



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 10.844-B, DE 2018

(Do Sr. Rubens Pereira Júnior)

Dispõe sobre criação de ouvidorias pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios e entidades privadas que recebam recursos públicos; tendo parecer da Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, pela aprovação deste e dos de nºs 708/19, 4068/19, 1516/21 e 401/22, apensados, com substitutivo (relatora: DEP. ERIKA KOKAY); e da Comissão de Finanças e Tributação, pela não implicação da matéria em aumento ou diminuição da receita ou da despesa públicas, não cabendo pronunciamento quanto à adequação financeira e orçamentária deste e dos de nºs 708/19, 4068/19, 1516/21 e 401/22, apensados, e do Substitutivo da Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público (relator: DEP. LINDBERGH FARIAS).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO;

FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO (ART. 54 RICD); E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD).

APRECIAÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

S U M Á R I O

I - Projeto inicial

II - Projetos apensados: 708/19, 4068/19, 1516/21 e 401/22

III - Na Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público:

- Parecer da relatora
- Substitutivo oferecido pela relatora
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão

IV - Na Comissão de Finanças e Tributação:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. Esta Lei dispõe sobre criação de ouvidorias a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

Art. 2º. Subordinam-se ao regime desta Lei:

I - os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, além do Judiciário e do Ministério Público;

II - as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

§ 1º Aplicam-se as disposições desta Lei, no que couber, às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres.

Art. 3º. Os órgãos e entidades referidos no art. 1º deverão instalar ouvidoria, em local com condições apropriadas, infraestrutura tecnológica e equipe capacitada, a quem compete o integral cumprimento da Lei nacional nº 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;

II – trezentos e sessenta dias para os demais municípios.

JUSTIFICAÇÃO

O controle social, promovido através das ouvidorias públicas, precisa ser estruturado e fortalecido. O diálogo do cidadão com a administração pública encontra fundamento nos ideais do Estado Democrático de Direito, da democracia participativa e da redução das desigualdades sociais, determinados pela Constituição da República.

No cenário de corrupção que se encontra o Brasil, resta necessário que a sociedade discuta mecanismos efetivos de combate a má utilização dos recursos públicos, sendo oportuno que o estado brasileiro promova, através das ouvidorias públicas, um profundo e intenso diálogo com a sociedade, focado na promoção da transparência, combate à corrupção e do controle social.

Assim, todos os entes federados, funções e órgãos devem objetivar o melhoramento de políticas e serviços públicos, fortalecimento do diálogo com o cidadão, além de cumprir integralmente a Lei nacional nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos

serviços públicos da administração pública. Para tanto, deverão criar ouvidorias em local com condições apropriadas, infraestrutura tecnológica e equipe capacitada.

Assim, por entendermos ser a presente proposição deveras relevante e significativa, no sentido de se promover o acesso do cidadão à participação e efetivo controle direto dos atos, ações e serviços prestados por toda a administração pública é que submetemos a mesma à ínclita apreciação de Vossas Excelências, pugnando por seu reconhecimento e consequente aprovação.

Sala das Sessões, em 9 de outubro de 2018.

Deputado Rubens Pereira Júnior

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA

Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

§ 1º 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 inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal.

§ 2º 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 nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública

de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 708, DE 2019

(Do Sr. Célio Studart)

Institui, em todo o território nacional, o Programa de fortalecimento das ouvidorias públicas.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-10844/2018.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica instituído, em todo território nacional, o Programa de fortalecimento das ouvidorias públicas, com os objetivos primordiais de incentivar uma maior participação popular nas gestões públicas, prevenir a corrupção e aumentar a transparência.

Art. 2º As instituições da Administração Pública Direta e Indireta serão incentivadas a aprimorar o atendimento ao cidadão por meio de ouvidorias.

Art. 3º Poderão ser promovidos cursos de capacitação, aperfeiçoamento, bem como palestras sobre transparência pública e acesso à informação 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.

Art. 4º Ficam revogadas todas as disposições em contrário.

Art. 5º Esta Lei poderá ser regulamentada para garantir a sua fiel execução.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O artigo 37, *caput*, da Carta Magna aduz que são princípios gerais das

Administrações Públicas Direta e Indireta a legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Vale salientar que o artigo 6º, inciso I da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011) aduz que cabe aos órgãos e entidades do Poder Público assegurar a gestão transparente da informação, proporcionando amplo acesso a ela e sua divulgação.

Não se pode olvidar que a Controladoria-Geral da União (CGU) incentiva, por meio de publicações de manuais, o fortalecimento das ouvidorias, como maneira de incentivar a participação popular, a transparência, a avaliação das políticas públicas e o combate à corrupção.

A presente propositura surgiu por meio de sugestão de um grupo de alunos universitários comandados pela nobre professora Maria Rosalda Pinheiro Freitas.

Por todo o exposto, requer-se a aprovação pelos Nobres Pares deste Projeto de Lei em tela.

Sala das Sessões, em 13 de fevereiro de 2019.

**Dep. Célio Studart
PV/CE**

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

**CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988**

PREÂMBULO

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembléia Nacional Constituinte para instituir um Estado democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte Constituição da República Federativa do Brasil.

.....

**TÍTULO III
DA ORGANIZAÇÃO DO ESTADO**

.....

CAPÍTULO VII

DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Seção I

Disposições Gerais

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (“Caput” do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

I - os cargos, empregos e funções públicas são acessíveis aos brasileiros que preencham os requisitos estabelecidos em lei, assim como aos estrangeiros, na forma da lei; (Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

II - a investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade do cargo ou emprego, na forma prevista em lei, ressalvadas as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração; (Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

III - o prazo de validade do concurso público será de até dois anos, prorrogável uma vez, por igual período;

IV - durante o prazo improrrogável previsto no edital de convocação, aquele aprovado em concurso público de provas ou de provas e títulos será convocado com prioridade sobre novos concursados para assumir cargo ou emprego, na carreira;

V - as funções de confiança, exercidas exclusivamente por servidores ocupantes de cargo efetivo, e os cargos em comissão, a serem preenchidos por servidores de carreira nos casos, condições e percentuais mínimos previstos em lei, destinam-se apenas às atribuições de direção, chefia e assessoramento; (Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

VI - é garantido ao servidor público civil o direito à livre associação sindical;

VII - o direito de greve será exercido nos termos e nos limites definidos em lei específica; (Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

VIII - a lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para as pessoas portadoras de deficiência e definirá os critérios de sua admissão;

IX - a lei estabelecerá os casos de contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público;

X - a remuneração dos servidores públicos e o subsídio de que trata o § 4º do art. 39 somente poderão ser fixados ou alterados por lei específica, observada a iniciativa privativa em cada caso, assegurada revisão geral anual, sempre na mesma data e sem distinção de índices; (Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

XI - a remuneração e o subsídio dos ocupantes de cargos, funções e empregos públicos da administração direta, autárquica e fundacional, dos membros de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos detentores de mandato eletivo e dos demais agentes políticos e os proventos, pensões ou outra espécie remuneratória, percebidos cumulativamente ou não, incluídas as vantagens pessoais ou de qualquer outra natureza, não poderão exceder o subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, aplicando-se como limite, nos Municípios, o subsídio do Prefeito, e nos Estados e no Distrito Federal, o subsídio mensal do Governador no âmbito do Poder Executivo, o subsídio dos Deputados Estaduais e Distritais no âmbito do Poder Legislativo e o subsídio dos Desembargadores do Tribunal de Justiça, limitado a noventa inteiros e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, no âmbito do Poder Judiciário, aplicável este limite aos membros do Ministério

Público, aos Procuradores e aos Defensores Públicos; ([Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 41, de 2003](#))

XII - os vencimentos dos cargos do Poder Legislativo e do Poder Judiciário não poderão ser superiores aos pagos pelo Poder Executivo;

XIII - é vedada a vinculação ou equiparação de quaisquer espécies remuneratórias para o efeito de remuneração de pessoal do serviço público; ([Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

