



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º , DE 2022 (Do Sr. Carlos Sampaio)

Estabelece normas para a instituição e a organização das ouvidorias públicas, regulamentando o § 3.º do artigo 37 da Constituição Federal e o disposto na [Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017](#).

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1.º Esta Lei estabelece normas para a instituição e a organização das ouvidorias públicas, regulamentando o § 3.º do artigo 37 da Constituição Federal e o disposto na [Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017](#).

§ 1.º O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do § 3.º do art. 37 da Constituição Federal.

§ 2.º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I – em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão; e

II – na Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

III – na [Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017](#).

§ 3.º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular em concessões e permissões, além de todos os serviços que são de competência da administração pública.



Art. 2.º As ouvidorias deverão ser instituídas em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos para exercerem a função de representantes dos legítimos interesses dos seus usuários e terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico, as de:

I – atuar com independência de manifestação e autonomia de avaliação das demandas que receber, devendo os dirigentes máximos da entidade preservar e garantir essas prerrogativas;

II – promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

III – acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

IV – propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

V – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

VI – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VII – 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;

VIII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

IX – preservar as manifestações dos usuários, atribuindo-lhes caráter sigiloso, vedadas quaisquer exigências relacionadas à sua motivação;

X – submeter à apuração preliminar as manifestações ou solicitações anônimas recebidas, antes de lhes dar o devido encaminhamento;

XI – ter livre acesso a todos os departamentos e informações, facilitando ao máximo os trâmites para que se possa atender aos objetivos e atribuições respeitando os prazos estabelecidos e de forma a conduzir à apuração independente e imparcial de todos os fatos relacionados direta ou indiretamente à reclamação, com vistas à solução da demanda.

§ 1.º A função de ouvidor é exercida por mandato, com dedicação exclusiva, destinada à gestão da ouvidoria e formalmente



designado por ato do dirigente máximo dos órgãos ou entidades, a quem deve estar vinculado e se reportar.

§ 2.º Salvo legislação específica, os ouvidores terão mandato de 2 (dois) anos a partir de sua designação, sendo permitida a recondução, que poderá ocorrer de forma sucessiva, sem limite máximo.

Art. 3º. Para a realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I – receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, de fácil acesso à população e gratuitos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, devendo as áreas demandadas cumprir os prazos estipulados para obedecer o que define a Lei de Acesso à Informação; e

II – elaborar, semestralmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

§ 1.º O ouvidor, diante das demandas que avaliar, deverá emitir ao dirigente máximo do órgão recomendações para auxiliar nas decisões relativas à melhoria da gestão da instituição para constante aperfeiçoamento dos serviços prestados.

§ 2.º Os relatórios da ouvidoria, ao apresentar a expressa opinião dos cidadãos, são instrumentos que validam a participação e constituem importantes subsídios para a governança das instituições, devendo ser avaliados pelas instâncias superiores da administração pública.

§ 3.º Os relatórios serão emitidos no mínimo a cada semestre e, contendo os dados quantitativos dos atendimentos da Ouvidoria e uma análise do Ouvidor, deverão apresentar as recomendações e análises propositivas.

Art. 4.º O exercício da função de ouvidor exige formação superior completa e certificação por entidade de reconhecida experiência e conhecimento no desenvolvimento de ouvidorias.



Art. 5.º Do ouvidor e membros das ouvidorias exige-se conduta ética compatível, nos termos dos estatutos dos órgãos e entidades em que atuam, bem como demais códigos de ética incidentes sobre sua atividade e atender aos seguintes princípios:

I – exercer suas atividades com independência de manifestação e autonomia de avaliação das demandas, sem qualquer ingerência, inclusive político-partidária, visando garantir os direitos do usuário do serviço público;

II – transparência na prestação de informações de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;

III – resguardar o sigilo e a confidencialidade para a proteção da informação de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário;

IV – imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular críticas e recomendações;

V – acolhimento e acessibilidade, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade humana;

VI – reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa.

