

GUIA PRÁTICO PARA GESTÃO DE OUVIDORIAS DE SEGURANÇA PÚBLICA

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL



PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Jair Messias Bolsonaro

**MINISTRO DE ESTADO DA JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA**

Sergio Fernando Moro

SECRETÁRIO NACIONAL DE SEGURANÇA PÚBLICA

Guilherme Cals Theophilo Gaspar de Oliveira

CHEFE DE GABINETE DO MINISTRO

Flávia Cecília Maceno Blanco

OUVIDOR-GERAL

Ronaldo Vieira Bento

EQUIPE DA OUVIDORIA

Andreia Rodrigues dos Santos

Cecília Dantas Gomes

Deivid dos Santos Feitosa

Eliane Alves Gonçalves

Frederico de Melo Aguiar

Genildo Silva Sousa

Josely da Silva Gomes

Kátia de Queiroz Domingues Baroni

Marcel Edilson da Silva Pequeno

Maria Luiza Bueno Benevides

Moisés Paes Landim Plácido

Naiva Macedo da Silva

Paulo Victor da Silva Souza

Raquel Conceição Avelar Sinfrônio

Rafael D'Ávila Fernandes Ribeiro

Roberta Rossi do Nascimento

Brasília, 2019

SUMÁRIO

1.O que é Ouvidoria de Segurança Pública.....	7
2.Público-alvo da Ouvidoria de Segurança Pública.....	7
3.Competências da Ouvidoria de Segurança Pública.....	8
4.O cargo de ouvidor.....	9
4.1.Natureza do cargo.....	9
4.2.Nomenclatura do cargo.....	9
4.3.Perfil do cargo.....	9
4.4.Atribuições do ouvidor.....	10
4.5.Prerrogativas e restrições do cargo de ouvidor.....	10
5.Manifestação de ouvidoria.....	11
5.1.O que é uma manifestação.....	11
5.2.Como fazer uma manifestação.....	11
5.3.Quando procurar uma ouvidoria para realizar uma manifestação.....	11
5.4.Quem pode fazer uma manifestação.....	11
6.Canais de Atendimento para Manifestação de Ouvidoria.....	12
6.1.Atendimento informatizado.....	12
6.2.Atendimento presencial.....	12
6.3.Atendimento por carta.....	13
6.4.Atendimento por telefone.....	13
7. Tipos de Manifestações.....	14

7.1.Prazos e respostas para manifestações de ouvidoria.....	15
8.Pedido de acesso à informação.....	16
9.Recomendações para a criação de uma Ouvidoria	16
9.1. Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias	17
9.2.Diretrizes da Ouvidoria	18
10.Direitos Humanos e ética.....	18
11.Prevenção Social.....	19
11.1.Retorno à sociedade.....	19
11.2.Relatório de gestão.....	20
12.Legislação sobre Ouvidoria	21
Referências Bibliográficas	24

Apresentação

Este é um guia prático para gestão de ouvidorias de segurança pública. O objetivo é orientar os gestores na implantação de um modelo de gestão de ouvidoria capaz de aperfeiçoar o serviço de segurança pública prestado à sociedade. A elaboração do guia decorre de um trabalho de sistematização de outros manuais, bem como das boas práticas de Ouvidoria.

O guia apresenta informações objetivas a respeito da instituição de uma unidade de ouvidoria voltada para os serviços da área de segurança pública, descreve de forma não exaustiva a importância e a função do cargo de ouvidor, as competências da ouvidoria, os canais de atendimento, os prazos e os tipos de manifestação. Reafirma-se, portanto, que as informações sobre ouvidoria não se esgotam neste guia, sendo possível ampliar o conhecimento através da leitura dos normativos e da troca de experiências.

É importante que os integrantes do Sistema Único de Segurança Pública (Susp) atentem para os tópicos expostos e analisem a melhor forma de implementação dos conceitos, diretrizes e legislações em sua unidade de ouvidoria, além de outros pontos de melhoria que julguem necessários. Cada ouvidoria deverá ser institucionalizada internamente, formalizando as responsabilidades do ouvidor e as respectivas competências.