XIV - os acréscimos pecuniários percebidos por servidor público não serão computados nem acumulados para fins de concessão de acréscimos ulteriores; ([Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

XV - o subsídio e os vencimentos dos ocupantes de cargos e empregos públicos são irredutíveis, ressalvado o disposto nos incisos XI e XIV deste artigo e nos arts. 39, § 4º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I; ([Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

XVI - é vedada a acumulação remunerada de cargos públicos, exceto, quando houver compatibilidade de horários, observado em qualquer caso o disposto no inciso XI: ([“Caput” do inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

a) a de dois cargos de professor;

b) a de um cargo de professor com outro, técnico ou científico;

c) a de dois cargos ou empregos privativos de profissionais de saúde, com profissões regulamentadas; ([Alínea com redação dada pela Emenda Constitucional nº 34, de 2001](#))

XVII - a proibição de acumular estende-se a empregos e funções e abrange autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista, suas subsidiárias, e sociedades controladas, direta ou indiretamente, pelo poder público; ([Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

XVIII - a administração fazendária e seus servidores fiscais terão, dentro de suas áreas de competência e jurisdição, precedência sobre os demais setores administrativos, na forma da lei;

XIX – somente por lei específica poderá ser criada autarquia e autorizada a instituição de empresa pública, de sociedade de economia mista e de fundação, cabendo à lei complementar, neste último caso, definir as áreas de sua atuação; ([Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

XX - depende de autorização legislativa, em cada caso, a criação de subsidiárias das entidades mencionadas no inciso anterior, assim como a participação de qualquer delas em empresa privada;

XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.

XXII - as administrações tributárias da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, atividades essenciais ao funcionamento do Estado, exercidas por servidores de carreiras específicas, terão recursos prioritários para a realização de suas atividades e atuarão de forma integrada, inclusive com o compartilhamento de cadastros e de informações fiscais, na forma da lei ou convênio. ([Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 42, de 2003](#))

§ 1º A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos.

§ 2º A não-observância do disposto nos incisos II e III implicará a nulidade do ato

e a punição da autoridade responsável, nos termos da lei.

§ 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;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. ([Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

§ 4º Os atos de improbidade administrativa importarão a suspensão dos direitos políticos, a perda da função pública, a indisponibilidade dos bens e o ressarcimento ao erário, na forma e graduação previstas em lei, sem prejuízo da ação penal cabível.

§ 5º A lei estabelecerá os prazos de prescrição para ilícitos praticados por qualquer agente, servidor ou não, que causem prejuízos ao erário, ressalvadas as respectivas ações de ressarcimento.

§ 6º As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

§ 7º A lei disporá sobre os requisitos e as restrições ao ocupante de cargo ou emprego da administração direta e indireta que possibilite o acesso a informações privilegiadas. ([Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

§ 8º A autonomia gerencial, orçamentária e financeira dos órgãos e entidades da administração direta e indireta poderá ser ampliada mediante contrato, a ser firmado entre seus administradores e o poder público, que tenha por objeto a fixação de metas de desempenho para o órgão ou entidade, cabendo à lei dispor sobre:

I - o prazo de duração do contrato;

II - os controles e critérios de avaliação de desempenho, direitos, obrigações e responsabilidade dos dirigentes;

III - a remuneração do pessoal. ([Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

§ 9º O disposto no inciso XI aplica-se às empresas públicas e às sociedades de economia mista, e suas subsidiárias, que receberem recursos da União, dos Estados, do Distrito Federal ou dos Municípios para pagamento de despesas de pessoal ou de custeio em geral. ([Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

§ 10. É vedada a percepção simultânea de proventos de aposentadoria decorrentes do art. 40 ou dos arts. 42 e 142 com a remuneração de cargo, emprego ou função pública, ressalvados os cargos acumuláveis na forma desta Constituição, os cargos eletivos e os cargos em comissão declarados em lei de livre nomeação e exoneração. ([Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998](#))

§ 11. Não serão computadas, para efeito dos limites remuneratórios de que trata o inciso XI do *caput* deste artigo, as parcelas de caráter indenizatório previstas em lei. ([Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005](#))

§ 12. Para os fins do disposto no inciso XI do *caput* deste artigo, fica facultado aos Estados e ao Distrito Federal fixar, em seu âmbito, mediante emenda às respectivas Constituições e Lei Orgânica, como limite único, o subsídio mensal dos Desembargadores do respectivo Tribunal de Justiça, limitado a noventa e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, não se aplicando o disposto neste parágrafo aos subsídios dos Deputados Estaduais e Distritais e dos Vereadores.

(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005)

Art. 38. Ao servidor público da administração direta, autárquica e fundacional, no exercício de mandato eletivo, aplicam-se as seguintes disposições: (“Caput” do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

I - tratando-se de mandato eletivo federal, estadual ou distrital, ficará afastado de seu cargo, emprego ou função;

II - investido no mandato de Prefeito, será afastado do cargo, emprego ou função, sendo-lhe facultado optar pela sua remuneração;

III - investido no mandato de Vereador, havendo compatibilidade de horários, perceberá as vantagens de seu cargo, emprego ou função, sem prejuízo da remuneração do cargo eletivo, e, não havendo compatibilidade, será aplicada a norma do inciso anterior;

IV - em qualquer caso que exija o afastamento para o exercício de mandato eletivo, seu tempo de serviço será contado para todos os efeitos legais, exceto para promoção por merecimento;

V - para efeito de benefício previdenciário, no caso de afastamento, os valores serão determinados como se no exercício estivesse.

.....
.....

LEI N° 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

.....

CAPÍTULO II DO ACESSO A INFORMAÇÕES E DA SUA DIVULGAÇÃO

Art. 6º Cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a:

I - gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação;

II - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade;

III - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:

I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre

o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;

II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 4.068, 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.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-708/2019.

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 notificará 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 exercerão 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 quanto 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 12 de julho de 2019.

Deputado ROBERTO PESSOA

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA

Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

**CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988**

PREÂMBULO

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembléia Nacional Constituinte para instituir um Estado democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte Constituição da República Federativa do Brasil.

TÍTULO III DA ORGANIZAÇÃO DO ESTADO

CAPÍTULO VII DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Seção I Disposições Gerais

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (*“Caput” do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

I - os cargos, empregos e funções públicas são acessíveis aos brasileiros que preencham os requisitos estabelecidos em lei, assim como aos estrangeiros, na forma da lei; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

II - a investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade do cargo ou emprego, na forma prevista em lei, ressalvadas as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

III - o prazo de validade do concurso público será de até dois anos, prorrogável uma vez, por igual período;

IV - durante o prazo improrrogável previsto no edital de convocação, aquele aprovado em concurso público de provas ou de provas e títulos será convocado com prioridade sobre novos concursados para assumir cargo ou emprego, na carreira;

V - as funções de confiança, exercidas exclusivamente por servidores ocupantes de cargo efetivo, e os cargos em comissão, a serem preenchidos por servidores de carreira nos casos, condições e percentuais mínimos previstos em lei, destinam-se apenas às atribuições de direção, chefia e assessoramento; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

VI - é garantido ao servidor público civil o direito à livre associação sindical;

VII - o direito de greve será exercido nos termos e nos limites definidos em lei específica; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

VIII - a lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para as pessoas portadoras de deficiência e definirá os critérios de sua admissão;

IX - a lei estabelecerá os casos de contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público;

X - a remuneração dos servidores públicos e o subsídio de que trata o § 4º do art. 39 somente poderão ser fixados ou alterados por lei específica, observada a iniciativa privativa

em cada caso, assegurada revisão geral anual, sempre na mesma data e sem distinção de índices; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

