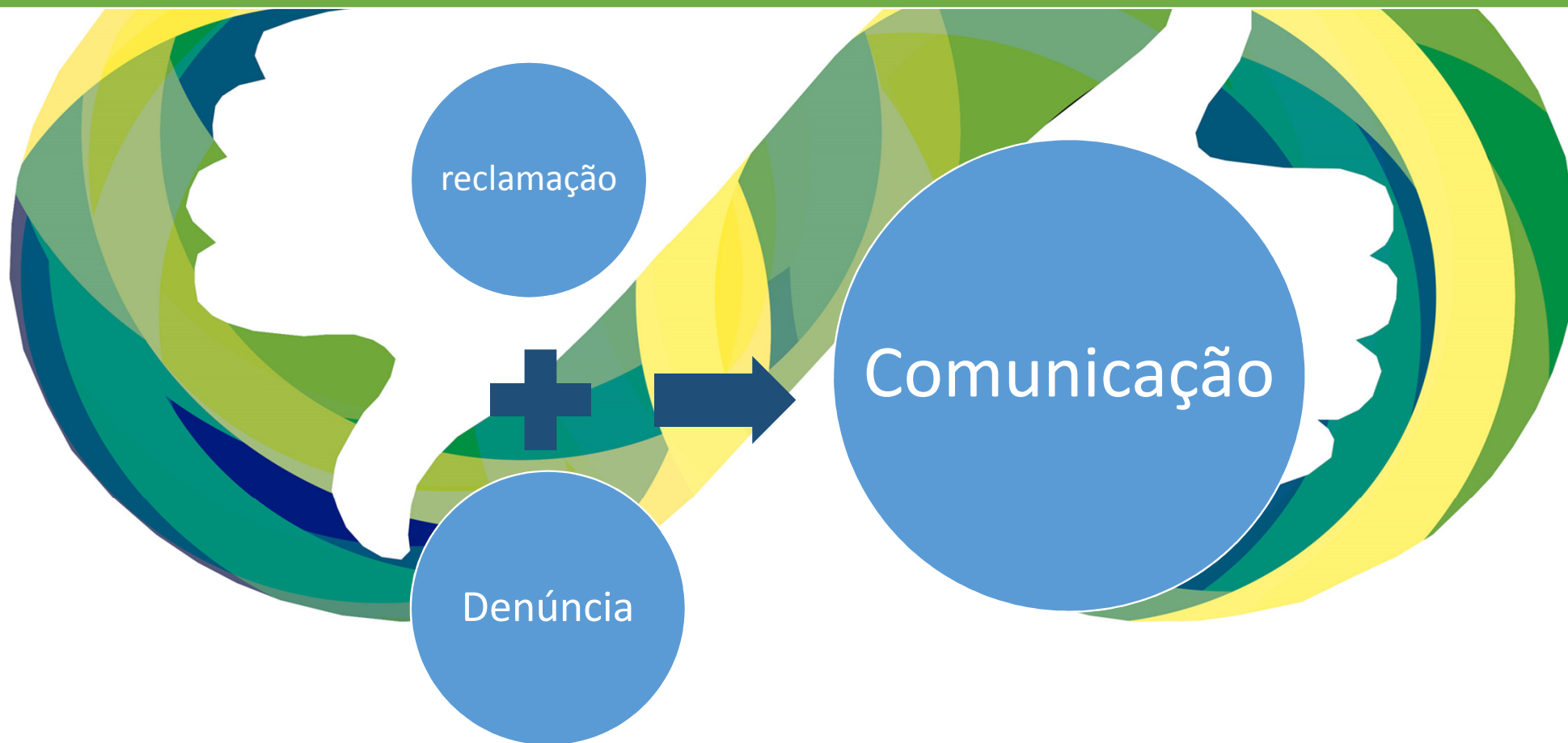
Simplifique

Solicitação

Comunicação

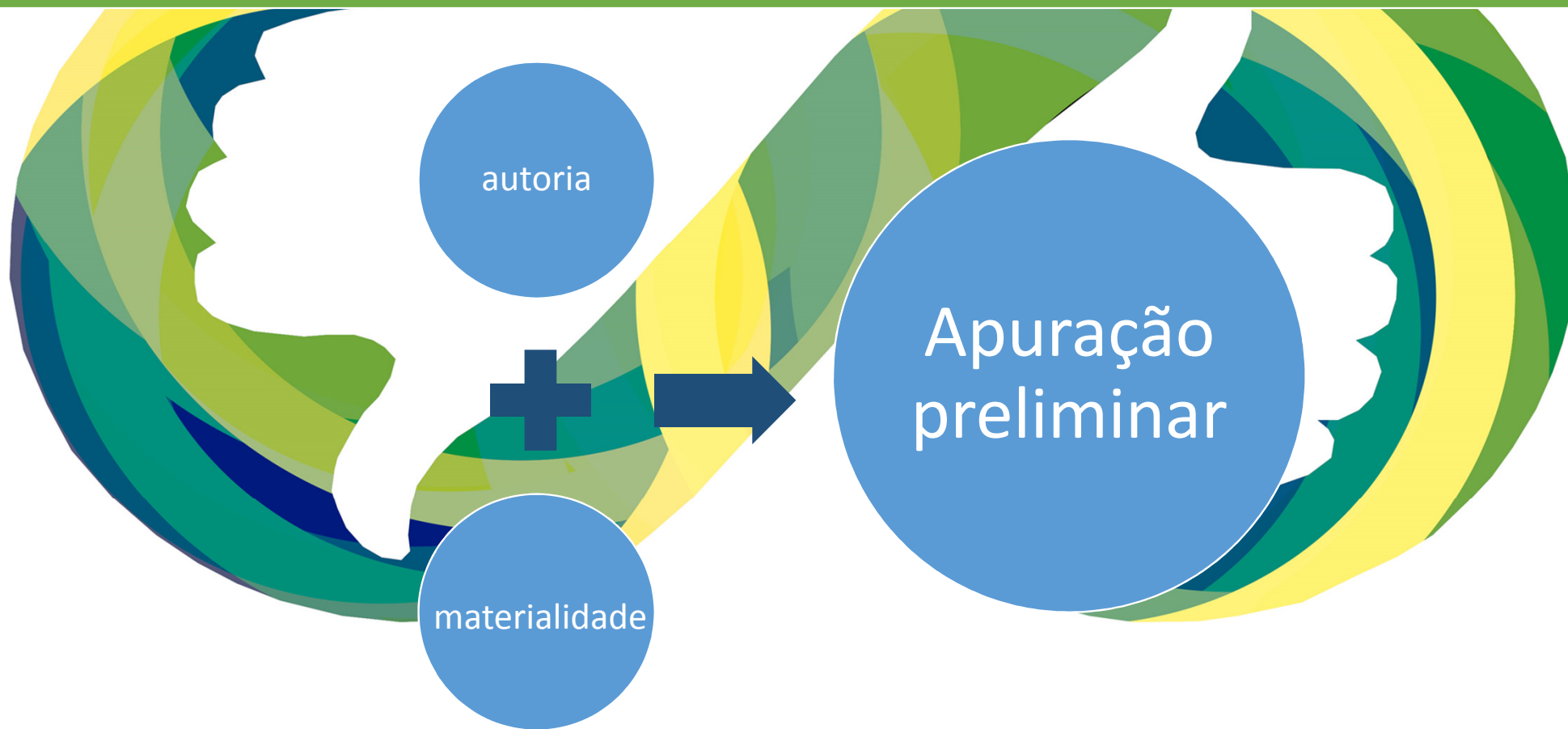


Manifestação Anônima





Comunicação





Comunicação

Sem prazo

Sem
acompanhamento



Anonimato

Proibido

Elogio

Sugestão

Solicitação

Identificação = Individualização





Identificação




IDENTIFICAÇÃO

**INFORMAÇÃO PESSOAL
RESGUARDADA NOS TERMOS DA
LEI 12.527/2011**



Motivação

A large red prohibition sign (a circle with a diagonal slash) is overlaid on a stylized graphic of a hand. The hand is composed of overlapping, semi-transparent shapes in shades of green, yellow, and blue, resembling a map of Brazil or a stylized hand gesture.

