

PROJETO DE LEI N° , DE 2019
(Do Sr. ROBERTO PESSOA)

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.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, passa a vigorar com as seguintes alterações:

- “Art. 13:
.....;
VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;
VII - promover a mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;
VIII – exercer as atribuições relativas ao serviço de informações ao cidadão de que trata o art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
IX – diagnosticar as tensões e conflitos internos e externos e levar às instâncias superiores propostas de medidas de resolução dos problemas;
X – participar 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;
XI – promover a interlocução com o conselho de usuários previsto no art. 18 desta Lei e a capacitação dos seus respectivos membros em assuntos relativos à política pública do órgão ou entidade e ao controle social;
XII – contribuir para elaboração da Carta de Serviços ao Usuário de que trata do art. 7º desta Lei e realizar avaliação

continuada dos serviços públicos nos termos do art. 23 desta Lei;

XIII – promover a capacitação dos servidores do órgão ou entidade em temas relacionados aos problemas identificados pela ouvidoria;

XIV – encaminhar aos órgãos de controle as denúncias de irregularidades recebidas pela ouvidoria referentes a dirigentes e servidores do órgão ou entidade pública.

.....

Art. 16.....

§ 1º Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 2º Não respondidas as solicitações nos termos do § 1º deste artigo, a ouvidoria noticiará a irregularidade à corregedoria do órgão ou entidade para instauração de processo administrativo disciplinar

Art. 16-A A ouvidoria observará as seguintes diretrizes básicas:

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;

VII – aprofundamento do exercício da cidadania dentro e fora da Administração Pública;

§ 1º 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.

§ 2º As unidades de ouvidoria contarão com dotação orçamentária específica nas leis orçamentárias e terão autonomia financeira.

§ 3º Os ouvidores deverão ser servidores públicos efetivos, com nível de escolaridade superior e sem qualquer vinculação político-partidária, e exerçerão mandatos de dois anos em regime de dedicação exclusiva, admitida uma única recondução.

Art. 17. 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;

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.

§ 1º O órgão central de cada sistema de ouvidoria será preferencialmente o órgão de controle interno do Poder e esfera de Governo respectivo, de modo a facilitar a integração com as atividades de auditoria e correição desenvolvidas;

§ 2º No prazo máximo de noventa dias, cada Poder e esfera de Governo deverá editar o ato normativo previsto no caput deste artigo, prevendo, inclusive, caso ainda não tenha ouvidoria instituída, a criação da(s) respectiva(s) unidade(s).

....." (NR)

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação:

JUSTIFICAÇÃO

Atendendo reivindicação da sociedade, reapresentamos este projeto de lei, o qual já tramitou por esta Casa, com autoria do então Deputado Federal Odorico Monteiro, visando proporcionar proteção e defesa do usuário dos serviços da administração pública, aperfeiçoando as normas relativas às ouvidorias públicas...

Conhecida como Constituição Cidadã, a Carta Magna de 1988 representa um divisor de águas na história recente do País, instituindo um Estado Democrático de Direito pautado em novos paradigmas na sua relação com os cidadãos. O exercício da cidadania deve ser compreendido como um direito fundamental a ser exercido por um sujeito ativo, não limitado pelo simples exercício do direito de voto nas eleições.

Nessa perspectiva, o § 3º do art. 37 da Constituição, com as alterações promovidas pela Emenda Constitucional n.º 45, de 30 de dezembro de 2004, determina expressamente que:

"Art. 37 [...] § 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços:";

Em decorrência, foi editada a Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços público, incluindo, para tanto, normas relativas às ouvidorias públicas. A Lei n.º 13.460/2017 representa um avanço importante para consolidação da cidadania no País, possibilitando a participação efetiva dos cidadãos, notadamente enquanto usuários de serviços públicos, e estabelecendo algumas atribuições necessárias para que as ouvidorias públicas sejam um espaço de diálogo entre os cidadãos e o Estado brasileiro.

Não obstante, a Lei n.º 13.460/2017, além de não delimitar suficientemente as atribuições das ouvidorias públicas, também não estabeleceu os meios necessários para a consecução de suas finalidades, ou seja, não estabeleceu regras necessárias para superação de vulnerabilidades institucionais identificadas por pesquisas realizadas no País. Afinal, a ouvidoria pública, além de atribuições, deve ter condições para desempenhá-las, garantindo-se, por meio desse instrumento democrático, o exercício da cidadania, possibilitando a reconstrução da confiança e do respeito do cidadão no Estado brasileiro..

À evidência, com fundamento em pesquisas realizadas no País², esta Proposição objetiva, portanto, aperfeiçoar a Lei n.º 13.460/2017, promovendo-se, em linhas gerais, as seguintes alterações no capítulo específico que trata das ouvidorias:

- a) delimita todas as atribuições necessárias para consolidação das ouvidorias como instância de legitimação da própria ordem democrática;
- b) estabelece o dever de apuração de responsabilidades funcionais dos servidores que não atenderem as solicitações das ouvidorias;
- c) define diretrizes básicas a serem observadas pelas ouvidorias no exercício de suas atribuições.;
- d) estabelece regras necessárias para garantir a autonomia das ouvidorias, bem como a independência necessária na atuação do ouvidor;
- e) define a organização das unidades de ouvidorias sob a forma de sistema e especifica as finalidades a serem perseguidas.

Em conjunto, portanto, as alterações propostas na Lei n.º 13.460/2017 vão potencializar o papel das ouvidorias públicas como espaços institucionalizado de diálogo entre o Estado e os cidadãos, com capacidade de viabilizar a resolução de problemas pontuais relatados cidadãos e também de ser a unidade catalisadora da resolução de problemas sistêmicos diagnosticados nos órgãos e entidades públicas.

Por todo o exposto, certo do compromisso de todos os Deputados com os anseios da sociedade brasileira, submeto esta Proposição aos demais colegas desta Casa Legislativa, esperando contar com o apoio necessário para sua aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2019.

Deputado ROBERTO PESSOA