XI - a remuneração e o subsídio dos ocupantes de cargos, funções e empregos públicos da administração direta, autárquica e fundacional, dos membros de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos detentores de mandato eletivo e dos demais agentes políticos e os proventos, pensões ou outra espécie remuneratória, percebidos cumulativamente ou não, incluídas as vantagens pessoais ou de qualquer outra natureza, não poderão exceder o subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, aplicando-se como limite, nos Municípios, o subsídio do Prefeito, e nos Estados e no Distrito Federal, o subsídio mensal do Governador no âmbito do Poder Executivo, o subsídio dos Deputados Estaduais e Distritais no âmbito do Poder Legislativo e o subsídio dos Desembargadores do Tribunal de Justiça, limitado a noventa inteiros e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, no âmbito do Poder Judiciário, aplicável este limite aos membros do Ministério Público, aos Procuradores e aos Defensores Públícos; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 41, de 2003*)

XII - os vencimentos dos cargos do Poder Legislativo e do Poder Judiciário não poderão ser superiores aos pagos pelo Poder Executivo;

XIII - é vedada a vinculação ou equiparação de quaisquer espécies remuneratórias para o efeito de remuneração de pessoal do serviço público; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

XIV - os acréscimos pecuniários percebidos por servidor público não serão computados nem acumulados para fins de concessão de acréscimos ulteriores; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

XV - o subsídio e os vencimentos dos ocupantes de cargos e empregos públicos são irredutíveis, ressalvado o disposto nos incisos XI e XIV deste artigo e nos arts. 39, § 4º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

XVI - é vedada a acumulação remunerada de cargos públicos, exceto, quando houver compatibilidade de horários, observado em qualquer caso o disposto no inciso XI: (*“Caput” do inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

- a) a de dois cargos de professor;
- b) a de um cargo de professor com outro, técnico ou científico;
- c) a de dois cargos ou empregos privativos de profissionais de saúde, com profissões regulamentadas; (*Alínea com redação dada pela Emenda Constitucional nº 34, de 2001*)

XVII - a proibição de acumular estende-se a empregos e funções e abrange autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista, suas subsidiárias, e sociedades controladas, direta ou indiretamente, pelo poder público; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

XVIII - a administração fazendária e seus servidores fiscais terão, dentro de suas áreas de competência e jurisdição, precedência sobre os demais setores administrativos, na forma da lei;

XIX - somente por lei específica poderá ser criada autarquia e autorizada a instituição de empresa pública, de sociedade de economia mista e de fundação, cabendo à lei complementar, neste último caso, definir as áreas de sua atuação; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

XX - depende de autorização legislativa, em cada caso, a criação de subsidiárias das entidades mencionadas no inciso anterior, assim como a participação de qualquer delas em empresa privada;

XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade

de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.

XXII - as administrações tributárias da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, atividades essenciais ao funcionamento do Estado, exercidas por servidores de carreiras específicas, terão recursos prioritários para a realização de suas atividades e atuarão de forma integrada, inclusive com o compartilhamento de cadastros e de informações fiscais, na forma da lei ou convênio. (*Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 42, de 2003*)

§ 1º A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos.

§ 2º A não-observância do disposto nos incisos II e III implicará a nulidade do ato e a punição da autoridade responsável, nos termos da lei.

§ 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;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (*Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

§ 4º Os atos de improbidade administrativa importarão a suspensão dos direitos políticos, a perda da função pública, a indisponibilidade dos bens e o ressarcimento ao erário, na forma e graduação previstas em lei, sem prejuízo da ação penal cabível.

§ 5º A lei estabelecerá os prazos de prescrição para ilícitos praticados por qualquer agente, servidor ou não, que causem prejuízos ao erário, ressalvadas as respectivas ações de ressarcimento.

§ 6º As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

§ 7º A lei disporá sobre os requisitos e as restrições ao ocupante de cargo ou emprego da administração direta e indireta que possibilite o acesso a informações privilegiadas. (*Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

§ 8º A autonomia gerencial, orçamentária e financeira dos órgãos e entidades da administração direta e indireta poderá ser ampliada mediante contrato, a ser firmado entre seus administradores e o poder público, que tenha por objeto a fixação de metas de desempenho para o órgão ou entidade, cabendo à lei dispor sobre:

I - o prazo de duração do contrato;

II - os controles e critérios de avaliação de desempenho, direitos, obrigações e responsabilidade dos dirigentes;

III - a remuneração do pessoal. (*Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

§ 9º O disposto no inciso XI aplica-se às empresas públicas e às sociedades de economia mista, e suas subsidiárias, que receberem recursos da União, dos Estados, do Distrito Federal ou dos Municípios para pagamento de despesas de pessoal ou de custeio em geral. (*Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

§ 10. É vedada a percepção simultânea de proventos de aposentadoria decorrentes do art. 40 ou dos arts. 42 e 142 com a remuneração de cargo, emprego ou função pública, ressalvados os cargos acumuláveis na forma desta Constituição, os cargos eletivos e os cargos em comissão declarados em lei de livre nomeação e exoneração. (Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998)

§ 11. Não serão computadas, para efeito dos limites remuneratórios de que trata o inciso XI do *caput* deste artigo, as parcelas de caráter indenizatório previstas em lei. (Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005)

§ 12. Para os fins do disposto no inciso XI do *caput* deste artigo, fica facultado aos Estados e ao Distrito Federal fixar, em seu âmbito, mediante emenda às respectivas Constituições e Lei Orgânica, como limite único, o subsídio mensal dos Desembargadores do respectivo Tribunal de Justiça, limitado a noventa e cinco centésimos por cento do subsídio mensal dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, não se aplicando o disposto neste parágrafo aos subsídios dos Deputados Estaduais e Distritais e dos Vereadores. (Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005)

Art. 38. Ao servidor público da administração direta, autárquica e fundacional, no exercício de mandato eletivo, aplicam-se as seguintes disposições: (“Caput” do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

I - tratando-se de mandato eletivo federal, estadual ou distrital, ficará afastado de seu cargo, emprego ou função;

II - investido no mandato de Prefeito, será afastado do cargo, emprego ou função, sendo-lhe facultado optar pela sua remuneração;

III - investido no mandato de Vereador, havendo compatibilidade de horários, perceberá as vantagens de seu cargo, emprego ou função, sem prejuízo da remuneração do cargo eletivo, e, não havendo compatibilidade, será aplicada a norma do inciso anterior;

IV - em qualquer caso que exija o afastamento para o exercício de mandato eletivo, seu tempo de serviço será contado para todos os efeitos legais, exceto para promoção por merecimento;

V - para efeito de benefício previdenciário, no caso de afastamento, os valores serão determinados como se no exercício estivesse.

.....
.....

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

.....

CAPÍTULO II DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

.....

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço; e
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 8º São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e
- IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

CAPÍTULO IV DAS OUVIDORIAS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em

observância às determinações desta Lei;

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; e

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

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, 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.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. 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.

Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

CAPÍTULO V

DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços;

II - participar na avaliação dos serviços;

III - propor melhorias na prestação dos serviços;

IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

e

V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 19. A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

LEI N° 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO II DO ACESSO A INFORMAÇÕES E DA SUA DIVULGAÇÃO

Art. 9º O acesso a informações públicas será assegurado mediante:

I - criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; e

II - realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação.

CAPÍTULO III DO PROCEDIMENTO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Seção I Do Pedido de Acesso

Art. 10. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

§ 1º Para o acesso a informações de interesse público, a identificação do requerente não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação.

§ 2º Os órgãos e entidades do poder público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na internet.

PROJETO DE LEI N.º 1.516, DE 2021

(Do Sr. Odorico Monteiro)

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.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-4068/2019.

PROJETO DE LEI Nº , DE 2021

(Do Sr. ODORICO MONTEIRO)

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;



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Odorico Monteiro

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD210430125100>



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

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; e

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



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Odorico Monteiro

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD210430125100>



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; 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.

§ 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)



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Odorico Monteiro

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD210430125100>



LexEdit
* C D 2 1 0 4 3 0 1 2 5 1 0 0 *

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

JUSTIFICAÇÃO

O texto em questão é oriundo do Projeto de Lei nº 8896/2017, de minha autoria, arquivado ao final da legislatura passada. Aproveito o meu retorno à Casa a fim de retomar o debate com a presente reapresentação, haja vista a importância desta matéria.

