



RELATÓRIO SEGUNDO SEMESTRE/2017
OUVIDORIA GERAL DA UFJF

Juiz de Fora
Janeiro de 2018

Reitor

Marcus Vinicius David

Vice-Reitora

Girlene Alves da Silva

Pró-reitora de Pesquisa e Pós-Graduação

Mônica Ribeiro de Oliveira

Pró-reitora de Graduação

Maria Carmem Simões Cardoso de Melo

Pró-reitora de Gestão de Pessoas

Kátia Maria Silva de Oliveira e Castro

Pró-reitora de Extensão

Ana Livia de Souza Coimbra

Pró-reitor de Assistência Estudantil e Educação Inclusiva

Marcos Souza Freitas

Pró-reitor de Planejamento, Orçamento e Finanças

Eduardo A. Salomão Condé

Pró-reitor de Infraestrutura e Gestão

Marcos Tanure Sanábio

Pró-reitora de Cultura

Valéria de Faria Cristofaro

Chefe do Gabinete do Reitor

Mara de Mendonça Loureiro

Ouvidora Geral

Valesca Nunes dos Reis

Equipe da Ouvidoria

Roberta do Carmo

Sumário

Apresentação.....	04
1. Introdução	05
1.1 Histórico.....	05
1.2 Base Legal	06
1.3 Equipe Atual	07
2. Manifestações formalizadas	07
3. Atividades Desenvolvidas no segundo semestre de 2017	13
4. Ações Propostas para 2018	13
5. Sugestões à Administração Superior	14
6. Considerações Finais	16
Anexos	17
Anexo1 - Decreto 9.094/2017	17
Anexo 2 - Lei 13.460/2017	25

APRESENTAÇÃO

Com o término do segundo semestre do ano de 2017, a Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) vem encaminhar à Administração Superior e tornar público o relatório das manifestações dos cidadãos acolhidas cuidadosamente por este serviço, bem como das atividades e ações desenvolvidas.

De 01 de julho a 31 de dezembro de 2017 foram acolhidas, registradas, encaminhadas e acompanhadas 202 manifestações, tais como reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações. Cabe ressaltar que em 01 de julho de 2017, pela primeira vez na UFJF, uma técnica administrativa em educação assume o cargo de Ouvidora Geral da instituição.

Além da formalização e tratamento das manifestações, o segundo semestre de 2017 foi marcado por novas iniciativas da Ouvidoria Geral, que buscou maior aproximação com as unidades administrativas e acadêmicas, almejando fortalecer e realizar parcerias que contribuíssem para otimização e qualificação do serviço prestado pela unidade. Destacam-se, ainda, a ampliação da equipe e do espaço físico, bem como o compartilhamento desse espaço e das ações com a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas. Ademais, foi estabelecido intercâmbio intrainstitucional com a Auditoria Geral para elaboração do planejamento estratégico da unidade. Todas essas ações contaram com o apoio da Administração Superior.

Com foco no fortalecimento de uma cultura de inclusão, responsabilidade, respeito, ética e compromisso nos espaços e relacionamentos da UFJF, a Ouvidoria tem empenhado seus esforços no sentido de garantir o pleno exercício da cidadania, bem como o direito de voz à toda comunidade interna e externa. E para 2018 temos como prioridade fomentar a participação ativa dessas comunidades, com o escopo primeiro de garantir o aprimoramento contínuo da instituição e, conseqüentemente, a ascensão de sua credibilidade.

Este relatório atende as exigências dos Órgãos de Controle Externo e Interno da instituição.

Ouvir é respeitar. Ouvir é agregar. Ouvir é aprimorar.

Valesca Nunes dos Reis
Ouvidora Geral da UFJF

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral da Universidade de Juiz de Fora tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre os cidadãos-usuários da referida universidade (alunos, técnicos administrativos, docentes, trabalhadores terceirizados e comunidade externa) e os serviços prestados por ela. Essa atuação ocorre em conformidade com os princípios da ética, bem como com os da participação e do controle social, com vistas a aprimorar e qualificar continuamente os serviços institucionais. Está, portanto, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão e age com foco na promoção da cidadania e da gestão participativa.

Ressalta-se que a unidade está atenta aos desafios que lhe são impostos, principalmente devido à grande diversidade de processos de trabalhos, relações interpessoais, mecanismos institucionais e temas que estão envolvidos nas dinâmicas presentes no cotidiano das interações institucionais. Além disso, tem ciência dos diferentes mecanismos e procedimentos existentes de participação social e de escuta, e que aprimorá-los e oferecer possibilidades de sinergia e articulação entre eles é uma demanda constante.

É importante, ainda, sinalizar que a Ouvidoria Geral também é um canal essencial para que o cidadão participe dos processos de reestruturação, de renovação e de melhorias contínuas do serviço público, quando aquele a procura para propor sugestões e ideias. Além disso, representa um espaço para acolher iniciativas referentes ao compartilhamento de conhecimentos e inovações que tenham como escopo elevar a qualidade e a efetividade dos serviços. Dessa forma, o funcionamento da ouvidoria está pautado na lógica colaborativa e compartilhada.

