



XII - despesas com inspeção e supervisão gerais: em determinado semestre, até 1% (um por cento) do valor do empréstimo, dividido pelo número de semestres compreendidos no prazo original de desembolso.

Parágrafo único. As datas de pagamento do principal e dos encargos financeiros e as datas dos desembolsos poderão ser alteradas em função da data de assinatura do contrato de empréstimo, e os montantes estimados dos desembolsos em cada ano poderão ser alterados conforme a execução contratual.

Art. 3º É a República Federativa do Brasil autorizada a conceder garantia ao Município de Porto Alegre (RS) na operação de crédito externo referida nesta Resolução.

Parágrafo único. A autorização prevista no **caput** é condicionada:

I - ao cumprimento substancial das condições prévias ao primeiro desembolso;

II - à comprovação da situação de adimplemento quanto aos pagamentos e prestações de contas de que trata o art. 10 da Resolução do Senado Federal nº 48, de 2007, bem como quanto ao pagamento de precatórios judiciais;

III - à celebração de contrato de concessão de contragarantia entre o Município de Porto Alegre (RS) e a União, sob a forma de vinculação das cotas de repartição das receitas tributárias previstas nos arts. 158 e 159, complementadas pelas receitas próprias de impostos estabelecidas no art. 156, nos termos do § 4º do art. 167, todos da Constituição Federal, bem como de outras garantias em direito admitidas.

Art. 4º O prazo máximo para o exercício da presente autorização é de 540 (quinhentos e quarenta) dias, contado a partir da entrada em vigor desta Resolução.

Art. 5º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Senado Federal, em 5 de setembro de 2018  
Senador EUNÍCIO OLIVEIRA  
Presidente do Senado Federal

Faço saber que o Senado Federal aprovou, e eu, Eunício Oliveira, Presidente, nos termos do art. 48, inciso XXVIII, do Regimento Interno, promulgo a seguinte

### RESOLUÇÃO Nº 24, DE 2018

Autoriza a República Federativa do Brasil a celebrar acordo de reestruturação de seus créditos junto à República do Iraque, no valor de US\$ 44.172.115,21 (quarenta e quatro milhões, cento e setenta e dois mil, cento e quinze dólares dos Estados Unidos da América e vinte e um centavos).

O Senado Federal resolve:

Art. 1º É a República Federativa do Brasil, nos termos do art. 52, inciso V, da Constituição Federal, e da Resolução nº 50, de 1993, do Senado Federal, autorizada a celebrar acordo de reestruturação de seus créditos junto à República do Iraque, no valor de US\$ 44.172.115,21 (quarenta e quatro milhões, cento e setenta e dois mil, cento e quinze dólares dos Estados Unidos da América e vinte e um centavos).

Parágrafo único. A operação financeira externa referida no **caput** dar-se-á nos termos da Ata de Entendimentos das reuniões bilaterais realizadas entre a República Federativa do Brasil e a República do Iraque.

Art. 2º A operação de reestruturação da dívida da República do Iraque observará as seguintes condições financeiras:

I - dívida consolidada em 31 de dezembro de 2004: US\$ 430.947.465,49 (quatrocentos e trinta milhões, novecentos e quarenta e sete mil, quatrocentos e sessenta e cinco dólares dos Estados Unidos da América e quarenta e nove centavos), incluídos juros e juros de mora;

II - a perdoar: 89,75% (oitenta e nove inteiros e setenta e cinco centésimos por cento) da dívida consolidada, no valor de US\$ 386.775.350,28 (trezentos e oitenta e seis milhões, setecentos e setenta e cinco mil, trezentos e cinquenta dólares dos Estados Unidos da América e vinte e oito centavos) em 31 de dezembro de 2004;

III - a reestruturar: 10,25% (dez inteiros e vinte e cinco centésimos por cento) da dívida consolidada, no valor de US\$ 44.172.115,21 (quarenta e quatro milhões, cento e setenta e dois mil, cento e quinze dólares dos Estados Unidos da América e vinte e um centavos) em 31 de dezembro de 2004;

IV - amortização: pagamento único a ser feito 1 (um) mês após a assinatura do Acordo de Reestruturação da Dívida;

V - taxa de juros: **Libor** de 6 (seis) meses mais 0,25% a.a. (vinte e cinco centésimos por cento ao ano);

VI - saldo devedor em 31 de agosto de 2017: US\$ 57.946.425,40 (cinquenta e sete milhões, novecentos e quarenta e seis mil, quatrocentos e vinte e cinco dólares dos Estados Unidos da América e quarenta centavos), a ser atualizado pela taxa de juros de que trata o inciso V até a data do pagamento único da dívida;

VII - juros de mora: 1 (um) ponto percentual acima da taxa de juros de que trata o inciso V;

VIII - prazo para assinatura do Acordo de Reestruturação da Dívida: se o acordo não for assinado até 1º de setembro de 2018, o governo da República do Iraque avaliará a conveniência de prorrogação ou de cancelamento.

Parágrafo único. As datas de pagamento do principal e dos encargos financeiros poderão ser alteradas em função da data de eficácia plena do acordo.

Art. 3º O prazo para o exercício da presente autorização é de 540 (quinhentos e quarenta) dias, contado a partir da entrada em vigor desta Resolução.

Art. 4º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Senado Federal, em 5 de setembro de 2018  
Senador EUNÍCIO OLIVEIRA  
Presidente do Senado Federal

## Atos do Poder Executivo

### DECRETO Nº 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018

Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**, no uso das atribuições que lhe confere o art. 84, **caput**, incisos IV e VI, alínea "a", da Constituição, e tendo em vista o disposto nos art. 30 e art. 31 do Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967, e na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

### D E C R E T A :

#### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública federal, direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Art. 2º O disposto neste Decreto se aplica:

I - aos órgãos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

II - às empresas estatais que recebam recursos do Tesouro Nacional para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral; e

III - às empresas estatais que prestem serviços públicos, ainda que não recebam recursos do Tesouro Nacional para custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral.

Art. 3º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

V - solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;

VI - certificação de identidade - procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público federal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais; e

VII - decisão administrativa final - ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública federal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

#### CAPÍTULO II

#### DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

Art. 4º Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, com a finalidade de coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º.

Art. 5º São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere este Decreto;

II - propor e coordenar ações com vistas a:

a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e

b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

III - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública federal responsáveis por esses serviços; e

IV - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, de acordo com os procedimentos adotados pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Art. 6º Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - como órgão central, o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União; e

II - como unidades setoriais, as ouvidorias dos órgãos e das entidades da administração pública federal abrangidos por este Decreto e, na inexistência destas, as unidades diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

Art. 7º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública federal a que estiverem subordinadas.

Art. 8º Sempre que solicitadas, ou para atender a procedimento regularmente instituído, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal remeterão ao órgão central dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas.

Art. 9º A unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será, de preferência, diretamente subordinada à autoridade máxima do órgão ou da entidade da administração pública federal a que se refere o art. 2º.

#### Seção I

#### Das competências

Art. 10. Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017;

II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;

III - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;

IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017; e

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

Parágrafo único. Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos e das entidades da administração pública federal serão submetidos à supervisão técnica das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal quanto ao cumprimento do disposto nos art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017.

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

III - promover a capacitação e o treinamento relacionados com as atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;

IV - manter sistema informatizado de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º, com vistas ao recebimento, à análise e ao atendimento