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.



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Odorico Monteiro
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD210430125100>



À evidência, com fundamento em pesquisas realizadas no País, esta Proposição objetiva, portanto, aperfeiçoar a Lei nº 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 de que a legitimidade da ordem democrática exige a ampliação da participação social e, nesse cenário, de que as ouvidorias públicas podem suprir o déficit de cidadania ainda existente em nosso País, oportunizando espaços de diálogo ao cidadão e contribuindo para materialização das suas demandas, submeto este Projeto de Lei aos demais Parlamentares, com a expectativa de poder contar com o apoio necessário para sua aprovação.

Sala das Sessões, em 23 de abril de 2021.

Deputado ODORICO MONTEIRO

PSB/CE



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Odorico Monteiro

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD210430125100>



LexEdit
* C D 2 1 0 4 3 0 1 2 5 1 0 0 *

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA

Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG

Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL

Seção de Legislação Citada - SELEC

**CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988**

PREÂMBULO

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembléia Nacional Constituinte para instituir um Estado democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte Constituição da República Federativa do Brasil.

**TÍTULO III
DA ORGANIZAÇÃO DO ESTADO**

**CAPÍTULO VII
DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**Seção I
Disposições Gerais**

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (*“Caput” do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

I - os cargos, empregos e funções públicas são acessíveis aos brasileiros que preencham os requisitos estabelecidos em lei, assim como aos estrangeiros, na forma da lei; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

II - a investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade do cargo ou emprego, na forma prevista em lei, ressalvadas as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

III - o prazo de validade do concurso público será de até dois anos, prorrogável uma vez, por igual período;

IV - durante o prazo improrrogável previsto no edital de convocação, aquele aprovado em concurso público de provas ou de provas e títulos será convocado com prioridade sobre novos concursados para assumir cargo ou emprego, na carreira;

V - as funções de confiança, exercidas exclusivamente por servidores ocupantes de cargo efetivo, e os cargos em comissão, a serem preenchidos por servidores de carreira nos casos, condições e percentuais mínimos previstos em lei, destinam-se apenas às atribuições de direção, chefia e assessoramento; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

VI - é garantido ao servidor público civil o direito à livre associação sindical;

VII - o direito de greve será exercido nos termos e nos limites definidos em lei específica; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

VIII - a lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para as pessoas portadoras de deficiência e definirá os critérios de sua admissão;

IX - a lei estabelecerá os casos de contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público;

X - a remuneração dos servidores públicos e o subsídio de que trata o § 4º do art. 39 somente poderão ser fixados ou alterados por lei específica, observada a iniciativa privativa em cada caso, assegurada revisão geral anual, sempre na mesma data e sem distinção de índices; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

XI - a remuneração e o subsídio dos ocupantes de cargos, funções e empregos públicos da administração direta, autárquica e fundacional, dos membros de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos detentores de mandato eletivo e dos demais agentes políticos e os proventos, pensões ou outra espécie remuneratória, percebidos cumulativamente ou não, incluídas as vantagens pessoais ou de qualquer outra natureza, não poderão exceder o subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, aplicando-se como limite, nos Municípios, o subsídio do Prefeito, e nos Estados e no Distrito Federal, o subsídio mensal do Governador no âmbito do Poder Executivo, o subsídio dos Deputados Estaduais e Distritais no âmbito do Poder Legislativo e o subsídio dos Desembargadores do Tribunal de Justiça, limitado a noventa e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, no âmbito do Poder Judiciário, aplicável este limite aos membros do Ministério Público, aos Procuradores e aos Defensores Públícos; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 41, de 2003*)

XII - os vencimentos dos cargos do Poder Legislativo e do Poder Judiciário não poderão ser superiores aos pagos pelo Poder Executivo;

XIII - é vedada a vinculação ou equiparação de quaisquer espécies remuneratórias para o efeito de remuneração de pessoal do serviço público; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

XIV - os acréscimos pecuniários percebidos por servidor público não serão computados nem acumulados para fins de concessão de acréscimos ulteriores; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

XV - o subsídio e os vencimentos dos ocupantes de cargos e empregos públicos são irredutíveis, ressalvado o disposto nos incisos XI e XIV deste artigo e nos arts. 39, § 4º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

XVI - é vedada a acumulação remunerada de cargos públicos, exceto, quando houver compatibilidade de horários, observado em qualquer caso o disposto no inciso XI: (*“Caput” do inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

a) a de dois cargos de professor;

b) a de um cargo de professor com outro, técnico ou científico;

c) a de dois cargos ou empregos privativos de profissionais de saúde, com profissões regulamentadas; (*Alínea com redação dada pela Emenda Constitucional nº 34, de 2001*)

XVII - a proibição de acumular estende-se a empregos e funções e abrange autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista, suas subsidiárias, e

sociedades controladas, direta ou indiretamente, pelo poder público; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

XVIII - a administração fazendária e seus servidores fiscais terão, dentro de suas áreas de competência e jurisdição, precedência sobre os demais setores administrativos, na forma da lei;

XIX - somente por lei específica poderá ser criada autarquia e autorizada a instituição de empresa pública, de sociedade de economia mista e de fundação, cabendo à lei complementar, neste último caso, definir as áreas de sua atuação; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

XX - depende de autorização legislativa, em cada caso, a criação de subsidiárias das entidades mencionadas no inciso anterior, assim como a participação de qualquer delas em empresa privada;

XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.

XXII - as administrações tributárias da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, atividades essenciais ao funcionamento do Estado, exercidas por servidores de carreiras específicas, terão recursos prioritários para a realização de suas atividades e atuarão de forma integrada, inclusive com o compartilhamento de cadastros e de informações fiscais, na forma da lei ou convênio. (*Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 42, de 2003*)

§ 1º A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos.

§ 2º A não-observância do disposto nos incisos II e III implicará a nulidade do ato e a punição da autoridade responsável, nos termos da lei.

§ 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;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (*Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

§ 4º Os atos de improbidade administrativa importarão a suspensão dos direitos políticos, a perda da função pública, a indisponibilidade dos bens e o ressarcimento ao erário, na forma e gradação previstas em lei, sem prejuízo da ação penal cabível.

§ 5º A lei estabelecerá os prazos de prescrição para ilícitos praticados por qualquer agente, servidor ou não, que causem prejuízos ao erário, ressalvadas as respectivas ações de ressarcimento.

§ 6º As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

§ 7º A lei disporá sobre os requisitos e as restrições ao ocupante de cargo ou emprego da administração direta e indireta que possibilite o acesso a informações privilegiadas.

(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

§ 8º A autonomia gerencial, orçamentária e financeira dos órgãos e entidades da administração direta e indireta poderá ser ampliada mediante contrato, a ser firmado entre seus administradores e o poder público, que tenha por objeto a fixação de metas de desempenho para o órgão ou entidade, cabendo à lei dispor sobre:

I - o prazo de duração do contrato;

II - os controles e critérios de avaliação de desempenho, direitos, obrigações e responsabilidade dos dirigentes;

III - a remuneração do pessoal. (Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

§ 9º O disposto no inciso XI aplica-se às empresas públicas e às sociedades de economia mista, e suas subsidiárias, que receberem recursos da União, dos Estados, do Distrito Federal ou dos Municípios para pagamento de despesas de pessoal ou de custeio em geral.

(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

§ 10. É vedada a percepção simultânea de proventos de aposentadoria decorrentes do art. 40 ou dos arts. 42 e 142 com a remuneração de cargo, emprego ou função pública, ressalvados os cargos acumuláveis na forma desta Constituição, os cargos eletivos e os cargos em comissão declarados em lei de livre nomeação e exoneração. (Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998)

§ 11. Não serão computadas, para efeito dos limites remuneratórios de que trata o inciso XI do *caput* deste artigo, as parcelas de caráter indenizatório previstas em lei. (Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005)

§ 12. Para os fins do disposto no inciso XI do *caput* deste artigo, fica facultado aos Estados e ao Distrito Federal fixar, em seu âmbito, mediante emenda às respectivas Constituições e Lei Orgânica, como limite único, o subsídio mensal dos Desembargadores do respectivo Tribunal de Justiça, limitado a noventa e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, não se aplicando o disposto neste parágrafo aos subsídios dos Deputados Estaduais e Distritais e dos Vereadores.