1.1 Histórico

A Ouvidoria Geral da UFJF foi instituída oficialmente em 1996 após aprovação do Conselho Superior, na época denominado Conselho Universitário, por meio da Resolução nº 48/96 de 5 de setembro de 1996. A mesma resolução estabeleceu o Regimento Interno, que, por meio da Resolução nº 11/2001 de 12 de junho de 2001, acrescentou o parágrafo 3º ao Art. 4º determinando o mandato de 02 (dois) anos para o cargo de Ouvidor, permitindo-se recondução pelo mesmo período.

As (os) Ouvidoras (es) que atuaram na Ouvidoria Geral da UFJF desde de sua instituição foram:

- De 27/09/1996 a 23/06/1997 - Profa. Clélia Maria Miranda de Castro
- De 24/06/1997 a 11/06/2001 - Profa. Elisa de Oliveira Mello
- De 12/06/2001 a 24/08/2005 - Profa. Flora Beatriz Pittela da Silva
- De 25/08/2005 a 25/08/2009 - Profa. Sandra Hallack Arbex
- De 30/11/2009 a 31/08/2014 - Profa. Clarice da Cunha Ibiapina

- De 02/03/2015 a 30/06/2017 - Prof. Lênio de Paula Mota

A atual titular da função, responsável pela gestão 2017-2019, a técnica administrativa em educação, Valesca Nunes dos Reis, foi designada pela Portaria nº 855, de 06 de julho de 2017.

Em 11 de fevereiro de 2015 a Ouvidoria Geral da UFJF aderiu ao sistema eletrônico de ouvidorias do Poder Executivo Federal, e-Ouv, da Controladoria Geral da União.

1.2 Base Legal

A Ouvidoria Geral da UFJF tem alinhado suas ações a legislação nacional vigente.

O normativo interno que regula as atividades e processos de trabalho da Ouvidoria Geral é o Regimento Interno (Resolução nº 48/96). Externamente, respalda e baseia-se nas:

- **Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 01, de 24 de junho de 2014** - estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.
- **Instrução Normativa OGU nº 01, de 5 de novembro de 2014** - estabelece normas básicas sobre a atuação das Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal.
- **Lei 13.460, de 26 de junho de 2017 (Em anexo)** - dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos. No capítulo IV, prevê as atribuições e deveres das ouvidorias públicas.
- **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 (Em anexo)** - dispõe sobre simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

Importante ressaltar que, a partir de janeiro de 2018, a Ouvidoria Geral será responsável pelo gerenciamento do Simplifique, meio pelo qual o cidadão e a pessoa jurídica irão propor as melhorias de procedimentos que julgarem necessárias. Esse canal tem como finalidade principal facilitar o atendimento e simplificar as exigências ao cidadão e, assim, melhorar as condições de atendimento e de compartilhamento das informações. Além disso, por meio desse sistema serão feitas as denúncias de descumprimento do Decreto 9.094/2017.

1.3 Equipe atual da Ouvidoria Geral

Atualmente, a Ouvidoria Geral é composta pela Ouvidora e por uma secretária. Importante ressaltar, que foi uma conquista recente do serviço a ampliação de sua estrutura administrativa com a chegada de uma secretária no mês de dezembro de 2017.

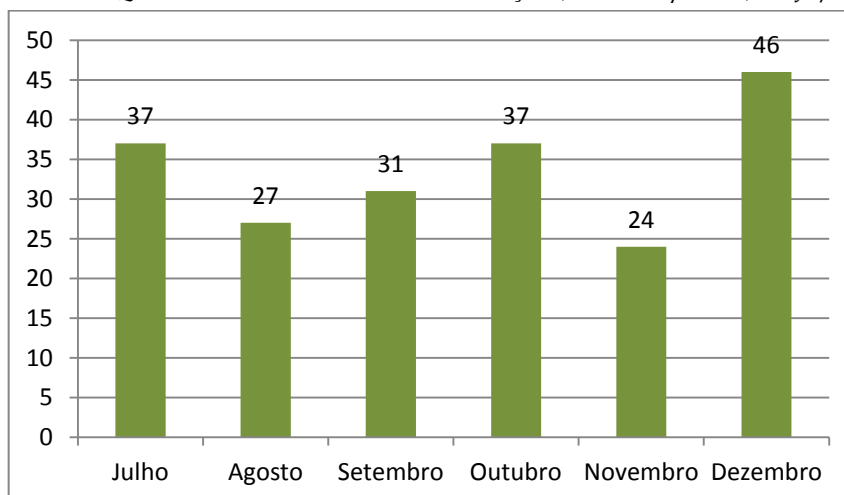
2. MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS

Nesta seção são descritos e analisados os indicadores das manifestações recebidas, analisadas, encaminhadas e acompanhadas pela Ouvidoria no segundo semestre de 2017. As manifestações recebidas são encaminhadas às unidades da UFJF para que a direção, a coordenação e/ou o reclamado tomem conhecimento, adotem as providências cabíveis e respondam de forma suficiente o cidadão. A Ouvidoria acompanha o atendimento, monitora os prazos de resposta e mantém o usuário informado. A interlocução é sempre entre o cidadão e a Ouvidoria.