Outro ponto que precisa ser levado em consideração, pelas ouvidorias de segurança pública, é reconhecer o cidadão como sujeito de direitos, devendo o profissional agir com ética,

integridade, imparcialidade e segundo as normativas estabelecidas para os serviços relacionados às atividades de segurança pública.

Com planejamento, coordenação e desenvolvimento de ações específicas e direcionadas às áreas de segurança pública é possível fazer um diagnóstico da situação atual da unidade de ouvidoria e, com isso, buscar conhecimentos e parcerias que proporcionem o alcance de resultados satisfatórios. Observe as dificuldades da sua unidade de ouvidoria, faça um diagnóstico da sua real situação e registre os procedimentos que precisam de aprimoramento e inovação para tornar a gestão mais eficiente.

A ouvidoria pode melhorar a segurança pública da sua região.

1.0 que é Ouvidoria de Segurança Pública

A Ouvidoria de Segurança Pública deve funcionar como um canal especializado de prevenção social e tratamento das demandas, em busca de soluções para a melhoria da prestação de serviço à sociedade e ao profissional. A Ouvidoria de Segurança Pública tem a competência de agir como uma via de interlocução entre os atores envolvidos: cidadãos, empresas, agentes de segurança pública e os órgãos responsáveis pela implementação das ações de segurança pública.

Segundo a Constituição Federal do Brasil, a segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio. Assim, é imprescindível que os órgãos de segurança pública e defesa social da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, institucionalizem uma unidade de ouvidoria no âmbito das suas competências.

2. Público-alvo da Ouvidoria de Segurança Pública

A Ouvidoria de Segurança Pública atende aos cidadãos, às empresas, e aos integrantes do Sistema Único de Segurança Pública (Susp), sejam eles, estratégicos ou operacionais, conforme descrito na Lei nº 13.675, de 11 de junho de 2018:

a) **Integrantes Estratégicos:** União, Estados, Distrito Federal e os Municípios, por intermédios dos respectivos Poderes Executivos; os Conselhos de Segurança Pública e Defesa Social dos três entes federados;

b) **Integrantes Operacionais:** polícia federal, polícia rodoviária federal, polícias civis, polícias militares, corpos de bombeiros militares, guardas municipais, órgãos do sistema penitenciário, institutos oficiais de criminalística, medicina legal e identificação, Secretaria Nacional de Segurança Pública (Senasp), Secretarias Estaduais de Segurança Pública ou congêneres, Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil (Sedec), Secretaria Nacional de Políticas sobre Drogas (Senad), agentes de trânsito e guarda portuária.

3. Competências da Ouvidoria de Segurança Pública

De acordo com o Parágrafo único do art. 34 da Lei nº 13.675, de 11 de junho de 2018, “A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão instituir órgãos de ouvidoria dotados de autonomia e independência no exercício de suas atribuições. À ouvidoria competirá o recebimento e tratamento de representações, elogios e sugestões de qualquer pessoa sobre as ações e atividades dos profissionais e membros integrantes do Susp, devendo encaminhá-los ao órgão com atribuição para providências legais e a reposta ao requerente”.

Cabe, também, à ouvidoria fornecer respostas claras e objetivas aos pedidos de informação solicitados nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação (LAI), visto que a ouvidoria é o principal canal de comunicação com a sociedade.

4.O cargo de ouvidor

4.1.Natureza do cargo

Orienta-se que o cargo de ouvidor seja subordinado diretamente ao dirigente máximo do órgão, estando sujeito à sua coordenação e orientação política, sem prejuízos à sua autonomia técnica. As atribuições devem ser estabelecidas em decreto, portaria ou regimento interno do órgão.

É importante que o ouvidor tenha ampla abertura com os dirigentes, com o intuito de assessorá-los nos assuntos internos e agir conforme a política do órgão. Pensando no bem-estar social e nos serviços que devem ser prestados à sociedade, com o intuito de melhorar, também, a qualidade de vida do profissional de segurança pública.

4.2.Nomenclatura do cargo

O uso das nomenclaturas do cargo segue as orientações contidas na estrutura regimental ou estatuto do órgão. Podem ser:

Ouvidor-Geral: responsável pela coordenação das atividades de ouvidoria em nível estratégico;

Ouvidor: responsável pela coordenação das ações de ouvidoria em nível tático;

Ouvidor-Chefe: gestor de ouvidoria em nível operacional.

