

# OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

AGOSTO/2013





PERITA: VALÉRIA ALPINO BIGONHA SALGADO



União Europeia



DIÁLOGOS SETORIAIS  
UNIÃO E BRASIL

Ouvidoria-Geral da União

Controladoria-Geral da União

Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão





# SUMÁRIO

## INTRODUÇÃO

### PARTE I – A INSTITUIÇÃO OMBUSMAN

1.1. O modelo clássico de Ombudsman: o Ombudsman Legislativo .....	09
1.2. O modelo de Ombudsman Executivo .....	12

### PARTE II – A DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, NO BRASIL

2.1. Retrospectiva histórica da experiência brasileira .....	17
2.2. O Ombudsman brasileiro .....	22
2.3. Órgãos de defesa dos cidadãos do poder legislativo .....	25
2.4. As ouvidorias do poder executivo federal .....	28
2.5. As ouvidorias de justiça do poder judiciário .....	29

### PARTE III – BREVE DIAGNÓSTICO DAS OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

3.1. Sobre a natureza das ouvidorias instituídas no âmbito do poder executivo .....	36
3.2. Sobre as competências das ouvidorias instituídas no âmbito do poder executivo federal .....	44
3.3. Sobre a estrutura organizacional das unidades de ouvidoria do poder executivo federal .....	54
3.4. Sobre o cargo de ouvidor das unidades de ouvidoria do poder executivo federal	60
3.5. Sobre o financiamento das atividades das unidades de ouvidoria do poder .....	64

### PARTE IV – ORIENTAÇÕES ÀS OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

4.1. Públicos-alvo da ouvidoria .....	67
---------------------------------------	----

4.2. Competências .....	67
4.3. Principais processos das ouvidorias .....	72
4.4. Diretrizes a serem observadas pelas ouvidorias públicas .....	75

### PARTE V – O CARGO DE OUVIDOR

5.1. Institucionalidade do cargo de ouvidor .....	77
5.2. Formas de provimento e exoneração do ouvidor .....	78
5.3. Posicionamento do cargo de ouvidor .....	81

### PARTE VI – CONCLUSÕES

6.1. Sobre a natureza das ouvidorias públicas .....	83
6.2. Propostas para a organização das ouvidorias públicas .....	84
6.3. A organização sistêmica das ouvidorias públicas .....	85
Bibliografia .....	88

### PARTE VII – ANEXOS

ANEXO I - Relação das competências das ouvidorias das estruturas do poder executivo federal cadastradas no SIOrg, agrupadas por grupo de competência .....	90
ANEXO II - Marcos constitucionais que orientam as ouvidorias públicas no Brasil – dispositivos constitucionais relacionados .....	106
ANEXO III - Decreto nº 93.714, de 15 de dezembro de 1986 .....	111
ANEXO IV - Resolução da Câmara dos Deputados nº 19, de 2001 .....	114
ANEXO V - Ato da Comissão Diretora nº 05, de 2005 (Convalidado pela resolução nº 1/2005) .....	115
ANEXO VI - Ato da Mesa do Senado Federal nº 1, de 01 de 16 de junho de 2011 ..	116
ANEXO VII - Regimento interno do Conselho Nacional do Ministério Público – capítulo da ouvidoria - resolução nº 92, de 13 de março de 2013 .....	117
ANEXO VIII - Estatuto do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público ....	118
ANEXO IX - Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009 .....	123
ANEXO X - Capítulo XIII da resolução nº 612, de 29 de abril de 2013, que aprova o regimento interno da Anatel - dos procedimentos administrativos de resolução de conflitos .....	127
ANEXO XI - Relação de leis federais que tratam de ouvidorias .....	131
ANEXO XII - Relação das ouvidorias dos órgãos e entidades federais, cadastradas no SIOrg, posição maio de 2013 .....	138



# PARTE I

## I - A INSTITUIÇÃO OMBUSMAN

O presente estudo foi desenvolvido no âmbito do diálogo em governança pública e co-financiado pelo projeto “Apoio aos Diálogos Setoriais UE-Brasil”, coordenado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MP) em articulação com a Ouvidoria-Geral da União. Trata-se do desdobramento de ação anterior no âmbito do diálogo em governança pública sobre a participação social no Brasil e se insere, de modo mais abrangente, em um conjunto de iniciativas, pesquisas, análises que vem sendo desenvolvidas pelo MP e pela Secretária-Geral da Presidência da República nos últimos anos visando diagnosticar o atual estado da arte da participação social na administração pública federal, seus principais resultados, desafios e perspectivas.

Este produto traz um diagnóstico sobre a instituição ouvidoria no poder executivo federal, discutindo sua natureza, competências,

públicos-alvo, principais processos, estrutura e funcionamento. No entanto, antes de apresentá-lo, o estudo traz um quadro de referência sobre as principais características dos modelos de ombudsman legislativo e executivo, além de apresentar o funcionamento da instituição de ombudsman no Brasil em todos os poderes.

A partir desse diagnóstico, buscar-se-á, em outros produtos, desenvolver um modelo organizacional e normativo para estruturar uma unidade de ouvidoria adequada a cada setor específico da Administração Pública Federal do Brasil, além de um guia para implantar uma gestão voltada para resultados que permita a integração sistêmica entre as unidades de ouvidoria.

Para além dos estudos realizados no Brasil, uma referência importante para o presente texto é o estudo comparativo sobre a instituição do ombudsman na Europa também realizado no âmbito desta ação do diálogo em governança pública, pelo perito sênior externo. Esse trabalho traz importantes referências internacionais da instituição de ombudsman na Suécia, Espanha, Áustria, e regiões italianas da Toscana e Emília-Romanha (uma vez que na Itália não há um sistema centralizado de ombudsman).

A ideia de favorecer o controle sobre o setor público e privado por meio do acolhimento de manifestações da sociedade não é nova. Sua origem remete ao império chinês, que abriu os primeiros canais para reclamações do povo contra as injustiças da administração pública. O filósofo Confúcio (551 A.C. na China) foi um grande incentivador dessa ideia.

No século XIX, com a ampliação dos direitos do cidadão diante do poder do Estado, surgiu na Suécia a primeira expressão formal de “ombudsman”. Essa palavra resulta da junção da palavra “*ombud*”, que significa “representante”, “procurador” com a palavra “*man*”, “homem”. A palavra em sua forma original foi adotada em vários países, assumindo denominação própria em outros.





A figura do ombudsman remonta, em verdade, ao Século XVIII, quando o rei da Suécia, preocupado com as queixas apresentadas contra os demais funcionários reais, nomeou um “chanceler de justiça” para averiguá-las. No entanto, foi apenas no Século XIX que o cargo, em seu formato clássico, foi previsto constitucionalmente pelo Parlamento Sueco, com o objetivo de controlar a atividade da Administração Pública e a defesa dos direitos dos cidadãos. (Büschel, 2011).

O modelo sueco espalhou-se inicialmente para o resto da Escandinávia. A Nova Zelândia foi o primeiro país de língua inglesa e o primeiro fora da Escandinávia a adotar o conceito, em 1962. Ao final da Segunda Guerra Mundial, especialmente a partir de meados da década de 1960, o instituto foi exportado para outros países, impulsionado pelo movimento em favor do regime democrático, ocorrido em nações no mundo inteiro. Foi adotado como uma forma de controle, em nome dos cidadãos, dos atos da Administração Pública, essencialmente contra os eventuais abusos de poder por parte de funcionários e autoridades públicas. Os governos haviam crescido em tamanho e se tornado mais complexos, o que tornava necessária a proteção contra os erros e excessos advindos dos amplos poderes discricionários outorgados, especialmente, ao Poder Executivo. Os mecanismos já existentes no Poder Judiciário, do Legislativo e no próprio Poder Executivo, passaram a ser insuficientes para garantir a proteção dos direitos individuais e coletivos, fazendo surgir a necessidade de uma instituição suplementar, direcionada especificamente para este fim.

Assim, portanto, surgiu o sistema de ombudsman, na qualidade de instituição essencial a uma sociedade democrática. Além de atuar em defesa dos direitos dos cidadãos de serem

ouvidos e participarem dos atos do governo, a figura do ombudsman está, ainda, impregnada de valor psicológico, porquanto a existência do cargo, na Administração Pública, contribui para que o cidadão perceba a existência de uma estrutura estatal que atua como um “fiscal do povo para cobrar do governo”.

Büschel define a função de ombudsman como a de defesa da legalidade e do respeito aos direitos fundamentais dos cidadãos perante a burocracia estatal. Em suas palavras, é um cargo “eleito pelos parlamentares, porém não está subordinado ao Parlamento e nem ao Governo. Tem tempo certo de mandato e poderá ser reeleito. O que o distingue é sua total independência – não tem vínculo com qualquer instituição – e seu notável saber jurídico. É importante que a pessoa escolhida para exercer essa função, além de ostentar ótima reputação social, esteja distante da política-partidária e que exerça a função com imparcialidade” (Büschel, 2011).

A proliferação da adoção de ombudsman por governos centrais/nacionais, estaduais/provinciais e locais/municipais em países com trajetória histórica, traços culturais e ordenamento jurídico-administrativo diversos, contribuiu para o surgimento de novos contornos alternativos e adaptados de aplicação desse instituto, de tal forma que há autores que acusam que o termo tem sido utilizado, atualmente, para identificar qualquer mecanismo público ou não-governamental<sup>1</sup> que lide com o tratamento de queixas. (Frank, 1975, citado por Abedin, 2011).

<sup>1</sup> De fato, atualmente, o termo é utilizado, inclusive, por empresas privadas, neste último caso, com a falência da ideia inicial que impede o ombudsman de ter vínculos com as instituições. No setor privado, a função é mais um serviço prestado pela empresa ou entidade civil aos seus usuários. O ombudsman é uma pessoa contratada pelo empresário para atender a clientela, ouvir suas críticas e reclamações, bem como dar soluções aos problemas apresentados.

Os variados países escolheram diferentes nomes para a mesma função de ombudsman: em países de origem Hispânica, “Defensor Del Pueblo”; França, Médiateur; Portugal, Provedor de Justiça etc. No Brasil utilizam-se duas expressões: Ouvidor, denominação predominante no setor público e Ombudsman, predominante no setor privado. Em cada país suas incumbências e vínculos são diferentes.

Dentre as formas alternativas de ombudsman, ressalta-se o “ombudsman executivo”, surgido do movimento norte-americano de utilização desse instituto, a partir da década de 70, que se notabilizou por ser um cargo integrante do Poder Executivo, nomeado por autoridade política (eleita) ou pública (nomeada) do próprio Executivo, com competências essencialmente de dar tratamento às reclamações, denúncias e sugestões recebidas de cidadãos, que atuam como um traço do Poder Executivo, sem a independência e autonomia do ombudsman clássico.

### 1.1. O MODELO CLÁSSICO DE OMBUDSMAN: O OMBUDSMAN LEGISLATIVO<sup>2</sup>

Em seu modelo clássico, o ombudsman legislativo é um cargo do setor público que atende, às seguintes características fundamentais:

- É previsto pela Constituição ou por ato do Poder Legislativo;
- É ocupado por alto funcionário público

<sup>2</sup> Conforme “Ombudsman Committee, 1974, PP:1-2; também Frank, 1975<sup>a</sup>, p.55, citado por Abedin, 2011)

independente, que presta contas ao Poder Legislativo;

- Seu titular recebe denúncias de pessoas lesadas por órgãos, funcionários e servidores públicos, ou age por sua própria iniciativa, ou a pedido de um membro do Poder Legislativo;
- Seu titular tem o poder de investigar, recomendar ações corretivas e emitir relatórios para o Poder Legislativo, mas não tem autoridade para impor suas decisões.

O “Ombudsman legislativo” é um funcionário apartidário, nomeado direta ou indiretamente pelo Poder Legislativo, com independência deste e autoridade para supervisionar a conduta administrativa geral do Poder Executivo por meio da investigação e avaliação de sua conduta. Como mencionado anteriormente, o ombudsman clássico tem a responsabilidade de proteger os direitos e liberdades individuais contra os abusos e irregularidades da burocracia pública. Defende a Constituição e a lei contra os abusos administrativos que possam afetar o interesse público. Nessa missão, tem o poder de denunciar qualquer ato do governo que possa resultar em violação constitucional ou legal dos direitos do indivíduo; assim como representar uma injustiça de alguma forma ou um ato que possa ser considerado abusivo, embora não necessariamente ilegal (Clark, 2006, citado por Abedin, 2011).

Para atuação desse ombudsman clássico, não é suficiente a sua instituição por previsão legal. Seu sucesso depende, em grande parte, do apoio a ele concedido pelo Poder Legislativo, que deve apreciar seus relatórios anuais e especiais e tomar as medidas cabíveis. Sua principal responsabilidade é chamar a atenção dos membros do Poder Legislativo e da opinião pública





em geral, para vários problemas, implicações e consequências da má conduta e da injustiça administrativas e assim, atuar como um facilitador à transparência, essencial em regimes de governo que se pretendem democráticos (Abedin, 2011).

Normalmente, a jurisdição do ombudsman legislativo, dentro do governo, é ampla e não se restringe a um determinado órgão ou entidade ou a uma determinada política pública. E esse é um aspecto importante, visto que a jurisdição geral e o espectro amplo de temas contribuem para que não estejam sujeitos à pressão ou influência de grupos específicos<sup>3</sup>. Seu processo de investigação é mais confiável pela amplitude de sua jurisdição, pois podem acompanhar a investigação em qualquer instância apontada pelas provas.

As limitações à jurisdição do Ombudsman devem ser bem ponderadas e geralmente só se justificam quando um denunciante tem a disposição outros recursos tão ou mais eficazes. Os Ombudsmen geralmente não têm jurisdição sobre aqueles que os indicam, funcionários eleitos ou juízes. Em vários países onde foram instituídos nos últimos anos, os Ombudsmen têm alguma jurisdição sobre o sistema judicial, especialmente quando o histórico deste não é de um órgão independente, em pé de igualdade com os poderes legislativo e executivo.

Se o ombudsman considerar que uma determinada reclamação é justificada, ele pode

<sup>3</sup> Os Ombudsmen com uma jurisdição geral e de espectro amplo não são tão sujeitos a pressão ou influência como aqueles com jurisdição sobre um órgão ou um tipo de queixa apenas. O Ombudsman pode investigar queixas contra o governo ou autarquias e agências governamentais. Sua jurisdição estende-se aos órgãos governamentais ou aqueles que são, total ou parcialmente, mantidos com recursos públicos. Cada vez mais, os Ombudsmen têm adquirido jurisdição sobre funções que o governo privatizou de forma a oferecer uma avaliação independente de um serviço ou função que antes era público. A alçada de investigar os serviços e funções privatizadas é frequentemente estipulada em contrato entre o órgão que custeia o serviço ou função e o prestador de serviços privado.

torná-la pública; recomendar medidas corretivas e apresentar relatórios anuais e/ou especiais ao Poder Legislativo. A característica particular deste processo é que, ao contrário dos tribunais, ele não tem o poder de “impor sanções”; de reverter decisões; de ordenar ou forçar ou exigir que as autoridades ou os órgãos e entidades administrativas infratores implementem suas recomendações ou decisões. Sua alçada são as críticas e seus poderes são, principalmente, a persuasão e a publicidade – não pode emitir ordens vinculantes. Deve usar a persuasão, o bom julgamento de suas recomendações e pareceres, e a estatura e credibilidade do seu cargo para que suas recomendações sejam aceitas e implantadas.

É essencial, à função de ombudsman, a imparcialidade. Não é seu papel atuar como defensor de qualquer indivíduo ou grupo, embora possa, após uma investigação, defender recomendações que potencialmente beneficiem um denunciante. Em suas investigações, não deve fazer prejulgamentos ou defender posições. Deve averiguar as denúncias que receber, com base nos fatos e no Direito, retirar suas conclusões da análise objetiva dos mesmos. Os Ombudsmen não advogam em favor de denunciantes ou órgãos, mas sim do bom processo administrativo e do bom governo.

Se a queixa ou denúncia for justificada, o ombudsman deve apresentar ao órgão ou entidade recomendações que visem corrigir a situação. Geralmente, essas recomendações são acatadas pelo órgão. Por essa razão, antes de apresentar admoestações ou recomendações a um órgão ou entidade pública, o ombudsman é obrigado a realizar consultas prévias antes de admoestar um órgão ou pessoa e permitir que o órgão ou pessoa que é alvo da crítica tenha direito à resposta.

É importante considerar que os relatórios tornam-se mais precisos e as críticas mais facilmente aceitas se o órgão ou pessoas que estão sendo criticadas tiverem a oportunidade de conhecer o teor da crítica antes que esta venha a público. Relatórios confidenciais preliminares enviados ao órgão são uma forma de consulta. Por vezes, os relatórios são alterados quando um dado novo é comunicado ao Ombudsman. Senso de justiça, devido processo legal, justiça natural e outras características que os Ombudsmen buscam preservar nos órgãos sob sua jurisdição são observados pelos Ombudsmen em suas atividades. A qualquer órgão ou pessoa criticada é permitido publicar uma resposta na íntegra ou resumida no relatório, juntamente com a crítica original, a fim de garantir que todos os lados tenham voz.

O Ombudsman legislativo pode investigar queixas de qualquer pessoa sobre qualquer decisão, recomendação ou qualquer ato praticado ou omitido relativo a uma questão administrativa, por qualquer organização ou indivíduo sobre o qual exerça jurisdição.

A legislação que trata da matéria frequentemente indica os tipos de atos que podem ser objeto de reclamação a um Ombudsman. Na prática, desde que o órgão ou pessoa que é o objeto da demanda esteja sob a jurisdição do Ombudsman, poucas restrições são colocadas sobre os tipos de atos que podem ser objeto de uma investigação.

No entanto, quase todos os Ombudsmen são impedidos de recorrer das decisões judiciais. Acessibilidade e campo de ação amplo permitem ao Ombudsman utilizar seus recursos de forma eficaz na resposta às queixas válidas.

O Ombudsman também pode iniciar uma

investigação sem que haja uma queixa. Embora a maioria das investigações surjam a partir de queixa específica, algumas questões só serão consideradas se o Ombudsman der início a uma investigação. A autoridade para tomar essa iniciativa permite que o Ombudsman aja quando informações que justifiquem uma investigação cheguem ao seu conhecimento, mesmo na ausência de um denunciante.

Os servidores dos órgãos públicos estão obrigados a cooperar com o Ombudsman e conceder-lhe acesso aos registros e instalações dos órgãos; o Ombudsman tem poder de intimação ou a autoridade para obrigar indivíduos a testemunhar ou apresentar provas em países onde o poder de intimação não exista. A cooperação dos funcionários do órgão e o acesso aos registros e instalações são fundamentais para a avaliação eficaz e credível das ações do órgão. Investigações minuciosas requerem este tipo de acesso. O Ombudsman também tem o poder de exigir depoimentos e provas por meio de intimação nos países onde existe tal recurso e através de uma intimação simples em outros países.

Os motivos para uma investigação do Ombudsman estão declarados de forma ampla e incluem o senso de “justiça”. A legislação da matéria estipula motivos ou critérios segundo os quais as queixas serão investigadas. Estes critérios são uma espécie de prova para julgar os atos que são objeto das queixas, assim que os fatos e os aspectos legais forem apurados. O senso de justiça é um dos critérios e o Ombudsman é muitas vezes a única instância no governo onde um ato pode ser avaliado de forma justa, resultando em recomendações para corrigir decisões ou atos que, embora legais no sentido estrito, possam simplesmente não se coadunar com os critérios mais amplos de justiça.





Após as investigações, o Ombudsman tem a responsabilidade de emitir pareceres e recomendações para as organizações sob sua jurisdição, tendo ainda a autoridade para publicá-las e divulgá-las. É publicado um relatório com os pareceres sobre a denúncia, bem como as recomendações para resolver os problemas ou evitar que haja reincidência, e encaminhado ao órgão que é o objeto da queixa. O Ombudsman pode publicar e divulgar estes pareceres, recomendações e relatórios de forma que sua ouvidoria preste contas aos cidadãos e que os resultados das investigações sejam amplamente conhecidos.

Não cabe recurso contra o parecer do Ombudsman. Os pareceres e relatórios do Ombudsman são definitivos. Uma vez que o Ombudsman não pode emitir uma ordem vinculativa, também não cabe recurso contra seus pareceres nem está ele obrigado por lei a rever ou modificar pareceres e relatórios. Isso garante que os recursos do Ombudsman não sejam desviados para a defesa judicial. Os tribunais só podem julgar se o Ombudsman tem ou não jurisdição sobre determinado órgão.

O Ombudsman legislativo não pode emitir uma ordem vinculativa. Tem amplos poderes para inquirir e investigar atos de órgãos governamentais. Dar-lhe o poder de emitir ordens vinculativas seria o equivalente a criar um órgão “todo-poderoso”.

Esta restrição aos poderes do Ombudsman visto por alguns como um ponto fraco, é visto pela maioria dos Ombudsmen como um ponto forte, por duas razões: em primeiro lugar, os órgãos governamentais persuadidos a agir são mais propensos a agir de forma eficaz e eficiente, e fazer um trabalho melhor do que aqueles que são forçados a agir e, em segundo lugar, as ordens vinculativas dariam o direito ao recurso.

Isso sujeitaria o Ombudsman a contenciosos e à necessidade de gastar recursos financeiros em sua defesa contra ações judiciais.

## 1.2. O MODELO DE OMBUDSMAN EXECUTIVO<sup>4</sup>

O ombudsman executivo é um instituto essencialmente diferente do ombudsman legislativo. Um não é melhor ou pior do que o outro; são complementares. Em verdade, pode-se considerar salutar a coexistência do instituto do ombudsman legislativo e executivo própria de nações onde o Poder Executivo está consciente e preparado para vivenciar um regime democrático mais desenvolvido e maduro.

O ombudsman ou ouvidor do Poder Executivo é um funcionário de alto escalão, em nível de autoridade equivalente às autoridades responsáveis pelos principais processos institucionais. Presta contas à autoridade máxima do órgão ou entidade ou, em alguns casos, à autoridade eleita (ao Chefe do Poder Executivo), que presta contas diretamente ao povo. É um instituto que favorece a transparência e a participação dos cidadãos dentro da máquina burocrática, viável apenas dentro de uma ampla conjuntura democrática e responsável por ampliar e consolidar a experiência democrática nacional.

Enquanto o ombudsman legislativo é um agente do Poder Legislativo, com natureza de atuação claramente política, o ombudsman executivo é um burocrata. Submete-se à estrutura normativa e administrativa do Poder Executivo e tem sua esfera de atuação delimitada pela área de competência do órgão ou entidade a que

<sup>4</sup> Conforme “Ombudsman Committee”, 1974, PP:1-2; também Frank, 1975<sup>a</sup>, p.55, citado por Abedin, 2011)

pertence. Exerce competências complementares às das demais unidades administrativas.

Seu plano de atuação também difere do ombudsman legislativo. Esse é um defensor dos direitos individuais e coletivos, empoderado, diretamente, por autoridades políticas representantes da vontade do povo, com um perfil, claramente, técnico-político, denominado por Aberbah, Putnam e Rockman (1981) como “policymakers”.<sup>5</sup> Têm independência funcional e, deles se espera a imparcialidade e a preocupação com a defesa da equidade e da justiça. É, na verdade, um defensor do cidadão.

O ouvidor do Poder Executivo tem um perfil mais técnico. Embora sejam dele requeridas competências e habilidades pessoais e comportamentais mais complexas, que envolvam capacidade de liderança, de articulação, coordenação, mediação de conflitos e outras, por pertencer aos quadros do Poder Executivo, esse cargo não possui a imparcialidade do ombudsman legislativo. Seu poder e capacidade de articulação decorrem do poder e da importância política interna que a autoridade superior, a quem se subordinam, concede à sua atuação. São, em verdade, mecanismos de controle burocrático sujeitos a líderes executivos e gestores de órgãos e entidades públicos. Sua dependência do chefe

<sup>5</sup> Pode-se dizer que, no regime democrático contemporâneo, o figurino tradicional da burocracia alterou-se para um modelo no qual os burocratas não apenas administram, mas participam do processo de tomada de decisão, junto com os atores políticos. Para Aberbah, Putnam e Rockman (1981), no lugar do conceito clássico do burocrata, como um agente público eminentemente técnico e impessoal e orientado exclusivamente por regras abstratas e universais, há um indivíduo investido de autoridade pública que, em sua atuação agrega, à sua responsabilidade técnica, um elevado nível de responsabilidade política e que, media interesses de grupos específicos da sociedade e do mercado e se norteia pelos sinais emitidos por políticos do Executivo, do Legislativo e do Judiciário, assim como de outras esferas de poder nacional e internacional. (em Loureiro, Abrucio e Rosa, 1998). Para Azevedo e Loureiro (2003), essa mudança de postura requer a responsabilização dos burocratas não só administrativa e hierarquicamente, como defendia Weber, mas politicamente.

do Poder Executivo implica que sua estabilidade no cargo está condicionada à estabilidade do primeiro. Presta contas e atua conforme as orientações da autoridade superior imediata.