(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005)

§ 13. O servidor público titular de cargo efetivo poderá ser readaptado para exercício de cargo cujas atribuições e responsabilidades sejam compatíveis com a limitação que tenha sofrido em sua capacidade física ou mental, enquanto permanecer nesta condição, desde que possua a habilitação e o nível de escolaridade exigidos para o cargo de destino, mantida a remuneração do cargo de origem. (Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

§ 14. A aposentadoria concedida com a utilização de tempo de contribuição decorrente de cargo, emprego ou função pública, inclusive do Regime Geral de Previdência Social, acarretará o rompimento do vínculo que gerou o referido tempo de contribuição. (Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

§ 15. É vedada a complementação de aposentadorias de servidores públicos e de pensões por morte a seus dependentes que não seja decorrente do disposto nos §§ 14 a 16 do art. 40 ou que não seja prevista em lei que extinga regime próprio de previdência social. (Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

Art. 38. Ao servidor público da administração direta, autárquica e fundacional, no exercício de mandato eletivo, aplicam-se as seguintes disposições: ("Caput" do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

I - tratando-se de mandato eletivo federal, estadual ou distrital, ficará afastado de seu cargo, emprego ou função;

II - investido no mandato de Prefeito, será afastado do cargo, emprego ou função,

sendo-lhe facultado optar pela sua remuneração;

III - investido no mandato de Vereador, havendo compatibilidade de horários, perceberá as vantagens de seu cargo, emprego ou função, sem prejuízo da remuneração do cargo eletivo, e, não havendo compatibilidade, será aplicada a norma do inciso anterior;

IV - em qualquer caso que exija o afastamento para o exercício de mandato eletivo, seu tempo de serviço será contado para todos os efeitos legais, exceto para promoção por merecimento;

V - na hipótese de ser segurado de regime próprio de previdência social, permanecerá filiado a esse regime, no ente federativo de origem. (Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

.....

.....

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

.....

CAPÍTULO II DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

.....

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço; e
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 6º Compete a cada ente federado disponibilizar as informações dos serviços prestados, conforme disposto nas suas Cartas de Serviços ao Usuário, na Base Nacional de Serviços Públicos, mantida pelo Poder Executivo federal, em formato aberto e interoperável, nos termos do regulamento do Poder Executivo federal. (Parágrafo acrescido pela Lei nº 14.129, de 29/3/2021, publicada no DOU de 30/3/2021, em vigor 90 dias após a publicação para a União; 120 dias após a publicação para os Estados e o Distrito Federal; e 180 dias após a publicação para os Municípios)

Art. 8º São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
 - II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
 - III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e
 - IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.
-

CAPÍTULO IV DAS OUVIDORIAS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- 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; e
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II - elaborar, anualmente, 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.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do *caput* do art. 14 deverá

indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
 - II - os motivos das manifestações;
 - III - a análise dos pontos recorrentes; e
 - IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.
- Parágrafo único. O relatório de gestão será:
- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
 - II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. 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.

Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

CAPÍTULO V

DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
 - II - participar na avaliação dos serviços;
 - III - propor melhorias na prestação dos serviços;
 - IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 19. A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 20. O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Art. 21. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 22. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários.

CAPÍTULO VI

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários; e
- V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 24. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

.....

.....

LEI N° 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

.....

CAPÍTULO II

DO ACESSO A INFORMAÇÕES E DA SUA DIVULGAÇÃO

.....

Art. 9º O acesso a informações públicas será assegurado mediante:

I - criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;

c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; e
 II - realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação.

CAPÍTULO III DO PROCEDIMENTO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Seção I Do Pedido de Acesso

Art. 10. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

§ 1º Para o acesso a informações de interesse público, a identificação do requerente não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação.

§ 2º Os órgãos e entidades do poder público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na internet.

§ 3º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.

.....

PROJETO DE LEI N.º 401, 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.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-4068/2019.



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.



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



* C D 2 2 3 7 3 5 3 4 4 1 0 0 *

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



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Carlos Sampaio

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD223735344100>



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.



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Carlos Sampaio

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD223735344100>



* C D 2 2 3 7 3 5 3 4 4 1 0 0 *

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;

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, utilizando eficaz e eficientemente os recursos colocados à sua disposição;

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



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Carlos Sampaio

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD223735344100>



* C D 2 2 3 7 3 5 3 4 4 1 0 0 *

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



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Carlos Sampaio

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD223735344100>



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.



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Carlos Sampaio

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD223735344100>



* C D 2 2 3 7 3 5 3 4 4 1 0 0 *

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>



* C D 2 2 3 7 3 5 3 4 1 0 0 *

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
 Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
 Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
 Seção de Legislação Citada - SELEC

**CONSTITUIÇÃO
 DA
 REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
 1988**

PREÂMBULO

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembléia Nacional Constituinte para instituir um Estado democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte Constituição da República Federativa do Brasil.

**TÍTULO III
 DA ORGANIZAÇÃO DO ESTADO**

**CAPÍTULO VII
 DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**Seção I
 Disposições Gerais**

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (*“Caput” do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

I - os cargos, empregos e funções públicas são acessíveis aos brasileiros que preencham os requisitos estabelecidos em lei, assim como aos estrangeiros, na forma da lei; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

II - a investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade do cargo ou emprego, na forma prevista em lei, ressalvadas as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

III - o prazo de validade do concurso público será de até dois anos, prorrogável uma vez, por igual período;

IV - durante o prazo improrrogável previsto no edital de convocação, aquele aprovado em concurso público de provas ou de provas e títulos será convocado com prioridade sobre novos concursados para assumir cargo ou emprego, na carreira;

V - as funções de confiança, exercidas exclusivamente por servidores ocupantes de cargo efetivo, e os cargos em comissão, a serem preenchidos por servidores de carreira nos casos, condições e percentuais mínimos previstos em lei, destinam-se apenas às atribuições de direção, chefia e assessoramento; (*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

VI - é garantido ao servidor público civil o direito à livre associação sindical;

VII - o direito de greve será exercido nos termos e nos limites definidos em lei específica; ([Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

VIII - a lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para as pessoas portadoras de deficiência e definirá os critérios de sua admissão;

IX - a lei estabelecerá os casos de contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público;

X - a remuneração dos servidores públicos e o subsídio de que trata o § 4º do art. 39 somente poderão ser fixados ou alterados por lei específica, observada a iniciativa privativa em cada caso, assegurada revisão geral anual, sempre na mesma data e sem distinção de índices; ([Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

XI - a remuneração e o subsídio dos ocupantes de cargos, funções e empregos públicos da administração direta, autárquica e fundacional, dos membros de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos detentores de mandato eletivo e dos demais agentes políticos e os proventos, pensões ou outra espécie remuneratória, percebidos cumulativamente ou não, incluídas as vantagens pessoais ou de qualquer outra natureza, não poderão exceder o subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, aplicando-se como limite, nos Municípios, o subsídio do Prefeito, e nos Estados e no Distrito Federal, o subsídio mensal do Governador no âmbito do Poder Executivo, o subsídio dos Deputados Estaduais e Distritais no âmbito do Poder Legislativo e o subsídio dos Desembargadores do Tribunal de Justiça, limitado a noventa inteiros e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, no âmbito do Poder Judiciário, aplicável este limite aos membros do Ministério Público, aos Procuradores e aos Defensores Públicos; ([Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 41, de 2003](#))

XII - os vencimentos dos cargos do Poder Legislativo e do Poder Judiciário não poderão ser superiores aos pagos pelo Poder Executivo;