Entretanto, faz-se necessário pontuar que os dados apresentados a seguir não contemplam os atendimentos telefônicos e os atendimentos presenciais que tiveram suas demandas resolvidas imediatamente.

Ao longo desse período, foram formalizadas 202 manifestações. Porém, é necessário apontar que além das manifestações formalizadas, a Ouvidoria prestou atendimento, presencial e por telefone, orientando e informando o cidadão acerca de suas dúvidas. O gráfico abaixo ilustra a distribuição das mesmas ao longo dos meses.

Gráfico 1 - Quantitativo mensal de manifestações, 2º sem./2017, UFJF/MG.

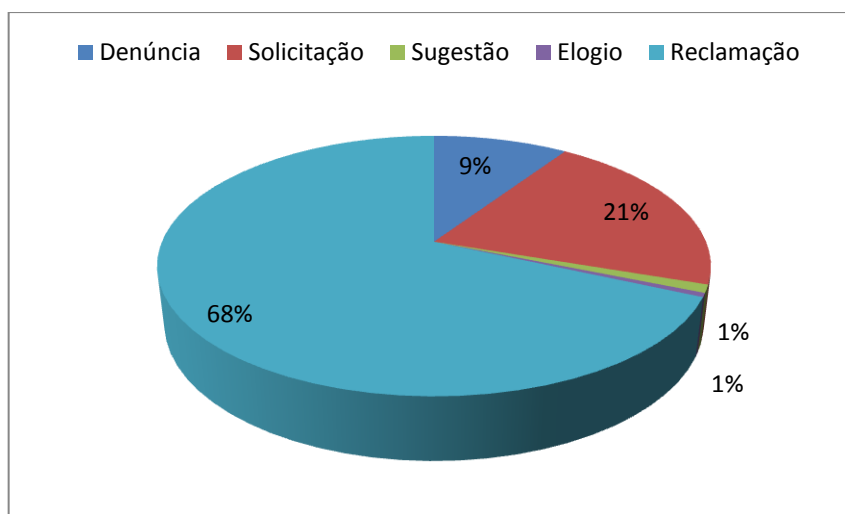


Fonte: OuvGUFJF, 2017.

Os meses de julho e dezembro foram os meses com maior número de manifestações. Esses meses, tipicamente, representam período de finalização de período e/ou de cursos e que, geralmente, acarretam uma elevação na ocorrência de

conflitos. Dentre esses conflitos presentes no período analisado destacam-se: problemas no lançamento de notas no SIGA, divergência de informação e orientação entre as coordenações de cursos e a Coordenação de Assuntos e Registros Acadêmicos (CDARA), liberação de alunos aptos à colação de grau sem antecedência mínima que permita a preparação pessoal e familiar para participação no evento e atraso na emissão de certificados e diplomas.

Gráfico 2 - Manifestações quanto ao tipo, 2º sem./2017, UFJF/MG.

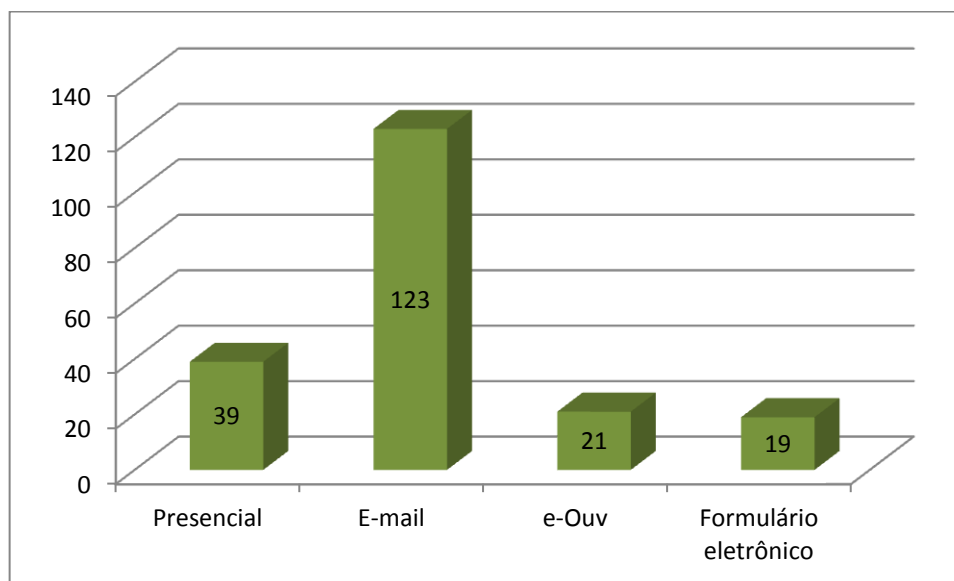


Fonte: OuvGUFJF, 2017.

