

Com a Lei nº 13.460/2017, as ouvidorias deverão responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados a partir do seu recebimento.

Este prazo pode ser prorrogado por igual período desde que haja justificativa expressa.

Por força de normativos específicos, algumas ouvidorias podem trabalhar com prazo inferior a esse.

O Decreto federal nº 9.492/2018 estabelece que a ouvidoria solicitará ao usuário complementação de informações, quando os elementos apresentados pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação.

O pedido de complementação de informações suspenderá a contagem original e será aberto um prazo de 30 dias para o usuário apresentar as informações solicitadas. Se não houver retorno neste período, a manifestação poderá ser arquivada, ou seja, encerrada sem uma resposta conclusiva.

Se o usuário complementar a manifestação, inicia-se um novo prazo de 30 dias para a ouvidoria responder, prorrogáveis por mais 30 dias.

É importante mencionar que não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos.

As áreas responsáveis pela tomada de providências e envio de informações deverão responder aos pedidos da ouvidoria dentro do prazo de 20 dias, contados do recebimento no setor. Esse prazo pode ser prorrogado, uma única vez, por igual período, desde que haja justificativa expressa.

De acordo com o art. 66 da Lei nº 9.784, de 20 de janeiro de 1999, que regula o processo administrativo federal, a contagem exclui o dia de começo e inclui o do vencimento e é feita em dias corridos.

Caso o prazo se encerre em um dia não útil (em dia que não houver expediente ou este for encerrado antes da hora normal), o vencimento será automaticamente transferido para o dia útil seguinte