O ombudsman legislativo é independente da máquina burocrática e se reporta diretamente aos Parlamentares. Essa independência da ingerência do Poder Executivo lhe assegura maior grau de imparcialidade em sua atuação

O cargo de ombudsman executivo, por sua vez, é um braço do Poder Executivo e está inserido na estrutura regimental ou estatuto do órgão ou entidade e possui competências específicas, relacionadas à mediação entre o público externo e as unidades administrativas. Os ouvidores executivos não têm, assim, autonomia funcional e sua atuação deve estar estritamente alinhada às dos demais órgãos de controle e correição do órgão ou entidade. Não tem poderes de investigação, de denúncia ou quaisquer outros poderes de Estado relacionados à função de fiscalização.

Embora os ombudsmen executivos não tenham a independência dos legislativos é preciso haver um mínimo e suficiente grau de independência interna para sua atuação (para merecerem a designação de ombudsman). É preciso assegurar um mínimo de independência e autonomia aos ouvidores, em sua atuação dentro do órgão ou entidade. Para atuarem como mediadores é preciso que tenham o apoio e a projeção institucional compatível para a sua função.

Normalmente, o ombudsman executivo é nomeado pelo chefe do Poder Executivo ou por outra autoridade inferior, mediante delegação. Por se submeterem integralmente às orientações políticas e à supervisão do chefe do Poder Executivo, não é próprio do cargo de ombudsman





executivo o instituto do mandato, devendo seu cargo ser de livre provimento e exoneração, como os demais cargos de confiança, a critério da autoridade que o nomeou. É bom lembrar que a força e a eficácia da atuação do ombudsman executivo, assim como a sua capacidade de atuação, dependem do apoio político que recebe do chefe do Poder Executivo e das demais autoridades aos quais está subordinado. Quanto mais essa subordinação for direta à autoridade política, maior a sua legitimidade e seu poder de ação.

Embora o ouvidor executivo não seja uma autoridade política legitimada diretamente pelo sufrágio popular, sua esfera de atuação e suas competências de mediação e articulação intergovernamental também lhes conferem um perfil técnico-político (policymakers), ainda que em menor grau que o ombudsman legislativo.

Outra diferença importante é que o ombudsman legislativo é generalista – sua jurisdição se estende aos atos administrativos de todos os órgãos do Poder Executivo, Legislativo e Judiciário. O ombudsman executivo tem sua jurisdição adstrita à área de competência e finalidade do órgão, ou entidade no qual está inserido.

No Brasil, a Ouvidoria-Geral da União é uma ouvidoria *sui generis* porque, como órgão central do sistema de ouvidoria federal, é especializado nas áreas de competência do Poder Executivo e não alcança o Legislativo e o Judiciário. No entanto, dentro do Poder Executivo tem natureza generalista, e alcança todos os órgãos e entidades federais.

O quadro a seguir resume as diferenças essenciais entre os modelos de ombudsman legislativo e executivo:

Quadro I - comparativo das principais características do ombudsman legislativo e do executivo

Ombudsman Legislativo	Ombudsman Executivo
Cargo e/ou estrutura criados pela Constituição ou pela Lei.	Cargo e/ou estrutura criados por ato do Poder Executivo.
Titular designado pelo Poder Legislativo.	Titular designado por autoridade do Poder Executivo (eleita ou nomeada).
É um órgão e um agente do Poder Legislativo e não está sujeito à ingerência do Poder Executivo.	É uma unidade administrativa do Poder Executivo e seu titular é um servidor público, sujeito à direção (orientação, coordenação e supervisão) da autoridade eleita ou nomeada do Poder Executivo.
Goza de independência funcional. <sup>1</sup>	Não goza de independência funcional.
Finalidade: defesa de direitos individuais e coletivos, promover e apoiar a justiça, prestação de contas e a equidade no governo.	Finalidade: mediação entre os interesses e direitos individuais dos seus usuários e o interesse público, representado pelo órgão ou entidade. Garante o direito do cidadão de ser ouvido e ter sua demanda tratada adequadamente pelo órgão ou entidade pública.
É um órgão de defesa dos cidadãos perante a Administração Pública. Assessoria o Poder Legislativo no controle dos atos das autoridades e dos servidores da Administração Pública	É uma unidade administrativa que assessoria a alta direção do órgão/entidade no controle da qualidade, eficácia e efetividade do desempenho do órgão/entidade junto à população.
O Ombudsman legislativo é livre para criticar a Administração Pública, sem medo de que o cargo seja abolido ou desnecessariamente cerceado.	O papel do ombudsman executivo não é criticar, mas mediar as relações entre os cidadãos e a Administração Pública e assegurar a participação social nas atividades institucionais.
Atuação deve pautar-se pela impessoalidade e confidencialidade.	Atuação deve pautar-se pela confidencialidade.
O cargo do ombudsman tem mandato fixo.	O cargo do ombudsman é de confiança, de livre nomeação e exoneração.
Imparcialidade é garantida pelo vínculo institucional que mantém com os Poderes Legislativo e Judiciário.	Observa as orientações da autoridade superior. Sua imparcialidade é relativa e deve se dar no trato da mediação que faz entre os interesses dos seus usuários e o posicionamento institucional das unidades administrativas internas ao órgão ou entidade.
Independência funcional: Independente do Poder Executivo	Não tem independência funcional. Cargo centralizado para o tratamento de reclamações
Independência administrativa	Pode ter asseguradas pela lei ou pela norma a observância de regras administrativas diferenciadas
O litígio é uma opção necessária para que o ombudsman faça valer seus poderes.	A finalidade do ombudsman executivo é contribuir para mitigar ou eliminar situações de litígio e não criá-los.
É um agente do Poder Legislativo e presta contas diretamente a ele.	É um agente do Poder Executivo, subordinado hierarquicamente a uma autoridade pública.
Submete-se apenas ao Poder Legislativo	Submetem-se às normas e orientações do Poder Executivo
Conduz investigações e pode apresentar denúncia contra o Poder Executivo.	Não tem poder investigatório e não apresenta denúncia contra o órgão ou entidade a que está subordinado. Suas competências se complementam às das demais estruturas do Poder Executivo
Área de atuação: defesa dos direitos individuais e coletivos. Defesa da ordem constitucional, legal e jurídica.	Área de atuação: restrita à área de competência do órgão/entidade na qual está inserido.
Natureza generalista – sua jurisdição se estende aos atos administrativos de todos os órgãos do Poder Executivo, Legislativo e Judiciário.	Natureza de especialista - sua jurisdição é adstrita à área de competência e finalidade do órgão ou entidade no qual está inserido.

Fonte: Quadro elaborado pela própria autora





A close-up photograph of two hands shaking. The hand on the left is wearing a white shirt with brown stripes. The hand on the right is wearing a dark suit jacket with brown stripes. The background is black.

## PARTE II

## II - A DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NO BRASIL

### 2.1. RETROSPECTIVA HISTÓRICA DA EXPERIÊNCIA BRASILEIRA<sup>6</sup>

A experiência brasileira de ouvidoria mescla conceitos importados do modelo clássico de ombudsman escandinavo, com bases no Poder Legislativo, assim como do modelo americano de ombudsman executivo, embora sejam perceptíveis traços claros de endogenia no instituto e de adaptação do conceito aos demais institucionais constitucionais e legais do País.

Está estruturada por meio da divisão de responsabilidades entre órgãos dos Poderes Legislativo, Executivo, Judiciário e Ministério Público, apesar de a pouca organicidade entre as atuações de seus órgãos não permitir considerá-la como um verdadeiro sistema de defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

Sob a dimensão legal e normativa, conforme pode ser observado no Quadro II, há farta produção nacional, muito embora não tenha sido promulgada a lei prevista na Emenda Constitucional nº 19, de 1998, o País dispõe de diversos institutos de defesa dos direitos dos cidadãos, especialmente dos usuários dos serviços públicos.

No entanto, antes de discorrer sobre as peculiaridades da ouvidoria no Brasil, apresenta-se o Quadro II, a seguir, que apresenta breve retrospectiva sobre a experiência nacional com ouvidorias e outros mecanismos de defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

<sup>6</sup> Informações extraídas do sítio da Universidade de Brasília, na internet, endereço eletrônico: <http://www.ouvidoria.unb.br/index>





Quadro II -

Linha do tempo da ouvidoria pública no Brasil e de outras medidas relacionadas à defesa dos direitos dos cidadãos

Ano	Ocorrência
Período colonial	<p>A história da Ouvidoria no Brasil, começa com a chegada dos portugueses, em 1500. Inicialmente, a função da justiça era exercida pelo Rei que, auxiliado por funcionários, já à época chamados “ouvidores”, resolviam questões relacionadas ao dia-a-dia da Colônia<sup>2</sup>.</p> <p>Em 1549, com a criação do Governo Geral do Brasil, surge a figura do Ouvidor-Geral, com funções de corregedor-geral da justiça, em todo o território colonizado. Sua função era de representar a administração da justiça real portuguesa, atuando como juiz em nome do rei<sup>3</sup>.</p> <p>Destaca-se que o ouvidor, presente no Brasil Colônia, tinha um papel diametralmente oposto ao do ombudsman clássico sueco – ao invés de defender os interesses dos cidadãos, o ouvidor brasileiro tinha a função de aplicar a Lei da Metrópole no País. Não representava o cidadão, atendia ao titular do poder e reportava ao rei, em Portugal, o que acontecia na Colônia<sup>4</sup></p>
Em 1823	Em 1809, na Suécia, registrou-se a implantação Constitucional do Ombudsman Sueco. No Brasil, o ouvidor como o juiz do povo, que encaminhava as queixas e os ex-ofícios à Corte.
A partir de 1964	Instala-se o regime autoritário no País e todas as instituições democráticas foram desarticuladas e relegadas ao silêncio.
A partir de 1985	<p>Com o fim da ditadura militar, fortalece-se o debate sobre a criação de canais entre a Administração Pública e os cidadãos.</p> <p>Em 1985, a Lei nº 7.347, da ação civil pública, ampliou a área de atuação do Ministério Público e lhe atribuiu a função de defesa dos interesses difusos e coletivos.</p>
Em 1986	<p>O primeiro presidente civil brasileiro do período pós-ditadura, José Sarney, promulgou o Decreto nº 93.714 que criou a Comissão de Defesa dos Direitos do Cidadão, vinculada ao seu Gabinete, na Presidência da República, para defender os direitos do cidadão contra abusos, erros e omissões na Administração Pública Federal. O Presidente da Comissão acumulava a função de ouvidor e era designado pelo Presidente da República.</p> <p>Ainda em 1986, a Prefeitura de Curitiba (PR) institui a primeira ouvidoria pública no País.</p>

Ano	Ocorrência
Em 1988	<p>Proclamada a nova Constituição Federal Brasileira, alcunhada como Constituição Cidadã, pelos seus diversos dispositivos direcionados à implantação, no País, de um modelo de democracia representativa, com mesclas de participativa (vide Anexo I).</p> <p>Com a Constituição de 88, na área cível, o Ministério Público adquiriu novas funções, destacando a sua atuação na tutela dos interesses difusos e coletivos, como meio ambiente, consumidor, patrimônio histórico, turístico e paisagístico; pessoa portadora de deficiência; criança e adolescente, comunidades indígenas e minorias étnico-sociais. Atribuições que ampliaram a evidência do Ministério Público na sociedade, transformando a instituição num braço da população brasileira.</p>
Em 1990	É promulgada a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que estabelece o código de defesa do consumidor, incluindo, no conceito de consumidor o usuário de serviços públicos (art. 6º, inciso X: “São direitos básicos do consumidor: (...) a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.
Em 1991	Contraditoriamente, sob os auspícios da Constituição de 1988, o primeiro Presidente eleito democraticamente pelo povo, Fernando Collor de Melo revogou o Decreto nº 93.714, de 1986, junto a muitos outros decretos considerados obsoletos, em uma “limpeza” realizada pelo Governo Federal, em seu ordenamento normativo da Administração Pública e não estabeleceu outro normativo no lugar.
Em 1992	<p>A Lei nº 8.490/1992 cria a Ouvidoria-Geral da República na estrutura regimental básica do Ministério da Justiça.</p> <p>Surge a Ouvidoria Universitária, na Universidade Federal do Espírito Santo</p>
Em 1996	O Decreto nº 1.796 delegou ao Gabinete do Ministro da Justiça as competências para desenvolver as atividades de Ouvidoria-Geral da República. Essa delegação foi ratificada, posteriormente, pelo Decreto 2.802, de 1998
Em 1998	A Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998, estabeleceu, em suas disposições transitórias, que o Congresso Nacional deveria, dentro do prazo de cento e vinte dias da promulgação da Emenda, elaborar lei de defesa do usuário de serviços públicos. Essa medida não foi adotada até hoje.
Em 1999	<p>O estado de São Paulo promulgou a lei de proteção ao usuário do serviço público e determina a criação de ouvidorias em todos os órgãos estaduais.</p> <p>Promulgada a Lei nº 9.874, de 29 de janeiro de 1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal e dispõe sobre os direitos e deveres do cidadão (administrados) e estabelece procedimentos e prazos para os processos administrativos.</p>
Em 2000	<p>O Decreto nº 3.382, de 2000 delegou ao Secretário Nacional de Direitos Humanos do Ministério da Justiça as funções de Ouvidor-Geral da República.</p> <p>O Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão realizou a primeira (e única) pesquisa nacional de satisfação dos usuários dos serviços públicos de saúde, previdência e educação e disponibilizou, para os órgãos e entidades públicos, metodologia de avaliação da satisfação do cidadão.</p>





Ano	Ocorrência
Em 2001	A Medida Provisória nº 2.216, de 2001 criou a Corregedoria-Geral da União, na estrutura da Presidência da República.  Resolução da Câmara dos Deputados, nº 19, de 2001, cria a ouvidoria Parlamentar.
Em 2002	O Decreto nº 4.177, de 2002 transferiu as competências de Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça para a Corregedoria-Geral da União, com exceção das relativas à de ouvidoria-geral de direitos humanos, que permaneceram no Ministério da justiça. Além disso, a norma criou a Ouvidoria-Geral da República na estrutura regimental básica da Corregedoria-Geral da União
Em 2003	A Lei nº 10.683/03 transformou a Corregedoria –Geral da União em Controladoria-Geral da União, mantendo dentre as suas competências as atividades de ouvidoria-geral, exceto as atividades de ouvidoria dos índios, do consumidor e das polícias federais, a cargo do Ministério da justiça, e dos direitos humanos, a cargo da Secretaria Especial de Direito Humanos da Presidência da República.
Em 2004	A Lei nº 10.689/2004 ajustou a denominação de Ouvidoria-Geral da República para Ouvidoria-Geral da União, que, pelo Decreto nº 4.785/2003, tem, entre outras, a competência de coordenador tecnicamente o segmento de ouvidorias do Poder Executivo Federal.  Sancionada a Emenda Constitucional nº 45, de 2004 que determina à União a criação de ouvidorias de justiça, competentes para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Poder Judiciário, ou contra seus serviços auxiliares, representando diretamente ao Conselho Nacional de Justiça.
Em 2005	Instituída a Ouvidoria do Senado Federal, por meio do Ato da Comissão Diretora nº 05, de 2005.  Instituído o Programa Gespública, no âmbito do Governo Federal, pelo Decreto nº 5.378, de 23 de fevereiro de 2005, com a finalidade de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos e para o aumento da competitividade do País.
Em 2007	O Ministério da Saúde regulamenta o Sistema de Ouvidoria do SUS, por meio da Portaria nº 8, de 25 de maio de 2007.
Em 2009	O Poder Executivo Federal institui a Carta de Serviços ao Cidadão, por meio do Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, tornando obrigatória, para os órgãos e entidades federais, a elaboração e publicação das suas respectivas cartas, assim como a aplicação periódica de pesquisa de satisfação junto aos usuários de seus serviços e utilização dos resultados para reorientá-los e ajustá-los. A Controladoria-Geral da União ficou incumbida de zelar pelo cumprimento dessas obrigações.  Em 12 de março de 2009, na cidade de Ouro Preto, Estado de Minas Gerais, foi constituída uma associação privada, sem fins lucrativos, integrada pelos ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, que recebeu a denominação de “Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público – CNOMP”.

Ano	Ocorrência
Em 2010	Criada a Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público, pela Resolução CNMP nº 64, de 1º de dezembro de 201.  Em 15 de abril de 2010, por meio da Portaria nº 26, de 01/02/2010, o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão instalou Comissão de oito especialistas para elaborar um documento de referência para o anteprojeto de lei de Defesa dos Direitos do Usuário do Serviço Público. O trabalho da comissão encerrou-se em novembro de 2010 sem ter produzido o documento para qual foi criada.
2011	Promulgada a lei nº 12.527, em 18 de novembro de 2011, que regula o acesso dos cidadãos a informações.  Implantada a Ouvidoria do Senado Federal, por meio do por Ato da Mesa do Senado Federal nº 1, de 16 de junho de 2011  Instalada a Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público pela Portaria CNMP -PRESI nº 82, de 19 de julho de 2011.
2012	O Poder Executivo Federal regulamenta a Lei nº 12.527, de 2011, por meio do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, e estabelece os procedimentos para a garantia do acesso à informação e para a classificação de informações sob restrição de acesso, observados grau e prazo de sigilo.

Fonte: Quadro elaborado pela própria autora.

2. Extraído, em 1/8/2013, do Portal da Ouvidoria do Servidor, do Ministério do Planejamento (<http://www.ouvidoriadoservidor.gov.br/ouvidoriaMP/Portal.do?method=mostraHistorico>)
3. Extraído do Portal da Ouvidoria do Ministério da Fazenda, na Internet, endereço: <http://portal.ouvidoria.fazenda.gov.br>
4. Suas funções eram as de que já naquela época, possuíam poderes de lavrar e promulgar leis; atuar como Comissários de Justiça; estabelecer Câmara de Vereadores; ouvir reclamações e reivindicações da população sobre improbidade e desmando por parte dos Servidores do Governo.





## 2.2. O OMBUDSMAN BRASILEIRO – A ATUAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO

No Brasil, as funções do ombudsman clássico, típicas do modelo sueco, são exercidas pelo Ministério Público a quem a Constituição Federal (art. 127) incumbiu diretamente a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis. Para tanto, a Constituição outorga ao Órgão autonomia funcional e administrativa<sup>7</sup>, podendo, inclusive, propor diretamente ao Poder Legislativo a criação e extinção de seus cargos e serviços auxiliares. Tem total independência do Poder Executivo, inclusive no que se refere à sua organização e funcionamento, estabelecido em lei.

O Chefe do Ministério Público da União é o Procurador Geral da República, nomeado pelo Presidente da República dentre integrantes da carreira, maiores de trinta e cinco anos, após a aprovação de seu nome pela maioria absoluta do Senado Federal, para mandato de dois anos, permitida a recondução.

Sua destituição, pelo Presidente da República, deve ser precedida de autorização do Senado.

### 2.2.1. A PROCURADORIA FEDERAL DOS DIREITOS DOS CIDADÃOS E AS OUVIDORIAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO

<sup>7</sup> Conforme art. 127, §1º da Constituição, são princípios institucionais do Ministério Público a unidade, a indivisibilidade e a independência funcional

Para estabelecer a comunicação direta entre o Ministério Público e os cidadãos tanto o Ministério Público Federal quanto o Estadual instituíram, em suas unidades, ouvidorias cuja finalidade é receber manifestações da população com vistas a “lhe dar voz ativa”.

As manifestações recebidas, por acesso em sítio específico na internet ou por telefone, são analisadas e encaminhadas ao setor competente.

A ouvidoria acompanha as providências e informa o cidadão sobre a solução dada à questão. Normalmente, essas manifestações contêm sugestões, pedidos de informações sobre as atividades desenvolvidas pela instituição; reclamações, elogios ou críticas sobre a atuação de qualquer servidor ou membro do Ministério Público.

Importante destacar o papel do Ministério Público Federal, que é um dos ramos do Ministério Público da União, cuja missão é “promover a realização da justiça, a bem da sociedade e em defesa do estado democrático de direito.”

O Ministério Público Federal, instituído pela Constituição Federal de 1988 como instituição independente, extra poder, dotada de independência funcional, administrativa e financeira, a teor do art. 129, II, com a função de “zelar pelo efetivo respeito dos poderes públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados nesta Constituição, promovendo as medidas necessárias a sua garantia” (Site do MPF, na Internet).

Esta função é exercida pela Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão a quem cabe dialogar e interagir com órgãos de Estado, organismos nacionais e internacionais e representantes da sociedade civil, persuadindo

os poderes públicos para a proteção e defesa dos direitos individuais indisponíveis, coletivos e difusos – tais como dignidade, liberdade, igualdade, saúde, educação, assistência social, acessibilidade, acesso à justiça, direito à informação e livre expressão, reforma agrária, moradia adequada, não discriminação, alimentação adequada, dentre outros.

A Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão (PFDC) também tem a função de integrar, coordenar e revisar a atuação dos Procuradores Regionais dos Direitos do Cidadão de cada estado da federação, subsidiando-os na sua atuação e promovendo ação unificada em todo o território nacional.

A PFDC não tem competência para postular judicialmente, contudo, havendo necessidade, pode representar aos membros ajuizamento de ações.

Para exercer o posto de PFDC, o Procurador-Geral da República designa um Subprocurador-Geral da República, mediante prévia aprovação do nome pelo Conselho Superior, por meio de eleição. O posto é exercido pelo prazo de dois anos, permitida uma recondução, precedida de nova decisão do Conselho Superior<sup>8</sup>.

### 2.2.2. A OUVIDORIA DO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

A Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público foi criada pela Resolução CNMP nº 64, de 1º de dezembro de 2010, e instituída

<sup>8</sup> Informação extraída do sítio eletrônico do Ministério Público Federal, no endereço: <http://pfdc.pgr.mpf.br/institucional/a-procuradoria-federal/apresentacao-1>

pela Portaria CNMP-PRESI nº 82, de 19 de julho de 2011.

Sua finalidade é atuar como órgão de comunicação direta e simplificada entre o Conselho Nacional do Ministério Público e a sociedade, com o objetivo principal de esclarecer os cidadãos acerca das atividades realizadas pelo Conselho e pelo Ministério Público e contribuir para o seu aperfeiçoamento.

Trata-se de um canal direto de comunicação entre os cidadãos e o CNMP para sugestões, críticas, reclamações, elogios e dúvidas sobre o funcionamento do órgão. Além disso, a Ouvidoria do CNMP tem a Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público, que também tem a missão de integrar as ouvidorias do Ministério Público de todo o Brasil.

Conforme informações obtidas em seu sítio eletrônico, na Internet, a ouvidoria busca “aperfeiçoar o atendimento ao usuário e os serviços prestados a partir da troca de informações entre os diversos MPs do país, de forma a contribuir para o constante aperfeiçoamento do órgão, mediante a análise, a contabilização e a resposta às demandas colhidas dos usuários, e levando ao público informações relevantes sobre as atribuições e o funcionamento do Conselho”<sup>9</sup>.

O Ouvidor é um conselheiro eleito entre os membros do Conselho, em votação secreta, na sessão imediatamente posterior à vacância do cargo, para mandato de um ano, vedada a recondução.

Funciona na sede do Conselho e recebe solicitações dos interessados por meio eletrônico, por carta ou pessoalmente.

<sup>9</sup> <http://www.cnpm.br/portal/ouvidoria>





Na forma de seu regulamento, compete à Ouvidoria do CNMP:

I – receber, examinar, encaminhar, responder e arquivar críticas, comentários, elogios, sugestões e quaisquer expedientes que lhe sejam dirigidos acerca das atividades desenvolvidas pelo Conselho;

II – promover a integração das ouvidorias do Ministério Público, com vistas à implementação de sistema nacional que viabilize a consolidação das principais demandas e informações colhidas, de forma a permitir a formulação de estratégias nacionais relacionadas ao atendimento ao público e ao aperfeiçoamento da instituição;

III – manter registro atualizado da documentação relativa às suas atribuições, preferencialmente em meio eletrônico;

IV – apresentar, semestralmente, dados estatísticos sobre os atendimentos realizados, objetivando o aprimoramento dos serviços;

V – divulgar à sociedade, permanentemente, seu papel institucional;

VI – funcionar, no âmbito do Conselho, como unidade responsável pelo Serviço de Informação do Cidadão – SIC, para os efeitos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e de recebimento periódico de informação das decisões proferidas pelas unidades do Ministério Público que, em grau de recurso, negarem acesso a informações.

A Ouvidoria não atende a demandas relacionadas às unidades do Ministério Público, de forma a preservar suas competências, as atribuições de suas Ouvidorias e do próprio Conselho e não processa solicitações anônimas,

mas pode resguardar a identidade do solicitante, caso haja fundada circunstância que justifique esta medida.

### 2.2.3. O CONSELHO NACIONAL DAS OUVIDORIAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Apenas a título de curiosidade, menciona-se, no presente estudo, que, em 2009, foi constituída uma associação privada, sem fins lucrativos, integrada pelos ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, que recebeu a denominação de “*Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público – CNOMP*”.

A CNOMP foi criada no dia 12 de março de 2009, na cidade de Ouro Preto, Estado de Minas Gerais, com as seguintes finalidades:

I - contribuir para a defesa dos princípios, prerrogativas e funções institucionais do Ministério Público;

II - incentivar a integração das Ouvidorias do Ministério Público dos Estados e da União;

III - promover o intercâmbio de experiências funcionais e administrativas;

IV - promover o intercâmbio de informações sobre os métodos de registros, trâmites e levantamentos estatísticos das manifestações recebidas pelas Ouvidorias;

V - eleger metas e estabelecer diretrizes relacionadas ao aperfeiçoamento das atividades das Ouvidorias;

VI - editar súmulas acerca de questões

relevantes à atuação das Ouvidorias, contribuindo para a expedição de sugestões e recomendações aos órgãos de Administração Superior do Ministério Público;

VII - promover estudos relacionados à natureza e conteúdo das manifestações registradas, para identificação dos temas recorrentes e demandas nos Estados.

