



**MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E  
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

**PORTARIA N.º 3681, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2016.**

Regulamenta a remessa de dados e informações à Ouvidoria-Geral da União.

OUVIDOR-GERAL DA UNIÃO, no uso da competência que lhe confere o artigo 13, inciso I, Anexo I do Decreto n° 8.910, de 22 de novembro de 2016; 13 do Decreto n° 8.243, de 23 de maio de

2014, os artigos 42, inciso I, e 79, inciso VII, da Portaria-CGU n° 570, de 11 de maio de 2007 e

Considerando a necessidade de conferir eficácia ao disposto no art. 37, §3º da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública;

Considerando a necessidade de promover a atuação integrada e sistêmica das Ouvidorias do Poder Executivo federal, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos;

Considerando a necessidade de conferir eficácia ao disposto no art. 3º, §1º da Instrução Normativa n° 1 da Ouvidoria-Geral da União, de 5 de novembro de 2014, resolve:

Art. 1º As Ouvidorias do Poder Executivo federal enviarão, com periodicidade mínima semanal, dados à Ouvidoria-Geral da União para fins de acompanhamento das atividades desenvolvidas.

§1º As Ouvidorias deverão consolidar os dados previstos no Anexo Único desta Portaria em padrão Extensible Markup Language - XML, conforme as especificações de formato, tamanho e domínio dos campos de dados definidas no arquivo XML Schema Definition Language - XSD, e enviá-los a Protocolo de Transferência de Arquivos - FTP que será disponibilizado pela Ouvidoria-Geral da União;

§ 2º Não serão recebidos os dados cuja consolidação e envio não observem os requisitos previstos nesta Portaria e em seu anexo.



**MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E  
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

Art. 2º As ouvidorias que utilizem como único meio de registro de manifestações o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-Ouv, instituído pela Portaria 50.252, de 15 de dezembro de 2015, ou que a este sistema tenham integrado seus sistemas próprios, estarão dispensadas do envio de dados de que trata esta Portaria, bem como dos relatórios de que trata o § 2º do art. 3º da Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria-Geral da União, de 5 de novembro de 2014.

Art 3º A Ouvidoria-Geral da União assegurará a adoção de salvaguardas de acesso compatíveis com a natureza das informações que lhes forem prestadas ao longo de todo o seu processo de tratamento, e zelará pela sua integridade e autenticidade.

Art. 4º A Ouvidoria-Geral da União editará manual com orientações para o envio de dados relativos às manifestações de ouvidoria, bem como especificações de formato e descrição, e o publicará no sítio das Ouvidorias Federais na Internet ([www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br)), junto aos demais conteúdos destinados às ouvidorias.

Art. 5º Os casos específicos que apresentem peculiaridades para a execução plena desta Portaria serão analisados pela Ouvidoria-Geral da União, mediante requerimento da ouvidoria interessada.

Art. 6º Esta portaria entra em vigor em 60 dias, contados da data de sua publicação.

**GILBERTO WALLER JÚNIOR**



**MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E  
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

**ANEXO ÚNICO**

Art. 1º As ouvidorias deverão encaminhar à Ouvidoria-Geral da União os dados relativos a:

I - Dados da manifestação:

- a) Identificador único da manifestação (NUP ou outro identificador único)
- b) Tipo original da manifestação (Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão ou Elogio)
- c) Tipo reclassificado da manifestação (Tipo real detectado pela ouvidoria)
- d) Data do registro
- e) Data prazo da resposta
- f) Assunto
- g) Teor da manifestação (opcional)
- h) Código IBGE do município da manifestação (opcional)
- i) Nome do município da manifestação (opcional)
- j) Sigla da UF da manifestação (opcional)

II - Dados do manifestante:

- a) Identificador do manifestante (pode ser CPF ou outro identificador utilizado pela Ouvidoria para identificar unicamente o manifestante. Campo opcional)
- b) Idade do manifestante (opcional)
- c) Raça do manifestante (Branca, Preta, Amarela Parda ou Indígena. Campo Opcional)
- d) Gênero do manifestante (Masculino ou Feminino. Campo Opcional)
- e) Código IBGE do município do manifestante (opcional)
- f) Nome do município do manifestante (opcional)
- g) Sigla da UF do manifestante (opcional)

III - Respostas (Conjunto de respostas intermediárias e conclusivas dadas à manifestação), com os seguintes atributos:

- a) Data da resposta
- b) Teor da resposta (opcional)
- c) Resposta Conclusiva (sim ou não)



**MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E  
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

IV - Complementações (Conjunto de complementações fornecidas pelo cidadão). Cada complementação deve conter os seguintes atributos

- a) Data da complementação
- b) Teor da complementação (opcional)