



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 8.896, DE 2017

Altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que "dispõe sobre participação, proteção e defesa do usuário dos serviços da administração pública", para aperfeiçoar as normas relativas às ouvidorias públicas.

Autor: Deputado ODORICO MONTEIRO

Relator: Deputado CHICO LOPES

I – RELATÓRIO

Em Reunião realizada hoje, em virtude do impedimento temporário do Relator, Deputado Eros Tadeu Alencar, tive a honra de ter sido designado Relator Substituto da matéria, para a qual adotei na íntegra o parecer do nobre Relator, transcrito abaixo:

Trata-se do Projeto de Lei nº 8.896, de 2017, de autoria do ilustre Deputado Odorico Monteiro, que altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para aperfeiçoar as normas relativas às ouvidorias públicas. O projeto propõe nova redação aos artigos 13, 16 e 17 da Lei 13.460/2017 e a inclusão do artigo 16-A.

Com relação ao artigo 13, é proposta a alteração da redação dos incisos VI e VII, sem mudança de sentido, bem como a inclusão de atribuições precípuas às ouvidorias nos incisos seguintes, conforme detalhamos:

- a) O Inciso VIII confere às ouvidorias funções relativas ao serviço de informações ao cidadão e à realização de audiências ou consultas públicas, nos termos do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.
- b) O inciso IX dispõe caber às ouvidorias diagnosticar tensões e conflitos internos e externos e levar às instâncias superiores propostas de medidas de resolução dos problemas.

- c) O inciso X incumbe as ouvidorias de participarem das reuniões de deliberação superior do órgão ou da entidade, com direito à voz nos assuntos que possam impactar os interesses dos usuários dos serviços públicos.
- d) O inciso XI atribui às ouvidorias a função de promover a interlocução com o conselho de usuários previsto no art. 18 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como a capacitação dos seus respectivos membros em assuntos relativos à política pública do órgão ou entidade e ao controle social.
- e) O inciso XII propõe que as ouvidorias contribuam para elaboração da Carta de Serviços ao Usuário de que trata do art. 7º da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017 e realizem avaliação continuada dos serviços públicos nos termos do art. 23 da mesma Lei;
- f) O inciso XIII dispõe que as ouvidorias promovam a capacitação dos servidores do órgão ou entidade em temas relacionados aos problemas identificados pela ouvidoria;
- g) O inciso XIV confere às ouvidorias a incumbência de encaminhar aos órgãos de controle as denúncias de irregularidades recebidas pela ouvidoria referentes a dirigentes e servidores do órgão ou entidade pública.

Quanto ao artigo 16, a iniciativa propõe o acréscimo de parágrafo para consignar que as ouvidorias noticiarão à corregedoria do órgão ou da entidade a ausência de resposta no prazo legal às suas solicitações de informações, feitas aos agentes públicos do órgão ou da entidade a que se vinculam, para que seja providenciada a instauração de processo administrativo.

O projeto inclui o artigo 16-A, que define as diretrizes básicas a serem observadas pelas ouvidorias, quais sejam: I – zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários; II – objetividade e imparcialidade no tratamento de informações, sugestões, reclamações e denúncias recebidas de seus usuários; III – preservação da identidade dos seus usuários, quando por eles solicitada expressamente; IV – pessoalidade e informalidade nas relações estabelecidas com seus usuários; V – defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos; VI – atuação coordenada, integrada e horizontal entre as unidades de ouvidoria; e VII – aprofundamento do exercício da cidadania dentro e fora da Administração Pública.

O § 1º do artigo 16-A dispõe que as unidades de ouvidoria serão órgãos superiores da estrutura hierárquica do órgão ou entidade pública, com autonomia administrativa para o exercício de suas atribuições, reportando-se diretamente aos agentes internos e externos necessários, inclusive para representar contra irregularidades de que tiver ciência. O § 2º do mesmo artigo prevê que as unidades de ouvidoria contarão com dotação orçamentária específica nas leis

orçamentárias e terão autonomia financeira. Por fim, o § 3º do artigo 16-A exige que os ouvidores sejam servidores públicos efetivos, com nível de escolaridade superior, sem vinculação político-partidária, e define que seus mandatos serão de dois anos em regime de dedicação exclusiva, admitida uma única recondução.