A maioria das manifestações acolhidas foi do tipo reclamação (n=138; 68%). Houve apenas um elogio, direcionado a uma docente do curso de Graduação em Química. Os temas das sugestões apresentadas foram relacionados à proposta de alteração na gestão do processo de colação de grau e ampliação do número de municípios para aplicação de provas do Programa de Ingresso Seletivo Misto (PISM).

A ínfima participação da comunidade interna e externa nas sugestões e elogios sinaliza a necessidade de esclarecer e divulgar os tipos de manifestações que são acolhidas pela Ouvidoria Geral.

Gráfico 3 - Manifestações quanto à origem do acesso, 2º sem./2017, UFJF/MG.



Fonte: OuvGUFJF, 2017.

O e-mail foi a principal fonte de registro de manifestação utilizada pela comunidade, representando 60,9% do total no período analisado. Apesar da UFJF ter aderido ao e-Ouv em 2015, sistema vinculado ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, essa via de registro de manifestação ainda é pouco utilizada pelos manifestantes que procuram a Ouvidoria Geral da UFJF.

Por ser um sistema dinâmico, eficaz e com geração automática de protocolo, cujos dados ficam sob a guarda da Ouvidoria Geral da União, uma das ações previstas para 2018 é desenvolver intenso trabalho de divulgação da plataforma e-Ouv, com vistas a ampliar seu uso pelos manifestantes. Em setembro de 2017, foi disponibilizado no site formulário eletrônico objetivando ampliar as vias de comunicação e registro.

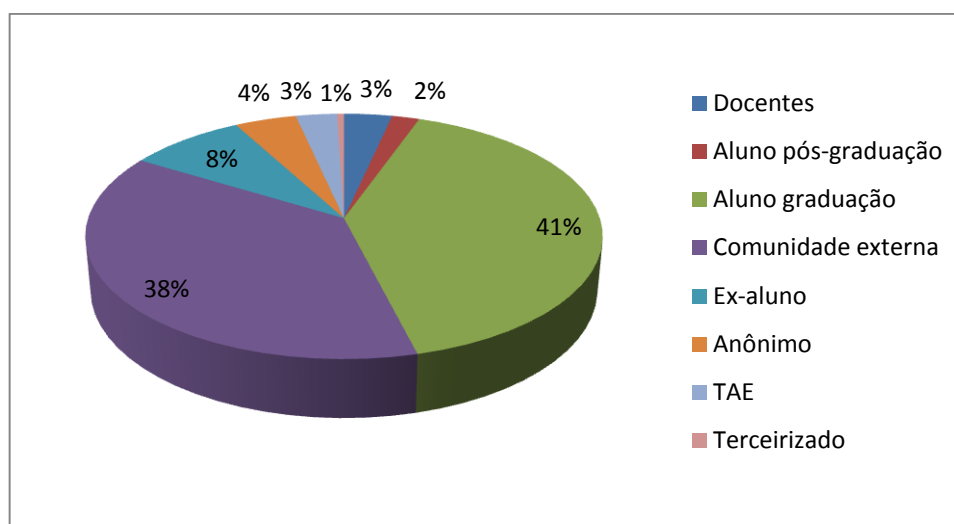
Tabela 1- Manifestações por tipo e forma de registro, 2º sem./2017, UFJF/MG.

Manifestação	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total
Presencial	33	1	5	0	0	39
E-mail	79	11	30	2	1	123
Formulário eletrônico	15	1	3	0	0	19
e-Ouv	11	6	4	0	0	21
Total	138	19	42	2	1	202

Fonte: OuvGUFJF, 2017.

O gráfico 4 representa as manifestações quanto à categoria de manifestante. Discentes de graduação (41%, n=82) e comunidade externa (38%, n=76) foram aqueles que mais se manifestaram.

Gráfico 4 - Manifestações por categoria de manifestante, 2º sem./2017, UFJF/MG.



Fonte: OuvGUFJF, 2017.

Em 23,76% das manifestações acolhidas, foi solicitado sigilo da identidade e 4,45% delas foram anônimas. No caso das manifestações anônimas não foi possível comunicar aos requerentes as respostas geradas pelas unidades acionadas. Porém, é importante destacar que, mesmo de forma anônima, as manifestações pertinentes foram acolhidas e encaminhadas para análise e possíveis tomadas de providências pelas unidades responsáveis.

Tabela 2- Manifestações quanto à identificação do requerente, 2º sem./2017, UFJF/MG.

Categoria		Total
Manifestações Identificadas	Sem solicitação de sigilo	145
	Com solicitação de sigilo	48
Manifestações Anônimas		9
Total		202

Fonte: OuvGUFJF, 2017.