VIII - traçar políticas e planos de atuação uniforme ou integrada, mediante a análise de dados estatísticos e sociais levantados nos diversos pontos do país;

Apesar do alinhamento das suas finalidades às das demais ouvidorias públicas, não se deve confundir a natureza dessa entidade – ela é uma instituição privada, instituída por particulares (ainda que no cargo público de ouvidores do Ministério Público) e cumpre a salutar função de apoiar a atuação das ouvidorias do Ministério Público, promovendo o intercâmbio; a produção e a troca de informações entre os ouvidores do MP.

Em seu regulamento, inclusive, prevê que podem permanecer associados às pessoas físicas que já ocuparam o cargo de ouvidor no Ministério Público, com direito a voz em suas reuniões.

### 2.3. OS ÓRGÃOS DE DEFESA DOS CIDADÃOS DO PODER LEGISLATIVO

#### 2.3.1. A OUVIDORIA PARLAMENTAR DA CÂMARA DOS DEPUTADOS

A Ouvidoria Parlamentar da Câmara

dos Deputados foi criada em 2001, por meio da Resolução nº 19, na qualidade de órgão de interação com a sociedade, possibilitando o monitoramento dos atos da administração pública e do processo legislativo. Seu âmbito de atuação restringe-se às matérias de competência da Câmara dos Deputados e, portanto, não se sobrepõe à atuação do Ministério Público, essa sim mais próxima do modelo sueco de ombudsman legislativo.

Compõe-se por parlamentares, designados pelo Presidente da Câmara para atuarem como Ouvidor-Geral e Ouvidores Substitutos (dois), para mandato de dois anos, no início da sessão legislativa, vedada a recondução no período subsequente.

A Ouvidoria Parlamentar é responsável por receber, examinar, encaminhar aos órgãos competentes as reclamações ou representações de pessoas físicas ou jurídicas sobre violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais; ilegalidades ou abuso de poder; mau funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Casa; e manifestações diversas recebidas da população. Ela deve acompanhar as providências adotadas e informar ao demandante.

Além disso, pode propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados ou para dar maior regularidade aos trabalhos legislativos e administrativos da Câmara. Quando necessário, pode propor a abertura de sindicância ou inquérito para apurar irregularidades, devendo encaminhar ao Tribunal de Contas da União, à Polícia Federal e ao Ministério Público ou outro órgão competente as denúncias recebidas.

Por fim, a Ouvidoria Parlamentar é





responsável por realizar audiências públicas com segmentos da sociedade civil para debater temas de interesse.

Em 2008, com vistas à automação dos processos da Ouvidoria Parlamentar, a Câmara dos Deputados implementou o SisOuvidor, um sistema automatizado de atendimento direto com a sociedade, disponível no endereço <http://www2.camara.gov.br/participe/fale-conosco/ouvidoria> e integrado aos setores comprometidos com a gestão de relacionamento na Câmara dos Deputados.

### 2.3.2. A OUVIDORIA PARLAMENTAR DO SENADO FEDERAL

A Ouvidoria do Senado Federal foi instituída pelo Ato da sua Comissão Diretora nº 05, de 2005 e pela Resolução nº 1, do mesmo ano, com a finalidade de atuar como órgão de auscultação externa sobre as atividades do próprio Senado Federal. A ela compete:

- registrar e dar o tratamento adequado às sugestões, críticas, reclamações, denúncias, elogios e pedidos de informação sobre as atividades do Senado Federal;
- registrar e dar o tratamento adequado às sugestões, críticas, reclamações, denúncias, elogios e pedidos de informação sobre as atividades do Senado Federal;
- sugerir mudanças que permitam o efetivo controle social das atividades desenvolvidas no âmbito do Senado Federal; e
- informar ao interessado sobre o

encaminhamento de suas comunicações, exceto na hipótese em que a lei assegurar o dever de sigilo.

Apesar de ter sido criada em 2005, a Ouvidoria foi regulamentada e implantada em 2011, por Ato da Mesa do Senado Federal nº 1, de 16 de junho daquele ano, como um “canal aberto e direto de comunicação da sociedade com o Senado, e estimular a participação do cidadão no processo de aprimoramento dos serviços legislativos e administrativos da Casa”, conforme divulgado no seu sítio oficial, na Internet.<sup>10</sup>

Na forma do ato de criação, a Ouvidoria do Senado Federal não acolhe sugestões, críticas, reclamações e/ou denúncias anônimas.

Constitui-se por um Ouvidor-Geral designado pelo Presidente do Senado, dentre os membros da Casa, no início da primeira e da terceira sessões legislativas de cada legislatura, para mandato de dois anos, proibida a recondução no período subsequente.

No exercício de suas funções o Ouvidor-Geral se reporta, diretamente, ao Presidente do Senado, podendo, no exercício de suas atribuições:

- solicitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor do Senado Federal;
- ter vista, quando entender necessário, no recinto da Casa, de proposições legislativas, atos e contratos administrativos e demais documentos imprescindíveis à consecução de suas atividades;
- requerer ou promover diligências e investigações, quando cabíveis;

<sup>10</sup> <http://www12.senado.gov.br/senado/ouvidoria>

d) realizar audiências públicas com segmentos da sociedade civil, em conjunto com comissão permanente no Senado Federal, nos termos regimentais;

e) utilizar os meios de comunicação do Senado Federal e a estrutura da Secretaria Especial de Comunicação Social para divulgação das atividades da Ouvidoria do Senado Federal.

Periodicamente, a Ouvidoria do Senado Federal disponibiliza, relatório de suas atividades no Portal do Senado.

Suas atividades são apoiadas, na dimensão técnica e operacional pela Secretaria Especial de Comunicação Social do Senado.

### 2.3.3. O TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO - TCU

O Tribunal de Contas da União é um órgão auxiliar do Poder Legislativo<sup>11</sup> no controle externo dos atos do Poder Executivo, sendo responsável, dentre outras funções, por julgar as contas dos administradores e demais responsáveis por dinheiros, bens e valores públicos assim como fiscalizar a gestão contábil, financeira, operacional e patrimonial dos órgãos e entidades públicos federais.<sup>12</sup>

Embora não seja, propriamente, um órgão de defesa de direitos, cabe-lhe, por força da Constituição e da Lei contribuir para a realização do direito de denúncia do cidadão. O art. 74, §2º da Constituição estabelece que é competência do TCU receber, apurar e decidir denúncias dos cidadãos, partido político, associação ou sindicato

<sup>11</sup> Conforme Constituição Federal, art. 71, caput.

<sup>12</sup> Vide Lei nº 8.443, de 16.07.1992, que dispõe a lei orgânica do TCU.

sobre ilegalidades e irregularidades cometidas por agentes públicos; apura-las e decidir sobre denúncia que lhe seja encaminhada por qualquer cidadão, partido político, associação ou sindicato:

*“Art. 53. Qualquer cidadão, partido político, associação ou sindicato é parte legítima para denunciar irregularidades ou ilegalidades perante o Tribunal de Contas da União.*

§ 1º (Vetado)

§ 2º (Vetado)

§ 3º A denúncia será apurada em caráter sigiloso, até que se comprove a sua procedência, e somente poderá ser arquivada após efetuadas as diligências pertinentes, mediante despacho fundamentado do responsável.

§ 4º Reunidas as provas que indiquem a existência de irregularidade ou ilegalidade, serão públicos os demais atos do processo, assegurando-se aos acusados a oportunidade de ampla defesa.

*Art. 54. O denunciante poderá requerer ao Tribunal de Contas da União certidão dos despachos e dos fatos apurados, a qual deverá ser fornecida no prazo máximo de quinze dias, a contar do recebimento do pedido, desde que o respectivo processo de apuração tenha sido concluído ou arquivado.*

*Parágrafo único. Decorrido o prazo de noventa dias, a contar do recebimento da denúncia, será obrigatoriamente fornecida a certidão de que trata este artigo, ainda que não estejam concluídas as investigações.*

Art. 55. No resguardo dos direitos e garantias individuais, o Tribunal dará tratamento sigiloso às denúncias formuladas, até decisão definitiva sobre a matéria.





§ 1º Ao decidir, caberá ao Tribunal manter ou não o sigilo quanto ao objeto e à autoria da denúncia. *(Expressão suspensa pela Resolução SF nº 16, de 2006)*

§ 2º “O denunciante não se sujeitará a qualquer sanção administrativa, cível ou penal, em decorrência da denúncia, salvo em caso de comprovada má-fé.”

Segundo dados extraídos do Relatório de Anual de Atividades do TCU, publicado no Portal do Órgão, na INTERNET, no exercício de 2012 foram apreciadas 373 denúncias e autuadas 333.<sup>13</sup>

Para o TCU, sua atuação em prol da cidadania não se restringe, no entanto, à apuração de denúncias. O Relatório Anual de Atividades de 2012 dispõe que “A fiscalização é uma irrecusável prerrogativa de soberania popular, contudo, são prioritários a institucionalização e o aperfeiçoamento dos mecanismos de participação e colaboração dos cidadãos na formulação, execução e avaliação das políticas públicas, onde os Tribunais de Contas desempenham papel preponderante. Além disso, tais tribunais, em face das relevantes atribuições conferidas pela Constituição, assumem a importante missão de fazer cumprir os postulados que sustentam o regime democrático e os princípios que, por determinação constitucional, regem a atividade administrativa pública.”

## 2.4. AS OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

As ouvidorias públicas do Poder Executivo

<sup>13</sup> Portal2.tcu.gov.br/portal/page/portal/TCU/publicacoes\_institucionais/relatorios/relatorios\_atividades/2012\_Relatório\_anual\_de\_Atividades.pdf

Federal são unidades administrativas dos ministérios e órgãos da Presidência da República e das suas entidades vinculadas, instituídas com a finalidade de assegurar aos cidadãos o direito de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do órgão ou entidade a que pertencem.

São, essencialmente, estruturas de mediação nas relações que os cidadãos, isoladamente ou por meio de suas instituições civis, estabelecem com o órgão/entidade pública, em busca de informações ou de apresentação de sugestões, críticas, elogios, queixas e denúncias.

A ouvidoria não é, propriamente, uma estrutura de defesa de direitos dos cidadãos<sup>14</sup> e sim uma estrutura para garantir meios para que os direitos de ser ouvido e de participar da Administração Pública se efetivem. Nesse aspecto, tem um papel fundamental para o aprofundamento do conceito de cidadania, assim como para o seu efetivo exercício e respeito pela sociedade e agentes públicos na medida em que:

□ permite a cidadãos pertencentes a grupos menos organizados que têm menor poder de influência, terem suas demandas apresentadas e adequadamente tratadas pelas instituições públicas, assim como respondidas dentro de prazo preestabelecido;

□ disponibiliza aos cidadãos canais diretos com os órgãos/entidades públicas para busca de direitos, obtenção de informações e apresentação de opiniões e sugestões;

□ favorece a participação social por

<sup>14</sup> Estruturas públicas de defesa de direitos são aquelas que exercem a advocacia pública ou tem poderes de investigação, de sindicância ou de judicância e punição.

encorajar e instrumentalizar o cidadão a se representar perante a Administração Pública, na defesa de seus direitos!

A legitimidade que a ouvidoria detém, assim como a do ouvidor, é interna e advém da autoridade e funções que lhe são delegadas pela autoridade máxima do órgão/entidade, registradas em sua estrutura regimental, estatuto ou regimento interno. O ouvidor não tem legitimidade para atuar em nome da coletividade (ele não é eleito), mas estritamente dentro do espaço das suas competências regimentais.

Sua atuação atende, fundamentalmente, ao comando constitucional do art. 37, parágrafo 3º da Constituição que determina ao Poder Executivo, observadas as disposições legais, a instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos e garantir espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população. A instituição de ouvidorias atende ao comando constitucional do § 3º do art.37 da Constituição que assegura aos cidadãos o direito de participar na administração pública direta e indireta, especialmente para ter acesso a registros administrativos e informações sobre atos de governo; apresentar reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral; ou denunciar o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função pública

O principal e mais importante papel da ouvidoria pública é realizar a mediação entre os interesses dos cidadãos que a acionam - em busca de informações, apresentação de sugestões ou de reclamações e denúncias – e o interesse público, representado pelo órgão ou entidade pública. E, nesse aspecto, reside a grande arte da ouvidoria: seu papel não é o de se contrapor

ao órgão/entidade, na defesa do cidadão, mas de garantir ao cidadão ter sua demanda efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais.

Ao fazer valer a voz do cidadão individual perante o órgão/entidade pública, a ouvidoria cumpre o papel da Administração Pública de assegurar o princípio constitucional basilar do regime democrático – que é a igualdade dos cidadãos perante a lei e às instituições públicas.

Por essas razões, pode-se afirmar que a ouvidoria pública é um instituto muito diferente das ouvidorias das entidades civis, apesar de convergências em alguns de seus aspectos, especialmente os procedimentais. A ouvidoria pública diverge das privadas, especialmente, em sua finalidade e competências visto que não é um serviço oferecido pelo órgão ou entidade a seus públicos-alvo, como os SACs ou serviços de atendimento aos cidadãos, relacionados com a LAI, mas uma estrutura criada pela Administração Pública para cumprir o comando constitucional dado aos órgãos e entidades públicas de atuarem de forma aberta e transparente, mediante uma gestão participativa, sujeita ao controle social.

## 2.5. AS OUVIDORIAS DE JUSTIÇA DO PODER JUDICIÁRIO<sup>15</sup>

As ouvidorias de justiça tornaram-se obrigatórias em 2004, por força da Emenda Constitucional nº 45, que determinou à União cria-

<sup>15</sup> Informações extraídas de artigo “princípios e normas para as ouvidorias de justiça” de autoria de Beatriz Renck, publicado 16 de julho de 2012, no site, na internet, do Portal Call Center, no endereço: <http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/gestao/melhores-praticas>





las no âmbito do Poder Judiciário Federal, com a finalidade de receber “reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Poder Judiciário, ou contra seus serviços auxiliares”.

No ano anterior, o Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região já havia instituído a sua Ouvidoria, destinada ao recebimento de sugestões, críticas, denúncias, elogios, pedidos de informação e reclamações relativas aos serviços judiciários e administrativos prestados pela Justiça do Trabalho gaúcha, objetivando essencialmente a satisfação dos cidadãos através da eficiência da Administração Pública (Resoluções Administrativas nº 21/2003, 20/2005 e 16/2006).

Conforme Renck(2012), em 2010, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), considerando, entre outros aspectos, a inexistência de ouvidorias no âmbito de diversos tribunais, estabeleceu prazo para a criação desse serviço e fixou parâmetros mínimos para o seu funcionamento, com estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas dos usuários<sup>16</sup>. Aos tribunais que, à época, já tinham instituído suas ouvidorias, foi determinada a adequação das suas normas à Resolução CNJ nº 103, a qual, tendo ampliado a competência prevista na Constituição Federal, recepcionou princípios e práticas já consagradas pela atividade de ouvidoria, tais como, no caso do Poder Judiciário, a busca da transparência, o exercício da cidadania, e o consequente aperfeiçoamento dos serviços prestados aos jurisdicionados.

<sup>16</sup> Por demandas dos usuários entendam-se as reclamações, denúncias, representações, elogios, solicitações, sugestões e informações recebidas.

As ouvidorias de justiça atuam no âmbito dos assuntos relacionados às atribuições do Tribunal a que estão subordinadas, na apuração de reclamações e exame de como se dá a prestação jurisdicional e os serviços auxiliares envolvidos nessa tarefa. Não têm competência para revisar o teor das decisões judiciais. São, acima de tudo, espaços democráticos onde o interessado pode manifestar o seu pensamento quanto aos serviços do respectivo tribunal, e dele receber uma resposta por intermédio do ouvidor.

A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) é a unidade responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), conforme estabelece a Lei de Acesso à Informação.

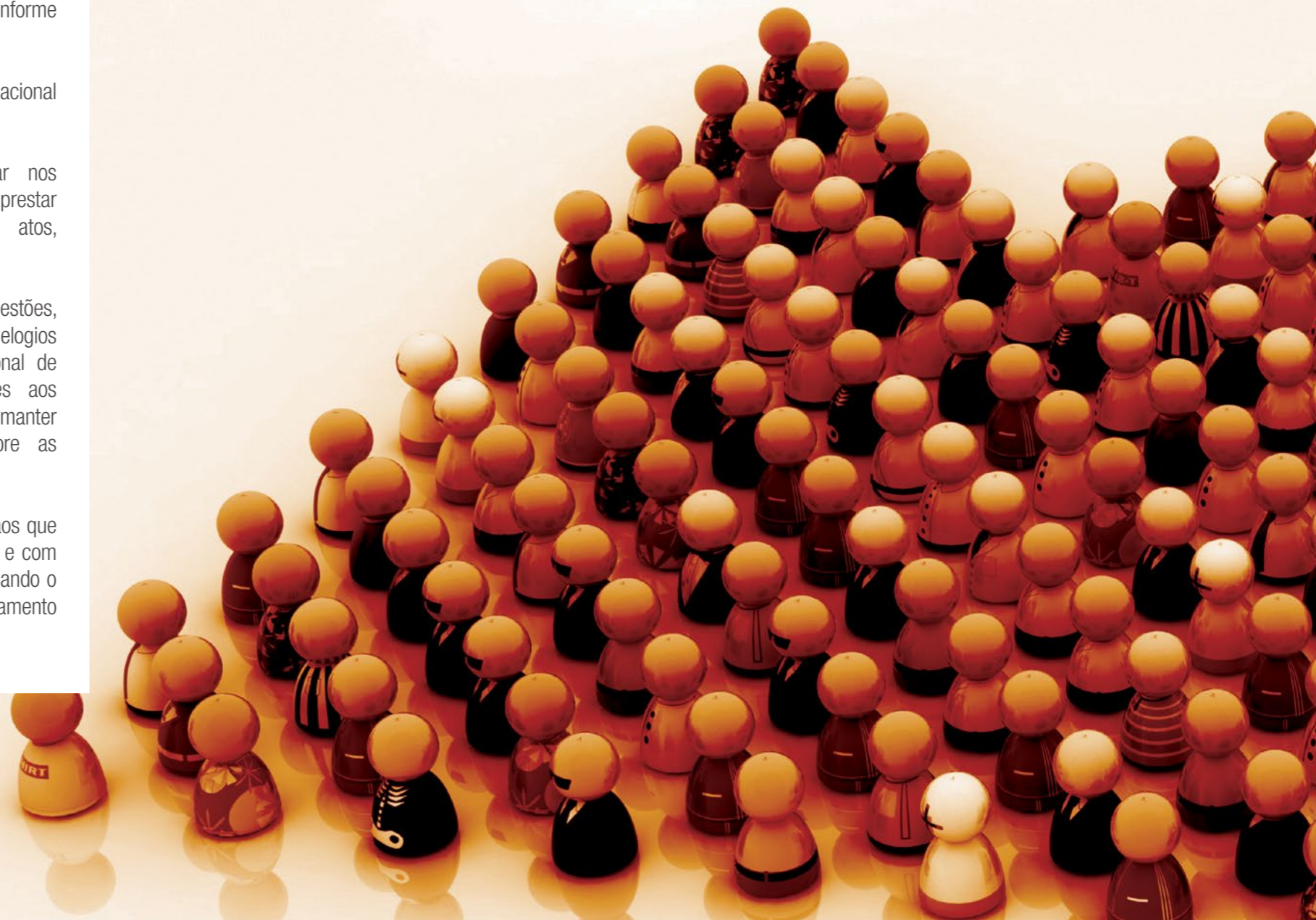
Compete à Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça:

- a) receber consultas, diligenciar nos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre atos, programas e projetos do Conselho;
- b) receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do Conselho Nacional de Justiça, encaminhar tais manifestações aos setores administrativos competentes e manter o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;
- c) promover interação com os órgãos que integram o Conselho Nacional de Justiça e com os demais órgãos do Poder Judiciário, visando o atendimento das demandas e o aperfeiçoamento dos serviços;

d) sugerir aos demais órgãos do Conselho Nacional de Justiça a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos; e

e) promover integração entre as ouvidorias judiciais visando à implementação de sistema nacional que viabilize a troca das informações necessárias ao atendimento das demandas sobre os serviços prestados pelos órgãos do Poder Judiciário.

Não são admitidas pela Ouvidoria de Justiça as consultas, reclamações, denúncias e postulações que exijam providência ou manifestação da competência do Plenário ou da Corregedoria Nacional de Justiça; as notícias de fatos que constituam crime, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, nos termos dos arts. 129, inciso I, e 144 da Constituição Federal; e as reclamações, críticas ou denúncias anônimas.







### Quadro III

Comparativo das principais características dos órgãos com funções de ombudsman nos Poderes da União

	Marco jurídico	Natureza da atuação	Âmbito de atuação	Competências	Perfil do cargo	Indicação e designação	
MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO	Constitucional	Generalista	Administração federal	<i>Promoção da realização da justiça, a bem da sociedade e em defesa do estado democrático de direito.</i>	Servidor da carreira	Indicado pela corporação,	Ombudsman legislativo
	CF art. 127 e 129						
OUVIDORIA DO CNPM	Resolução do CNPM	Generalista	Ministério Público	Esclarecimento dos cidadãos acerca das atividades realizadas pelo Conselho e pelo Ministério Público e contribuir para o seu aperfeiçoamento.	Conselheiro do CNPM	Eleição entre seus membros	Ouvidor do CNPM
				Integração das ouvidorias do Ministério Público de todo o Brasil			
TCU	Constitucional	Generalista	Administração Federal	<i>Direito do cidadão de denunciar irregularidades</i>		Designados pelo PR após sabatina do Senado Federal	
	CF art. 74,						
OUVIDORIA DA CÂMARA DOS DEPUTADOS	Resolução da Câmara	Generalista	Poder Legislativo Federal	Interação com a sociedade, possibilitando o monitoramento dos atos da administração pública e do processo legislativo	Deputado	Designado pelo Presidente da Câmara	Ouvidor da Câmara dos Deputados
OUVIDORIA DO SENADO FEDERAL	Ato da Comissão Diretora	Generalista		Órgão de auscultação externa sobre as atividades do próprio Senado Federal	Senador	Designado pelo Presidente do Senado	Ouvidor do Senado Federal
				Estimular a participação do cidadão no processo de aprimoramento dos serviços legislativos e administrativos da Casa			

	Marco jurídico	Natureza da atuação	Âmbito de atuação	Competências	Perfil do cargo	Indicação e designação	
OUVIDORIA GERAL DA UNIÃO	Legal	Generalista	Executivo Federal	Direito de petição;	Cargo em comissão de livre nomeação e provimento		
				Direito à informação;			
				Direito de participar e realizar o controle social			
OUVIDORIAS EXECUTIVO	Legal ou normativo[2]	Especialista	Área de atuação do órgão/entidade	Direito de petição;	Cargo em comissão de livre nomeação e provimento		Ouvidores do Poder Executivo
				Direito à informação;			
				Direito de participar e realizar o controle social			
OUVIDORIAS JUDICIÁRIO	Constitucional	Generalista	Judiciário	<i>Reclamações e denúncias contra membros ou órgãos do Poder Judiciário, ou seus serviços auxiliares</i>	Conselheiro do CNJ	Eleito em reunião plenária do CNJ	Ouvidor do Poder Judiciário
	1. CF art. 103, §7º			1. Direito de ser ouvido e à informação			



## PARTE III

### III - BREVE DIAGNÓSTICO DAS OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

O objetivo do presente diagnóstico foi identificar os principais aspectos constitutivos das ouvidorias públicas federais, especialmente na sua dimensão legal/normativa, com vistas à proposição de elementos de padronização e organização para o uso desse instituto, no âmbito da Administração Pública Federal Direta e Autárquica<sup>17</sup>.

Por essa razão, o universo de pesquisa limitou-se às ouvidorias de órgãos e entidades públicos cujas estruturas regimentais e regimentos internos estão sujeitos à aprovação direta do Presidente da República ou do Ministro de Estado (ou autoridade inferior, mediante delegação expressa), ou seja, são aprovados por decreto ou portaria. São eles os órgãos e entidades públicas de direito público (autarquias e das fundações públicas de direito público)

Para tanto, foram utilizados os dados obtidos junto ao Sistema de Informações Organizacionais do Poder Executivo Federal – SIORG, sistema informatizado, administrado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão<sup>18</sup>.

Registre-se que a Ouvidoria Geral da União

<sup>17</sup> Importante ressaltar que o objetivo do levantamento não foi o de produzir dados estatísticos e sim avaliar as informações disponíveis sobre a organização das ouvidorias públicas federais.

<sup>18</sup> Extração em maio de 2013.

mantém em sítio eletrônico, na Internet, listagem mais abrangente das ouvidorias existentes no Poder Executivo Federal e contempla, ainda, relação de ouvidorias em estados, totalizando 276 ouvidorias. Essa listagem inclui, além das ouvidorias existentes em órgãos, autarquias e fundações públicas de direito público federais, ouvidorias de empresas estatais federais (empresas públicas e sociedades de economia mista); de conselhos profissionais<sup>19</sup> e de estados brasileiros.