XIII - é vedada a vinculação ou equiparação de quaisquer espécies remuneratórias para o efeito de remuneração de pessoal do serviço público; ([Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

XIV - os acréscimos pecuniários percebidos por servidor público não serão computados nem acumulados para fins de concessão de acréscimos ulteriores; ([Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

XV - o subsídio e os vencimentos dos ocupantes de cargos e empregos públicos são irredutíveis, ressalvado o disposto nos incisos XI e XIV deste artigo e nos arts. 39, § 4º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I; ([Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

XVI - é vedada a acumulação remunerada de cargos públicos, exceto, quando houver compatibilidade de horários, observado em qualquer caso o disposto no inciso XI: ([“Caput” do inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

a) a de dois cargos de professor;

b) a de um cargo de professor com outro, técnico ou científico;

c) a de dois cargos ou empregos privativos de profissionais de saúde, com profissões regulamentadas; ([Alínea com redação dada pela Emenda Constitucional nº 34, de 2001](#))

XVII - a proibição de acumular estende-se a empregos e funções e abrange autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista, suas subsidiárias, e sociedades controladas, direta ou indiretamente, pelo poder público; ([Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

XVIII - a administração fazendária e seus servidores fiscais terão, dentro de suas áreas de competência e jurisdição, precedência sobre os demais setores administrativos, na forma da lei;

XIX - somente por lei específica poderá ser criada autarquia e autorizada a instituição de empresa pública, de sociedade de economia mista e de fundação, cabendo à lei complementar, neste último caso, definir as áreas de sua atuação; ([Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

XX - depende de autorização legislativa, em cada caso, a criação de subsidiárias das entidades mencionadas no inciso anterior, assim como a participação de qualquer delas em empresa privada;

XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade

de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.

XXII - as administrações tributárias da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, atividades essenciais ao funcionamento do Estado, exercidas por servidores de carreiras específicas, terão recursos prioritários para a realização de suas atividades e atuarão de forma integrada, inclusive com o compartilhamento de cadastros e de informações fiscais, na forma da lei ou convênio. (*Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 42, de 2003*)

§ 1º A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos.

§ 2º A não-observância do disposto nos incisos II e III implicará a nulidade do ato e a punição da autoridade responsável, nos termos da lei.

§ 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;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (*Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

§ 4º Os atos de improbidade administrativa importarão a suspensão dos direitos políticos, a perda da função pública, a indisponibilidade dos bens e o ressarcimento ao erário, na forma e graduação previstas em lei, sem prejuízo da ação penal cabível.

§ 5º A lei estabelecerá os prazos de prescrição para ilícitos praticados por qualquer agente, servidor ou não, que causem prejuízos ao erário, ressalvadas as respectivas ações de ressarcimento.

§ 6º As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

§ 7º A lei disporá sobre os requisitos e as restrições ao ocupante de cargo ou emprego da administração direta e indireta que possibilite o acesso a informações privilegiadas. (*Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

§ 8º A autonomia gerencial, orçamentária e financeira dos órgãos e entidades da administração direta e indireta poderá ser ampliada mediante contrato, a ser firmado entre seus administradores e o poder público, que tenha por objeto a fixação de metas de desempenho para o órgão ou entidade, cabendo à lei dispor sobre:

I - o prazo de duração do contrato;

II - os controles e critérios de avaliação de desempenho, direitos, obrigações e responsabilidade dos dirigentes;

III - a remuneração do pessoal. (*Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

§ 9º O disposto no inciso XI aplica-se às empresas públicas e às sociedades de economia mista, e suas subsidiárias, que receberem recursos da União, dos Estados, do Distrito Federal ou dos Municípios para pagamento de despesas de pessoal ou de custeio em geral. (*Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998*)

§ 10. É vedada a percepção simultânea de proventos de aposentadoria decorrentes do art. 40 ou dos arts. 42 e 142 com a remuneração de cargo, emprego ou função pública, ressalvados os cargos acumuláveis na forma desta Constituição, os cargos eletivos e os cargos em comissão declarados em lei de livre nomeação e exoneração. (*Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998*)

§ 11. Não serão computadas, para efeito dos limites remuneratórios de que trata o inciso XI do *caput* deste artigo, as parcelas de caráter indenizatório previstas em lei. (*Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005*)

§ 12. Para os fins do disposto no inciso XI do *caput* deste artigo, fica facultado aos Estados e ao Distrito Federal fixar, em seu âmbito, mediante emenda às respectivas Constituições e Lei Orgânica, como limite único, o subsídio mensal dos Desembargadores do respectivo Tribunal de Justiça, limitado a noventa inteiros e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, não se aplicando o disposto neste parágrafo aos subsídios dos Deputados Estaduais e Distritais e dos Vereadores. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005\)](#)

§ 13. O servidor público titular de cargo efetivo poderá ser readaptado para exercício de cargo cujas atribuições e responsabilidades sejam compatíveis com a limitação que tenha sofrido em sua capacidade física ou mental, enquanto permanecer nesta condição, desde que possua a habilitação e o nível de escolaridade exigidos para o cargo de destino, mantida a remuneração do cargo de origem. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019\)](#)

§ 14. A aposentadoria concedida com a utilização de tempo de contribuição decorrente de cargo, emprego ou função pública, inclusive do Regime Geral de Previdência Social, acarretará o rompimento do vínculo que gerou o referido tempo de contribuição. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019\)](#)

§ 15. É vedada a complementação de aposentadorias de servidores públicos e de pensões por morte a seus dependentes que não seja decorrente do disposto nos §§ 14 a 16 do art. 40 ou que não seja prevista em lei que extinga regime próprio de previdência social. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019\)](#)

§ 16. Os órgãos e entidades da administração pública, individual ou conjuntamente, devem realizar avaliação das políticas públicas, inclusive com divulgação do objeto a ser avaliado e dos resultados alcançados, na forma da lei. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 109, de 2021\)](#)

Art. 38. Ao servidor público da administração direta, autárquica e fundacional, no exercício de mandato eletivo, aplicam-se as seguintes disposições: [\("Caput" do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

I - tratando-se de mandato eletivo federal, estadual ou distrital, ficará afastado de seu cargo, emprego ou função;

II - investido no mandato de Prefeito, será afastado do cargo, emprego ou função, sendo-lhe facultado optar pela sua remuneração;

III - investido no mandato de Vereador, havendo compatibilidade de horários, perceberá as vantagens de seu cargo, emprego ou função, sem prejuízo da remuneração do cargo eletivo, e, não havendo compatibilidade, será aplicada a norma do inciso anterior;

IV - em qualquer caso que exija o afastamento para o exercício de mandato eletivo, seu tempo de serviço será contado para todos os efeitos legais, exceto para promoção por merecimento;

V - na hipótese de ser segurado de regime próprio de previdência social, permanecerá filiado a esse regime, no ente federativo de origem. [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019\)](#)

LEI N° 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos

direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

§ 1º 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 inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal.

§ 2º 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 nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

.....
.....

LEI N° 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

.....

.....

COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

PROJETO DE LEI Nº 10.844, DE 2018

Apensados: PL nº 4.068/2019, PL nº 708/2019, PL nº 1.516/2021 e PL nº

401/2022

Dispõe sobre criação de ouvidorias pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios e entidades privadas que recebam recursos públicos.

Autor: Deputado RUBENS PEREIRA JÚNIOR

Relatora: Deputada ERIKA KOKAY

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 10.884, de 2018, dispõe sobre criação de ouvidorias pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios e entidades privadas que recebam recursos públicos.

Segundo o autor, “o controle social, promovido através das ouvidorias públicas precisa ser estruturado e fortalecido. O diálogo do cidadão com a administração pública encontra fundamento nos ideais do Estado Democrático de Direito, da democracia participativa e da redução das desigualdades sociais, determinados pela Constituição da República”.