**PROIBIÇÃO DE SOLICITAR
A MOTIVAÇÃO AO USUÁRIO**

Prazos para todos



OUVIDORIA

30 dias corridos

Prorrogável uma
única vez por igual
período

GESTOR

20 dias corridos

Prorrogável uma
única vez por igual
período



Interrupção do prazo

Necessidade
de
complemento

30 dias
corridos

Zera o prazo



Interrupção do prazo

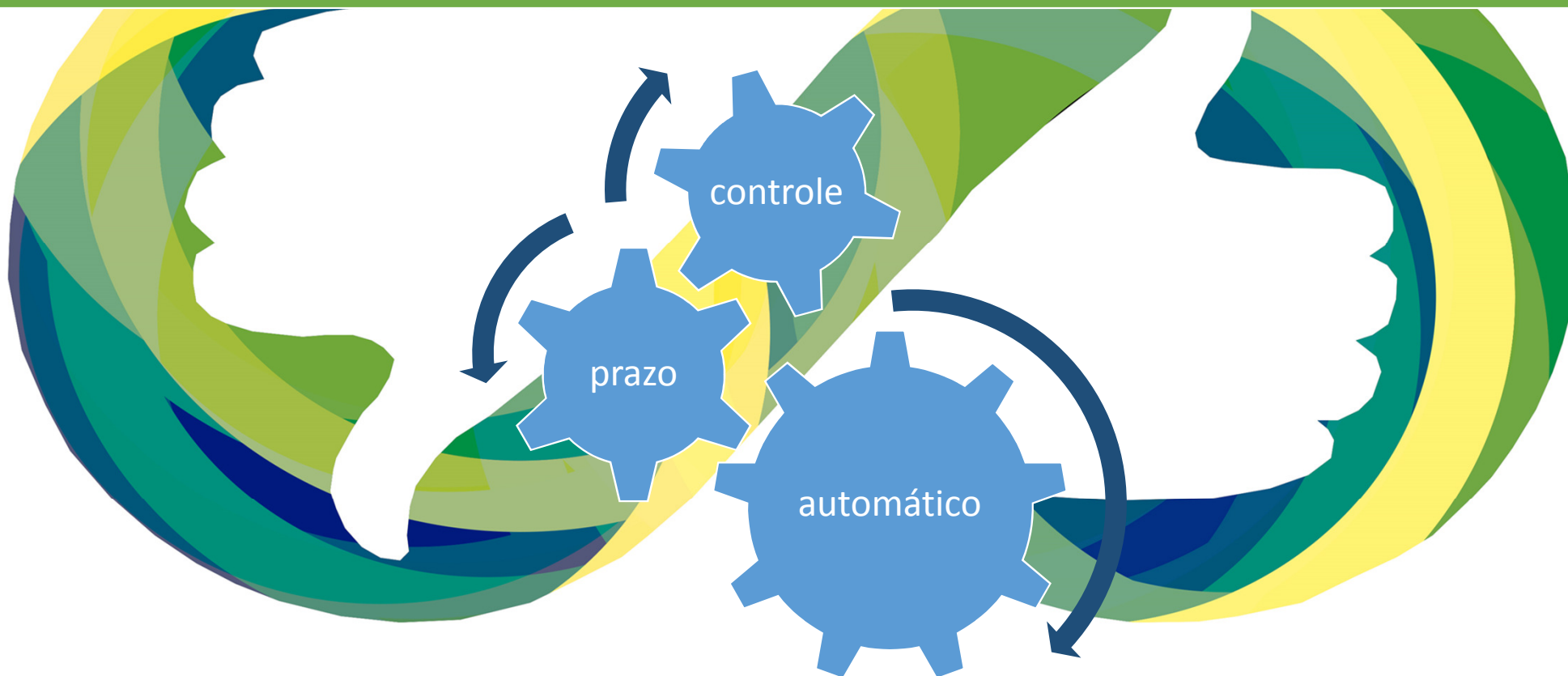
Diagram illustrating the interruption of a deadline. It features a stylized globe with a blue arrow pointing right, labeled 'Sem complemento', and another blue arrow pointing left, labeled 'Encerra'. The globe is composed of various shades of green and yellow, suggesting a map of South America.