Dessa listagem, no entanto, não foram objeto de estudo as seguintes ouvidorias:

a) Ouvidorias dos conselhos profissionais, por não se tratarem, juridicamente, de entidades públicas integrantes da administração direta ou indireta do Poder Executivo Federal;

b) Ouvidorias das empresas públicas e sociedades de economia mista que, embora sejam entidades públicas da administração indireta dos Ministérios, são regidas, administrativamente, pelo direito privado e têm autonomia para dispor sobre sua própria estrutura e funcionamento;

c) Ouvidorias dos estados, por estarem fora do alcance normativo da União; e

d) Ouvidorias de órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que não estão previstas na estrutura regimental do órgão ou entidade.

O SIORG é a fonte oficial de informações sobre a estrutura organizacional dos órgãos e

<sup>19</sup> Os Conselhos Profissionais, também denominados na doutrina de “autarquias corporativas”, tratam-se de entidades civis instituídas por particulares, que exercem competências públicas próprias de entidades de direito público, por força delegação constitucional das Cartas Magnas de 1937 e 1967. Têm natureza jurídica paraestatal e não integram a Administração Pública.





entidades de direito público do Poder Executivo (Administração Direta, Autarquias e Fundações). Sua base de dados é atualizada com base nas informações publicadas em Diário Oficial da União relativas às estruturas da Administração Pública Direta e entidades públicas de direito público. Mais recentemente, o SIOrg passou a registrar, de forma subsidiária, informações sobre algumas empresas públicas, especialmente as dependentes do orçamento público (incluídas na presente pesquisa).

O SIOrg informa, dentre outros dados, de maneira atualizada, a) a denominação do órgão ou entidade; b) sua subordinação hierárquica ou vinculação à Administração Direta; c) suas finalidade e competências institucionais; d) sua estrutura organizacional; e e) o cargo e as atribuições de seu titular<sup>20</sup>.

Contempla, portanto, informações sobre os aspectos constitutivos das ouvidorias instituídas no âmbito do Poder Executivo Federal e permite avaliar o nível de convergência desses aspectos constitutivos com aqueles recomendados pela literatura e pela experiência internacional para uma boa atuação das ouvidorias, no âmbito do Poder Público.

### 3.1. SOBRE A NATUREZA DAS OUVIDORIAS INSTITUÍDAS NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

Estão registrados no SIOrg, posição maio de 2013, 239 órgãos e entidades de direito público. Desse total, 93 têm pelo menos uma unidade de ouvidoria em suas estruturas, perfazendo um total de 127 unidades de ouvidoria (vide Quadro IV e Gráfico I).

Foram identificados, ainda, dois casos de previsão legal da função do ouvidor sem que a estrutura regimental do órgão/entidade preveja estrutura administrativa própria: a) o Decreto nº 7.538, de 1º de agosto de 2011, que estabelece a estrutura regimental do Departamento Penitenciário Nacional do Ministério da Justiça prevê o cargo de ouvidor penitenciário, mas não estabelece uma unidade de ouvidoria. O Ouvidor do Sistema Penitenciário (DAS 101.4) se subordina diretamente ao Diretor do Departamento.

Há, também, o caso da Agência Nacional de Energia Elétrica, cuja lei de instituição (Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996) dispõe que o decreto indicará um dos diretores da autarquia para incumbir-se de exercer as funções de ouvidor e, nessa qualidade, “*zelar pela qualidade do serviço público de energia elétrica, receber, apurar e solucionar as reclamações dos usuários*” (art.4º). Também para a Aneel, o decreto não estabelece cargo específico para o ouvidor.

<sup>20</sup> O SIOrg contempla, ainda, outros campos de informações, como dados dos titulares dos cargos em comissão que, no entanto, ainda não estão sendo alimentados de forma atualizada.

Quadro IV -

Distribuição dos órgãos e entidades de direito público do Poder Executivo Federal, por natureza jurídica, segundo registros do SIOrg – posição maio de 2013

NATUREZA JURÍDICA	Nº DE ÓRGÃOS OU ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO FEDERAL	Nº DE ÓRGÃOS/ ENTIDADES COM OUVIDORIAS	Nº DE UNIDADES DE OUVIDORIAS (+ DE UMA POR ÓRGÃO/ ENTIDADE)	% DE UNIDADES POR Nº DE ÓRGÃOS/ ENTIDADES
ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA (MINISTÉRIOS E ÓRGÃOS DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA)	38	28	28	74%
AUTARQUIA E FUNDAÇÃO PÚBLICA <sup>6</sup>	43	13	13	30%
AGÊNCIA REGULADORA	10	7 <sup>7</sup>	7	70%
UNIVERSIDADES E INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE EDUCAÇÃO (AUTARQUIAS E FUNDAÇÕES PÚBLICAS DE DIREITO PÚBLICO)	102	38	63	37%
EMPRESA ESTATAL (EMPRESA PÚBLICA E S/A)	46	8	16	17%
<b>TOTAL</b>	<b>239</b>	<b>94</b>	<b>127</b>	

Há mais unidades de ouvidorias na Administração Direta (ministérios e órgãos da Presidência da República) e nas universidades e instituições Federais de Educação Superior – IFES.

Apesar de existirem oficialmente 63 unidades de ouvidoria nas IFES, algumas dessas entidades têm mais de uma unidade em sua estrutura, ou seja, uma unidade central de ouvidoria e unidades descentralizadas de ouvidorias em estados e/ou municípios<sup>21</sup>. Assim, a proporção de IFES com ouvidorias é de apenas 37%.

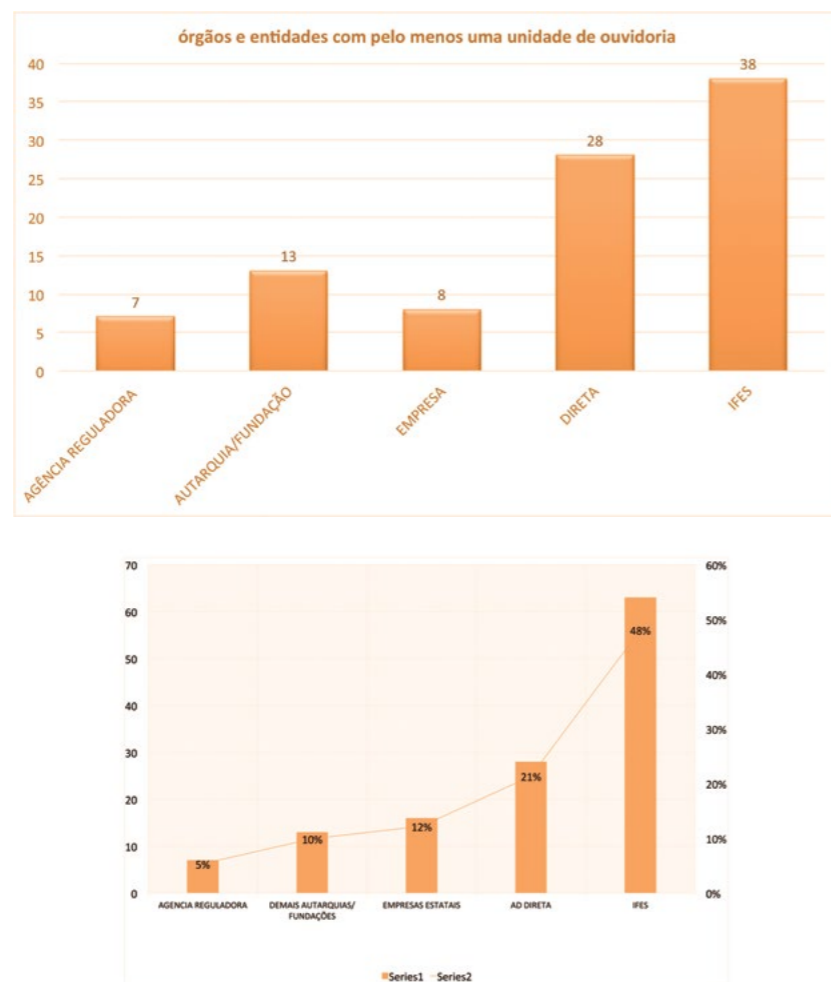
A maioria das agências reguladoras têm ouvidorias previstas *oficialmente* em suas estruturas organizacionais (70%).

<sup>21</sup> É o caso das Universidades de Alagoas e de Brasília e dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas e do Paraná.





Gráfico I

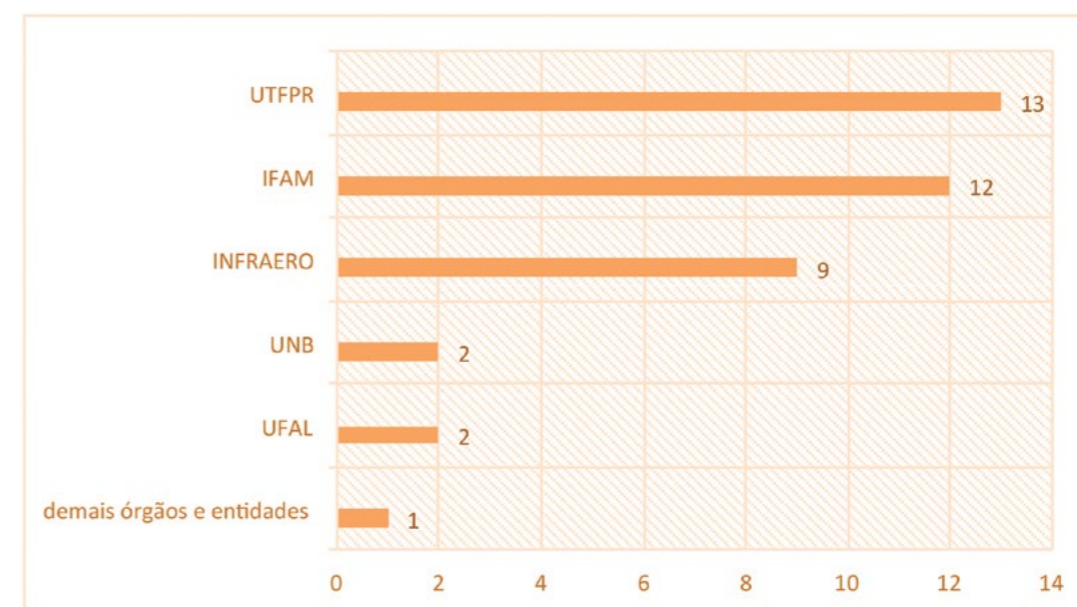


Esses são dados importantes porque demonstram que menos de 40% dos órgãos e entidades federais têm ouvidorias institucionalizadas dentro da estrutura organizacional, ou seja, têm suas competências e estruturas próprias estabelecidas pela lei, decreto ou norma. Essa institucionalização é, ainda, mais baixa nas autarquias e fundações públicas de direito público, responsáveis pelas funções executivas descentralizadas da União, especialmente as de prestação de serviços diretos à sociedade, que, pelas relações diretas que, normalmente, estabelecem com os cidadãos demandam, também de forma mais direta, as atividades típicas das ouvidorias.<sup>22</sup>

<sup>22</sup> É bom lembrar que os órgãos e entidades estatais têm suas competências a eles atribuídas juridicamente por lei ou pela norma. É o instrumento legal ou normativo quem os autoriza a atuar e emitir decisões, em nome do Poder Público. As competências dos órgãos e entidades são estabelecidas pelo Presidente da República, mediante decreto, por força do artigo 84, inciso VI, alínea "a" da Constituição Federal e decorrem das áreas de competências estabelecidas na lei que organiza a Presidência da República e os Ministérios. Aplicam-se às competências as seguintes regras: decorrem sempre da lei, não podendo o órgão estabelecer, por si, as suas atribuições; são inderrogáveis, seja pela vontade da Administração, seja por acordo com terceiros; isto porque a competência é conferida em benefício do interesse público; são intransferíveis pela vontade do órgão ou entidade interessada. Podem, no entanto, ser objeto de delegação, desde que não se tratem de competências conferidas a determinado órgão ou entidade, com exclusividade, pela lei. Quanto à previsão em lei, entende-se que, em não havendo lei, a competência é do Chefe do Poder Executivo, já que ele é a autoridade máxima da organização administrativa, concentrando em suas mãos a totalidade das competências não outorgadas em caráter privativo a determinados órgãos. Sendo assim, cumpre apenas a ele delegar a competência a outro órgão ou entidade. (Di Pietro, 2002, p. 195) É importante ressaltar que as competências atribuídas aos órgãos devem se constituir, tão-somente, no desdobramento das competências do órgão superior ou da entidade ao qual estiverem subordinados, não podendo, delas, ultrapassar. As competências podem se caracterizar, ainda, pela natureza das funções institucionais desenvolvidas pelo órgão ou entidade pública. Com base no Decreto-Lei 200/67, podem ser classificadas em competências

O baixo percentual (12%) de ouvidorias em empresas públicas pode ser explicado pelo fato de poucas empresas estatais estarem cadastradas no SIORG, visto que essas entidades, por terem natureza pública de direito privado, dispõem de sistemas administrativos próprios e não estão obrigadas a alimentar as bases de dados dos sistemas da administração direta e entidades de direito público, tais como o SIORG.

Gráfico II  
Órgãos e entidades com mais de uma unidade de ouvidoria em suas estruturas



O Gráfico II representa a distribuição das unidades de ouvidoria pelos órgãos e entidades federais e permite visualizar aqueles que têm mais de uma unidade de ouvidoria em suas estruturas (ouvidoria em unidades administrativas e em unidades descentralizadas):

- a) na administração direta e nas agências reguladoras não foram registradas unidades descentralizadas de ouvidoria;
- b) há mais unidades descentralizadas de ouvidoria nas universidades;
- c) nas empresas estatais, registrou-se o caso da Infraero que tem nove unidades de ouvidoria previstas no SIORG.

O Gráfico III e IV apresentam a distribuição das ouvidorias existentes no Poder Executivo Federal por área de competência (por ministério), detalhando-as por natureza jurídica do órgão ou entidade ao qual se subordinam (órgão da administração direta, autarquia/fundação pública e empresa).

Verifica-se que há concentração de unidades de ouvidorias em órgãos e entidades da área social, com preponderância para o setor da educação e destaques para o setor saúde e previdência social.

de formulação, normatização, planejamento, coordenação, supervisão, controle, dentre outras.





Gráfico III

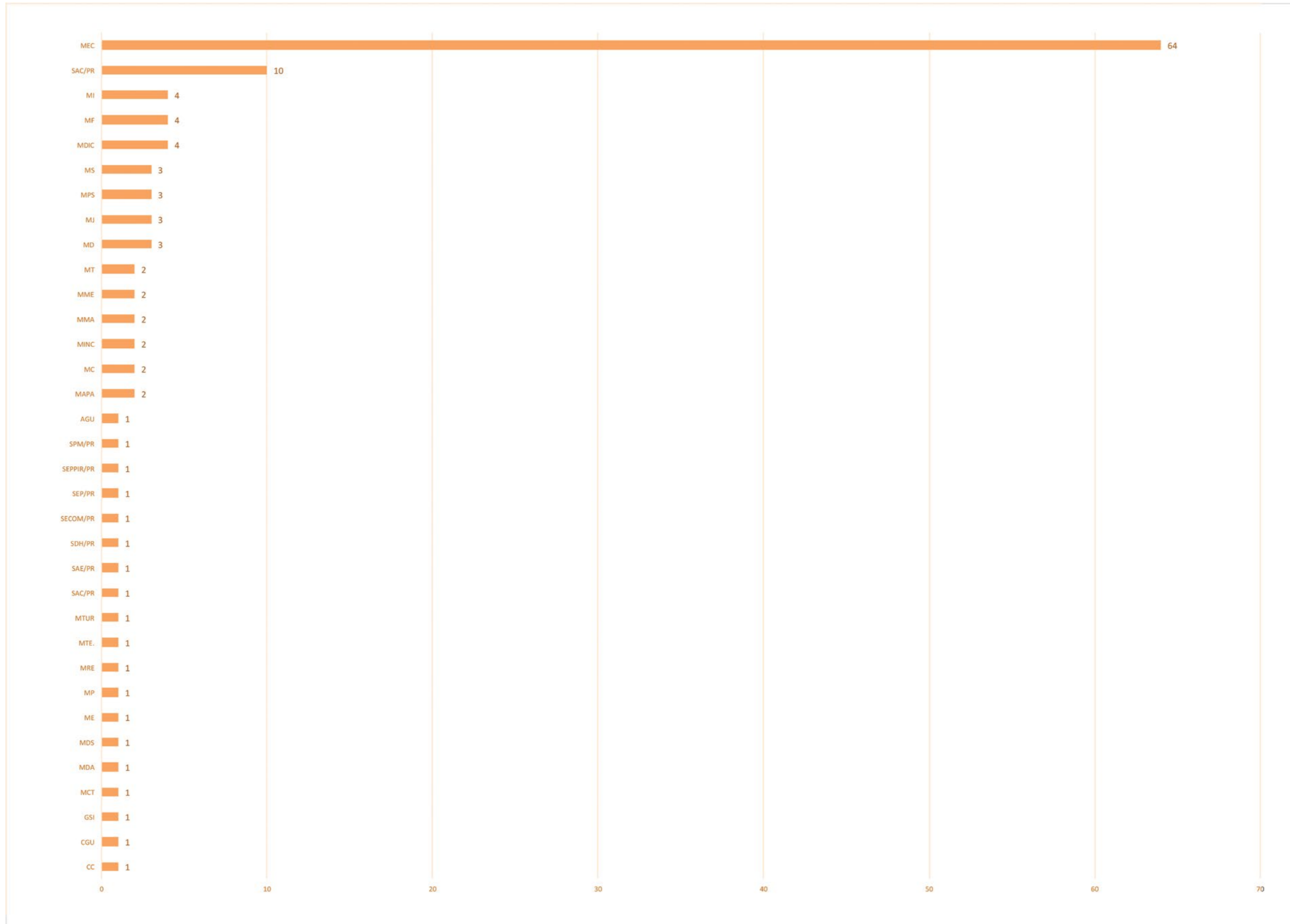
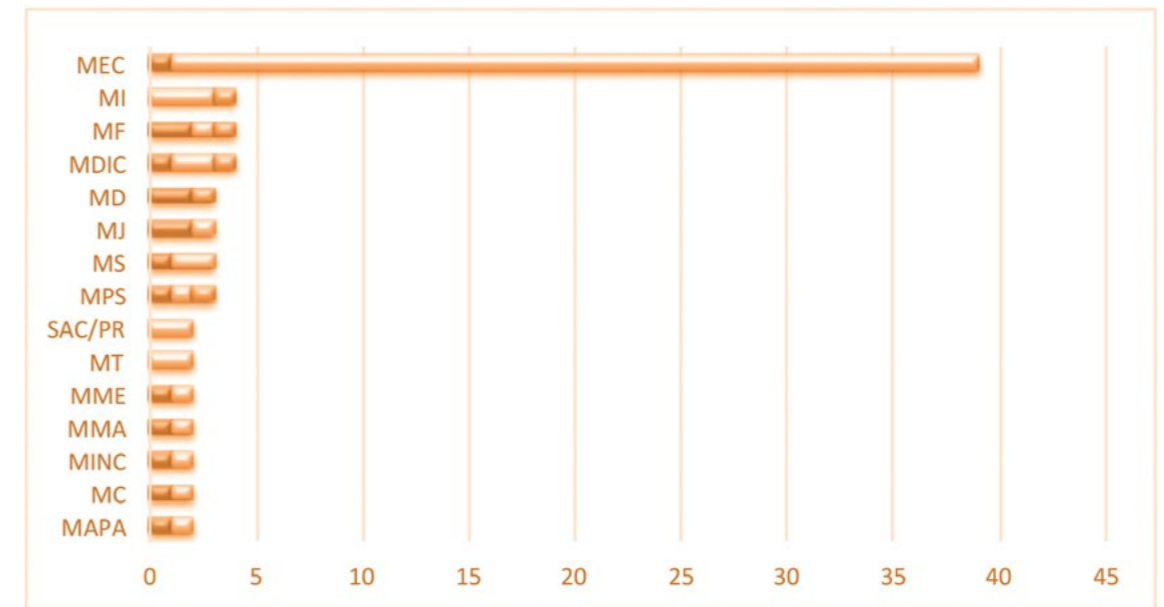
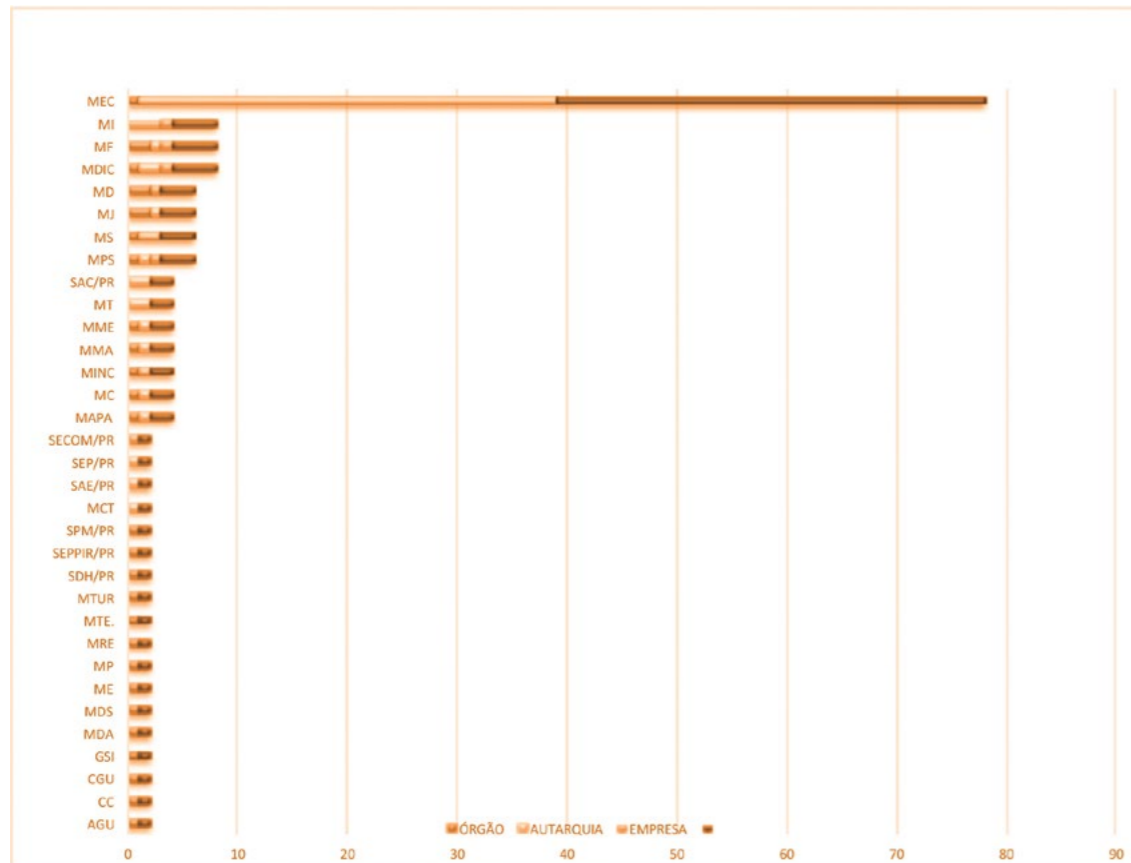




Gráfico IV





Em alguns setores, como o do Desenvolvimento, Indústria e Comércio e a Fazenda, há ouvidoria no órgão da Administração Direta e em algumas de suas entidades vinculadas, o que pode ser considerado, ainda que de forma embrionária, como um pequeno *subsistema setorial de ouvidoria* – a ouvidoria do órgão da Administração Direta responsável pela ausculta ao cidadão relativamente à política e à atuação de suas entidades vinculadas e cada entidade vinculada com sua própria ouvidoria, para auscultar, diretamente, o cidadão sobre os seus próprios serviços e sua atuação em geral.

### 3.2. SOBRE AS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS INSTITUÍDAS NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

Para facilitar a análise das competências institucionais das ouvidorias, conforme estabelecidas nas estruturas regimentais e regimentos internos dos órgãos e entidades aos quais elas se subordinam, essas competências foram agrupadas por função, conforme pode ser visualizado no Gráfico IV.

