

## INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 55, DE 20 DE JULHO DE 2020

Altera a Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018, dos Ministros de Estado do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e da Transparência e Controladoria-Geral da União, que dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

OS MINISTROS DE ESTADO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO, Substituto, E DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, Substituto, no uso das atribuições que lhes conferem, respectivamente, o inciso I do art. 1º do Anexo do Decreto nº 9.035, de 20 de abril de 2017, e os incisos I e XI do art. 1º do Anexo I do Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, e tendo em vista o que dispõe o art. 15 do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, resolvem:

Art 1º Estabelecer os procedimentos relativos às solicitações de simplificação de serviços públicos, a serem efetivadas por meio de formulário denominado "Simplifique!", com a finalidade de promover a participação do usuário de serviços públicos nos processos de simplificação e desburocratização de serviços, nos termos do art. 13 do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Parágrafo único. O formulário a que se refere o caput será formatado no âmbito do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv). ([alterado pela IN Conjunta nº 55/2020](#))

Art. 2º O Simplifique! deverá ser apresentado, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do Sistema e-Ouv, de uso obrigatório por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

§1º Os órgãos e entidades do Poder Executivo federal disponibilizarão na página principal de seus sítios eletrônicos o link de acesso ao "Simplifique!".

§2º Sempre que recebido em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar o Simplifique! e promover a sua inserção no sistema a que se refere o caput.

§3º Ao usuário que preencher o Simplifique! serão exigidas somente as informações de identificação necessárias à sua individualização.

§4º No ato de recebimento do Simplifique!, o órgão ou entidade deverá informar ao usuário número de protocolo e o meio eletrônico pelo qual possa acompanhar e monitorar o tratamento de sua solicitação, bem como a previsão de prazo para recebimento de resposta conclusiva.

Art. 3º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento do Simplifique! preenchido nos termos desta Instrução Normativa Conjunta.

## Capítulo I

### DO PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DO SIMPLIFIQUE!

Art. 4º Caberá à Ouvidoria, ou agente público equivalente designado do órgão ou entidade, a recepção, o tratamento e a publicação das respostas ao Simplifique!, quando não sujeitas ao sigilo de que trata o art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§1º Os órgãos e entidades que não dispuserem de ouvidorias em suas estruturas designarão, no prazo de vinte dias da publicação da presente Instrução Normativa Conjunta, agente público encarregado para receber e dar tratamento ao Simplifique!, nos termos desta Instrução Normativa Conjunta.

§2º Os órgãos e entidades que designarem agente público nos termos do §1º deverão dar ciência à Ouvidoria-Geral da União no prazo máximo de dez dias a contar do ato de designação.

Art. 5º Recebido o Simplifique! por órgão ou entidade incompetente para respondê-lo, este deverá reencaminhá-lo imediatamente à Ouvidoria do órgão ou entidade competente, por meio do Sistema e-Ouv.

Art. 6º Caso as informações apresentadas pelo solicitante sejam insuficientes para a análise da manifestação, as ouvidorias e entidades federais deverão solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, no prazo de até trinta dias a contar do recebimento da solicitação.

§ 1º O pedido de complementação de informações poderá ser feito apenas uma vez, oportunidade em que serão requeridas todas as informações necessárias à conclusão da solicitação.

§ 2º O pedido de complementação de informações interromperá o prazo previsto no art. 7º, que passará a contar novamente a partir do recebimento da resposta do usuário.

Art. 7º O órgão ou entidade deverá apresentar ao solicitante a resposta da solicitação, no prazo de até trinta dias corridos a contar do recebimento do Simplifique!, prorrogáveis por igual período uma única vez, mediante justificativa prévia e expressa.

Art. 8º A Ouvidoria ou agente público designado realizará a análise prévia e encaminhará o Simplifique! ao gestor competente para decidir sobre o aprimoramento do serviço público objeto da Solicitação de Simplificação. [\(alterado pela IN Conjunta nº 55/2020\)](#)

§ 1º A análise prévia consiste na verificação do conteúdo da proposta de simplificação, que deverá versar sobre sugestão de revisão de processo ou de norma ou, ainda, sobre supressão de exigência considerada desnecessária ou descabida. [\(incluído pela IN Conjunta nº 55/2020\)](#)

§ 2º Caso a sugestão de simplificação traga reclamação, denúncia de descumprimento de norma, solicitação, elogio ou outras sugestões não mencionadas no §1º, a manifestação deverá ser reclassificada no e-Ouv para assumir a tipologia adequada. [\(incluído pela IN Conjunta nº 55/2020\)](#)

## Seção I

### DA SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO

Art. 9º Os Simplifique! recebidos serão encaminhados ao gestor responsável pelo serviço público objeto da Solicitação de Simplificação, a quem caberá proceder à análise e emitir decisão fundamentada sobre a viabilidade de adoção das ações de simplificação solicitadas. ([alterado pela IN Conjunta nº 55/2020](#))

§ 1º Quando acatada a Solicitação de Simplificação, o gestor deverá informar:

I - a descrição da simplificação a ser implementada;

II - as fases e o cronograma de implantação da simplificação sugerida; e

III - as formas de acompanhamento pelas quais o usuário poderá monitorar a implementação da simplificação.