4.3.Perfil do cargo

O ouvidor pode ser um profissional com formação em qualquer área acadêmica. Deve atender aos requisitos

estabelecidos em lei ou regulamento do órgão e possuir o devido conhecimento técnico que o cargo exige para o exercício de suas competências e responsabilidades.

Alguns requisitos importantes para o perfil do cargo de ouvidor: boa comunicação; experiência na prevenção e solução de conflitos; capacidade de liderança, articulação e mediação; coordenação de equipe; ser um profissional de confiança, justo, respeitado; ter credibilidade e outros.

4.4. Atribuições do ouvidor

São atribuições do ouvidor: assessorar o dirigente máximo do órgão ou entidade que representa; adotar medidas cabíveis para a melhoria do serviço de atendimento ao cidadão; buscar providências para o aperfeiçoamento dos processos; fomentar o cumprimento das normas relativas às atividades de ouvidoria; promover a transparência pública e o acesso à informação; representar a ouvidoria; entre outras.

4.5. Prerrogativas e restrições do cargo de ouvidor

Prerrogativas: exercer a função em dedicação exclusiva; ter um substituto apto para assumir suas responsabilidades e competências, em suas ausências e impedimentos; ter assento nas reuniões e conselhos que tratem da gestão interna do órgão;

Restrições: não tem poder de investigação; vedado ao ouvidor exercer atividades políticas.

5. Manifestação de ouvidoria

5.1. O que é uma manifestação

Manifestar é expor algo, apresentar, declarar, tornar visível, publicar. A manifestação é uma forma do cidadão expressar seus anseios, elogios, desejos, angústias, dúvidas ou opiniões sobre a prestação dos serviços de segurança pública.

5.2. Como fazer uma manifestação

A manifestação poderá ser feita pela Internet, por meio presencial, por carta ou por telefone. A ouvidoria deverá analisar o melhor canal de manifestação para sua unidade, adequando sua estrutura física e sua equipe de trabalho.

5.3. Quando procurar uma ouvidoria para realizar uma manifestação

O cidadão e os integrantes de segurança pública podem procurar a Ouvidoria quando entenderem que o serviço público realizado não é eficiente, for vítima ou tiver conhecimento de atos ilegais, em situações de má qualidade e no atendimento, em caso de abuso de autoridade e em outras situações que comprometam o bem-estar da sociedade ou os direitos individuais e coletivos.

5.4. Quem pode fazer uma manifestação

Pessoa Física ou Jurídica.

6.Canais de Atendimento para Manifestação de Ouvidoria

Os canais de atendimentos são importantes para o recebimento, o tratamento e a resposta da manifestação. Podem ser realizados por meio informatizado, presencial, por carta ou telefone.

6.1.Atendimento informatizado



O atendimento informatizado possibilita o registro rápido e seguro da manifestação; cria alertas quanto aos prazos; facilita buscas rápidas; contribui para o monitoramento, o acompanhamento e o recebimento da resposta; facilita o arquivo documental; auxilia na produção dos relatórios e na prestação de contas à sociedade. A plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Portal Fala.BR – é um sistema informatizado que pode ser acessado por qualquer unidade de ouvidoria integrante da Rede Nacional de Ouvidorias. Através do Portal é possível ter acesso ao Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC) e ao Sistema de Ouvidorias (e-OUV).

12

6.2.Atendimento presencial

Em geral ocorre nas dependências do órgão, preferencialmente, em espaço especificamente designado para essa finalidade, de forma a assegurar a privacidade do indivíduo, propiciar o acolhimento e oferecer a devida acessibilidade.

A equipe da ouvidoria deve ser formada por profissionais aptos para este tipo de atendimento. Não basta apenas registrar a manifestação, é preciso ouvir com atenção, prestar as devidas orientações, desenvolver um bom diálogo e agir de forma ética.

O cidadão deve ser informado sobre o sigilo da manifestação e a garantia que está resguardada do conhecimento de terceiros. Sugere-se que o atendimento seja realizado por no mínimo 2 servidores.

6.3. Atendimento por carta

O cidadão escreve sua manifestação por carta e a envia para a ouvidoria por meio dos serviços postais.