A proposta altera ainda o artigo 17 para dispor que os atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo organizarão as atividades de ouvidoria sob a forma de sistema, congregando todas as unidades de ouvidoria existentes, com as seguintes finalidades: I – troca constante de dados, informações, conhecimentos e experiências e a produção de relatórios consolidados; II – definição, sistematização e uniformização de procedimentos, inclusive com a adoção de sistema informatizado integrado, e o desenvolvimento de padrões de qualidade e de racionalidade para as atividades de ouvidoria; III – constituição de rede colaborativa voltada ao desenvolvimento de soluções integradas e inovadoras para otimizar o desempenho institucional das ouvidorias; IV – redução de custos operacionais e garantia de continuidade dos processos de organização e funcionamento das ouvidorias; V – atuação coordenada e integrada entre unidades de ouvidoria e unidades de auditoria e correição; e VI – aumento da participação e controle social da gestão pública e maior interlocução com outros sistemas de ouvidoria, com órgãos de controle e com outras instâncias de diálogo entre o Estado e os cidadãos.

São incluídos no artigo 17 o § 1º, estabelecendo que o órgão central de cada sistema de ouvidoria será preferencialmente o órgão de controle interno do Poder e esfera de Governo respectivo, e o §2º, segundo o qual cada Poder e esfera de Governo deverá editar o ato normativo referido no *caput* do artigo no prazo de noventa dias.

A matéria tramita em regime ordinário e se sujeita à apreciação conclusiva das Comissões de Defesa do Consumidor; Trabalho, Administração e Serviço Público; e ainda à apreciação da Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, nos termos do art. 54 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados. Nesta Comissão de Defesa do Consumidor, o projeto não recebeu emendas no prazo regimental.

II - VOTO DO RELATOR

A iniciativa propõe alterações na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, com o intuito de aperfeiçoar as normas relativas às ouvidorias públicas.

A Lei 13.460/2017 teve como origem o PLS 439/1999, de autoria do nobre Senador Lúcio Alcântara, ao qual foi apensado o Projeto de Lei nº 674/1999,

de autoria do nobre Deputado Celso Russomano, entre outros. A legislação veio atender à determinação do artigo 27 da Emenda Constitucional nº 19/1998, segundo a qual caberia ao Congresso Nacional a elaboração de lei de defesa do usuário de serviços públicos.

A proposta apresentada pelo nobre Deputado Odorico Monteiro pretende incluir na legislação disposições a respeito das atribuições das ouvidorias, conferindo-lhes poderes para solicitar informações e para promover as medidas necessárias para a melhoria do serviço público. A propositura também dispõe sobre as diretrizes básicas a serem seguidas pelas ouvidorias. Ademais, a iniciativa determina caber a cada Poder e esfera de Governo a organização das atividades de ouvidoria sob a forma de sistema, congregando todas as unidades de ouvidoria existentes, para o atendimento das finalidades que especifica.

Dessa forma, o presente projeto visa aperfeiçoar as normas relativas à melhoria da qualidade dos serviços públicos. Nesse sentido, destacamos que as ouvidorias são ferramentas essenciais para a identificação de problemas na prestação do serviço público e para a sua adequação à necessidade dos cidadãos. Tais instituições desempenham o papel fundamental de possibilitar a interlocução entre o cidadão e o Estado prestador de serviços.

A participação da população no aperfeiçoamento dos serviços públicos fortalece a democracia e possibilita uma melhoria continuada dos serviços públicos. Por isso, acreditamos que as medidas propostas na iniciativa são fundamentais para nortear o desempenho da função das ouvidorias e também para viabilizar o exercício das suas atribuições, por meio de mecanismos que permitam a atuação de tais instituições de forma efetiva.

De fato, a existência de um sistema de ouvidorias eficaz promove o exercício da cidadania e contribui para o resgate da confiança do cidadão nos serviços prestados pelo Estado. Portanto, considerando que a iniciativa contribui para proteger os direitos dos cidadãos consumidores de serviços públicos, **somos favoráveis à APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 8.896, de 2017.**

Sala da Comissão, em 12 de dezembro de 2018.

Deputado **CHICO LOPES**

Relator