Sem
complemento

Encerra



Novo e-Duv





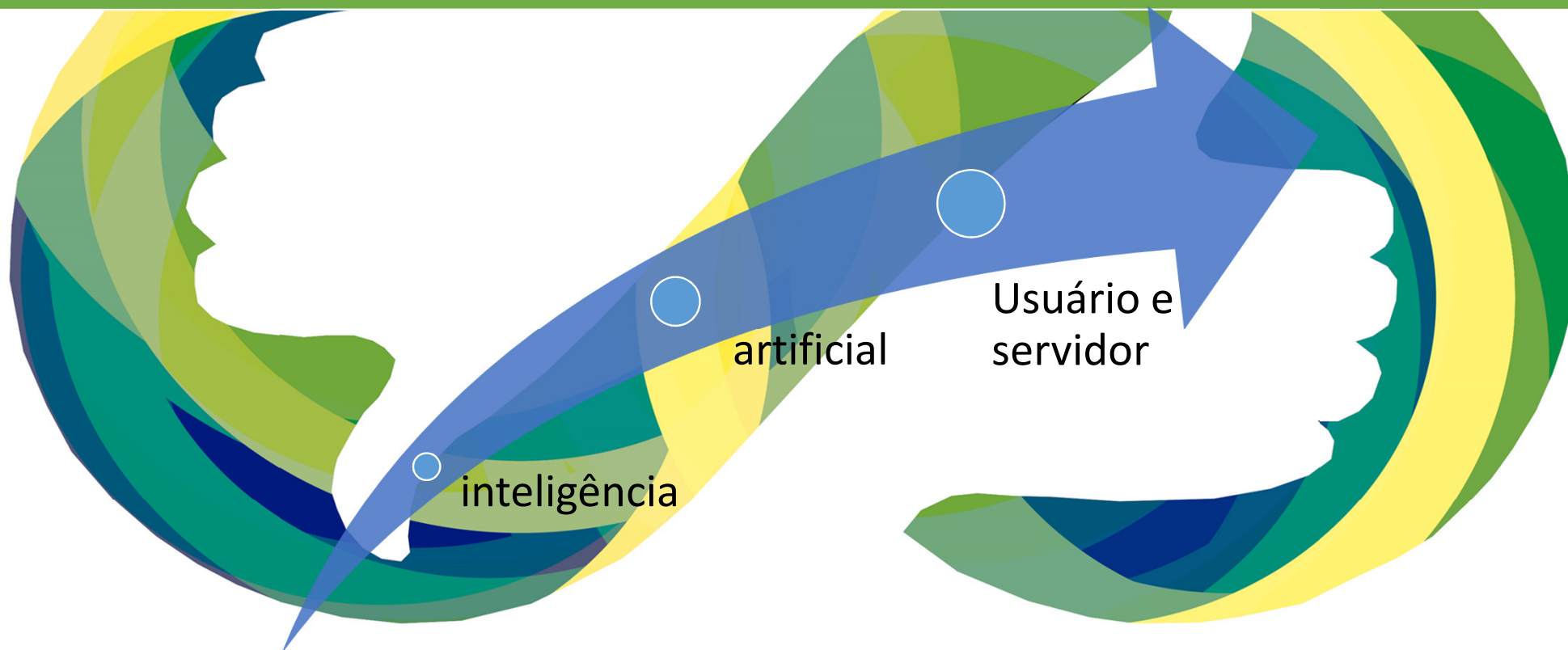
Novo e-Duv

Pesquisa de
satisfação