Não há um padrão para escrever a carta, no entanto o cidadão deve fornecer informações completas e claras para o devido registro, tratamento e resposta da manifestação.

6.4. Atendimento por telefone

O atendimento por meio telefônico é feito por profissional capacitado, que saiba desenvolver um bom diálogo, seja objetivo, forneça as devidas respostas e orientações.

Cabe à unidade de ouvidoria criar um padrão de registro que possibilite o acompanhamento das manifestações.

Via de regra, o atendimento telefônico destina-se a orientar os interessados acerca da utilização dos demais canais de registro da manifestação.

7. Tipos de Manifestações

Comunicação de irregularidade: é uma manifestação anônima, considerada uma "comunicação", na qual não é possível o acompanhamento ou recebimento da resposta. A denúncia anônima deve ter elementos mínimos que possibilitem a instauração de procedimento investigativo sob a responsabilidade do órgão competente.

Denúncia: é a comunicação de prática de ato ilícito cuja solução depende da atuação de órgão de controle interno ou externo. Exemplo: veículos da segurança pública sendo utilizados por servidores para uso de atividades pessoais.

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público. Exemplo: falta de policiamento na cidade.

Solicitação: requerimento de adoção de providências por parte da Administração. Deve conter, necessariamente, um requerimento de atendimento ou serviço. Pode ser referir a uma solicitação material ou não. Exemplo: Pedir maior patrulhamento para o bairro.

Elogio: é a demonstração, o reconhecimento ou a satisfação sobre o serviço ou atendimento recebido. Exemplo: Satisfação com o atendimento prestado por agente policial.

Sugestão: é a apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelos integrantes do sistema de segurança pública. Exemplo: Sugestão de divulgação dos postos policiais localizados na região.

Pedido de Simplificação: apresentação de melhoria voltada à racionalização de exigências e de procedimentos na prestação de serviços de segurança pública, eliminando formalidades desnecessárias para as finalidades almejadas. Exemplo: sugestão de substituição de documento físico por eletrônico.



7.1.Prazos e respostas para manifestações de ouvidoria

15

De acordo com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, as ouvidorias públicas devem dar tratamento e responder as manifestações recebidas no prazo de 30 dias, prorrogável de forma justificada por mais 30 dias, uma única vez.

As ouvidorias federais costumam dar uma resposta intermediária quando ainda não têm uma resposta conclusiva para a manifestação, garantindo que o cidadão se mantenha informado sobre o andamento de sua manifestação.

De acordo com a Lei, as áreas internas responsáveis pela tomada de providências e envio de informações deverão responder aos pedidos da ouvidoria no prazo de 20 dias, contados do recebimento no setor. Esse prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa.

Considerando as prorrogações, a ouvidoria terá um prazo total de 60 dias para fornecer a resposta conclusiva, sendo que a área interna responsável pelo assunto terá até 40 dias para prestar esclarecimentos.

É importante que a ouvidoria considere o nível de prioridade de cada manifestação, visto que algumas necessitam de soluções emergenciais.

8. Pedido de acesso à informação

Qualquer interessado, pessoa física ou jurídica, com base no interesse público ou particular, pode solicitar informações públicas pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

A Lei de Acesso à Informação (LAI) nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, estabelece diretrizes para o adequado atendimento ao pedido de acesso à informação.

9. Recomendações para a criação de uma Ouvidoria

A criação de uma ouvidoria de segurança pública é fundamental para aprimorar os serviços de segurança pública. Cada unidade de ouvidoria possui sua especificidade, com isso, não se pode criar um modelo ideal de ouvidoria, pois as demandas tendem a ser diferentes dependendo dos contextos sociais, materiais e políticos da região. Em alguns casos, será necessário realizar adaptações que viabilizem a implementação de uma ouvidoria.

A ouvidoria tem a responsabilidade de criar mecanismos diferentes que atendam suas demandas, sendo necessário analisar a situação atual da unidade.



O modelo específico de ouvidoria deve abranger não apenas a infraestrutura, mas também, mecanismos que atendam à sociedade.

A Ouvidoria-Geral da União (OGU) é um órgão de apoio importante para a criação de ouvidoria e reúne informações necessárias para estruturar a equipe de trabalho, a escolha do ouvidor, a capacitação para atendimento ao cidadão e as indicações de infraestrutura: acessibilidade, sala de atendimento presencial, tecnologia para o atendimento das demandas.

