

PERGUNTAS E RESPOSTAS

Todos nós contamos agora com uma Lei e um Decreto que protegem e defendem os direitos dos usuários de serviços públicos. Essas duas conquistas surgiram após anos de esforço em construir um sistema integrado de Ouvidorias que disponibilize a quem utiliza o serviço público canais efetivos para a defesa dos seus direitos.

1. Para que serve o Decreto nº 9.492/2018?

Para regulamentar o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017). Algumas partes da lei precisavam ser mais detalhadas e o Decreto veio para isso.

2. Quem se submete ao Decreto?

Praticamente todo o Poder Executivo federal.

**Administração
Direta**

**Administração
Autárquica**

**Administração
Fundacional**

Estatais que:

- recebam recursos do Tesouro Nacional para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral;
- prestam serviços público, ainda que não recebam recursos do Tesouro Nacional para custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral.

3. E quais são as principais novidades para quem deve seguir o Decreto?

- As ouvidorias públicas federais passam a se organizar em um sistema, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.
- Todos deverão utilizar o e-Ouv – Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal. A ideia é que haja um canal único em que o cidadão possa se manifestar.
- As manifestações recebidas serão respondidas em 30 dias (prorrogável por mais 30 dias caso escreva o motivo).
- As unidades podem solicitar, somente uma vez, complementação de informações ao manifestante, caso não fique claro o que ele quer. O prazo será suspenso enquanto ele não responder.

4. Como se organiza o Sistema?

- O sistema é composto pelo órgão central e pelas unidades setoriais. O Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), atuará como órgão central, e as ouvidorias e unidades

responsáveis pelo trabalho de ouvidoria submetidas a este Decreto atuarão como unidades setoriais.

- O órgão central prestará apoio às unidades setoriais, por meio de orientações normativas e supervisão técnica. Importante lembrar que as unidades setoriais, que são as ouvidorias dos órgãos e entidades abrangidos pelo Decreto, continuam subordinadas administrativamente aos órgãos ou entidade a que são vinculados.
- Os titulares das unidades setoriais serão, de preferência, diretamente subordinadas à autoridade máxima do órgão ou da entidade da administração pública federal a que se vinculam.

5. Existem novas responsabilidades para essas unidades que trabalham com ouvidoria?

SIM!

- As unidades vão acompanhar a implementação e a atualização da Carta de Serviços ao Usuário, que deve ser disponibilizada no Portal de Serviços (www.servicos.gov.br), nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet e nos locais de atendimento.
- Elas irão avaliar como está a satisfação dos usuários que utilizam serviços públicos e, com base nessas informações, propor melhorias para melhorar ou corrigir falhas nas prestações dos serviços públicos.
- Quando receberem uma manifestação que não é de sua competência, deverão encaminhar, pelo próprio e-Ouv, para a unidade responsável por analisar a manifestação e respondê-la ao manifestante, responsável por dar tratamento à manifestação. Ou seja, caberá à própria unidade de ouvidoria que recebeu a manifestação providenciar que ela seja tratada pelo órgão competente para melhor atender ao usuário.
- Essas unidades serão responsáveis pela supervisão técnica dos canais de atendimento que existam no órgão ou entidade sempre que esses canais receberem as manifestações de que trata a Lei 13.460, de 2017.
- Todos que fazem parte do SisOuv devem assegurar a proteção da identidade e de qualquer elemento que permita a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação.

6. E para o manifestante? O Decreto traz alguma observação?

- O órgão ou entidade não poderá recusar o recebimento de manifestação (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão ou elogio), se ela for formulada nos termos dispostos no Decreto.
- O órgão ou entidade não poderá perguntar qual o motivo da pessoa querer fazer uma manifestação de ouvidoria (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão ou elogio).
- Qualquer manifestação é gratuita.
- A identidade do manifestante somente será conferida por meio de documento válido se for necessário acessar informação pessoal própria ou de terceiros na hora de responder a manifestação.

- Sua identidade será protegida pelo órgão ou entidade que receber sua manifestação.
 - A ouvidoria poderá solicitar mais informações sobre sua manifestação. Você deve enviar as informações solicitadas em no máximo 30 dias, caso queira receber uma resposta do órgão ou entidade.
 - Caso escolha não se identificar, sua manifestação será recebida pela ouvidoria como uma comunicação de irregularidade, não sendo obrigatória ao órgão ou entidade respondê-la.
 - O canal único para o usuário de serviços públicos se manifestar será o e-Ouv. Acesse www.ouvidoria.gov.br e se manifeste!
-