Os principais grupos de funções/competências encontrados foram as seguintes:

1. Receber e encaminhar denúncias, reclamações e sugestões;
2. Acompanhar e avaliar as providências de tratamento e resposta às demandas recebidas;
3. Informar ao interessado sobre os encaminhamentos de sua demanda;

4. Gerenciar sistemas de informações aos cidadãos;

5. Manter canais de comunicação entre o órgão e o cidadão;

6. Elaborar relatório de suas atividades;

7. Gerir a informação e o conhecimento. Realizar estudos, diagnósticos e estatísticas;

8. Propor melhorias e correções nos processos institucionais;

9. Mediar tensões e conflitos externos e internos;

10. Promover e realizar a articulação institucional na área de atuação das ouvidorias;

11. Coordenar as atividades de ouvidoria no setor;

12. Propor políticas públicas para o setor;

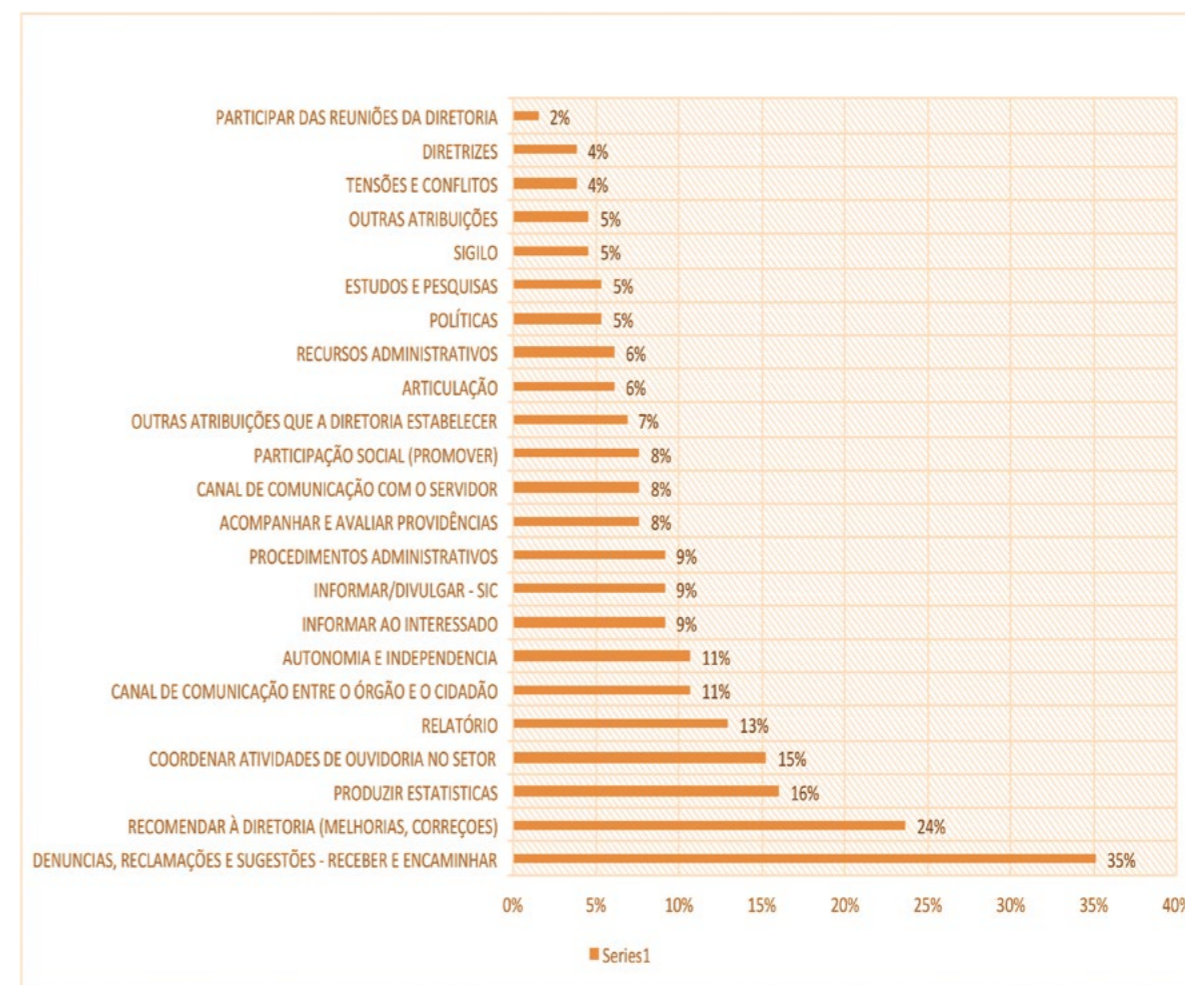
13. Promover a participação social;

14. Exercer outras competências.

Observa-se, no Gráfico V, as competências que foram registradas com maior frequência:

- (a) recebimento e encaminhamento de denúncias, reclamações e sugestões;
- (b) apresentação de orientações e recomendações à alta direção acerca de melhorias e inovações necessárias nos serviços e atividades realizados pelo órgão/entidade e
- (c) elaboração de relatórios.

Gráfico V



As competências que apareceram com menor frequência foram as de assessoramento à alta direção e participação em reuniões de diretoria.

As atividades de mediação de interesses, em situações de tensões e conflitos, de coordenação e articulação das atividades de ouvidoria apareceram em menor grau. No que se refere à função mediadora das ouvidorias públicas, vê-se, abaixo que, o conceito é utilizado para nominar competências diferentes (vide Quadro V), podendo ser extraídas, pelo menos três modelos diversos de competências de mediação:

I. As competências dispostas para as ouvidorias do Inbra e Funai, aproximam-se da função mediadora clássica, relacionada à conciliação e harmonização das relações, especialmente conflituosas, entre agentes privados e, em alguns casos públicos.





Fundamental ressaltar que, nesses casos, as ouvidorias atuam, efetivamente, em nome do órgão/entidade a que pertencem, como um terceiro imparcial (mediador) que assiste e conduz duas ou mais partes a identificarem os pontos de conflito e negociarem soluções. A ouvidoria participa do processo como coordenadora, facilitando a comunicação e intervindo em casos de impasse, de modo a auxiliar a melhor compreensão e reflexão dos assuntos e a construção de alternativas conjuntas, sem impor soluções;

II. Nas competências do INPI, há referência à atividade da ouvidoria como “mediadora” em conflitos internos, nas relações de trabalho da própria entidade, como também em conflitos gerados na prestação de serviços do Instituto. Em primeiro lugar, nesses casos, a ouvidoria atua, apenas e quando demandada e sua atuação mediadora configura-se mais como a de uma unidade qualificada para facilitar a comunicação e o relacionamento entre as partes conflitantes, valendo-se dos métodos e instrumentos de mediação.

Está, naturalmente, ausente, nesse caso, a impessoalidade própria do mediador clássico, visto que a ouvidoria é parte da pessoa jurídica de uma das partes conflitantes, ou seja, o INPI.

Também não há, aqui, a liberdade de vontades das partes conflitantes/ litigantes, uma vez que a entidade pública tem seus limites de negociação claramente estabelecidos pela lei e pela norma que representam e refletem o interesse público.

Essa atuação mediadora é a mais comum nas ouvidorias do Poder Executivo Federal;

III. Há, ainda, um uso mais “liberal” do termo mediação, conforme competências VII, VIII e IX do

Quadro V, para reforçar o papel da ouvidoria de facilitar, especialmente por meio da articulação interna e externa, o atendimento às demandas dos cidadãos, assegurando-lhe qualidade e presteza, não envolvendo essas, necessariamente, situações de conflito.

Quadro V

Redação de competências que envolvem mediação de órgãos e entidades do Poder Executivo Federal

Competência	Comentário
I. Promover gestões junto a representantes do Poder Judiciário, do Ministério Público, do INCRA e de outras entidades relacionadas com o tema, visando à resolução de tensões e conflitos sociais no campo;	Essas competências, estabelecidas para a ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento Agrário, envolvem funções de articulação e coordenação entre órgãos e entidades públicos com vistas à obtenção de solução conjugada e articulada para solução de conflitos e tensões sociais no campo.
II. Estabelecer interlocução com os governos estaduais, municipais, movimentos sociais rurais, produtores rurais, sociedade civil visando prevenir, mediar e resolver as tensões e conflitos agrários para garantir a paz no campo;	
III. Mediar, uma vez esgotados os demais canais de resolução internos do INPI, eventuais conflitos gerados nas relações de trabalho e na prestação de serviços do Instituto, quando demandada;	Conceito de mediação utilizado como sinônimo de facilitação na solução de conflitos de servidores ou usuários com a própria entidade. Não há mediação entre interesses de terceiros, visto que a própria autarquia (a qual se subordina a ouvidoria) é parte da relação conflituosa.
IV. Compete intermediar a relação entre a Administração, os servidores e público externo, garantindo o acesso à informação, através do estabelecimento de um canal permanente de comunicação e de encaminhamento das questões inerentes à administração pública;	Idem ao comentário anterior. O termo “intermediar” é utilizado como sinônimo de “facilitar”
V. A Ouvidoria Geral é uma unidade de serviço de natureza mediadora, sem caráter administrativo, executivo, deliberativo ou decisório, que tem por finalidade aprimorar os canais de comunicação da Reitoria da IFMG com a comunidade, visando ao aperfeiçoamento dos serviços prestados no universo institucional.	O conceito de mediação está, novamente, relacionado à facilitação da comunicação da entidade com os cidadãos.







Competência	Comentário
VI. Promover a articulação entre a FUNAI, povos, comunidades e organizações indígenas, instituições governamentais e não governamentais, nacionais e internacionais, que tratam dos direitos humanos, para prevenir, mediar e resolver as tensões e conflitos e garantir a convivência amistosa das comunidades indígenas; e	-
VII. Realizar, direta ou indiretamente, a intermediação das relações entre o cidadão e o MME, exercendo o acompanhamento das medidas que se fizerem necessárias à apuração das reclamações e denúncias formuladas, informando ao demandante, bem como aos demais segmentos interessados, a respeito dos resultados obtidos;	Conceito de facilitação das relações e não de mediação <i>strictu sensu</i> .
VIII. Compete intermediar a relação entre a Administração, os servidores e público externo, garantindo o acesso à informação, através do estabelecimento de um canal permanente de comunicação e de encaminhamento das questões inerentes à administração pública;	Idem ao comentário anterior.
IX. Intermediar a relação entre a Administração, os servidores e público externo, garantindo o acesso à informação, através do estabelecimento de um canal permanente de comunicação e de encaminhamento das questões inerentes à administração pública	Idem ao comentário anterior.

Em algumas agências reguladoras, a função mediadora está prevista, expressamente, dentre as competências da autarquia, como é o caso, por exemplo, da Anatel, cuja lei de criação dispõe que a ela (à Agência) compete “compor administrativamente conflitos de interesses entre prestadoras de serviço de telecomunicações” (art. 19, inciso XVII, Lei nº 9472, de 16 de julho de 1997). No regulamento e regimento interno da Anatel, não há delegação explícita das atividades de mediação à ouvidoria.

Na Aneel, por força da lei de criação, há um diretor que exerce as funções de ouvidor. Nesse

caso, o regimento interno da Agência, aprovado por Portaria do MME<sup>23</sup> e alterado por resoluções da própria Agência, prevê a Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública, responsável pela mediação entre os agentes econômicos do setor elétrico e entre esses e seus consumidores; pela ouvidoria setorial e pelo atendimento a reclamações; participação da sociedade, mediante os mecanismos de audiência e consulta pública; e apoio e orientação aos conselhos de consumidores de energia elétrica.

Ao Diretor-Ouvidor, apoiado por essa Superintendência, incumbe responsabilizar-se pela cobrança final da correta aplicação de medidas pelos agentes no atendimento às reclamações dos usuários de energia elétrica e demais envolvidos; coordenar o processo de antecipação e encaminhamento das necessidades e anseios de todos os agentes envolvidos; e contribuir para a implementação e o aprimoramento de mecanismos de compartilhamento com a sociedade, nos processos organizacionais ligados à regulação e à fiscalização.

A propósito do exercício da mediação entre interesses e conflitos das forças sociais e de mercado, no âmbito do Poder Executivo Federal, é importante esclarecer que ela se insere no rol das funções de direção superior, exercidas pelos órgãos da administração direta, responsáveis pela formulação e coordenação das políticas públicas e regulação de sua implantação. Em alguns setores, há a delegação de parte dessas competências regulatórias a autarquias vinculadas, a exemplo do Ministério do Desenvolvimento Agrário e o Inkra; do Ministério das Minas e Energia e as suas autarquias regulatórias; do Ministério da

<sup>23</sup> Portaria MME Nº 349, de 28 de novembro de 1997

Previdência Social e a PREVIC, do Ministério da Fazenda e o Banco Central do Brasil, dentre outros.

Tais quais a Aneel e Anatel, as ouvidorias desses órgãos e entidades, quando existentes, normalmente, atuam em parceria com as áreas finalísticas responsáveis pela regulação da política, em função da sua natural “vocação” e familiaridade com o manejo das técnicas e ferramentas de mediação.

Da análise das competências previstas para as ouvidorias no SIORG, podem ser feitas as seguintes considerações. Em primeiro lugar, percebe-se que não há traços de padronização entre as competências das unidades de ouvidoria do Poder Executivo. Alguns órgãos e entidades têm prevista apenas uma competência genérica para a sua ouvidoria, relacionada ao recebimento e encaminhamento de denúncias, reclamações, informações, elogios, solicitações e sugestões, referentes aos serviços prestados pela Instituição.

Em outros órgãos/entidades, a lei ou a norma preveem múltiplas competências para a ouvidoria, alcançando desde funções executivas como as de recebimento e encaminhamento de demandas dos seus usuários; até funções que exigem processos de maior complexidade, tais como as relacionadas à mediação de interesses; normatização, fiscalização e sanção.

Essa ausência de padronização entre as competências das ouvidorias é perceptível tanto nos órgãos da administração direta quanto nas suas entidades vinculadas.

O conjunto de competências analisadas não deixa claro qual é o perfil estabelecido para as ouvidorias do Poder Executivo Federal – se apenas reativas, relacionadas ao tratamento e





resposta a demandas externas e internas ou se são proativas, com funções de mediação, estudo e pesquisa e promoção da participação e do controle social sobre os atos e resultados dos órgãos e entidades.

Em alguns casos, a redação dada à competência gera dúvidas quanto à sua natureza, vide exemplos de competências oficialmente dispostas em estrutura regimental ou regimento interno para ouvidorias analisadas, a seguir os casos apresentados:

a) Competência 1: “atender às sugestões e reclamações dos agentes econômicos e de suas entidades representativas quanto às rotinas e procedimentos empregados na aplicação dos recursos do...”.

Comentário: o uso do verbo “atender” deixa margem de dúvidas sobre quais as funções efetivamente exercidas pela ouvidoria, visto que não é próprio dessas unidades resolver as demandas que recebem mas encaminhá-las às unidades administrativas competentes para o devido tratamento e resposta ao interessado.

b) Competência 2: “formular e encaminhar as demandas recebidas aos órgãos competentes, em especial, às Diretorias da ANS”;

Competência 3: “formular e receber denúncias, queixas, reclamações e sugestões dos usuários”.

Comentário: As redações das competências 2 e 3 são de dois órgãos/entidades diversos que convergiram no uso inadequado do verbo “formular”, uma vez que não é próprio das ouvidorias “formular demandas”, mas tão-somente dar a elas o encaminhamento devido e assegurar resposta ao demandante. Nesses

casos, é muito importante rever as competências estabelecidas nos estatutos institucionais para as ouvidorias, para substituir o verbo “formular” por outro mais ajustado.

c) Competência 4: “empenhar em solucionar o problema apresentado pelo usuário em tempo hábil, identificando o segmento que, direta ou indiretamente, o gerou, visando a corrigir falhas e evitar reincidências”

Comentário: ao dispor que é competência da ouvidoria “empenhar-se para solucionar o problema”, a redação transcende a finalidade e o espaço de competência da ouvidoria e estabelece uma “missão que pode ser impossível e, em alguns casos, indesejada para o interesse público”. Não cabe à ouvidoria resolver problemas, mas assegurar que eles sejam encaminhados e devidamente tratados pelo setor competente. Além disso, a demanda de um cidadão pode ser incompatível com o interesse público e, nesse caso, ser impossível de ser atendida.

Além dos exemplos acima, foram identificadas, no presente estudo, várias outras impropriedades na redação de competências das ouvidorias, seja pela falta de clareza de quais os poderes e responsabilidades atribuídos à unidade administrativa; seja pela superposição de atribuições com outras unidades administrativas do órgão/entidade, especialmente, de controle interno.

A falta de padronização denota a insuficiente compreensão sobre o papel e a responsabilidade de uma unidade de ouvidoria dentro do órgão ou entidade pública e sinaliza para a necessidade de melhor delimitação do espaço de atuação dessas unidades administrativas.

Merecem destaque especial algumas

redações de competências encontradas no levantamento:

a) Participação do ouvidor nas reuniões deliberativas da alta direção do órgão ou entidade: é mais uma prerrogativa do que uma competência e uma prerrogativa muito importante, porque assegura à ouvidoria o status de unidade administrativa institucional de assessoramento direto à alta direção e permite que os assuntos da ouvidoria sejam debatidos e decididos em alto nível, dentro da instituição. Exemplos encontrados:

- “participar, com direito a voz, do Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado”;

- “participar das reuniões da Diretoria Colegiada, no sentido de assisti-la nas deliberações dos assuntos tratados com direito a voz, mas não a voto”;

- “Participação das reuniões do Conselho Curador, sem direito a voto, o Diretor-Presidente, o Diretor-Geral e o Ouvidor da EBC”.

b) Competência de criticar o desempenho institucional: essa competência está estabelecida para a ouvidoria pública da Empresa Brasileira de Comunicações – EBC, e tem características *sui generis*:

“A EBC contará com 1 (uma) Ouvidoria, dirigida por 1 (um) Ouvidor, a quem compete exercer a crítica interna da programação por ela produzida ou veiculada, com respeito à observância dos princípios e objetos dos serviços de radiodifusão pública, bem como examinar e opinar sobre as queixas e reclamações de telespectadores e rádio-ouvintes referentes à programação.”

Nesse caso, por se tratar de uma empresa

pública, regida pelo direito privado, sua ouvidoria assume funções de *ombudsman* próprias do setor privado, onde esse profissional exerce a crítica sobre o desempenho da própria organização para insumo dos seus clientes (telespectadores e rádio-ouvintes), como um *serviço extra*.

A Tabela I, a seguir apresenta comentários sobre algumas redações que podem ser consideradas inadequadas.





Tabela I

Exemplos de redações inadequadas de competências identificadas no levantamento

Redação inadequada	Comentários
Recomendar ou propor medidas específicas à alta direção do órgão/entidade - Propor soluções e oferecer recomendações.	Recomendar é sinônimo de ordenar (dar ordens) e implica os poderes de supervisão, fiscalização ou controle que ser investido de poderes de supervisão, fiscalização ou controle. Assim, um órgão ou entidade somente pode “recomendar” medidas a outro se tiver investido, oficialmente, desses poderes e, ainda assim, sobre as áreas sob sua competência.  Quanto a “propor medidas específicas”, não é função típica das ouvidorias identificar quais as medidas que o órgão/entidade deve adotar para melhorar sua gestão e resolver conflitos. O papel da ouvidoria deve ser o de identificar e apontar ao órgão/entidade a necessidade de melhoria e inovação. Cabe ao órgão/entidade identificar a solução adequada e viável.
Elaborar documentos de apreciação crítica sobre o desempenho do órgão/Entidade	Para apreciar, criticamente, a qualidade do desempenho do órgão/entidade, ou seja, fazer juízo de valor, a Ouvidoria teria que ter delegação expressa dos Usuários dos serviços (representação) ou ser uma instância técnica de aferição de conformidade (como são os órgãos de controle interno). Para apreciar, criticamente, a conformidade do desempenho, a Ouvidoria teria que ter competências expressas de controle. As análises da Ouvidoria devem se basear nas manifestações e nas pesquisas realizadas junto aos cidadãos e demais públicos alvo do órgão/entidade <sup>9</sup> .
“Contribuir” para o aperfeiçoamento da gestão do órgão/entidade - Atuar junto às áreas do órgão/entidade no sentido de aperfeiçoar os serviços prestados aos cidadãos.	O uso do verbo contribuir não deixa claro qual é a competência da Ouvidoria, neste caso. Ela não é uma unidade de melhoria de processos. Cabe ao próprio órgão/entidade melhorar e inovar seus processos, a partir dos insumos recebidos da ouvidoria sobre reclamações e sugestões dos seus públicos alvos. Nesse caso, uma redação mais adequada seria: indicar ao órgão/entidade oportunidades de melhoria ou inovação em seus processos institucionais.
Apurar as reclamações e denúncias.	A ouvidoria não deve se sobrepor aos órgãos de controle interno e externo que detêm os poderes, conhecimentos e técnicas de apuração/ investigação de atos administrativos. Ela encaminha as reclamações e denúncias aos órgãos competentes e assegura que o interessado tenha resposta.
Apurar a veracidade das reclamações e denúncias.	A ouvidoria não tem poderes para apurar a veracidade das manifestações. Para isso, teria que ter poderes investigatórios o que, além de se configurar como uma sobreposição à ação dos órgãos de controle e correição implica em gastos.

Redação inadequada	Comentários
Instaurar sindicâncias.	A ouvidoria não deve ter poderes investigatórios nem de punição, pelos argumentos já apresentados nos itens anteriores.
Propor atos normativos e medidas que assegurem o acesso do cidadão às informações institucionais.	Não é papel da ouvidoria normatizar procedimentos para o órgão/entidade e sim estimular, orientar e cobrar, especialmente de suas unidades finalísticas, o redesenho de processos para facilitar o acesso do cidadão às informações institucionais. O poder normatizador da ouvidoria deve se restringir aos próprios processos internos, a fim de não invadir a competência das demais unidades finalísticas do órgão/entidade.
Ampliar a capacidade do servidor e do cidadão de colaborar com o órgão/entidade, por meio de sugestões que propiciem o aperfeiçoamento dos serviços prestados.	A ampliação da capacidade do servidor e do cidadão de colaborar é um resultado esperado da ouvidoria (efetividade da ouvidoria) e não uma competência.
Acompanhar, e avaliar permanentemente a atuação do órgão/entidade, recomendando, quando couber, correções necessárias.	A ouvidoria não é unidade de controle interno ou externo – ela promove o controle externo (dos cidadãos). Não tem poderes para “recomendar” medidas a alta direção do órgão/entidade
“Garantir” os direitos Individuais e coletivos	A ouvidoria é uma unidade que defende o direito dos cidadãos e das comunidades de serem ouvidos e considerados pelo órgão/entidade. No entanto, ela não tem poderes para garantir o direito individual e coletivo (fora do seu espaço de governança).
Realizar a interlocução entre o órgão/entidade e o público interno e externo.	Não cabe à ouvidoria fazer a interlocução entre o órgão/entidade e os públicos externo e interno. Ela favorece a comunicação (resultado e não competência) e, nesse aspecto, pode-se ressaltar o seu papel mediador, de favorecer e facilitar a interlocução.





### 3.3. SOBRE A ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DAS UNIDADES DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

A posição hierárquica da unidade administrativa na estrutura de um órgão ou entidade está estreitamente relacionada com a importância institucional e política das competências sob sua responsabilidade e do nível de cobrança de seus resultados.

As unidades situadas em níveis superiores da hierarquia tendem a ter importância mais estratégica e mais capacidade de articulação e coordenação interna e externa, assim como acesso mais direto aos recursos institucionais. Além disso, usualmente, seus titulares e demais servidores tendem a ter trânsito mais livre junto à alta direção e chances de participar do processo decisório institucional.

Sendo assim, considera-se de grande relevância, para o presente estudo sobre a atual situação das ouvidorias do Poder Executivo Federal, analisar a posição que elas ocupam dentro das estruturas hierárquicas dos seus respectivos órgãos/entidades.

No Poder Executivo Federal, a estrutura básica dos órgãos e entidades públicos é estabelecida por lei ou decreto. A estrutura básica contempla o conjunto de unidades administrativas subordinadas diretamente aos seus respectivos titulares, responsáveis pelas principais funções/competências institucionais. Assim, as ouvidorias que integram a estrutura básica dos órgãos e entidades estão em posição hierárquica superior, com acesso direto à alta direção da organização.

Quanto mais abaixo da estrutura básica posicionar-se a ouvidoria, menos trânsito e poderes de coordenação, articulação, mediação e cobrança, interno e externo ela terá.

Tabela II - Quanto à localização na estrutura do órgão/entidade

	Ad. Direta	Autarquia	Empresa	Total	%
OUVIDORIA INTEGRADA À ESTRUTURA BÁSICA	17	26	7	50	39%
OUVIDORIA DE ÓRGÃO DA ESTRUTURA BÁSICA	10	31	x	41	32%
OUVIDORIA DE UNIDADE ADMINISTRATIVA	1	3	x	4	3%
OUVIDORIA DE UNIDADE DESCENTRALIZADA		23	9	32	25%
TOTAL	28	83	16	127	

A Tabela II apresenta dados consolidados da situação organizacional das ouvidorias do Poder Executivo Federal, cadastradas no SIORG que permitem constatar que:

a) das 127 ouvidorias analisadas, 39% estão previstas na estrutura básica do órgão ou entidade, estabelecidas em lei ou no decreto que aprovou a sua estrutura regimental;

b) seis órgãos da administração direta têm ouvidorias previstas em sua estrutura básica: Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento; Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio, Ministério do Esporte, Ministério do Trabalho e Emprego, Controladoria-Geral da União e Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República.

c) 25% das ouvidorias estão em unidades descentralizadas de entidades federais, em sua maioria nas universidades e instituições de ensino superior.

d) na administração direta, não há ouvidorias em unidades descentralizadas, nem mesmo em Ministérios que têm unidades desconcentradas nos estados e/ou municípios, como o Ministério do Trabalho, da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, e da Fazenda;

e) nas autarquias, verificam-se ouvidorias em unidades descentralizadas, basicamente, nas universidades;

f) a empresa pública Infraero foi a única que tem unidades descentralizadas de ouvidoria registradas no SIORG;

g) foram identificados dois casos em que a estrutura básica do órgão/entidade não prevê unidade de ouvidoria, mas apenas um ouvidor (Departamento Penitenciário Nacional/MJ e Agência Nacional de Energia Elétrica)

h) alguns setores têm ouvidorias no seu órgão de direção superior (da administração direta) e em pelo menos uma autarquia ou empresa vinculada, o que, poderia ser considerado como um embrião de "subsistema setorial" de ouvidoria. São eles, os setores da Agricultura, da Fazenda, do Desenvolvimento, Indústria e Comércio da Saúde e da Previdência Social (vide Gráfico III).

i) O arranjo dos cargos em comissão e de assessoramento dos órgãos e entidades de direito público o Poder Executivo Federal reflete a sua estrutura organizacional. Assim, a análise da natureza e do quantitativo dos cargos em comissão disponibilizados para uma unidade de Ouvidoria permite conhecer qual a posição que ocupa na hierarquia organizacional do órgão/entidade a que pertence e a forma como está organizada<sup>24</sup>.