9.1. Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias



A adesão à Rede Nacional de Ouvidorias pode ser feita por qualquer Ouvidoria da Administração Pública. É voluntária, gratuita, ocorre através da assinatura do Termo de Adesão e da adequação às respectivas normas e procedimentos de ouvidoria, às normas de tratamento de manifestações, regulamentos e peculiaridades dos serviços prestados pela unidade.

A adesão à Rede Nacional de Ouvidorias garante ao órgão ou ente aderente os benefícios previstos no Programa de Fortalecimento das Ouvidorias (PROFORT). O PROFORT apoia os membros da Rede Nacional de Ouvidorias na

execução de suas atividades e oferece os seguintes benefícios: disponibilização gratuita do Sistema Nacional de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), material técnico, orientações quanto a cursos, capacitações e treinamento em assuntos relacionados à Ouvidoria, intercâmbio de informações entre as ouvidorias, uso de tecnologias e soluções inovadoras para aperfeiçoar o tratamento das manifestações.

Acesse:

<http://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/redezhttp://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/rede-de-ouvidoriasouvidorias>

9.2.Diretrizes da Ouvidoria

z Algumas diretrizes fundamentais para organização e funcionamento de uma ouvidoria: preservação da identidade do solicitante; cumprimento de prazos; transparência nos processos; sigilo no tratamento das demandas; atuação como órgão de controle; garantia do direito do indivíduo; interlocução com as unidades; busca pelo oferecimento de um serviço público de qualidade e humanizado; zelo pela imagem do órgão; registro das demandas; proteção das informações pessoais; uso de linguagem simples e concisa; utilização de sistema integrado de informações; promoção da capacitação contínua da equipe de ouvidoria e dos profissionais de segurança pública; mediação de conflitos; e outras.

18

10.Direitos Humanos e ética

As ouvidorias da área de segurança pública devem atuar na defesa dos direitos e das garantias do cidadão e isso inclui o cumprimento de alguns tratados internacionais, dentre eles a Declaração Universal dos Direitos Humanos.

O respeito aos direitos humanos deve orientar a execução das atividades de segurança pública, garantindo os direitos individuais e coletivos expressos na Constituição da República Federativa do Brasil.

O cidadão deve ser tratado com ética, respeito e sem discriminação.

O profissional de segurança pública deve agir com integridade, ou seja, com honestidade e imparcialidade.

A ética deve estar presente na vida cotidiana e nas atividades do profissional de segurança pública, sempre agindo com a finalidade de promover o bem comum.

11.Prevenção Social

11.1.Retorno à sociedade

O retorno à sociedade deve ser feito de forma periódica e através da transparência pública de dados e informações.

Através da transparência pública é possível dar visibilidade do órgão à sociedade, indicar os serviços oferecidos, promover o conhecimento das demandas recebidas e as soluções tomadas pela administração pública.

As informações de ouvidoria devem ser registradas, seja por meio digital ou físico. O uso de um sistema informatizado, facilita a atualização dos dados, o monitoramento dos processos e a apresentação de relatórios atualizados.

O retorno à sociedade também é feito por meio do registro das manifestações, evidenciando para o cidadão a importância do seu ato e indicando que receberá uma resposta.

É fundamental informar à sociedade as ações corretivas realizadas pelo Poder Público. O cidadão, civil ou profissional de segurança pública, espera que as condutas de desvio de finalidade, abuso de poder ou qualquer outra que implique o exercício da cidadania e de seus direitos sejam penalizadas e não se repitam em outra situação.

11.2. Relatório de gestão

O relatório de gestão deve ser elaborado e apresentado, periodicamente, ao dirigente máximo do órgão, funcionando como prestação de contas e transparência pública para sociedade. Também, auxilia na coleta de informações e gerenciamento dos pontos de maior vulnerabilidade da área de segurança pública.

Através de uma avaliação contínua é possível monitorar a prestação dos serviços, a prevenção e a correção de procedimentos em desacordo com as normativas estabelecidas.