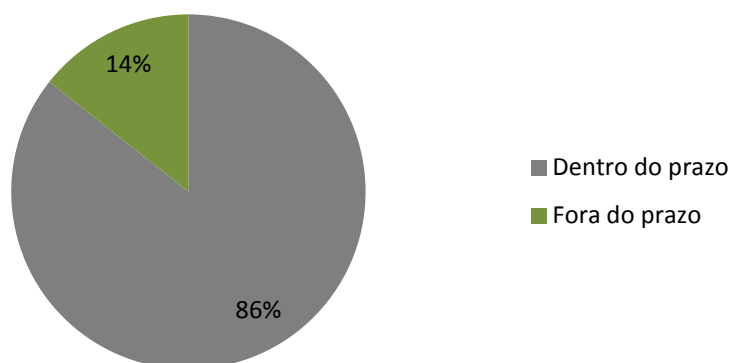
Para tratar as manifestações acolhidas pela Ouvidoria Geral, foram acionadas 48 unidades/setores da UFJF, como pode ser visualizado no gráfico 4. As que mais

demandaram tratamento das manifestações foram a Coordenação de Assuntos e Registros Acadêmicos (CDARA), a Pró-reitoria de Graduação (PROGRAD), a Pró-reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE), a Coordenação Geral de Processos Seletivos (COPESE) e o Núcleo de Pesquisa Inclusão, Movimento e Ensino à Distância (NGime). Importante destacar que, dependendo da característica da manifestação, mais de uma unidade/setor foi acionada simultaneamente.

Em respeito ao Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFJF, quando a(s) unidade(s) não conseguiu(ram) fornecer resposta suficiente/conclusiva ou mesmo não respondeu(ram) ao acionamento da Ouvidoria, esta encaminhou a manifestação à unidade hierarquicamente superior. Em alguns casos, a manifestação foi encaminhada em última instância ao Gabinete da Reitoria, com escopo único de garantir que todas as manifestações recebessem o tratamento e as providências cabíveis acerca das questões suscitadas pelos manifestantes.

Das manifestações formalizadas, 86% tiveram a resposta suficiente/conclusiva dentro do prazo estabelecido. Nesse caso, a primeira(s) unidade(s)/setor(es) acionada(s) tratou(ram) a manifestação sem que houvesse necessidade de realizar o encaminhamento da mesma para unidade hierárquica superior, e assim, sucessivamente. Entretanto, apesar de não terem sido tratadas no período estipulado, a Ouvidoria empenhou-se em garantir que a quase totalidade das manifestações formalizadas obtivessem uma resposta conclusiva. É preciso, no entanto, avançar no que se refere à qualidade das respostas. O tempo médio de atendimento da manifestação foi de 12 dias.

Gráfico 5 - Manifestações por categoria de manifestante, 2º sem./2017, UFJF/MG.



Fonte: OuvGUFJF, 2017.

Gráfico 4 - Manifestações por unidade demandada, 2º sem./2017, UFJF/MG.



Fonte: OuvGUFJF, 2017.

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

Foram desenvolvidas no segundo semestre algumas atividades, com vistas a ampliar a visibilidade do serviço, organizar as atividades e propiciar celeridade aos processos de trabalho inerentes ao serviço de ouvidoria. São elencadas abaixo as ações desenvolvidas.

- Itinerância nas unidades administrativas em parceria com a Coordenação de Avaliação e Movimentação de Pessoas (CAMP)/PROGEPE, visando ampliar a divulgação sobre as competências, atribuições, procedimentos realizados pela ouvidoria, bem como a conscientização de seu papel institucional de interlocutora e de mediadora entre a comunidade e as instâncias acadêmicas e administrativas;
- Gestão dos arquivos e documentos produzidos pelo serviço desde sua criação em 1996 com o suporte da equipe do Arquivo Central;
- Atualização e aprimoramento do sítio eletrônico da Ouvidoria Geral (<http://www.ufjf.br/ouvidoria/>), tornando-o mais informativo e facilitador do contato da comunidade com a ouvidoria;
- Desenvolvimento do Plano Estratégico por meio da parceria com um Administrador, cedido parcial e temporariamente pela Auditoria Geral;
- Estabelecimento da parceria e atuação em conjunto com a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas;
- Participação no curso de capacitação Gestão em Ouvidoria patrocinado pela Ouvidoria Geral da União/Controladoria Geral da União, visando qualificar e aprimorar a atuação da Ouvidoria da UFJF como interlocutora entre a Instituição e a sociedade;
- Realização dos cursos de Gestão em Ouvidoria, Controle Social, Acesso à Informação e Resolução de Conflitos Aplicadas ao Contexto das Ouvidorias da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP);
- Participação no Conselho Setorial de Graduação (Congrad), Conselho Setorial de Pós-graduação e Pesquisa e no Fórum de Diretores para explicar o funcionamento da Ouvidoria, bem como suas competências e fluxos de atendimento.

