CGU lança regulamentação do Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos

Instrução Normativa definirá critérios e padrões para a atuação das ouvidorias do Poder Executivo Federal

O Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União, realizará no dia 25 de junho, a partir das 14h30, evento de lançamento da Regulamentação da Lei nº 13.460/2017, também conhecida como Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. O Código enumera direitos básicos e estabelece mecanismos de participação social e proteção em âmbito federal, estadual e municipal. Essa é a primeira lei nacional a tratar das ouvidorias públicas como instrumento de defesa de direitos, melhoria da gestão e mediação da relação entre cidadão e Estado no Brasil.

Acesse a programação e o formulário de inscrição

A Lei nº 13.460/2017, que entrará em vigor dia 22 de junho de 2018, prevê que cada Poder e cada ente da federação faça sua própria regulamentação. No caso do Poder Executivo Federal, o regulamento será uma Instrução Normativa do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, que definirá critérios e padrões para a atuação das ouvidorias dos órgãos federais. Serão objeto da Instrução Normativa prazos, tipos de manifestação, canais de atendimento e formas de atuação das unidades de ouvidoria.

Novo e-Ouv

Durante o evento, também será feito o lançamento do novo e-Ouv, o **Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal**
, que passa a ser plenamente aderente à nova norma. Na mesma ocasião, será divulgado o II Concurso de Boas Práticas de Rede de Ouvidorias, que neste ano terá como principais temas

a inovação em participação social e a simplificação de serviços públicos.

O Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP), que atua de forma conjunta e integrada com a CGU para a implantação da Lei, apresentará no evento informações acerca das estratégias adotadas para melhoria de serviços públicos e redução de exigências feitas aos cidadãos para acessá-los.

Participarão da abertura do evento o ministro da Transparência e CGU, Wagner Rosário; o ministro do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, Esteves Colnago; o ministro da Justiça, Torquato Jardim; e o presidente do Tribunal de Contas da União, Raimundo Carreiro.

Serviço

Lançamento do Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos

Data: 25 de junho de 2018

Horário: 14h30 às 17h30

Local: Instituto Serzedello Corrêa - Setor de Clubes Esportivos Sul - SCES - Trecho 3, Polo 8, Lote 3 - Brasília-DF

Inscrições: via **formulário eletrônico** (Vagas limitadas)

Fonte: TCU, em 18.06.2018.