VII – escutar seu representado com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito;

VII – facilitar o acesso à ouvidoria, simplificando seus procedimentos;

VIII – responder ao representado no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

XIX – atender com cortesia e respeito as pessoas;

X – buscar a constante melhoria das suas práticas, utilizado eficaz e eficientemente os recursos colocados à sua disposição;

XI – atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades;



XII – jamais utilizar a função de Ouvidor para atividades de natureza político-partidária ou auferir vantagens pessoais e/ou econômicas.

Art. 6.º Sem prejuízo dos atos de nomeação pelos dirigentes das instituições, a designação dos ouvidores, mediante escolha pela comunidade representa um avanço no processo de participação e podem ser regulamentados por atos específicos, respeitando-se os princípios dispostos nesta Lei.

Art. 7.º Esta Lei entra em vigor após decorridos 365 dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

A regra contida no § 3.º do artigo 37 da Constituição Federal, secundada pelo disposto na Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, constituem importantes marcos para o aprofundamento das relações entre as instituições e os cidadãos, ao assegurarem que, ao prestar serviços, o Estado deve reconhecer, valorizar e facilitar a ação dos usuários do serviço público, garantindo a sua participação e o acolhimento das suas demandas.

Aludida Lei n.º 13.460/17 encarece o papel a ser desempenhado pelas ouvidorias, definindo em capítulo específico suas atribuições e alguns de seus deveres.

Entretanto, para fortalecer a sua ação, em benefício dos direitos do usuário do serviço público, devem ser estruturados os fundamentos da instituição da ouvidoria brasileira, que vem sendo desenvolvida há mais de vinte anos, em todos os níveis do poder público, em todos os poderes da República e na iniciativa privada.

Para atender esse sentido de fortalecer a instituição da ouvidoria é que se propõe o presente Projeto de Lei, que as regulamenta em pormenor.

Nesse sentido, busca-se preservar e desenvolver importantes princípios da ouvidoria brasileira, como a representação; a independência; a autonomia; a transparência; a



confidencialidade; a imparcialidade; o acolhimento e a acessibilidade.

O comando para que as ouvidorias sejam implantadas em todos os órgãos da administração pública que atendam usuários, definindo as suas atribuições conforme os parâmetros do *ombudsman* clássico, internacionalmente aceitos e implantados na estruturação das ouvidorias no Brasil, representa um necessário avanço nas relações entre as instituições e os cidadãos usuários de serviços públicos, servindo também de importante referência para as ouvidorias privadas.

A Superintendência de Seguros Privados, o Banco do Brasil e as agências reguladoras já obrigam a instituição de ouvidorias nas empresas reguladas. Esse sentido deve ser seguido pela legislação federal, respeitando o mandamento constitucional, ampliando sua instalação para todos os órgãos prestadores de serviços.

Da mesma forma dispõe a Lei n.º 10.294 de 20 de abril de 1999, do Estado de São Paulo, que, ao instituir a defesa do usuário do serviço público, obrigou a instalação de ouvidorias em todos os órgãos e entidades prestadoras de serviços no Estado de São Paulo.

Aspectos relacionados à exclusividade, mandato e a direta vinculação ao dirigente máximo, posturas adotadas em diversas leis que já disciplinam a ouvidoria no Brasil (como a já citada lei paulista) ao lado dos princípios de representação, independência e autonomia, constituem pressupostos da ação do ouvidor de avaliar as demandas para poder instruir os relatórios que deverão ser apresentados ao dirigente. Condição para o efetivo exercício dessas funções de eficaz atendimento e entendimento do cidadão.

Da mesma maneira, para atender às responsabilidades da ouvidoria de encaminhar e opinar, contemplando a emissão das recomendações, evidencia-se o necessário auxílio à gestão, resultado que deve ser incentivado, permitindo ao gestor avaliar as manifestações dos cidadãos apresentadas à ouvidoria, incorporando nos processos de integridade e de governança.



Em suma, por meio deste Projeto de Lei, buscamos enfatizar, atualizar e desenvolver o compromisso assumido pela Assembleia Nacional Constituinte de 1987/1988 com os usuários dos serviços públicos.

Pela importância da matéria, solicito o apoio dos nobres Pares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 24 de fevereiro de 2022.

**Deputado Carlos Sampaio
PSDB/SP**



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Carlos Sampaio
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD223735344100>

