



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

**SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA CTASP
AOS PROJETOS DE LEI NºS 10.844, DE 2018
(4.068/2019, 708/2019, 1.516/2021 E 401/2022)**

Altera as Leis nos 13.460, de 26 de junho de 2017, e 13.608, de 10 de janeiro de 2018, para dispor sobre a criação de ouvidorias pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios e entidades privadas que recebam recursos públicos.

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. 10

.....

§ 8º As manifestações do usuário serão preservadas pelo sigilo, vedadas quaisquer exigências relativas à sua motivação.

§ 9º. Serão admitidas denúncias e reclamações não identificadas, que deverão ser recebidas como indícios a serem tratados e encaminhados às áreas competentes para tomada de





CÂMARA DOS DEPUTADOS

2

providências e posterior comunicação de resultados à unidade de ouvidoria.

“Art.13.....

I-A. atuar como representantes dos legítimos interesses do usuário do serviço público;

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

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 adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

VIII – exercer as competências de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando previsto em regulamentação;

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





CÂMARA DOS DEPUTADOS

3

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 avaliá-la anualmente e sempre que entender necessário;

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

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

XV – receber as manifestações e acolher as demandas dos colaboradores e servidores das instituições a que se vincula, inclusive para prevenir e combater práticas de assédios ou qualquer forma de discriminação.”

“Art. 14. 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, aplicando-se, quanto aos prazos de resposta, o disposto no artigo 16 desta Lei; e

II – elaborar, com periodicidade de até um ano, 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.

§ 1º O titular da unidade de ouvidoria, diante das demandas que avaliar, deverá emitir ao dirigente máximo do órgão recomendações para auxiliar nas decisões relativas à melhoria da





CÂMARA DOS DEPUTADOS

4

gestão da instituição para constante aperfeiçoamento dos serviços prestados.

§ 2º 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 considerados pelas instâncias superiores da administração pública na formulação de suas ações estratégicas.”

“Art.16.....

§ 1º: Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria deverá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, vedada a realização de diligências junto às áreas ou partes denunciadas, 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, inicialmente ao dirigente e, se necessário, à corregedoria do órgão ou entidade para instauração de processo administrativo disciplinar.

Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo organizarão as atividades de suas ouvidorias 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, resguardada a proteção de dados prevista na legislação competente;





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 – avaliação da 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 Poder Público e os cidadãos.

Parágrafo único: O órgão central de cada sistema de ouvidoria poderá integrar o órgão de controle interno do Poder e esfera de Governo respectivo, de modo a facilitar a integração com as atividades de integridade, auditoria e correição desenvolvidas.

“Art. 17-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 manifestações recebidas de seus usuários;

III – preservação do sigilo de identidade dos seus usuários, quando por eles solicitada expressamente;





CÂMARA DOS DEPUTADOS

6

IV . identificar os agentes públicos da equipe da unidade de ouvidoria, utilizando linguagem simples para a interação com usuários e colaboradores das instituições;

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 da instituição pública ou unidades diretamente vinculadas, com autonomia administrativa e técnica para o exercício de suas atribuições, reportando-se diretamente à alta administração.

§ 2º As unidades de ouvidoria poderão ter dotação orçamentária específica nas leis orçamentárias, podendo ter autonomia financeira.

“17 -B. As unidades de ouvidoria deverão ser instituídas em local de fácil acesso e com condições apropriadas, com infraestrutura, recursos tecnológicos e equipe capacitada para atender ao disposto nessa Lei.

“Art. 17-C. A ouvidoria será coordenada por um titular com o cargo de Ouvidor, função exercida por mandato, de dedicação exclusiva, destinada à gestão das ações de ouvidoria.

§ 1º O Ouvidor será formalmente designado por ato do dirigente máximo do órgão ou entidade, a quem deve estar vinculado e se reportar.





CÂMARA DOS DEPUTADOS

7

§ 2º Sem prejuízo do disposto no § 1º, a designação dos ouvidores, na forma de regulamentação específica, pode ocorrer por meio de participação social, respeitando-se os princípios dispostos nesta Lei.

§ 3º Salvo legislação específica, os Ouvidores terão mandato de 3 (três) anos, permitida a recondução.

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

“Art. 17-D. O titular da unidade de Ouvidoria e os agentes públicos que atuem nas Ouvidorias devem ter conduta ética compatível com os estatutos dos órgãos e entidades em que atuam, bem como demais códigos de ética incidentes sobre sua atividade, e em sua atividade devem atender às seguintes diretrizes:

I - independência de manifestação e autonomia técnica de avaliação das demandas, sem qualquer ingerência, inclusive político-partidária, visando a garantir os direitos do usuário do serviço público;

II – transparência na prestação de informações aos usuários dos serviços públicos;

III - sigilo e 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 na compreensão, análise e busca de soluções para as manifestações, bem como na formulação de críticas e recomendações, vedadas atividades de natureza político-partidária, bem como percepção de vantagens pessoais ou econômicas;





CÂMARA DOS DEPUTADOS

8

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

VI – reconhecimento da diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;

VII - facilitação do acesso à Ouvidoria mediante simplificação dos seus procedimentos;

VIII – resposta ao manifestante no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

IX - atendimento com cortesia e respeito às pessoas;

X - busca constante de melhoria das práticas de gestão na ouvidoria, com a utilização eficaz dos recursos colocados à sua disposição; e

XI – atuação de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades.

“Art. 17-E. Os órgãos e entidades de que trata o art. 1º desta Lei devem promover cursos de capacitação, aperfeiçoamento, bem como palestras sobre transparência pública, acesso à informação e outros temas pertinentes aos servidores lotados nas ouvidorias.

Parágrafo único. Para o efetivo cumprimento do disposto no caput, o Poder Executivo poderá realizar ações, convênios e parcerias com universidades públicas ou particulares e entidades que tenham reconhecida competência em capacitação e certificação de ouvidorias.

“Art. 17-F. Aplicam-se as disposições deste Capítulo, no que couber:

I - às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais,





CÂMARA DOS DEPUTADOS

9

contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres; e

II - aos serviços públicos prestados sob o regime de concessão e permissão.

ART. 25-A Para assegurar os direitos a que se refere esta Lei, unidades de ouvidorias serão instituídas em todos os órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos.

Parágrafo **único**. Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por objeto a delegação, a qualquer título dos serviços públicos a que se refere esta lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação do disposto nesse artigo.

Art. 2º A Lei nº 13.608 , de 10 de janeiro de 2018, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 4º-A. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios e suas autarquias e fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista deverão assegurar que a unidade de ouvidoria garanta a qualquer pessoa o direito de relatar informações sobre crimes contra a administração pública, ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público.

Parágrafo único. Considerado razoável o relato pela unidade de ouvidoria e procedido o encaminhamento para apuração, ao informante serão asseguradas proteção integral contra retaliações e isenção de responsabilização civil ou penal em relação ao relato, exceto se o informante tiver apresentado, de modo consciente, informações ou provas falsas.” Art.

3º. Revoga-se o § 3º do artigo 10 da Lei 13.460 de 26 de junho de 2017.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação, em:

I – cento e oitenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes;





CÂMARA DOS DEPUTADOS

10

II – duzentos e quarenta dias para os Municípios entre cem mil e quinhentos mil habitantes; e

III – trezentos e sessenta dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes.

Sala da Comissão, em 7 de dezembro de 2022.

Deputado LEÔNIDAS CRISTINO
Presidente



* C D 2 2 0 2 4 1 4 1 7 3 0 0 *