4. AÇÕES PROPOSTAS PARA 2018

- Reativação das caixas de sugestões em setores chaves, ou seja, locais de grande e diversificada circulação, com vistas a estimular a participação da comunidade no aprimoramento da instituição;

- Elaboração de *folder* com informações sobre competências, atribuições e funcionamento do serviço;
- Promover um concurso entre discentes para criação de um logotipo e *slogan* para a Ouvidoria Geral;
- Participar de fóruns e reuniões específicos da área, principalmente da Ouvidoria Geral da União e do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários, visando estabelecer canais permanentes de comunicação, bem como compor parcerias que possam contribuir para o aprimoramento da atuação da Ouvidoria;
- Instituir pesquisa de satisfação on-line do serviço da Ouvidoria Geral no sítio eletrônico da unidade;
- Reestruturação e aprimoramento do Regimento Interno, visando torná-lo consoante com as exigências legais.

5. SUGESTÕES À ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

Com o desenvolvimento do trabalho, identificamos alguns pontos que precisam de aprimoramento para que o cidadão possa ser atendido adequadamente pelas unidades administrativas e acadêmicas da UFJF. Abaixo serão apresentadas algumas sugestões propostas pela Ouvidoria, tanto para a qualificação interna quanto para a de outras unidades institucionais.

➤ Interna

- Implantação de um sistema de ligação telefônica gratuita (0800), com geração de número de protocolo e registro das chamadas;
- Sinalização externa indicando o local de atendimento presencial da ouvidoria;
- Suporte do serviço de informática para desenvolvimento de ferramentas que permitam a acessibilidade de pessoas com deficiência visual e auditiva ao formulário eletrônico disponível no site da ouvidoria geral, bem como para atualização contínua do site e para criação de um aplicativo de celular;
- Garantir a participação e o direito de voz da(o) ouvidora(o) nos Conselhos Superiores da UFJF, a exemplo de outras universidade federais, como UnB e UFSCar.

➤ Externa

- Atualização e aprimoramento contínuo dos sítios eletrônicos das unidades acadêmicas e administrativas, que, por não manterem informações e orientações atualizadas, geram conflitos e dificultam a comunicação interna e

externa. Essa dificuldade de acesso à informação, inclusive, retarda os encaminhamentos que devem ser realizados pelo serviço da ouvidoria;

- Atualização e divulgação, em todos os sítios eletrônicos das unidades da UFJF, dos contatos telefônicos e de e-mails de secretarias, bem como de seus horários de funcionamento;
- Criação nos sítios eletrônicos de todas as unidades acadêmicas e administrativas de um canal de fale conosco e/ou FAQ (*Frequently Asked Question* - resposta às dúvidas mais frequentes), principalmente da CDARA, PROGEPE, PROGRAD, CEAD e CAED, objetivando ampliar os canais de comunicação e dar celeridade ao atendimento do cidadão;
- Regularizar a emissão e o envio dos certificados dos participantes do Curso de Acessibilidade em Atividade Física Escolar do ano de 2015, promovido pelo Núcleo de Pesquisa Inclusão, Movimento e Ensino à Distância (NGime), para obtenção dos quais a Ouvidoria Geral é recorrentemente procurada;
- Instituir pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela UFJF, seguindo a recomendação do Decreto nº 9.094/2017, de modo ampliar a participação dos cidadãos na avaliação dos serviços, o que contribuirá para identificar lacunas e deficiências na prestação dos mesmos;
- Aprimorar a gestão dos processos relacionados à concessão de certificados e diplomas, aos alunos de quaisquer cursos oferecidos pela UFJF, em qualquer nível, com vistas a garantir a efetividade e a eficácia dos procedimentos necessários, de modo que o aluno não tenha postergado, ou mesmo inviabilizado, o acesso àqueles documentos devido a rotinas e processos de trabalho desatualizados;
- Investir em seleção interna e capacitação do capital humano nos setores de atendimento, de forma a promover melhores práticas de acolhimento;
- Criação de um Comitê de Desburocratização, com vistas a atender as determinações do Decreto 9.094/2017;
- Atualização dos dados cadastrais dos servidores da UFJF, principalmente e-mail e telefone, bem como desburocratização do procedimento de atualização dos mesmos.
- Criação de procedimentos que visem coibir a matrícula de candidatos que fraudam o sistema de cotas dos processos seletivos para ingresso na instituição.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, a Ouvidoria Geral da UFJF reafirma o seu compromisso com a transparência, a imparcialidade, a defesa dos interesses legítimos dos manifestantes, os princípios constitucionais e com a padronização e modernização de seus processos de trabalho. Nesse sentido, busca o aprimoramento contínuo que garanta uma prática eficaz e qualificada, e que consolide e garanta o exercício da cidadania pelo usuário da UFJF. Importante destacar, que as manifestações acolhidas possibilitam ao gestor superior e aos gestores das unidades acadêmicas e administrativas oportunidade de análise e reflexão dos processos, procedimentos e ações desenvolvidos na instituição que, porventura, careçam de aperfeiçoamento, reestruturação e/ou modernização.