<sup>24</sup> As estruturas organizacionais dos órgãos e entidades de direito público do Poder Executivo Federal organizam-se, em sua maioria, pelo arranjo interno dos seus cargos de natureza especial (NE); dos cargos em comissão do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores (DAS) e das funções gratificadas (FG). Podem ser mencionadas como exceção a essa regra os seguintes: Ministério da Defesa e órgãos da Presidência e da Vice-Presidência da República que têm, ainda, Gratificações de Exercício em cargos de confiança





j) Os Gráficos VII e VIII apresentam a distribuição de cargos comissionados das estruturas organizacionais das ouvidorias da administração direta e das autarquias e fundações públicas de direito público cadastradas no SIORG

Gráfico VI

DAS Unitário das estruturas dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal

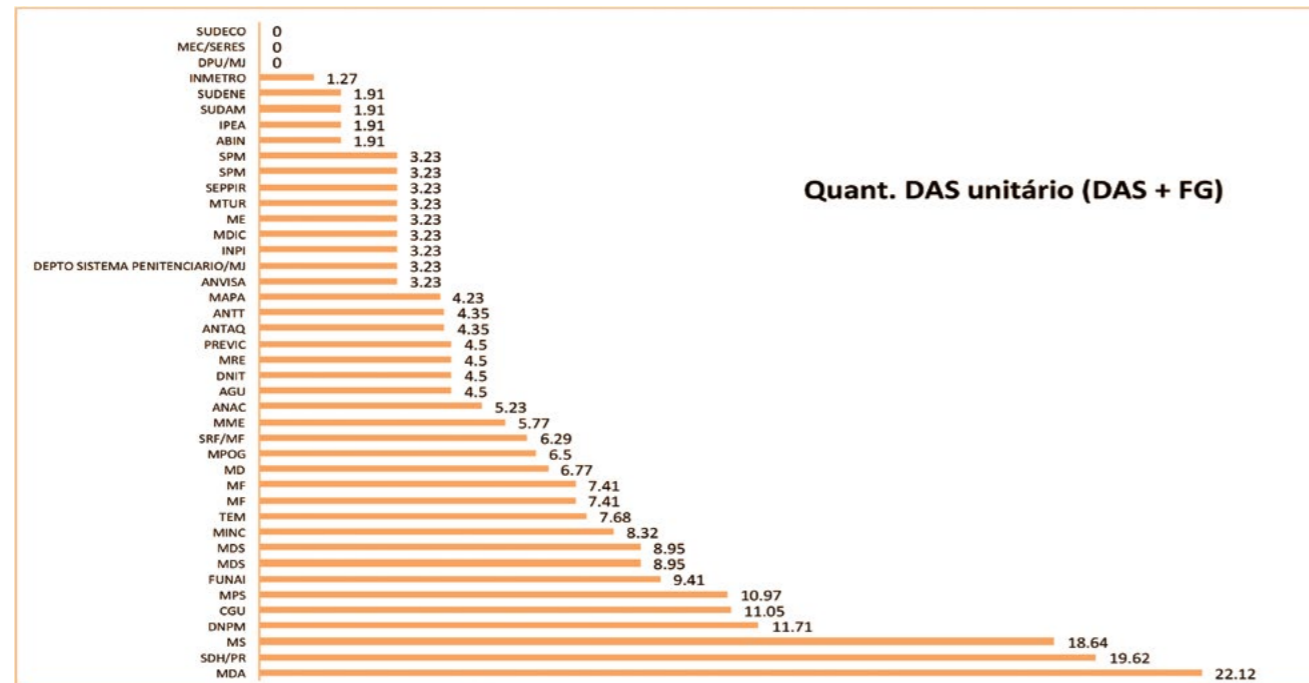
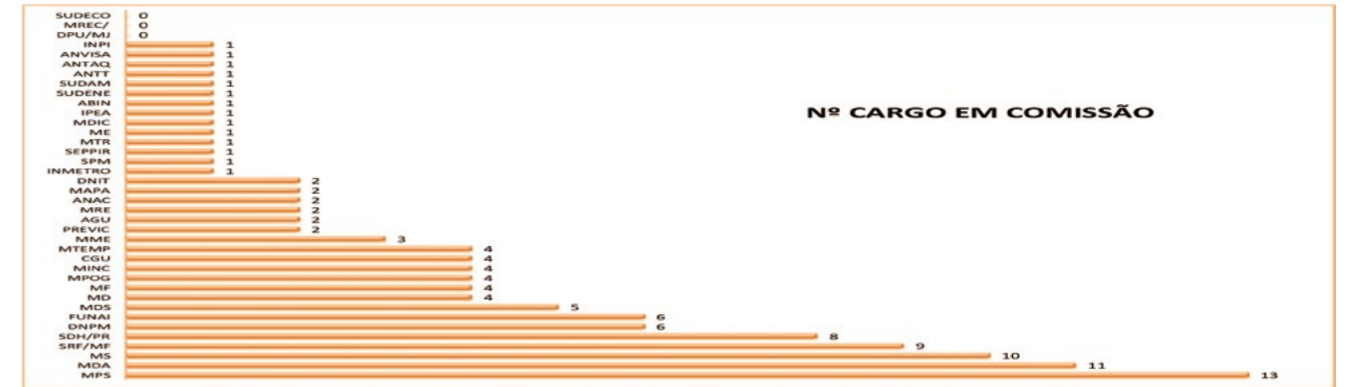


Gráfico VII

Quantitativo de cargos comissionados das estruturas das ouvidorias dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal



privativas de militares;  
 As Instituições Federais de Ensino Superior - IFES e as agências reguladoras que têm estrutura de funções e cargos em comissão próprios;  
 O Banco Central do Brasil, autarquia de natureza especial, que possui funções comissionadas específicas; e  
 O INSS, o INPI e o DNPM, autarquias que possuem além de DAS, funções comissionadas específicas.  
 Os cargos de natureza especial (NE) correspondem ao nível mais alto de autoridade pública na estrutura hierárquica dos órgãos e entidades da administração pública federal e são detentores de autoridade política. São ocupados por secretários-executivos, secretários-especiais, subchefes, nos ministérios e órgãos da Presidência da República.  
 Os cargos em comissão de direção e assessoramento superiores (DAS) desdobram-se em seis níveis hierárquicos, em função do grau de autoridade pública atribuída ao seu ocupante. Os DAS subdividem-se em duas categorias – de direção superior (DAS 101) e de assessoramento superior (DAS 102).  
 Os cargos de natureza especial (NE) e os cargos em comissão de direção superiores (DAS 101) são cargos de chefia ou direção e respondem por um órgão interno na estrutura da Presidência da República, ministérios, autarquias ou fundações. Seus titulares são chefes de órgãos ou unidades, investidos de autoridade pública – ou seja, detêm poder decisório e são responsáveis por um conjunto de atribuições especificadas na estrutura regimental ou estatuto de organização e em seu regimento interno. A natureza desse conjunto de atribuições varia conforme o nível do DAS 101 e define o maior ou menor nível de autoridade pública.





Observa-se que as ouvidorias dos Ministérios têm estruturas mais robustas, constituídas por cargos em comissão de nível hierárquico maior e com mais quantitativo de cargos.

O MDA, a SDH/PR, o MS e a CGU têm, respectivamente, 22,12; 19,62, 18,64, e 11,05 DAS Unitários, correspondentes à estruturas com 13, 11, 10 e 8 cargos em comissão.

Merecem destaque as ouvidorias do DNPM e da FUNAI, cujas estruturas se equiparam às da administração direta, em DAS Unitários e em nº de cargos. A ouvidoria do DNPM tem 11,71 DAS Unitários e 6 cargos em comissão, enquanto que a da FUNAI tem 9,41 DAS Unitários e, também, 6 cargos em comissão.

A grande parte das demais ouvidorias analisadas têm estruturas constituídas por 1 a 4 cargos em comissão.

Relativa à sua posição hierárquica (vide Gráfico IX), a maioria das ouvidorias da administração direta têm status de coordenação-geral ou gerência (DAS 101.4), o que, representa o quarto nível hierárquico (quarto escalão)<sup>32</sup>.

Há, no entanto, quatro órgãos da administração direta cujas ouvidorias estão posicionadas mais acima, na estrutura hierárquica. Em primeiro lugar, tem-se a Ouvidoria Geral da União, da estrutura da Controladoria Geral da União, que ocupa o segundo nível hierárquico, sendo o seu titular ocupante do cargo de DAS 101.6, em nível com os demais titulares das unidades finalísticas do órgão. Em seguida, têm-se os Ministérios do Desenvolvimento Agrário; e da Saúde e a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, cujos titulares ocupam o cargo de DAS 101.5, em nível de diretoria.

As ouvidorias da administração direta, cujos titulares ocupam de DAS 101.3 (no sexto nível hierárquico), são ouvidorias de órgãos da estrutura básica dos Ministérios: ouvidoria da Secretaria da Receita Federal do Ministério da Fazenda e ouvidoria da Agência Brasileira de Inteligência do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República.

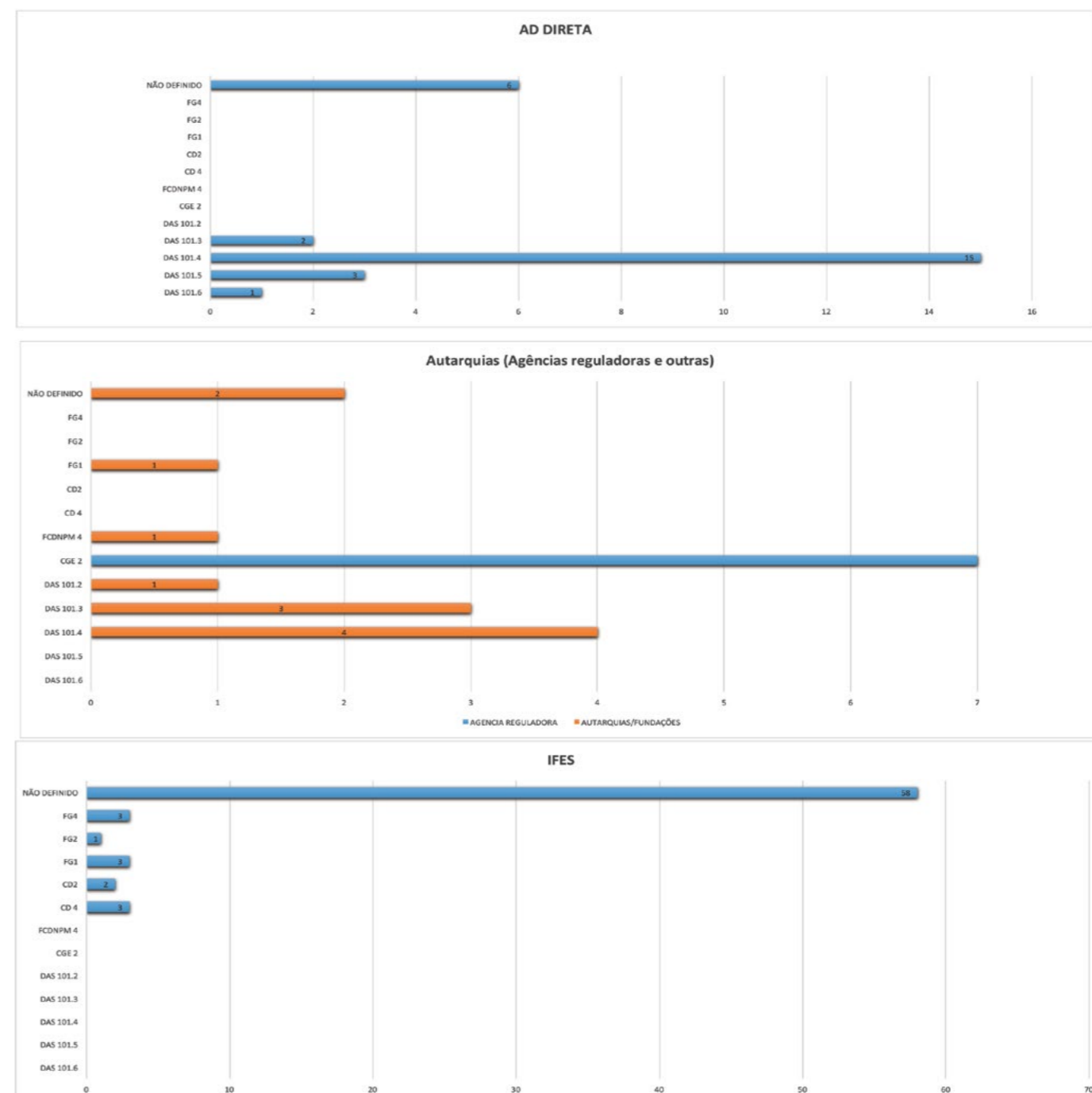
Nas entidades de direito público (autarquias e fundações), excluídas as universidades e instituições federais de educação, o mais frequente é o titular da ouvidoria ocupar o DAS 101.4 ou equivalente (CGE2, nas agências reguladoras e FCDNPM4, no DNPM)<sup>25</sup>, o que as posiciona no terceiro escalão da estrutura hierárquica dessas instituições. Há três autarquias/fundações de direito público que o ouvidor ocupa o DAS 101.3 (SUDAM, IPEA e IBAMA) e uma em que ele ocupa o DAS 101.2 (IPEA), Na SUDENE, o ouvidor ocupa uma FG2.

A análise do posicionamento organizacional da ouvidoria nas universidades e instituições federais de educação (IFES) e nas empresas públicas ficou prejudicada pelo baixo nível de informação sobre os cargos dos ouvidores, no SIORG (vide item 3.4).

25 O cargo CGE2 é próprio das agências reguladoras e se equipara, em nível de remuneração e posicionamento institucional ao DAS 101.4 das demais autarquias e fundações públicas de direito público. O mesmo se aplica ao cargo FCDNPM, próprio do Departamento Nacional de Produção Mineral, autarquia vinculada ao Ministério das Minas e Energia.

Gráfico IX

Cargo em comissão do titular da ouvidoria por natureza jurídica do órgão/entidade





### 3.4 SOBRE O CARGO DE OUVIDOR DAS UNIDADES DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

Em primeiro lugar, é importante destacar que apenas 47 unidades de ouvidoria (37%) cadastradas no SIORG têm registrado o cargo de ouvidor. Desses, 100% cargos são de chefia (e não de assessoramento). A maioria dos casos em que o cargo não foi definido no sistema correspondem às IFES e às empresas estatais. Nas IFES, do total de 63 instituições com ouvidorias cadastradas no Sistema, apenas 12 registraram informação sobre o cargo do ouvidor. Nas empresas estatais, o SIORG não contemplou essa informação para nenhuma das cadastradas (Tabela III)

Vale ressaltar que ambas (IFES e empresas estatais) têm estruturas organizacionais providas por cargos de natureza diferente das demais autarquias e fundações públicas de direito público do Poder Executivo Federal (cujos cargos são, em sua maioria, do grupo DAS). As IFES têm estrutura própria de cargos e as empresas, de natureza pública, mas regidas pelo direito privado, têm estrutura de cargos celetistas, de natureza infralegal.

A análise dos dados disponíveis permite concluir que as definições de nível e denominação do cargo do titular da unidade de ouvidoria não obedecem a nenhuma regra de padronização, embora, na administração direta e autárquica, como já visto anteriormente, predomine o cargo em

comissão do Grupo de Direção e Assessoramento Superior - DAS 101.4<sup>26</sup>.

Nas agências reguladoras, a lei determina que o titular da ouvidoria ocupe cargo comissionado de Gerência Executiva – CGE II (art. 11 da Lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000).

São várias as denominações utilizadas para o cargo de titular da ouvidoria:

- a) ouvidor geral;
- b) ouvidor;
- c) diretor geral;
- d) diretor,
- e) coordenador geral
- f) coordenador; e
- g) chefe.

<sup>26</sup> Nas agências reguladoras, o cargo de ouvidor é o CGE 2, também de chefia, com padrões remuneratórios similares ao DAS 101.4.

Tabela III

Tabela de cargos dos ouvidores por nível e tipo de cargo versus natureza jurídica do órgão/entidade

	AD. DIRETA	AGEN. REG.	AUTARQ.F. UND	IFES	EMPRESA	TOTAL
DAS 101.6	1	-	-	-	-	1
DAS 101.5	3	-	-	-	-	3
DAS 101.4	16	-	4	-	-	20
DAS 101.3	2	-	3	-	-	5
DAS 101.2	-	-	1	-	-	1
CGE 2	-	7	-	-	-	7
FCDNPM 4	-	-	1	-	-	1
CD 4	-	-	-	3	-	3
CD2	-	-	-	2	-	2
FG1	-	-	1	3	-	4
FG2	-	-	-	1	-	1
FG4	-	-	-	3	-	3
N. DEFINIDO	6	-	3	51	16	76
TOTAL	28	7	13	63	16	127

A denominação mais usada para o cargo do titular da ouvidoria é a de ouvidor (Tabela IV).

Há casos, em que a denominação do cargo é “customizada” para o setor, como o do Ouvidor Agrário, do Ministério da Reforma Agrária e o Ouvidor do Sistema Penitenciário.

Pode-se dizer que, em geral, não há padronização entre o nível do cargo e sua denominação. Há, por exemplo, ouvidores-gerais que ocupam o cargo de DAS 101.5, DAS 101.4 e outros. Da mesma forma, os titulares de ouvidorias cujo cargo é DAS 101.5 são denominados de formas diferentes: ouvidor, diretor e ouvidor agrário.





Tabela VI

Tabela das nomenclaturas de cargos dos ouvidores por natureza jurídica do órgão/entidade

	AD DIRETA	AGEN REG.	AUTARQ/ FUND	IFES	EMPRESAS	TOTAL
Ouvidor Geral	3	-	-	3	-	6
Ouvidor	11	7	10	12	1	41
Diretor Geral	-	-	-	1	-	1
Diretor	1	-	-	-	-	1
Coordena-dor Geral	3	-	-	-	-	3
Coordenador	1	-	1	-	-	2
Chefe	3	-	-	5	2	10
N. Definido	6	-	2	35	13	62
Total	28	7	13	63	16	127

Identificou-se o uso da denominação “ouvidor geral” em três órgãos da Administração Direta (OGU, MF, MTE) e três IFES, conforme Tabela VII. Não foi possível, por insuficiência de dados, identificar correlação entre o uso dessa denominação e o fato de a entidade dispor de uma ouvidoria central e outras descentralizadas. A UFPR, a UFAM e a Unb que têm cadastradas no SIORG unidades descentralizadas de ouvidoria não têm definidos no Sistema a denominação dos cargos dos seus respectivos titulares.

Tabela V

Tabela das nomenclaturas de cargos dos ouvidores por natureza jurídica do órgão/entidade

IFES	Universidade Federal do Ceará - UFC	CD4
IFES	Universidade Federal do Espírito Santo - UFES	CD5
DIRETA	Ministério da Fazenda - MF	DAS 101.4
DIRETA	Secretária de Relações de Trabalho no Serviço Público – SRTSP/MPOG	DAS 101.4
DIRETA	Ministério do Trabalho e Emprego - MTE	DAS 101.4
IFES	Universidade Federal do Pará - UFPA	NDEFINIDO
DIRETA	Advocacia-Geral da União - ADVGERAL	DAS101.6

Quanto à forma de nomeação do titular da unidade de ouvidoria, inclusive quanto à definição de mandato, há, na legislação federal, referência legal a mandato e forma de nomeação para oito das ouvidorias cadastradas no SIORG, conforme Tabela VIII, a seguir. O critério mais utilizado para a nomeação e exoneração dos titulares das ouvidorias é o da livre nomeação e exoneração pelo dirigente máximo do órgão ou entidade a que ela pertence.

Tabela VIII

Órgão/ Entid.	Nomeação	Mandato
BNDDES	Designado pelo Presidente	Prazo indeterminado. O Mandato cessa a qualquer tempo por decisão do Presidente.
EBC	Designado pelo Diretor-Presidente	Dois anos, admitida uma recondução. A perda de mandato se dá nas hipóteses de renúncia ou de processo judicial com decisão definitiva.
SFB	Designado pelo Presidente da República	Três anos, sem direito a recondução. Perda de mandato somente em caso de renúncia, condenação judicial transitada em julgado ou condenação em processo administrativo disciplinar. Processo administrativo contra o Ouvidor somente pode ser instaurado pelo Ministro
DPU	Escolhido pelo Conselho Superior, dentre cidadãos de reputação ilibada, não integrante da Carreira, indicados em lista triplíce formada pela sociedade civil. Designado pelo Defensor Público- Geral do Estado.	Dois anos, permitida uma recondução.
ANTAQ	Designado pelo Presidente da República	Três anos, admitida uma recondução.
ANATEL	Designado pelo Presidente da República	Mandato de dois anos.
ANTT	Designado pelo Presidente da República	Mandato de três anos, admitida uma recondução.
CEF	Conselho de Administração delibera, mediante proposta do Presidente da CEF (designação/exoneração).	







### 3.5. SOBRE O FINANCIAMENTO DAS ATIVIDADES DAS UNIDADES DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

Outra dimensão relevante de análise das ouvidorias públicas refere-se aos recursos orçamentários e financeiros destacados para financiamento de suas atividades, especialmente a magnitude desses recursos e a natureza da sua destinação para as ouvidorias, ou seja, se estão previstos em lei, decreto ou no planejamento estratégico do órgão ou entidade.

A premissa básica é a de que constitui fator estratégico para o desempenho adequado e eficaz de qualquer órgão ou entidade pública dispor de recursos orçamentários previstos diretamente na Lei Orçamentária Anual – LOA para a cobertura de suas despesas.

Sendo assim, tem-se que a Lei Orçamentária Anual - LOA, que dispôs a previsão orçamentária para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, no ano de 2013 - Lei 12.798, de 04/04/2013, previu recursos específicos para as atividades de ouvidoria de apenas cinco órgãos/entidades (vide Tabela I):

- a) Ministério da Saúde,
- b) Agência Nacional de Energia Elétrica,
- c) Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome,
- d) Ministério da Previdência Social, e

e) Controladoria Geral da União,

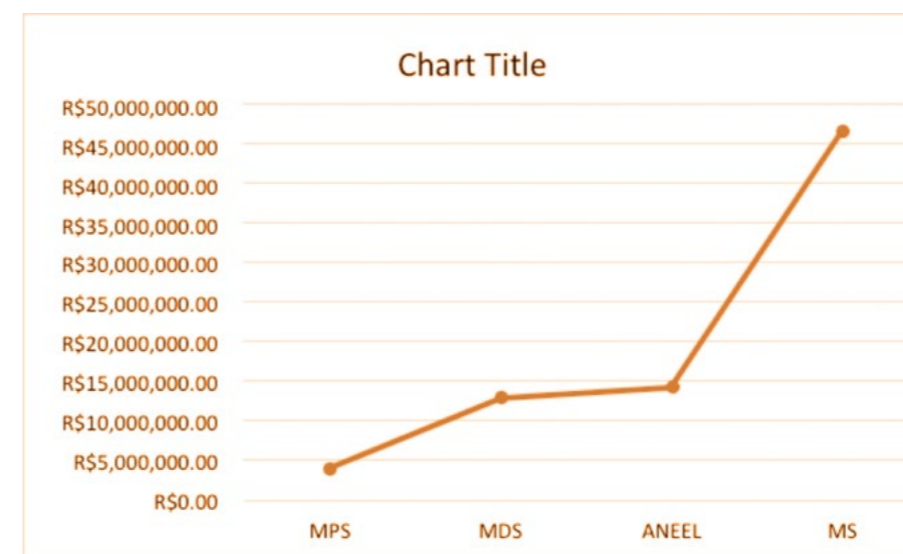
No caso da Controladoria-Geral da União, não foram assegurados recursos específicos para as atividades da Ouvidoria Geral da União, uma vez que o financiamento de suas atividades concorrem com recursos orçamentários destinados também às atividades de Controle Interno, Prevenção à Corrupção, e Correição. O Gráfico X apresenta os valores orçamentários destinados a essas cinco unidades de ouvidoria.