Cabe, ainda, ao relatório de gestão comparar dados; detalhar os indicadores de desempenho; apresentar as metas alcançadas; os números e tipos de manifestações; analisar os pontos recorrentes e as providências adotadas; e promover a transparência pública das informações que não possuam restrição de sigilo.

Os relatórios de gestão podem contribuir para o reconhecimento da população pelo bom trabalho executado; resultar em boas parcerias com outros órgãos; e gerar boas práticas.

12. Legislação sobre Ouvidoria

Lei nº 12.527, de 12 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) - Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de proteção e defesa dos usuários de serviços públicos) - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018 (Simplificação de serviços públicos) - Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.

Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 (Lei de conflito de interesses) - Dispõe sobre o conflito de interesses no exercício de cargo ou emprego do Poder Executivo federal e impedimentos posteriores ao exercício do cargo ou emprego; e revoga dispositivos da Lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000, e das Medidas Provisórias nºs 2.216-37, de 31 de agosto de 2001, e 2.225-45, de 4 de setembro de 2001.

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 - Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012 – Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.

Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016 - Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal.

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.

Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018 - Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.

Instrução Normativa conjunta nº 01, de 12 de janeiro de 2018 - Dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à solicitação de simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Instrução Normativa nº 03, de 05 de abril de 2019 com redação dada pela IN n.º 11/2019 - Define as modalidades de adesão e organização da Rede Nacional de Ouvidorias de que trata o art. 24-A do Decreto n.º 9.492, de 5 de setembro de 2018, e dispõe sobre o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias.

Instrução Normativa nº 05, de 18 de junho de 2018 - Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Portaria Interministerial MP/CGU nº 140, de 16 de março de 2006 - Disciplina a divulgação de dados e informações pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, por meio da rede mundial de computadores – internet, e dá outras providências.

Portaria nº 176, de 25 de junho de 2018 - Dispõe sobre a vedação de exigência de documentos de usuários de serviços públicos por parte de órgãos e entidades da Administração Pública Federal.

Portaria nº 1.866, de 29 de agosto de 2017 revogada pela IN nº 7/2019 - Institui o Sistema Informatizado de Ouvidorias dos Entes Federados - e-Ouv Municípios - e cria o procedimento simplificado de adesão ao Programa de Fortalecimento de Ouvidorias.

Referências Bibliográficas

BRASIL, Controladoria-Geral da União (CGU). **Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública**. Brasília: CGU, 2017.

Disponível em:

<https://www.cgu.gov.br/Publicacoes/ouvidoria>

BRASIL, Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União (CGU). **Manual de ouvidoria pública**. Brasília: CGU, 2018.

Disponível em:

<http://www.ouvidorias.gov.br/centraldeconteudos/biblioteca/Material/manual-de-ouvidoria-publica.pdf>

BRASIL, Controladoria-Geral da União (CGU). **7 passos para criar uma ouvidoria no meu município**. Brasília: CGU, 2019.

Disponível em:

<https://www.cgu.gov.br/Publicacoes/transparenciapublica/colecao-municipio-transparente/arquivos/sete-passos-para-criar-uma-ouvidoria-no-meu-municipio.pdf>

BRASIL, **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**.

BRASIL, **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**.

BRASIL, **Lei nº 13.675, de 11 de junho de 2018**.

BRASIL, **Decreto nº 9.866, de 27 de junho de 2019**.

CANO, Ignácio (coord.); FECCHIO, Fermínio; LEMGRUBER, Julita; MUSUMECI, Leonarda; ROTHE, Rosa Marga.

Guia de Referência para Ouvidorias de Polícia.

Brasília: SEDH, 2008.

Disponível em:

<https://www.ucamcesec.com.br/textodownload/guia-de-referencia-para-ouvidorias-de-policia/>

Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação: Disponível em:

< www.cgu.gov.br/falabr> Acesso em: 02 set. 2019

Rede Nacional de Ouvidorias: Disponível em:

<<http://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias>>.

Acesso em: 02 set. 2019

SALGADO, Valéria; ANTERO, Samuel. Guia de orientação para a gestão de ouvidorias. Brasília: CGU, 2018.

Disponível em:

http://www.cgu.gov.br/assuntos/ouvidoria/produtoseservicos/consultapublica/arquivos/produto_5gestao_de_ouvidorias.pdf