Nessa nova fase da Ouvidoria Geral, foi necessário revisar alguns processos, promover capacitação e reestruturar a unidade, administrativa e fisicamente, para atender as determinações legais, e tornar mais efetivo o trabalho. Foi realizado um trabalho enfático para ampliar a área física, a equipe e o número de equipamentos, como computador e uma impressora multifuncional (ainda em fase de aquisição). Merece destaque a parceria e o intercâmbio intrainstitucional estabelecido com a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas e com a Auditoria Geral, ampliando a possibilidade de colaboração técnica e a troca de experiências essenciais para o aprimoramento das ações e a incorporação de boas e efetivas práticas.

No transcorrer do período, detectou-se que há uma parcela relevante de servidores, sejam docentes ou TAEs, que desconheciam o funcionamento, as competências e os procedimentos realizados pela Ouvidoria Geral. Por isso, foram desenvolvidas ações no sentido de fortalecer a comunicação e ampliar a divulgação do serviço. É importante destacar, que ações com o mesmo escopo serão desenvolvidas em 2018.

Cientes do relevante papel que a Ouvidoria Geral assume no ambiente universitário, ao garantir que o cidadão encontre espaço adequado para defesa de seus direitos de forma rápida e sem muita burocracia, manteremos o empenho na construção permanente da credibilidade e da confiabilidade do serviço. Os esforços estarão focados em ações pedagógicas e propositivas, para que, por meio da harmonização, do diálogo e da escuta ativa, a Ouvidoria Geral possa contribuir para a democratização da Universidade e para o aperfeiçoamento dos serviços por ela prestados.

Valesca Nunes dos Reis
Ouvidora Geral da Universidade Federal de Juiz de Fora

ANEXO 1



Presidência da República Casa Civil Subchefia para Assuntos Jurídicos

DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017

Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, **caput**, inciso VI, alínea “a”, da Constituição,

DECRETA:

Art. 1º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

I - presunção de boa-fé;

II - compartilhamento de informações, nos termos da lei;

III - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

IV - racionalização de métodos e procedimentos de controle;

V - eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

VI - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

VII - utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

VIII - articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

Parágrafo único. Usuários dos serviços públicos são as pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, diretamente atendidas por serviço público.

CAPÍTULO I

DA RACIONALIZAÇÃO DE EXIGÊNCIAS E DA TROCA DE INFORMAÇÕES

Art. 2º Salvo disposição legal em contrário, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal que necessitarem de documentos comprobatórios da regularidade da situação de usuários dos serviços públicos, de atestados, de certidões ou de outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial da administração pública federal deverão obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados, nos termos do [Decreto nº 8.789, de 29 de junho de 2016](#), e não poderão exigí-los dos usuários dos serviços públicos.

Art. 3º Na hipótese dos documentos a que se refere o art. 2º conterem informações sigilosas sobre os usuários dos serviços públicos, o fornecimento pelo órgão ou pela entidade responsável pela base de dados oficial fica condicionado à autorização expressa do usuário, exceto nas situações previstas em lei.

Parágrafo único. Quando não for possível a obtenção dos documentos a que se refere o art. 2º diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados oficial, a comprovação necessária poderá ser feita por meio de declaração escrita e assinada pelo usuário dos serviços públicos, que, na hipótese de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.

Art. 4º Os órgãos e as entidades responsáveis por bases de dados oficiais da administração pública federal prestarão orientações aos órgãos e às entidades públicas interessados para o acesso às informações constantes das bases de dados, observadas as disposições legais aplicáveis.

Art. 5º No atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal observarão as seguintes práticas:

I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da [Lei nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996](#);

II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e

III - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

§ 1º Na hipótese referida no inciso III do **caput**, os serviços de protocolo deverão prover as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.

§ 2º Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade do Poder Executivo federal é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo federal competente.

§ 3º Quando a remessa referida no § 2º não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.

Art. 6º As exigências necessárias para o requerimento serão feitas desde logo e de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

Art. 7º Não será exigida prova de fato já comprovado pela apresentação de documento ou informação válida.

Art.8º Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou a entidade do Poder Executivo federal e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, preferencialmente eletrônico.

Art. 9º Exceto se existir dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal, fica dispensado o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedidos no País e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

Art. 10. A apresentação de documentos por usuários dos serviços públicos poderá ser feita por meio de cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original.

§ 1º A autenticação de cópia de documentos poderá ser feita, por meio de cotejo da cópia com o documento original, pelo servidor público a quem o documento deva ser apresentado.

§ 2º Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de firma ou de cópia de documento público ou particular, o órgão ou a entidade do Poder Executivo federal considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, no prazo de até cinco dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

CAPÍTULO II

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 11. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 2º Da Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

- I - ao serviço oferecido;
- II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III - às etapas para processamento do serviço;
- IV - ao prazo para a prestação do serviço;
- V - à forma de prestação do serviço;
- VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e
- VII - aos locais e às formas de acessar o serviço.