Tabela IX

Previsão Orçamentária na LOA 2013 para ouvidorias

Programa/iniciativa/ação	Unidade orçamentária	Valor R\$
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa 2015 Aperfeiçoamento do Sistema Único de Saúde</li> <li>• Iniciativa 02SA: Desenvolvimento e aprimoramento das ações de Ouvidoria Ativa para ampliar e fortalecer o Sistema Nacional de Ouvidoria</li> <li>• Ação 6182 - Ouvidoria Nacional de Saúde</li> </ul>	6901 - Fundo Nacional de Saúde	46.800.000,00
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa 2033 Energia Elétrica</li> <li>• Iniciativa 003Q: Regulação do Setor Elétrico</li> <li>• Ação 2993 - Ouvidoria Setorial da Aneel</li> </ul>	32266 - Agência Nacional de Energia Elétrica	14.297.445,00
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa 1070 Segurança Pública com Cidadania</li> <li>• Iniciativa 03DV: Apoiar a modernização organizacional e tecnológica, o reaparelhamento, a construção e reformas das instituições de segurança pública e de controle externo e interno (ouvidoria e corregedoria) dos estados, do Distrito Federal, dos municípios e da Força Nacional de Segurança Pública, incluindo o desenvolvimento da Rede Infoseg, do SINISP e do SISP.</li> <li>• Não tem ação específica.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa 2101 Programa de Gestão e Manutenção da Presidência da República</li> <li>• Ação 2D58: Controle Interno, Prevenção à Corrupção, Ouvidoria e Correição</li> </ul>	66101 - Controladoria Geral da União	76.084.435,00
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa 2122 Programa de Gestão e Manutenção do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome</li> <li>• Ação 4907: Ouvidoria Geral do Desenvolvimento Social e Combate à Fome</li> </ul>	5101 - Ministérios do Desenvolvimento Social e Combate à Fome	12.978.000,00
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa 2061 Previdência Social</li> <li>• Iniciativa Promover o acesso à informação de forma transparente e tempestiva</li> <li>• Ação 2587: Serviços de ouvidoria aos usuários da Previdência Social</li> </ul>		3.933.984,00

Gráfico X





## PARTE IV

### IV - ORIENTAÇÕES GERAIS ÀS OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

#### 4.1. PÚBLICO-ALVO

São públicos-alvo das ouvidorias:

- a) Público Externo: cidadãos e entidades civis, usuárias ou não das atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade; e
- b) Público Interno: servidores do órgão/ entidade e a alta direção (ministro de estado e outras autoridades do órgão ou entidade).

Qualquer pessoa pode apresentar uma queixa, de preferência diretamente ao Ouvidor, sem o pagamento de uma taxa ou sem passar por alguma instância de intermediação.

Não são colocadas limitações sobre os indivíduos ou grupos que queiram se queixar ao Ouvidor.

As demandas do público interno devem receber tratamento igual às demandas recebidas do público externo: devem ser analisadas e encaminhadas à unidade responsável para análise, providências e resposta ao interessado. No entanto, é importante ter claro que a ouvidoria não é um órgão de solução de conflitos internos e não deve cumprir o papel institucional de órgão de comunicação entre o servidor e a alta direção. O órgão/entidade deve dispor de mecanismos próprios para isso.

#### 4.2. COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS

As ouvidorias públicas do Poder Executivo Federal atendem ao comando constitucional do art. 37, § 3º ao disponibilizar ao cidadão uma forma de participar da administração pública, especialmente, para apresentar reclamações ou sugestões relativas à prestação dos serviços públicos em geral ou, ainda, de apresentação de sugestões que conduza à melhoria e à inovação nos métodos dessa prestação.



A elas compete “intermediar” as relações entre os cidadãos demandantes de informação, sugestão ou reclamação e as autoridades e servidores dos órgãos/entidades públicas responsáveis pelos serviços ou atividades objeto da demanda.

### 4.2.1. A COMPETÊNCIA DE MEDIAÇÃO.

A função mediadora (ou intermediadora) é central e essencial a toda e qualquer ouvidoria instituída no âmbito do Poder Executivo, e compreende a atividade de facilitação da comunicação e das relações que se estabelecem entre cidadãos demandantes e o órgão/entidade (ao qual a ouvidoria pertence e representa), com vistas ao atendimento e resposta às demandas, especialmente quando essas envolvem impasses e conflitos reais ou potenciais entre os cidadãos e o Poder Público. Ao adotar posturas e métodos de mediação a ouvidoria se constitui, efetivamente, como um instituto próprio da Administração Pública democrática e participativa.

Nada obstante, esse papel mediador não deve ser confundido com o conceito tradicional de mediação na qualidade de método alternativo à clássica litigância no judiciário; nem tampouco com a atuação mediadora dos órgãos responsáveis pela direção superior das políticas públicas, no exercício de suas funções regulatórias<sup>27</sup>.

27 Conforme Samira Soares, o termo “mediação” tem sido utilizado com diferentes significados, em diferentes contextos. No entanto, refere-se, sempre, à presença de um terceiro agente, imparcial, cuja atribuição é facilitar a comunicação para que os atores envolvidos possam solucionar seus conflitos. Mais recentemente, o termo tem sido utilizado para caracterizar as situações que, muito embora não envolvam, necessariamente, disputas e litígios, as relações entre as partes possam ser conduzidas e concluídas de forma mais justa e produtiva por meio de um processo de cooperação, onde são asseguradas a igualdade de participação e os direitos inerentes à cidadania. Relações como essas podem construir bases para relações futuras e evitar disputas e conflitos.

As ouvidorias públicas dos órgãos e entidades do Poder Executivo não são, salvo se previsto em lei ou em suas estruturas regimentais, os espaços próprios para a resolução de disputas entre terceiros. Em alguns casos, as ouvidorias podem dar suporte e assistência às demais unidades finalísticas dos órgãos e entidades públicos no exercício da mediação de interesses e conflitos no setor, exercida por força dos poderes e competências regulatórias.

Em outros casos, a ouvidoria pode ser diretamente incumbida dessa mediação. Ressaltem-se os casos das ouvidorias das agências reguladoras; da FUNAI e do INCRA que realizam não apenas a intermediação interna em demandas direcionadas à atuação do próprio órgão/entidade, mas, principalmente, a mediação clássica, em casos de conflitos, impasses e litígios estabelecidos entre terceiros.

Na função essencial de intermediar a relação entre o cidadão demandante da informação, sugestão ou reclamação e os órgãos/entidades públicas responsáveis pelos serviços ou atividades objeto da demanda, são competências centrais de toda e qualquer ouvidoria instituída no âmbito do Poder Executivo:

Relativamente à natureza e intensidade do uso dos métodos e ferramentas de mediação, as ouvidorias podem ser classificadas, pelo menos em três grandes grupos:

I – de mediação clássica: ouvidorias com competências relacionadas à composição de interesses de terceiros e resolução de conflitos;

II – de mediação interna: ouvidorias com competências relacionadas à facilitação das

relações entre o órgão/entidade e seus servidores, especialmente quando se instala o conflito;

III – de intermediação de demandas: ouvidorias com competências relacionadas à facilitação no recebimento, encaminhamento e resposta às demandas recebidas de cidadãos, agregando-lhes qualidade e tempestividade.

### 4.2.2. COMPETÊNCIAS CENTRAIS DAS OUVIDORIAS.

São competências centrais das ouvidorias instituídas como unidades administrativas das estruturas dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta

a) Receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade as reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios dos cidadãos e outras partes interessadas, a respeito da atuação do órgão ou entidade pública;

b) Realizar a articulação administrativa, junto às unidades administrativas do órgão ou entidade com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido, para resposta ao demandante;

c) Manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;

d) Cobrar respostas das unidades administrativas a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento da alta direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

e) Dar o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito

institucional, às denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade;

f) Organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do órgão ou entidade, especialmente no que se refere aos fatores e níveis de satisfação dos cidadãos e às necessidades de correções e oportunidades de melhoria e inovação em processos e procedimentos institucionais;

g) Produzir relatórios periódicos de suas atividades ou quando a alta direção do órgão ou entidade julgar oportuno;

h) Informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social das atividades e serviços oferecidos pela Administração Pública;

i) Assessorar a alta direção nos assuntos relacionados com as atividades da ouvidoria;

j) Participar das reuniões de deliberação superior do órgão ou entidade, com direito à voz e sem direito a voto; e

k) Promover a constante publicização de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão às ouvidorias e aos serviços oferecidos pelos seus órgãos.

A ouvidoria deve também receber as denúncias e reclamações sobre o não cumprimento dos compromissos assumidos pelo órgão ou entidade em sua carta de serviços. Ela deve e pode, inclusive, promover pesquisas sobre a qualidade da carta.





As demandas recebidas devem ser registradas, instruídas, analisadas e receber tratamento formal e adequado. Após uma triagem preliminar, essas devem e ser respondidas diretamente aos interessados, quando for o caso, ou encaminhadas às unidades organizacionais para instrução de resposta ou apuração. Neste último caso, é vital que a ouvidoria estabeleça prazo de resposta para as unidades administrativas do órgão/entidade e exerça o controle do cumprimento desses prazos. As reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços, que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por seus canais e quaisquer outros meios de atendimento, devem ser encaminhadas às instâncias de correição.

A análise das denúncias recebidas, por sua vez, pode resultar na apresentação de sugestão ao órgão/entidade de instauração de procedimentos administrativos para o exame técnico das questões e a adoção de medidas saneadoras e preventivas de falhas e omissões dos responsáveis. A ouvidoria deve acompanhar o processo interno de apuração das denúncias e reclamações afetas ao órgão/entidade e responder diretamente aos interessados sobre as providências tomadas (mas não é papel da ouvidoria interferir no andamento do processo).

### 4.2.3. AS OUVIDORIAS “ATIVAS”

Na perspectiva de promover a maior participação e controle da comunidade na avaliação e planejamento das políticas públicas, alguns órgãos e entidades públicos federais têm agregado, às atividades típicas de suas unidades de ouvidoria, processos proativos de relacionamento com o cidadão, especialmente os usuários dos serviços e atividades do órgão/

entidade a que pertencem, tais como a realização de pesquisas de campo para apurar o nível de confiança e aceitação da população em relação à atuação institucional e identificar requisitos esperados ou desejados pelos cidadãos em relação ao desempenho institucional; a promoção de consultas e audiências públicas a fim de possibilitar aos cidadãos participarem de decisões importantes do órgão/entidade; ou a identificação de áreas de tensões e conflitos sociais para orientação da alta direção, dentre outras.

Dessa forma, para além do clássico papel de mediadora e receptora de manifestações, o papel da ouvidoria, normalmente de natureza mais reativa, passa a ser ativo e dinâmico fomentando ações que provocam a participação do cidadão, tanto para o controle social quanto para contribuir para a transparência e melhoria na implementação de políticas públicas. Nesse novo paradigma, da “ouvidoria ativa” a unidade administrativa torna-se espaço de participação e qualificação da gestão, e seu principal indicador de resultado passa a ser “cidadão atendido”, em vez de apenas “demanda encaminhada”.

Nos órgãos/entidades com ouvidorias ativas, as competências para ela estabelecidas no marco normativo, frequentemente, preveem, adicionalmente às competências dispostas no item 4.2, uma ou mais das seguintes competências:

- a) realizar e promover estudos e pesquisas sobre temas relacionados às áreas de atuação da ouvidoria, em especial, para levantamento dos requisitos e do nível de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados pela ouvidoria e pelo órgão ou entidade à qual ela se subordina;
- b) implementar projetos de participação e controle social dos cidadãos e entidades civis das atividades do órgão ou entidade, nos processos

de formulação, acompanhamento e avaliação das atividades e serviços prestados, tais como audiências e consultas públicas;

c) diagnosticar as tensões e conflitos sócias e apoiar o órgão ou entidade na articulação junto a órgãos e agentes externos com vistas à sua resolução, na defesa do interesse público;

d) promover a capacitação dos servidores do órgão em temas relacionados com as atividades da ouvidoria;

e) propor normas e procedimentos para as atividades de ouvidoria, no âmbito do órgão ou entidade público;

f) manifestar-se previamente sobre os atos normativos do órgão ou entidade dirigidos ao público externo;

g) exercer as atribuições relativas ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, de que trata o art. 9º do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

h) contribuir com as demais unidades administrativas do órgão ou entidade, na elaboração das suas Cartas de Serviços aos Cidadãos nos termos do art. 17 do Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, assim como para a avaliação de sua qualidade e da satisfação dos usuários.

### 4.2.4. OBSERVAÇÕES SOBRE AS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS

Ao propor o marco normativo de uma ouvidoria pública é importante ter claro que **não**

são próprias dessas unidades administrativas as seguintes competências:

a) apurar responsabilidades, instaurar sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos pertinentes: essas competências são específicas das unidades de controle interno do órgão/entidade e dos órgãos de controle externo do Poder Executivo;

b) zelar pela qualidade dos serviços prestados pelo órgão ou entidade: o papel da ouvidoria é zelar pelo direito do interessado de apresentar suas demandas ao órgão ou entidade pública. A manutenção e a melhoria da qualidade dos serviços são competências das unidades responsáveis por eles e, especialmente, da alta direção do órgão ou entidade.

c) analisar críticas e sugestões sobre o desempenho institucional, constantes de caixas de sugestões e outros mecanismos institucionais de comunicação com o público externo e interno, com vistas à adotar providências cabíveis: a análise crítica das manifestações recebidas pela ouvidoria, com o intuito de tomar providências para sanar o problema identificado, prestar informações ou incorporar sugestões compete à unidade administrativa do órgão/entidade responsável pelo processo institucional objeto da demanda.

d) recomendar a instauração de procedimentos administrativos. No entanto, a ouvidoria pode sugerir ao órgão/entidade analisar o assunto, inclusive, sob o aspecto da necessidade de se instaurar o procedimento. Pode, também, encaminhar o assunto diretamente ao órgão de corregedoria para análise e pronunciamento;

e) recomendar medidas específicas e cobrar a implementação de medidas corretivas.





O seu papel é apontar as falhas e comunicar à unidade administrativa responsável e às instâncias superiores do órgão ou entidade. A eleição da forma como processo será melhorado ou corrigido incumbe, privativamente, à alta direção do órgão/entidade em conjunto à unidade administrativa envolvida. Nessa eleição, serão considerados os recursos disponíveis, os riscos envolvidos e as prioridades institucionais;

f) “atender” às sugestões e reclamações recebidas quanto às rotinas e procedimentos empregados na aplicação dos recursos do órgão ou entidade. Essa competência é da unidade administrativa responsável pelo processo. Algumas sugestões e reclamações podem, inclusive, serem infundadas ou mesmo de difícil e onerosa solução;

g) empenhar em solucionar o problema apresentado pelo usuário em tempo hábil, identificando o segmento que, direta ou indiretamente, o gerou, visando corrigir falhas e evitar reincidências.

A ouvidoria deve cobrar a resposta (e não a solução) de demandas dentro dos prazos pactuados. Em caso de atraso, deve solicitar providências ao responsável pelas unidades organizacionais e/ou à alta direção do órgão/entidade,

Nas empresas públicas, o conceito de ouvidoria pode alterar um pouco, em função da sua aproximação com o conceito de ouvidoria (ombudsman) privado. Exemplo: a ouvidoria da EBC é responsável por exercer a crítica interna da programação por ela produzida ou veiculada, com respeito à observância dos princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública, bem como examinar e opinar sobre as queixas e reclamações de telespectadores e rádio-ouvintes referentes à programação.

### 4.3. PRINCIPAIS PROCESSOS DAS OUIDORIAS PÚBLICAS

A partir do disposto nos itens anteriores, podem ser considerados como processos essenciais das ouvidorias públicas, aqueles relacionados diretamente ao atendimento às demandas dos usuários, que atendem às seguintes funções (Figura I):

- a) receber, registrar, analisar e triar as demandas recebidas;
- b) encaminhar as demandas para a unidade competente, acompanhar as providências e cobrar os resultados;
- c) informar ao demandante a resposta à sua demanda;
- d) elaborar estatísticas com dados consolidados das demandas recebidas
- e) preparar relatórios gerenciais para informação da alta direção do órgão/entidade e ampla divulgação externa

Figura I

#### Principais Processos

Relatório com análise do desempenho do órgão e da própria ouvidoria para subsídio da alta direção e para conhecimento dos cidadãos e demais partes interessadas (transparência)

Consolidação e tratamento dos dados relativos às demandas recebidas, encaminhadas e recebidas.

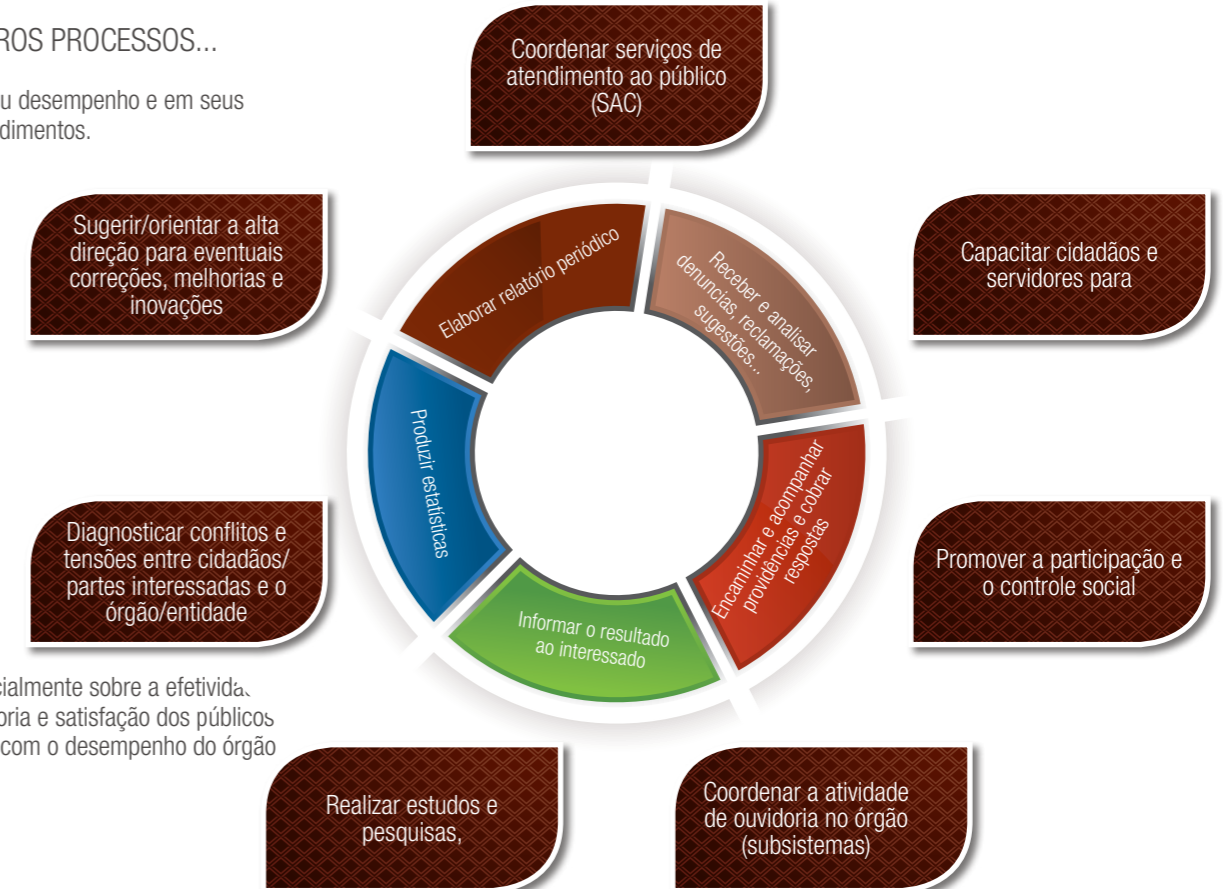


Na Figura II, tem-se a representação gráfica dos processos de ouvidorias ativas.

Figura II

#### OUTROS PROCESSOS...

No seu desempenho e em seus procedimentos.



Especialmente sobre a efetividade da ouvidoria e satisfação dos públicos-alvos com o desempenho do órgão





#### 4.4. DIRETRIZES A SEREM OBSERVADAS PELAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

A organização e o funcionamento da unidade de ouvidoria dar-se-ão mediante a observância das seguintes diretrizes:

- a) zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários;
- b) a objetividade e a imparcialidade no tratamento das informações, sugestões, reclamações e denúncias recebidas de seus usuários;
- c) a gratuidade de suas atividades e serviços;
- d) a preservação da identidade dos seus usuários, quando por eles solicitada expressamente;
- e) a pessoalidade e a informalidade das relações estabelecidas com seus usuários;
- f) a defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos;
- g) a transparência e a moralidade da atuação dos órgãos e entidades públicas;
- h) a atuação coordenada, integrada e horizontal entre as unidades de ouvidoria;
- i) o aprofundamento do exercício da cidadania dentro e fora da Administração Pública.

A unidade de ouvidoria deve manter o sigilo da fonte quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade.

A organização e o funcionamento da unidade de ouvidoria deverão assegurar a preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confidencialidade em todas as etapas de processamento das demandas recebidas de seus usuários.

A respeito da confidencialidade, é importante destacar que os denunciante podem trazer questões ao Ouvidor que são confidenciais por lei, delicadas ou sobre as quais deseja que o Ouvidor nada faça. Os Ombudsmen têm a autonomia para manter a

confidencialidade de denunciante quando isso for necessário. Quando uma investigação exigir ou resultar inevitavelmente em divulgação da questão, os Ombudsmen podem decidir não investigar quando o denunciante não autorizar que o assunto venha a público. Funcionários que sejam objeto de uma queixa podem igualmente exigir sigilo durante o processo de investigação. A confidencialidade do processo de investigação permite que este transcorra sem publicidade e especulação. Os Ombudsmen têm a autoridade para tornar públicas as investigações, juntamente com outras informações que não violem o direito à confidencialidade nem divulguem a identidade do denunciante sem autorização. Os denunciante poderão ser objeto de perseguições, intimidações, retaliações, retenção de benefícios etc. por um órgão ou agência governamental. A confidencialidade protege o denunciante contra tais abusos.

O Ouvidor não pode ser obrigado a testemunhar ou apresentar documentos. A integridade do sigilo do Ouvidor depende dessa disposição. Ao garantir que o Ouvidor goze dessa prerrogativa, tal disposição também pode impedir que os denunciante usem o Ouvidor para levantar provas em um processo judicial, o que deveria realmente ser feito sob as normas judiciais que regem o levantamento de provas. Também evita gastar recursos do Ouvidor em defesas contra intimações ou dispêndio de tempo no tribunal como testemunha.

Constituem principais aspectos definidores do cargo público de ouvidor, a natureza de sua institucionalização (legal ou normativa); o seu nível hierárquico e de remuneração, dentro da estrutura organizacional; a forma de nomeação e exoneração; as prerrogativas especiais, tais como mandato e autonomias administrativas e suas atribuições. Esses aspectos influenciam diretamente no nível de estabilidade do cargo e na capacidade política de coordenação e articulação junto a autoridades internas ao órgão/entidade, especialmente os demais membros do sistema de liderança, como também perante o público externo, sejam autoridades públicas, lideranças privadas e formadores de opinião, ou público em geral.



## PARTE V

### V - O CARGO DE OUVIDOR

#### 5.1 INSTITUCIONALIDADE DO CARGO DE OUVIDOR

A institucionalidade do cargo de ouvidor está relacionada à natureza da norma que o criou. É bom lembrar que todo cargo ou função pública é criado por lei, na forma do art. 48, inciso X, da Constituição Federal<sup>28</sup>.

Como já visto anteriormente, o cargo do titular da ouvidoria é um cargo ou função de confiança, geralmente do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores – DAS, criados e regidos pela Lei nº 5.645, de 10.12.1970<sup>29</sup>, cujas atribuições são genéricas, relacionadas às responsabilidades de direção ou assessoramento superior da Administração Pública. O detalhamento de suas atribuições é estabelecido no decreto que aprova sua estrutura regimental ou no regimento interno, este último, quando o seu nível hierárquico é igual ou abaixo do DAS 101.4. O provimento dos cargos do Grupo DAS e similares, conforme definido em lei, é regido pelo critério da confiança, conforme estabelecido em regulamento.

No entanto, há casos em que a lei estabelece, de forma específica, sobre a natureza

do cargo ou função do titular da ouvidoria, dispondo sobre o grupo de funções a que pertence; seu nível hierárquico e de remuneração; suas atribuições; formas específicas de nomeação, exoneração, dentre outros atributos específicos. Nesses casos, pode-se dizer que o cargo ou função do titular da ouvidoria assume uma maior institucionalidade.

A institucionalidade do cargo de ouvidor está relacionada, diretamente, ao seu grau de estabilidade dentro da estrutura organizacional. As unidades de ouvidoria previstas em lei tendem a ser mais permanentes do que as estabelecidas pelo decreto ou outros atos normativos secundários, porquanto sua modificação ou extinção *não fica* adstrita ao espaço de discricionariedade das autoridades do Poder Executivo, exigindo nova medida legal. Qualquer alteração em seus atributos legais deverá ser realizada, necessariamente, pelo debate e avaliação das mudanças no Congresso Nacional e aprovação de nova lei.

Permanência cria estabilidade e credibilidade ao cargo público ante o público. Além disso, concede ao seu titular maior liberdade de atuação, sem receios de que o cargo seja abolido ou desnecessariamente cerceado.