Apensados à proposição principal, encontram-se:

Apresentação: 30/11/2022 19:49:13.767 - CTASP
PRL 2 CTASP => PL 10844/2018

PRL n.2



- o Projeto de Lei nº 4.068, de 2019, de autoria do Deputado Roberto Pessoa, que 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 Projeto de Lei nº 708, de 2019, de autoria do Deputado Célio Studart, que institui, em todo o território nacional, o Programa de fortalecimento das ouvidorias públicas;

- o Projeto de Lei nº 1.516, de 2021, de autoria do Deputado Odorico Monteiro, que 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; e

- o Projeto de Lei nº 401, de 2022, de autoria do Deputado Carlos Sampaio, que estabelece normas para a instituição e a organização das ouvidorias públicas, regulamentando o § 3º do artigo 37 da Constituição Federal e o disposto na Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

Este projeto de lei foi despachado às Comissões de Trabalho, de Administração e Serviço Público – CTASP, Finanças e Tributação – CFT e Constituição e Justiça e de Cidadania – CCJC, sujeito à apreciação conclusiva pelas Comissões, em regime de tramitação ordinário.

Encerrado o prazo regimental, não foram apresentadas emendas à proposição.

É o Relatório.

II - VOTO DA RELATORA

A Constituição Federal estabelece que a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando, especialmente, 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.



1000
03100
2500
CD2268
* * * * *

Regulamentando esse dispositivo constitucional, foi editada a Lei nº 13.460, de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Nos termos do art. 13 dessa Lei, as ouvidorias terão como atribuições precípuas, entre outras atribuições, promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário; e acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade.

Nessa linha, tanto a proposição principal quanto as apensadas são meritórias na medida em que, em homenagem a comandos constitucionais expressos, materializa o princípio da soberania popular, por meio do controle social sobre os atos estatais.

Nessa linha, o PL 10.844, de 2018, tem o mérito de ampliar as disposições da Lei nº 13.460, de 2017, ao prever, por exemplo, que a sua aplicação se dará, no que couber, às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres.

Quanto aos projetos de lei apensados, destaca-se, de início, a similitude que essas proposições guardam com o PL nº 10.884, de 2018.

Quanto ao PL nº 708, de 2019, o art. 3º dispõe que poderão ser promovidos cursos de capacitação, aperfeiçoamento, bem como palestras sobre transparência pública e acesso à informação aos servidores lotados nas ouvidorias, ficando incumbido o Poder Executivo de realizar ações, convênios e parcerias com universidades públicas ou particulares a fim de cumprir tal desiderato.

Tal dispositivo pode ser adicionado ao PL nº 10.884, de 2018, contribuindo para aperfeiçoá-lo. Os demais dispositivos do PL nº 708/2019 já estão contemplados, no mérito, na proposição de 2018.

O PL nº 4.068, de 2019, por sua vez, dispõe sobre alterações na Lei nº 13.460, de 2017, com o intuito de estabelecer meios necessários para a consecução das finalidades das ouvidorias, visando à superação de vulnerabilidades institucionais atualmente existentes.



Segundo o autor, 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.

Já o PL 1.516, de 2021, altera a Lei nº 13.460, de 2017, visando implementar, especialmente, as seguintes alterações:

- 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.

Por fim, o PL 401, de 2022, mais abrangente e completo que os demais projetos ora relatados, busca 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.

De acordo com a justificação, “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”.

Ademais, são previstos aspectos relacionados à exclusividade, mandato e a direta vinculação ao dirigente máximo, ao lado dos princípios de representação, independência e autonomia, como pressupostos da ação do ouvidor de avaliar as



demandas para poder instruir os relatórios que deverão ser apresentados ao dirigente.

No que tange ao período de *vacatio legis*, o PL nº 10.884, 2018, a estabelece da seguinte forma: a Lei entrará em vigor, a contar da sua publicação, em cento e oitenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e Municípios com mais de quinhentos mil habitantes; e em trezentos e sessenta dias para os demais municípios".

Considerando que a instalação e efetivação das ouvidorias públicas exige um período de adaptação das pessoas administrativas, entendemos que são prazos razoáveis, até mesmo para evitar futura alegação de desconhecimento ou falta de recursos financeiros pelos gestores públicos.

Vale registrar que, para conferir poderes mais amplos às ouvidorias, que passarão a ser obrigatórias em todos os órgãos da administração pública direta e indireta, assim como torná-las mais acessíveis aos cidadãos e lhes assegurar maior proteção em caso de denúncia, foram necessárias diversas modificações no texto do projeto. Isso foi feito sempre em linguagem clara, concisa e objetiva, evitando-se redações repetitivas e imprecisas.

Para tornar isso possível, foi acrescido o art. 25-A que, dentre outras disposições, alterou o art. 4º-A da Lei nº 13.608, segundo o qual " A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios e suas autarquias e fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista manterão unidade de ouvidoria ou correição, para assegurar 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. (Incluído pela Lei nº 13.964, de 2019

Parágrafo único. Considerado razoável o relato pela unidade de ouvidoria ou correição 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. (Incluído pela Lei nº 13.964, de 2019)".

Nesse mesmo sentido, foi revogado o § 3º do art. 10 da Lei 13.460, de 2010, prevendo que "§ 3º Ato de cada ente federativo ou Poder poderá dispor sobre casos excepcionais ao previsto no caput deste artigo. (Incluído pela Lei nº 14.129, de 2021)."

À luz do exposto, votamos pela aprovação dos Projetos de Lei nº 10.844, de 2018; nº 4.068, de 2019; nº 708, de 2019; nº 1.516, de 2021 e nº 401, de 2022, na forma do substitutivo apresentado.



* C D 2 2 6 8 2 5 0 0 3 1 0 0 *

COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI N° 10.844, DE 2018

(PL nº 4.068/2019, PL nº 708/2019, PL nº 1.516/2021 e PL nº 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 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 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 da 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 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;

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.



* C D 2 2 6 8 2 5 0 0 3 1 0 0 *

“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.

§ 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;



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, 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;

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 de de 2022.



Deputada ERIKA KOKAY

Relatora



* C D 2 2 6 8 2 5 0 0 3 1 0 0 *



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Erika Kokay
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.mara.leg.br/CD226825003100> 64



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

Apresentação: 15/12/2022 10:23:05,587 - CTASP
PAR 1 CTASP => PL10844/2018

PAR n.1

PROJETO DE LEI Nº 10.844, DE 2018

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, em reunião ordinária realizada hoje, mediante votação ocorrida por processo simbólico, concluiu pela aprovação do Projeto de Lei nº 10.844/2018 e dos Projetos de Lei nºs 708/19, 4.068/19, 1.516/21 e 4.01/22, apensados, com Substitutivo, nos termos do Parecer da Relatora, Deputada Erika Kokay.

Registraram presença à reunião os seguintes membros:

Leônidas Cristina - Presidente, Mauro Nazif e Bohn Gass - Vice-Presidentes, André Figueiredo, Carlos Veras, Daniel Almeida, Erika Kokay, Hélio Costa, Leonardo Monteiro, Luiz Carlos Motta, Rogério Correia, Tiago Mitraud, Túlio Gadêlha, Vicentinho, Alexis Fonteyne, Alice Portugal, Fernanda Melchionna, Flávia Moraes, Neucimar Fraga, Paulinho da Força, Professor Israel Batista, Professora Marcivania e Sanderson.

Sala da Comissão, em 7 de dezembro de 2022.

Deputado LEÔNIDAS CRISTINO
Presidente



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Leônidas Cristina
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.mara.leg.br/CD22454448800065>





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





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

LexEdit





CÂMARA DOS DEPUTADOS

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 da 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

LexEdit
CD220241417300*





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;

LexEdit






- 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;

 LexEdit




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.

 LexEdit




CÂMARA DOS DEPUTADOS

§ 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;

LexEdit

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





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,

 LexEdit




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;

 LexEdit




CÂMARA DOS DEPUTADOS

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 0 0 2 2 0 2 4 1 4 1 7 3 0 0 * LexEdit





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Comissão de Finanças e Tributação

Projeto de Lei nº 10.844 de 2018

Dispõe sobre criação de ouvidorias pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios e entidades privadas que recebam recursos públicos.