([incluído pela IN Conjunta nº 55/2020](#))

§ 2º Caso haja dúvida quanto à conveniência ou à oportunidade para a adoção da providência, ou quando houver a implicação de custos, o gestor responsável poderá submeter a Solicitação de Simplificação à análise de viabilidade e à aprovação de autoridade ou de órgão colegiado indicados pela autoridade máxima do órgão ou entidade. ([incluído pela IN Conjunta nº 55/2020](#))

Art. 10. Caso o Comitê Permanente de Desburocratização se manifeste pela viabilidade de adoção das medidas propostas na solicitação de simplificação, o relatório deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

I - descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;

II - fases e cronograma da implementação da simplificação;

III - responsáveis por cada fase da implementação; e

IV - formas de acompanhamento pelas quais o usuário poderá monitorar a implementação da simplificação.

Parágrafo único. Os relatórios de que trata este artigo serão inseridos no Sistema e-Ouv para acompanhamento das partes interessadas.

## Seção II

### DA DENÚNCIA

Art. 11. Os Simplifique! recebidos e classificados como denúncia serão tratados pela ouvidoria do órgão, ou agente público designado, que deverá fazer a análise prévia quanto à aderência do fato narrado às normas de atendimento vigentes e, em caso de descumprimento, fazer gestão junto ao agente denunciado a fim de que ele retifique a sua prática.

§1º Em caso de retificação, o agente denunciado firmará compromisso, que será inserido no Sistema e-Ouv para monitoramento das

partes interessadas, podendo o usuário denunciar à Ouvidoria-Geral da União sempre que verificado o descumprimento do compromisso registrado.

§2º Havendo omissão ou recusa injustificada do agente denunciado em retificar o descumprimento, a denúncia deverá ser encaminhada imediatamente à Ouvidoria-Geral da União, para providências cabíveis.

§3º A efetiva retificação da prática de atendimento levará ao arquivamento da denúncia, sem prejuízo de nova denúncia em razão de descumprimento.

### **Seção III**

#### **DA RECLAMAÇÃO**

Art. 12. Os Simplifique! recebidos e classificados como reclamação serão processados diretamente pelo sistema de Ouvidoria, devendo a Ouvidoria responder sobre as providências adotadas em relação à reclamação.

### **Seção IV**

#### **DA RESPOSTA AO USUÁRIO E MONITORAMENTO DAS PROVIDÊNCIAS DE SIMPLIFICAÇÃO**

Art. 13. As respostas ao Simplifique! deverão ser redigidas em linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

§1º As solicitações de simplificação ou desburocratização deverão ser respondidas de forma objetiva, indicando-se, em caso de inviabilidade de simplificação, o motivo da manutenção do procedimento, considerando as diretrizes previstas no art. 1º do Decreto nº 9.094, de 2017.

§2º Caberá à Ouvidoria do órgão ou entidade, ou ao agente público designado analisar a pertinência e qualidade das respostas oferecidas ao Simplifique!, podendo ajustá-las ou solicitar retificação à área competente.

Art. 14. Recebida a resposta ao Simplifique!, em que haja proposta de simplificação ou alteração do procedimento, caberá ao usuário dos serviços públicos avaliar o integral cumprimento da providência proposta, podendo denunciar caso os compromissos propostos não sejam efetivamente implementados.

Parágrafo único. Informado o descumprimento, a Ouvidoria-Geral da União poderá fazer gestão junto ao órgão ou entidade a fim de recompor ou retificar o procedimento.

Art. 15. Não havendo resposta nos prazos previstos nesta Instrução Normativa Conjunta, a Ouvidoria-Geral da União determinará a emissão de resposta.

### **Capítulo II**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 16. A Ouvidoria-Geral da União realizará monitoramento anual das Solicitações de Simplificação recebidas pelos órgãos e entidades do Poder

Executivo federal, inclusive quanto ao cumprimento dos compromissos assumidos. ([alterado pela IN Conjunta nº 55/2020](#))

Art. 17. A Ouvidoria-Geral da União poderá emitir normas complementares a esta Instrução Normativa Conjunta.

Art. 18. Esta Instrução Normativa Conjunta entra em vigor na data da sua publicação.

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.