

das manifestações enviadas para as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal;

V - definir, em conjunto com o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos;

VI - manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários;

VII - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados; e

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Seção II

Do recebimento, da análise e da resposta de manifestações

Art. 12. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 13. Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 14. São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Art. 15. A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 16. As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal - e-Ouv, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º.

§ 1º Os órgãos e as entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º disponibilizarão o acesso ao e-Ouv em seus sítios eletrônicos, em local de destaque.

§ 2º Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata no e-Ouv.

§ 3º A unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

Art. 17. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal responderão às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 18. As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal elaborarão e apresentarão resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

§ 1º Recebida a manifestação, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal procederão à análise prévia e, se necessário, a encaminharão às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal solicitarão ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 4º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no caput, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 5º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 6º As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal poderão solicitar informações às áreas dos órgãos e das entidades da administração pública federal responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 19. O elogio recebido pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Art. 20. A reclamação recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 21. A sugestão recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Art. 22. A denúncia recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do art. 19.

Art. 23. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal poderão coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§ 1º As informações a que se refere o caput, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto e não obrigarão resposta conclusiva.

§ 2º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública federal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Art. 24. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo único. A inobservância ao disposto no caput sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 25. O órgão central editará as normas complementares necessárias ao funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Art. 26. Os órgãos e as entidades da administração pública federal que já possuem sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações adotarão as providências necessárias para a integração ao e-Ouv, na forma estabelecida pelo órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, no prazo de um ano, contado da data de publicação deste Decreto.

Art. 27. O Anexo I ao Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, passa vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 1º O Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, órgão central do Sistema de Controle Interno, do Sistema de Correição e do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, tem como área de competência os seguintes assuntos:
....." (NR)

"Art. 13.
I - exercer as competências de órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal;
....." (NR)

Art. 28. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 5 de setembro de 2018; 197º da Independência e 130º da República.

MICHEL TEMER
Esteves Pedro Colnago Junior
Wagner de Campos Rosário

DECRETO Nº 9.493, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018

Aprova o Regulamento para a Fiscalização de Produtos Controlados.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, caput, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto no art. 8º da Lei nº 9.112, de 10 de outubro de 1995, na Lei nº 10.826, de 22 de dezembro de 2003, e no art. 2º, § 2º, da Lei nº 10.834, de 29 de dezembro de 2003,

DECRETA:

Art. 1º Fica aprovado o Regulamento para a Fiscalização de Produtos Controlados, na forma do Anexo I.

Art. 2º Fica revogado o Decreto nº 3.665, de 20 de novembro de 2000.

Art. 3º Este Decreto entra em vigor cento e oitenta dias após a data de sua publicação.

Brasília, 5 de setembro de 2018; 197º da Independência e 130º da República.

MICHEL TEMER
Joaquim Silva e Luna

ANEXO I

REGULAMENTO PARA A FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS CONTROLADOS

TÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

CAPÍTULO I

DA FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS CONTROLADOS

Art. 1º Este Regulamento dispõe sobre os princípios e as normas para a fiscalização de produtos controlados pelo Comando do Exército, observado o disposto no art. 8º da Lei nº 9.112, de 10 de outubro de 1995.

Art. 2º Para fins do disposto neste Regulamento, Produto Controlado pelo Comando do Exército - PCE é aquele que:

I - apresenta:

a) poder destrutivo;

b) propriedade que possa causar danos às pessoas ou ao patrimônio; ou

c) indicação de necessidade de restrição de uso por motivo de incolumidade pública; ou

II - seja de interesse militar.

Parágrafo único. Os PCE são classificados, quanto ao tipo e ao grupo, conforme o disposto no Anexo II.

Art. 3º As definições dos termos empregados neste Regulamento são aquelas constantes do Anexo III.

Art. 4º Compete ao Comando do Exército a elaboração da lista dos PCE e as suas alterações posteriores.

§ 1º As alterações de que trata o caput referem-se à inclusão, à exclusão ou à mudança de nomenclatura dos PCE.

§ 2º O Ministério da Defesa poderá solicitar a inclusão ou a exclusão, na lista de que trata o caput, dos Produtos de Defesa - Prode previstos na Lei nº 12.598, de 21 de março de 2012.

§ 3º A inclusão ou a exclusão de que trata o § 2º será condicionada ao enquadramento do produto como PCE, nos termos estabelecidos no art. 2º.

Art. 5º A fiscalização de PCE tem por finalidade:

I - contribuir para a segurança da sociedade, por meio do controle das atividades com PCE;

II - cooperar com o Ministério da Defesa nas ações da Estratégia Nacional de Defesa;

III - colaborar com a mobilização industrial de recursos logísticos de defesa;

IV - acompanhar a evolução científico-tecnológica da indústria de defesa;

V - colaborar com a preservação do patrimônio histórico nacional, no que se refere a PCE; e

VI - manter cadastro geral, permanente e integrado das armas de fogo de competência do Sistema de Gerenciamento Militar de Armas - Sigma.