Autor: Deputado RUBENS PEREIRA JÚNIOR

Relator: Deputado LINDBERGH FARIA

I —RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 10.884, de 2018, de autoria dos Deputados RUBENS PEREIRA JÚNIOR, dispõe sobre criação de ouvidorias pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios e entidades privadas que recebam recursos públicos.

Segundo o autor, “o controle social, promovido através das ouvidorias públicas precisa ser estruturado e fortalecido no âmbito dos entes e entidades. O direito do cidadão em pleitear junto à administração pública e de entidades privadas que recebam recursos públicos encontra fundamento nos ideais do Estado Democrático de Direito, da democracia participativa e da redução das desigualdades sociais, determinados pela Constituição da República”. Apensados à proposição principal, encontram-se:

- o Projeto de Lei nº 4.068, de 2019, de autoria do Deputado Roberto Pessoa, que 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 Projeto de Lei nº 708, de 2019, de autoria do Deputado Célio Studart, que institui, em todo o território nacional, o Programa de fortalecimento das ouvidorias públicas;

- o Projeto de Lei nº 1.516, de 2021, de autoria do Deputado Odorico Monteiro, que 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; e

Apresentação: 05/11/2024 16:38:08-820 - CFT
PRL1 CFT => PL10844/2018

PRL n.1





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Comissão de Finanças e Tributação

Apresentação: 05/11/2024 16:38:08-820 - CFT
PRL1 CFT => PL10844/2018

PRL n.1

- o Projeto de Lei nº 401, de 2022, de autoria do Deputado Carlos Sampaio, que estabelece normas para a instituição e a organização das ouvidorias públicas, regulamentando o § 3º do artigo 37 da Constituição Federal e o disposto na Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

O projeto tramita em regime de ordinário (art. 151, III, RICD) e está sujeito à Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - art. 24 II, tendo sido distribuído à Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público – CTASP e a Comissão de Finanças e Tributação e, posteriormente, à Constituição e Justiça e de Cidadania (art. 54 RICD), nessa ordem.

Na Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público – CTASP, foi aprovado o Parecer em 15/12/2022.

O projeto vem a esta Comissão de Finanças e Tributação para análise e manifestação quanto à compatibilidade e adequação financeira e orçamentária.

Transcorrido o prazo regimental (de 25/04/2023 a 04/05/2023), não tendo sido apresentadas emendas.

É o relatório.

II – VOTO

O Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RI, arts. 32, X, “h”, e 53, II) e a Norma Interna da Comissão de Finanças e Tributação (NI/CFT) definem que o exame de compatibilidade ou adequação se fará por meio da análise da conformidade da proposição com o plano plurianual, a lei de diretrizes orçamentárias e o orçamento anual. Além disso, a NI/CFT prescreve que também nortearão a análise outras normas pertinentes à receita e despesa públicas. São consideradas como outras normas, especialmente, a Constituição Federal e a Lei de Responsabilidade Fiscal-LRF (Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000).

O art. 1º, §1º, da NI/CFT define como compatível “*a proposição que não conflite com as normas do plano plurianual, da lei de diretrizes orçamentárias, da lei orçamentária anual e das demais disposições legais em vigor*” e como adequada “*a*





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Comissão de Finanças e Tributação

Apresentação: 05/11/2024 16:38:08-820 - CFT
PRL1 CFT => PL10844/2018

PRL n.1

proposição que se adapte, se ajuste ou esteja abrangida pelo plano plurianual, pela lei de diretrizes orçamentárias e pela lei orçamentária anual”.

O Projeto de Lei nº 10.844 de 2018 em tela, bem assim as proposições apensadas e o substitutivo da Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público (CTASP) dispõe sobre criação de ouvidorias pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios e entidades privadas que recebam recursos públicos.

Cumpre esclarecer, inicialmente, que a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que “dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública”, garante a manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos (art. 9º), sendo prevista que a manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável (art. 10) e na hipótese em que não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem. (§ 3º do seu art. 10).

A regulamentação federal por intermédio do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 trata dos canais de ouvidoria dos órgãos e entidades federais.

A inovação trazida pela proposição em tela consiste em disciplinar a criação de ouvidorias para Estados, o Distrito Federal e os Municípios, que eventualmente precisarão criar ouvidorias.

Da análise do projeto, observa-se que a matéria nele tratada não tem repercussão no Orçamento da União, uma vez que os órgãos públicos federais detêm ouvidorias. Sendo a matéria de caráter essencialmente normativo, não há que se tratar de impacto fiscal no âmbito federal.

Nesses casos, torna-se aplicável o art. 32, X, “h”, do Regimento Interno desta Casa, que dispõe que somente as proposições que *importem aumento ou diminuição de receita ou de despesa pública* estão sujeitas ao exame de compatibilidade ou adequação financeira e orçamentária.

Em adição, o art. 1º, § 2º, da NI/CFT prescreve que se sujeitam obrigatoriamente ao exame de compatibilidade ou adequação orçamentária e financeira as proposições que impliquem aumento ou diminuição da receita ou



* C D 2 4 1 9 7 8 7 7 6 0 0 0



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Comissão de Finanças e Tributação

Apresentação: 05/11/2024 16:38:08-820 - CFT
PRL1 CFT => PL10844/2018

PRL n.1

despesa da **União** ou repercutam de qualquer modo sobre os respectivos Orçamentos, sua forma ou seu conteúdo. No entanto, quando a matéria não tiver implicações orçamentária e financeira, o art. 9º da NI/CFT determina que se deve *concluir no voto final que à comissão não cabe afirmar se a proposição é adequada ou não.*

Em face do exposto, voto pela **não implicação financeira ou orçamentária da matéria em aumento ou diminuição da receita e da despesa pública da União**, não cabendo pronunciamento quanto à adequação financeira ou orçamentária do Projeto de Lei nº 10.844 de 2018 e dos Projetos de Lei nºs 708/19, 4.068/19, 1.516/21 e 4.01/22, apensados, bem assim do substitutivo aprovado na CTASP.

Sala da Comissão, em _____ de _____ de 2024.

Deputado **LINDBERGH FARIA**

Relator





CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

PROJETO DE LEI Nº 10.844, DE 2018

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Finanças e Tributação, em reunião extraordinária realizada hoje, mediante votação ocorrida por processo simbólico, concluiu pela não implicação da matéria em aumento ou diminuição da receita ou da despesa públicas, não cabendo pronunciamento quanto à adequação financeira e orçamentária do Projeto de Lei nº 10.844/2018, dos PLs nºs 708/2019, 4.068/2019, 1.516/2021, e 401/2022, apensados, e do Substitutivo adotado pela Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Lindbergh Farias.

Registraram presença à reunião os seguintes membros:

Mário Negromonte Jr. - Presidente, Vermelho e Fernando Monteiro - Vice-Presidentes, Adail Filho, Cabo Gilberto Silva, Cobalchini, Fábio Teruel, Florentino Neto, Luiz Carlos Hauly, Marcelo Queiroz, Marcio Alvino, Mauro Benevides Filho, Merlong Solano, Newton Cardoso Jr, Paulo Guedes, Sanderson, Sidney Leite, Alceu Moreira, Aureo Ribeiro, Capitão Alberto Neto, Coronel Meira, Dayany Bittencourt, Duarte Jr., Fausto Pinato, Gilberto Abramo, Gilson Daniel, Jadyel Alencar, José Medeiros, Josenildo, Kim Kataguiri, Laura Carneiro, Lindbergh Farias, Luiz Gastão, Luiz Philippe de Orleans e Bragança, Marangoni, Otto Alencar Filho, Pastor Eurico, Sargento Portugal, Socorro Neri, Tadeu Oliveira, Vinicius Carvalho e Zé Trovão.

Sala da Comissão, em 13 de novembro de 2024.

Deputado MÁRIO NEGROMONTE JR.
Presidente