§ 3º Além das informações referidas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

- I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II - o tempo de espera para o atendimento;
- III - o prazo para a realização dos serviços;
- IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;

VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

VIII - o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

IX - os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

X - as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;

XI - os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

CAPÍTULO III

DA RACIONALIZAÇÃO DAS NORMAS

Art. 12. A edição e a alteração das normas relativas ao atendimento dos usuários dos serviços públicos observarão os princípios da eficiência e da economicidade e considerarão os efeitos práticos tanto para a administração pública federal quanto para os usuários.

CAPÍTULO IV

DA SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO

Art. 13. Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, quando a prestação de serviço público não observar o disposto neste Decreto.

§ 1º A Solicitação de Simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela Ouvidoria-Geral da União, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

§ 2º Sempre que recebida por meio físico, os órgãos e as entidades deverão digitalizar a Solicitação de Simplificação e promover a sua inserção no canal a que se refere o § 1º.

Art. 14. Do formulário Simplifique! deverá constar:

- I - a identificação do solicitante;
- II - a especificação do serviço objeto da simplificação;
- III - o nome do órgão ou da entidade perante o qual o serviço foi solicitado;
- IV - a descrição dos atos ou fatos; e
- V - facultativamente, a proposta de melhoria.

Art. 15. Ato conjunto dos Ministros de Estado da Transparência e Controladoria-Geral da União e do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão disciplinará o procedimento aplicável à Solicitação de Simplificação.

CAPÍTULO V

DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Art. 16. O servidor público ou o militar que descumprir o disposto neste Decreto estará sujeito às penalidades previstas, respectivamente, na [Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990](#), e na [Lei nº 6.880, de 9 de dezembro de 1980](#).

Parágrafo único. Os usuários dos serviços públicos que tiverem os direitos garantidos neste Decreto desrespeitados poderão representar ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

Art. 17. Cabe ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União e aos órgãos integrantes do sistema de controle interno do Poder Executivo federal zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para a responsabilização dos servidores públicos e dos militares, e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

CAPÍTULO VI

DA DIVULGAÇÃO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 18. A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações do formulário Simplifique! deverão ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos, e mantidos visíveis e acessíveis ao público:

- I - nos locais de atendimento;
- II - nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet; e

III - no Portal de Serviços do Governo federal, disponível em www.servicos.gov.br.

Art. 19. As informações do formulário Simplifique!, de que trata o art. 14, serão divulgadas no painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos prestados a que se refere o [inciso V do caput do art. 3º do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016](#).

CAPÍTULO VII

DA AVALIAÇÃO E DA MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 20. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, constante do Portal de Serviços do Governo federal, e do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e utilizar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços.

§ 1º Os canais de ouvidoria e as pesquisas de satisfação objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

§ 2º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal deverão dar ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 21. O Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União terá prazo de cento e oitenta dias, contado da data de publicação deste Decreto, para disponibilizar os meios de acesso à Solicitação de Simplificação e ao Simplifique!.

Art. 22. Os Ministros de Estado da Transparência e Controladoria-Geral da União e do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão poderão expedir normas complementares ao disposto neste Decreto.

Art. 23. O [Decreto nº 8.936, de 2016](#), passa vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 3º

.....

V -

.....

- b) tempo médio de atendimento;
- c) grau de satisfação dos usuários; e
- d) número de Solicitações de Simplificação relativas ao serviço.” (NR)

Art. 24. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 25. Ficam revogados:

I - o [Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009](#); e

II - o [Decreto nº 5.378, de 23 de fevereiro de 2005](#).

Brasília, 17 de julho de 2017; 196º da Independência e 129º da República.

MICHEL TEMER
Dyogo Henrique de Oliveira
Wagner Campos Rosário

Este texto não substitui o publicado no DOU de 18.7.2017.

*

ANEXO 2



Presidência da República

Casa Civil

Subchefia para Assuntos Jurídicos

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços público da administração pública.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

§ 1º O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal.

§ 2º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I - em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão; e

II - na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

CAPÍTULO II DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do *caput* do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

- a) horário de funcionamento das unidades administrativas;
- b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
- d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
- e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 8º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterà a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no *caput*, facultada ao usuário sua utilização.

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

CAPÍTULO IV DAS OUVIDORIAS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do *caput* do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no *caput*, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

CAPÍTULO V DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços;

II - participar na avaliação dos serviços;

III - propor melhorias na prestação dos serviços;

IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
e

V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 19. A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 20. O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Art. 21. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 22. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários.

CAPÍTULO VI DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários; e
- V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o *ranking* das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 24. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 25. Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação, em:

I - trezentos e sessenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes;

II - quinhentos e quarenta dias para os Municípios entre cem mil e quinhentos mil habitantes; e

III - setecentos e vinte dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes.

Brasília, 26 de junho de 2017; 196º da Independência e 129º da República.

MICHEL TEMER
Torquato Jardim
Dyogo Henrique de Oliveira
Wagner de Campos Rosário

Este texto não substitui o original publicado no Diário Oficial da União - Seção 1 de 27/06/2017.