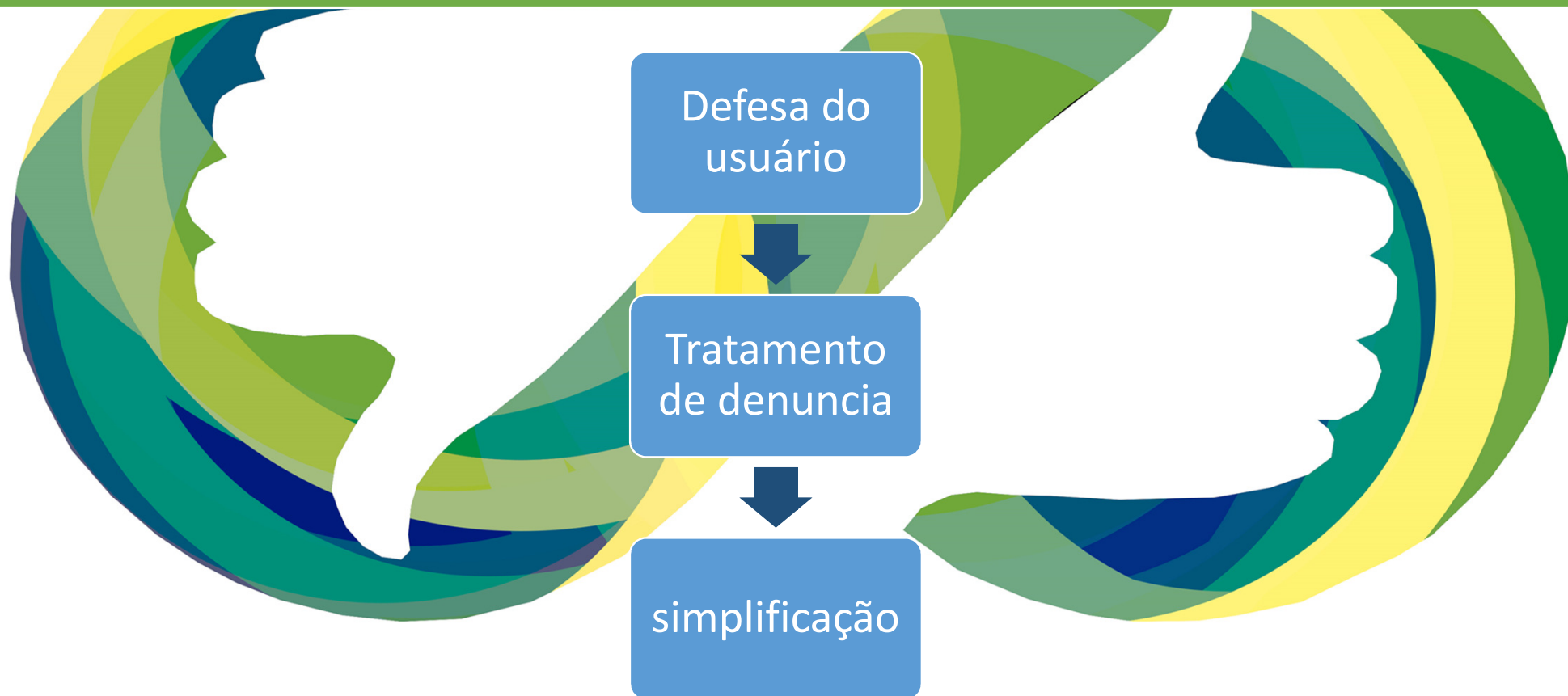
integrada



Novo e-Duv



Novo curso EAD – Parceria com a Enap





Muito obrigado