

**MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO****INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 19, DE 03 DE DEZEMBRO DE 2018**

Estabelece regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

O OUIDOR-GERAL DA UNIÃO DO MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, no exercício das competências que lhe conferem os incisos I e III do art. 118, c/c o inciso II do art. 68 da Portaria CGU nº 677, de 10 de março de 2017, o inciso I do art. 13 do Anexo I do Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, o inciso I do art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, a Seção XXII da Lei nº 13.502, de 1º de novembro de 2017, e considerando o disposto nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

**R E S O L V E:**

Art. 1º Os órgãos e entidades do Poder Executivo federal a que se refere o art. 2º do Decreto nº 9.492, de 2018, adotarão as medidas necessárias para que todas as manifestações de que trata o art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017, sejam recebidas e tratadas exclusivamente pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal a eles vinculadas.

§ 1º Para os fins do disposto no caput, as autoridades máximas dos órgãos e entidades ali referidas deverão adotar medidas que promovam o recebimento de manifestações pelos canais oferecidos pelas unidades de ouvidoria e desestimulem o recebimento de manifestações diretamente pelas áreas envolvidas nos processos apuratórios ou pelas áreas gestoras dos serviços ou políticas objeto das manifestações.

§2º Por áreas envolvidas nos processos apuratórios entendem-se as áreas de correição, comissão de ética e integridade.

§3º As manifestações recebidas deverão ser inseridas no Sistema Informatizado do Poder Executivo federal (e-Ouv).

Art. 2º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

*Gilberto Waller Junior*

*Ouvidor-Geral da União*



Documento assinado eletronicamente por **GILBERTO WALLER JUNIOR, Ouvidor-Geral da União**, em 03/12/2018, às 18:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, §1º, do Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cgu.gov.br/conferir>

informando o código verificador 0941063 e o código CRC E8B19542

---

**Referência:** Processo nº 00190.113359/2018-93

SEI nº 0941063