No Poder Executivo Federal, há casos em que a lei prevê expressamente sobre o cargo de ouvidor (vide Quadro IV e Anexo VII). É o caso das agências reguladoras em que a Lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000, dispôs que o titular da ouvidoria deverá ocupar o cargo comissionado de Gerência Executiva (CGE II), que corresponde ao terceiro nível hierárquico naquelas entidades. A lei estabelece, ainda, que a lei de criação de cada agência deverá definir as atribuições do ouvidor, assegurando-lhe a autonomia e a independência de atuação necessária e condições para o pleno desempenho de suas atividades.

<sup>28</sup> A esse respeito, dispõe a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990: Art. 3º. Cargo público é o conjunto de atribuições e responsabilidades previstas na estrutura organizacional que devem ser cometidas a um servido

Parágrafo único. Os cargos públicos, acessíveis a todos os brasileiros, são criados por lei, com denominação própria e vencimento pago pelos cofres públicos, para provimento em caráter efetivo ou em comissão.

<sup>29</sup> Lembrar-se das exceções: agências reguladoras, universidades e instituições de educação superior, DNP e INSS, que têm funções de confiança próprias, instituídas por lei específicas.





A Lei nº 11.284, de 2 de março de 2006, que criou o Serviço Florestal Brasileiro, não estabeleceu a natureza do cargo do ouvidor mas previu, dentre outras condições, que esse deveria atuar junto ao Conselho Diretor do órgão, sem subordinação hierárquica e exercer atribuições sem acumulação com outras funções.

## 5.2. FORMAS DE PROVIMENTO E EXONERAÇÃO DO OUVIDOR

Conforme visto anteriormente, há pouca informação sobre os sobre os cargos/funções dos titulares das unidades de ouvidoria pesquisadas (base SIORG). Apenas 38% das unidades de ouvidoria analisadas (50 ouvidorias) apresentaram informações sobre a natureza do cargo e atribuições do ouvidor (vide Tabela abaixo).

Nos cargos em comissão do Grupo DAS e CGE e CD, o critério é de livre provimento e exoneração do titular, que pode ou não ser servidor público de carreira. O provimento e exoneração do titular das funções comissionadas – FCDNPM e FG – também é discricionário, mas sua ocupação é restrita a servidores públicos, detentores de cargo efetivo.

Tabela VII

Natureza do cargo/função de ouvidor nos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal (base SIORG)

Cargo/função	N °	Base Legal
GRUPO DAS	29	Lei nº 5.645, de 10 de dezembro de 1970.
CGE	7	Lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000.
FCDNPM	1	Lei nº 12.002, de 29 de julho de 2009.
CD	5	Lei nº 8.168, de 16 de janeiro de 1991.
FG	8	Lei nº 8.216, de 13 de agosto de 1991.
N.DEFINIDO	82	

Os casos em que a lei dispõe, adicionalmente, sobre os critérios de provimento e exoneração do ouvidor estão dispostos no Quadro IV, a seguir. Nesses, o poder discricionário do Chefe do Poder Executivo e das autoridades públicas auxiliares (ministros e subordinados) é mitigado e a lei estabelece, de forma específica, sobre mandato, autoridade responsável pela indicação e nomeação do ouvidor. Em alguns desses casos especiais, a lei assegura o mandato fixo ao ouvidor, para igualar as suas condições de nomeação e exoneração às dos demais dirigentes da entidade. É o caso de algumas das agências reguladoras cuja respectiva lei de criação estabeleceu o mandato fixo do ouvidor e o caso do ouvidor

do Serviço Florestal Brasileiro, que a lei estabelece que o ouvidor será nomeado pelo Presidente da República para mandato de 3 (três) anos, sem direito a recondução.

Contudo, por exercerem funções de confiança do Chefe do Poder Executivo ou de suas autoridades auxiliares, não é próprio que os titulares das ouvidorias do Poder Executivo tenham mandato fixo, visto que esse instituto é mais adequado a autoridades políticas, providas mediante processos de eleição direta ou indireta, com atribuições voltadas à defesa de interesses e direitos. O ouvidor do Poder Executivo é, fundamentalmente, um mediador e sua atuação não pode se afastar das orientações da política pública e das diretrizes superiores, sob pena de afetar um instituto maior, assegurado pela Constituição Federal, que é o poder discricionário do Presidente e de seus ministros de estado, na direção superior da Administração Pública.

Quadro IV - Cargos de ouvidor com previsão legal no Poder Executivo Federal

Órgão/Entidade	Nomeação	Mandato
BNDDES	Designado pelo Presidente do BNDDES	Por prazo indeterminado. Mandato cessa a qualquer tempo por decisão do Presidente.
EBC	Designado pelo Diretor-Presidente da EBC	2 anos, admitida uma recondução. O Ouvidor somente perderá o mandato nas hipóteses de renúncia ou de processo judicial com decisão definitiva.
SFB	Designado pelo Presidente da República	3 anos, sem direito a recondução. O Ouvidor somente poderá perder o mandato em caso de renúncia, condenação judicial transitada em julgado ou condenação em processo administrativo disciplinar. O processo administrativo contra o Ouvidor somente pode ser instaurado pelo Ministro.
DPU	Escolhido pelo Conselho Superior dentre cidadãos de reputação ilibada, não integrante de Carreira, indicados em lista tripartite formada pela sociedade civil. Designado pelo Defensor Público-Geral do Estado	2 (dois) anos, permitida uma recondução.
ANTAQ	Designado pelo Presidente da República	3 (três) anos, admitida uma recondução
ANATEL	Designado pelo Presidente da República	Mandato de 2 (dois) anos.
ANTT	Designado pelo Presidente da República	Mandato de 3 (três) anos, admitida uma recondução
CEF	Cabe ao Conselho de Administração deliberadas, mediante proposta do Presidente da CEF, sobre a designação e dispensa do Ouvidor	

Dados SIORG maio 2013







No entanto, é importante, como em todas as outras posições de confiança, que o ouvidor tenha estabilidade no cargo para desempenhar suas atribuições, sob a estrita orientação do Chefe do Poder Executivo ou Ministro de Estado ou do presidente de entidade<sup>37</sup>.

A ouvidoria não atua para proteger o órgão ou entidade ou o cidadão. Seu papel deve ser isento – de mediação. Por isso, é tão importante que o cargo de ouvidor esteja subordinado administrativamente ao seu dirigente máximo, e seja nomeado e exonerado pela autoridade a esse último imediatamente superior. Ou seja, nos ministérios, o desejável é que o ouvidor seja nomeado pelo Presidente da República e, nas entidades vinculadas seja nomeado pelo Ministro de Estado responsável pela área de competência.

O ouvidor deve ser um servidor de alto escalão, em nível de autoridade equivalente às autoridades responsáveis pelos principais processos institucionais. Presta contas à autoridade máxima do órgão ou entidade ou, em alguns casos, à autoridade eleita (ao Chefe do Poder Executivo), que presta contas diretamente ao povo. É um instituto que favorece a transparência e a participação social dos cidadãos dentro da máquina burocrática, viável apenas dentro de uma ampla conjuntura democrática e responsável por ampliar e consolidar a experiência democrática nacional.

Sendo assim, parece razoável que a nomeação e a exoneração dos titulares das unidades de ouvidoria obedeça aos seguintes critérios, ressalvados os casos já previstos em legislação específica:

I - nos órgãos da administração direta, pelo Presidente da República, por indicação do Ministro de Estado;

II – nas entidades da administração indireta, pelo Ministro de Estado, por indicação do conselho de administração ou órgão equivalente ou, quando inexistente do dirigente máximo da entidade;

III – nas unidades descentralizadas de órgãos da administração direta e entidades vinculadas, pelo conselho de administração ou órgão equivalente ou, quando inexistente do dirigente máximo da entidade.

Sugere-se, ainda, que, nos órgãos e entidades cuja estrutura decisória contemple *órgãos colegiados, de natureza consultiva ou deliberativa, especialmente* naquelas em que haja participação de usuários e outras partes interessadas, os seus membros sejam consultados sobre os candidatos ao cargo e que esses possam ser sabatinados previamente. A medida poderá conceder maior legitimidade ao ouvidor. Em alguns casos, pode-se simplesmente fazer uma consulta informal a grupos estratégicos; outras o processo pode ser estrutura formalmente, havendo uma comissão de nomeação que propõe um nome ou uma lista de nomes para a nomeação. O melhor resultado é aquele em que ocorre a nomeação de um indivíduo amplamente respeitado e visto por diversos grupos como preparado, justo e imparcial.

É, também, recomendável assegurar que os candidatos atendam a requisitos técnicos mínimos, estabelecidos pela lei ou pelo regulamento, a fim de evitar nomeações essencialmente políticas de pessoas que não tenham o necessário preparo técnico-profissional para o exercício de suas competências e responsabilidades.

### 5.3. POSICIONAMENTO DO CARGO DE OUVIDOR NA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

O nível do cargo do ouvidor e, por conseguinte, de sua remuneração, devem ser compatíveis com a complexidade e a importância da sua atuação dentro do órgão ou entidade, em igualdade de condições às demais autoridades, responsáveis pelos processos finalísticos.

A função de ouvidor exige que ele promova a permanente articulação com as demais autoridades do órgão ou entidade, com vistas à eficácia no encaminhamento das demandas recebidas dos usuários às unidades administrativas; no acompanhamento das providências; no controle dos prazos de resposta e a eventual cobrança aos responsáveis, em caso de atrasos. É essencial que, nessas relações, o ouvidor tenha mesmo nível (ou superior) de empoderamento institucional e, especialmente, de trânsito com o dirigente máximo do órgão ou entidade e com o Ministro.

Embora a ouvidoria do Poder Executivo não requeira as autonomias funcional e administrativa das estruturas executoras de funções de ombudsman legislativo (como a Procuradoria Geral da República), é fundamental que ela seja constituída como um “órgão autônomo”, com orçamento próprio previsto na Lei Orçamentária Anual e autonomia financeira (constituída como unidade orçamentária – UO e unidade gestora – UG), quadro de pessoal próprio e autonomia para dispor sobre o seu regimento interno.

O ouvidor deve ter ampla autonomia para gerenciar o quadro de servidores da ouvidoria e

nomear e exonerar os titulares dos cargos em comissão.

Na maioria dos casos, a ouvidoria é uma unidade dirigida por um ouvidor, mas há casos em que a ouvidoria tem, como órgão superior, um conselho de autoridades nomeadas e sancionadas pela autoridade política (Chefe do Poder Executivo).

A ouvidoria deve prestar contas de suas atividades e de seu desempenho à autoridade política (Chefe do Poder Executivo) ou a um conselho de autoridades por essa nomeado. Esse conselho pode, inclusive, ser responsável por estabelecer as orientações estratégicas e metas que as ouvidorias devem alcançar.

O ouvidor deve ter um substituto, capaz e preparado, para assumir suas funções em suas ausências e impedimentos.

*É vedado ao ouvidor exercer quaisquer atividades políticas e afins para afastar o cargo da arena política e torná-lo acessível a denúncias de qualquer grupo político. O ouvidor deve estar impedido de participar de qualquer tipo de atividade político-partidária.*

Também é importante garantir que o cargo de ouvidor seja de dedicação exclusiva e esse não tenha outras fontes de renda ou vínculos empregatícios.

Essas restrições também podem ser estendidas aos servidores da ouvidoria.

*É fundamental que as competências do ouvidor estejam bem delimitadas (e redigidas) a fim de não gerar interpretações equivocadas sobre os seus poderes e responsabilidades.*



## PARTE VI

### VI - CONCLUSÕES

#### 6.1. SOBRE A NATUREZA DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

A avaliação do modelo de organização das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal, a partir do estudo dos seus principais aspectos de constituição e estruturação, oferece elementos essenciais para a proposição de orientações sobre esses institutos públicos, cujo funcionamento efetivo é de fundamental importância para o aprofundamento da participação e do controle social dos cidadãos nas políticas públicas e na forma de atuação dos órgãos e entidades de governo, de forma a transformar em realidade o sonho nacional de democracia.

Em primeiro lugar, a análise das competências institucionais desses institutos permite concluir que a função que exercem é finalística, de natureza estratégica, uma vez que influem, diretamente, no nível de legitimidade do órgão/entidade perante os cidadãos e outros agentes interessados na atuação institucional. Não se tratam, portanto, de estruturas apenas de

assessoramento à alta direção ou de atividade auxiliar. Prestam serviços diretos aos cidadãos, na medida em que agregam valor na condução e resposta às demandas a ela apresentadas.

A análise do posicionamento institucional das ouvidorias públicas na macroestrutura da União, considerados os órgãos dos Poderes Legislativo, Judiciário e do Ministério Público, permite concluir que a função que lhes cabe é fundamentalmente administrativa, ainda que, por vezes, seu exercício exija, de seu titular e demais servidores, habilidades e experiência política. As ouvidorias não têm mandato e poderes de representação social – não podem e não devem se posicionar em nome dos cidadãos e exercer controle social. Não defendem demandas populares e não representam a opinião. Não são instituições de defesa dos direitos individuais e coletivos e não atuam em oposição às orientações de governo.

São criadas para viabilizar ao Poder Executivo Federal cumprir a sua responsabilidade de assegurar ao cidadão os direitos de petição, de denúncia e de informação, perante os órgãos e entidades públicos.

Têm um papel relevante na mediação administrativa entre o interesse público e o





interesse individual e asseguram o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas tratadas adequadamente (direito de petição e de denúncia, perante a Administração Pública).

As ouvidorias do Poder Executivo promovem e favorecem a participação social por encorajar e instrumentalizar o cidadão a se representar perante a Administração Pública, na defesa de seus direitos! Contribuem, assim, para o aprofundamento do exercício da cidadania dentro e fora da administração pública, podendo se dizer que são estruturas próprias do modelo de administração pública democrática, voltada para o cidadão!

## 6.2. PROPOSTAS PARA A ORGANIZAÇÃO DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

A estabilidade das funções públicas exercidas pelas ouvidorias e a capacidade político-institucional dos agentes públicos de exercê-las de forma efetiva estão estreitamente relacionadas ao grau de institucionalidade e empoderamento das estruturas e cargos e demais recursos a elas destinados. Por isso, é fundamental que esses institutos sejam estruturados e funcionem mediante a observância de algumas diretrizes essenciais:

a) as unidades de ouvidoria dos ministérios e órgãos da Presidência da República e das suas entidades vinculadas devem integrar as suas respectivas estruturas básicas e observar as seguintes orientações quanto à sua subordinação:

I – as ouvidorias dos ministérios e órgãos

da Presidência da República subordinar-se-ão diretamente ao Ministro de Estado;

II – as ouvidorias de órgãos ou unidades descentralizadas dos ministérios e órgãos da Presidência da República subordinar-se-ão, diretamente, ao dirigente máximo do órgão;

II – as ouvidorias das entidades descentralizadas, integrantes da Administração Pública indireta, subordinar-se-ão ao conselho de administração ou órgão de atribuições equivalentes, respectivamente;

b) quando a entidade da Administração Pública Federal indireta não contar com conselho de administração ou órgão equivalente, a unidade de ouvidoria deve subordinar-se diretamente ao dirigente máximo da entidade, vedada a delegação a outra autoridade.

c) a unidade de ouvidoria deve exercer suas competências com autonomia administrativa e financeira;

d) quando da publicação das estruturas regimentais e dos estatutos dos órgãos e entidades da administração direta, autárquica e fundacional, o cargo em comissão correspondente ao titular da unidade de ouvidoria deve ser classificado como ouvidor ou ouvidor-geral;

e) o cargo de ouvidor ou ouvidor-geral deve ser exercido em regime de dedicação exclusiva;

f) o ouvidor ou ouvidor-geral deve participar das reuniões do conselho de administração ou órgão similar do órgão ou entidade pública, assegurado o direito à voz, sem direito a voto;

g) os órgãos e entidades públicos devem

dar o suporte administrativo necessário à instalação e ao funcionamento das suas unidades de ouvidoria;

h) os cargos dos titulares das unidades de ouvidoria devem ser providos por pessoas com nível de escolaridade superior, que tenham conhecimento e experiência nas atividades de ouvidoria e na área de competência do órgão ou entidade;

i) a formação do quadro de pessoal da ouvidoria é um processo estratégico, por isso, é desejável (mas não imprescindível) que o pessoal da ouvidoria atenda aos seguintes requisitos

I. seja servidor efetivo, com vínculo perene com a Administração Pública;

II. tenha profundo conhecimento do órgão ou entidade e, preferencialmente, haver atuado em uma ou mais de suas unidades administrativas.

III. Tenha conhecimento da legislação e normas públicas;

IV. Tenha experiência e perfil para atuar em processos complexos, que envolvam as atividades de coordenação e articulação interna e externa;

V. Tenha conhecimentos técnicos e experiência em métodos e ferramentas de mediação, conciliação e arbitragem.

## 6.3. A ORGANIZAÇÃO SISTÊMICA DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

O reconhecimento da necessidade e

importância das funções administrativas dos governos organizarem-se de forma sistêmica vem de longa data, tendo Decreto-Lei nº 200, de 1967 estabelecido, em seu art. 30, que as atividades comuns a todos os órgãos da Administração Pública devam se organizar em sistemas, a fim de possibilitar a sua coordenação central. Essa integração implica a sujeição à orientação normativa central e supervisão técnica de um órgão central, sem prejuízo da subordinação direta da unidade ao órgão ou entidade em cuja estrutura administrativa estiver integrada.

A integração sistêmica promove e favorece o estabelecimento de normas gerais; o desenvolvimento de padrões de desempenho; o intercâmbio e troca de experiências e, especialmente, a cooperação mútua com redução de custos operacionais da Administração.

O Decreto-Lei nº 200 estabelece que a constituição do sistema e definição da forma de funcionamento, atribuições e composição do órgão central deve ser definida em decreto (art. 30, § 4º)

Assim, e a exemplo de outras funções administrativas do Poder Executivo Federal que já se organizam de forma sistêmica, tais como planejamento, orçamento, correição, controle interno e outras, é fundamental que as funções exercidas pelas suas ouvidorias sejam organizadas em um sistema nacional, que congregue todas as ouvidorias dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Executivo Federal e que, subsidiariamente, se articule e estabeleça canais de cooperação com ouvidorias de estados e municípios, assim como das entidades civis com atuação paraestatal, tais como os conselhos de profissões, os serviços sociais autônomos e outras entidades similares.





A organização sistêmica das ouvidorias deve ser organizada em subsistemas setoriais, em respeito ao dispositivo constitucional (art. 87, parágrafo único) que reconhece no Ministro de Estado a autoridade superior na área de competência de seu ministério, responsável pela orientação, coordenação e supervisão dos órgãos e entidades vinculadas e normatização setorial, para a execução de leis e decretos.

Dessa forma, cada ministério seria responsável por um subsistema de ouvidoria, constituído pelas ouvidorias específicas de seus órgãos subordinados e pelas ouvidorias das entidades vinculadas. Como exemplo, pode-se mencionar o Ministério da Educação, que tem uma ouvidoria na sua Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior – SERES e ouvidorias nas universidades federais e institutos superiores de educação, a ela vinculados. A ouvidoria da SERES recebe demandas de interessados não só em sua própria atuação mas, fundamentalmente, relativas ao desempenho das universidades e instituições de educação.

A organização em sistemas favorece o investimento na produção do conhecimento, na sua disseminação e consolidação. Ao tempo em que contribui para formar uma cultura pública de ouvir e atender ao público; fortalece a capacidade operativa, política e institucional das ouvidorias; e oportuniza a coordenação central superior da sua atividade, de relevância estratégica para o amadurecimento do exercício democrático.

Propõe-se como objetivos para o sistema federal de ouvidorias:

a) a uniformização de procedimentos e o desenvolvimento de padrões de qualidade e de racionalidade para as atividades das ouvidorias públicas federais;

b) o desenvolvimento de soluções integradas e inovadoras para otimizar o desempenho institucional das ouvidorias públicas;

c) a constituição de rede colaborativa voltada a melhoria e a inovação das atividades das ouvidoria;

d) a redução de custos operacionais e garantia da continuidade dos processos de organização e funcionamento das ouvidorias;

e) a atuação coordenada e integrada entre unidades de ouvidoria e as unidades de correição, auditoria e prevenção da corrupção, bem como entre estas e outros órgãos e entidades de defesa de direitos humanos;

f) o desenvolvimento e a implementação de mecanismos de articulação horizontal das ouvidorias públicas federais, que favoreçam a troca constante de dados, informações, conhecimentos e experiências;

g) a produção de relatórios consolidados acerca das manifestações encaminhadas pelos cidadãos e sobre o desempenho das ouvidorias públicas;

h) a participação social na gestão pública, por meio da integração entre ouvidorias, conselhos e conferências de políticas públicas, bem como outros foros de participação social, nacionais ou estrangeiros.

O sistema de ouvidorias deve ser integrado por todas as unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal, observada a seguinte estrutura:

I – órgão central: a Controladoria Geral da União, por intermédio da Ouvidoria Geral da União;

II – unidades setoriais: as unidades de ouvidoria dos Ministérios e órgãos integrantes da Presidência da República;

III – unidades seccionais: as unidades de ouvidoria das entidades descentralizadas e as unidades de ouvidoria de unidades administrativas ou descentralizadas dos Ministérios e órgãos integrantes da Presidência da República.

Nesse modelo, as unidades setoriais e seccionais do SiOuv sujeitar-se-iam à orientação normativa e supervisão técnica do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa decorrente de sua posição na estrutura do órgão ou entidade em que se encontram. Caberia às unidades setoriais coordenar e promover a articulação das unidades seccionais sob sua jurisdição, com o objetivo de assegurar a integração sistêmica do SiOuv.

O órgão central do sistema deve ser responsável por definir, padronizar, sistematizar e estabelecer, mediante a edição de normas e instruções, os procedimentos atinentes às atividades de ouvidoria; assim como exercer a orientação e a supervisão técnica das unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Além disso, o órgão central pode estabelecer fluxos de informação entre as unidades integrantes do Sistema e demais sistemas de atividades auxiliares, visando subsidiar os processos das ouvidorias e promover o investimento em modelos e instrumentos de gestão adequados para as ouvidorias públicas, dentre outras funções.



## VII - BIBLIOGRAFIA

- Abedin, Naimul (2011) , Ombudsman Committee, 1974, PP;1-2;
- Abedin, Naimul (2012). A Classification Conceptual and Functional Diversity of the Ombudsman Institution. DOI: 10.1177/0095399711417700 2011 43: 896 originally published online 2 September Administration & Society. <http://aas.sagepub.com/content/43/8/896> The online version of this article can be found at:
- ABERBACH, Joel, ROCKMAN, Bert and PUTNAM, Robert, eds. (1981). Bureaucrats and Politicians in Western Democracies. Cambridge: Harvard University Press
- ABRAMO, Claudio Weber e PETRIDIS, Helena (2005) , Artigo “Ouvidorias do estado de São Paulo, Primeiras Impressões, Dezembro, 2005. Publicado no site [www.transparencia.org.br/docs/ouvidorias-sp.pdf](http://www.transparencia.org.br/docs/ouvidorias-sp.pdf)
- AZEVEDO, Clovis Bueno e LOUREIRO, Maria Rita, 2003, “Carreiras públicas em ordem democrática: entre os modelos burocrático e gerencial” em Revista do Serviço Público, Ano 54, Número 1, Jun-Mar 2003, Enap, Brasil
- BUSCHEL, Inês, 2011, Artigo ““Ombudsman é um ouvidor, ou defensor do povo ou mediador”, postado no Blog da Inês Büschel, endereço eletrônico <http://blogdaines.wordpress.com/2011/02/01/>
- ELWOOD, Sir Brian (2001), C.B.E., D.Litt. (Hon.) LL.B. THE CLASSICAL OMBUDSMAN—AN EFFECTIVE REVIEWER OF ADMINISTRATIVE DECISIONS BY GOVERNMENT AGENCIES—A NEW ZEALAND PERSPECTIVE . OCCASIONAL PAPER # 76 . ISSN 7116349. International Ombudsman Institute. Faculty of Law University of Alberta, Edmonton, Alberta, T6G 2H5, Canada, 2001
- FRANK, B. (1975a). The ombudsman: Revisited. International Bar Journal, May, 48-60. Frank, B. (1975b). State ombudsman legislation in the United State. University of Miami Law Review, 29, 379-445.
- MINISTÉRIO DA SAÚDE (2013). Guia de Orientações Básicas para Implantação de Ouvidorias do SUS –, Brasília (DF), 1ª Edição, 2013
- LOUREIRO, Maria Rita, ABRUCIO, Fernando Luiz e ROSA, Carlos Alberto, 1998, “Radiografia da alta burocracia federal brasileira: o caso do Ministério da Fazenda”, em Revista do Serviço Público, Ano 49, número 4, out-dez 1998, Enap, Brasil
- SOARES, Samira lasbeck de Oliveira, 2010, Mediação de conflitos ambientais, Imprensa: Curitiba.
- CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, Ouvidoria-Geral da União (2012). Orientações para Implantação de uma Unidade de Ouvidoria – rumo ao sistema participativo, Brasília (DF), 5ª Edição, 2012
- RENCK, Beatriz (2012) “Princípios e normas para as ouvidorias de- justiça”. publicado 16 de julho de 2012, no site, na internet, do Portal Call Center, no endereço: <http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/gestao/melhores-praticas>
- Sítio da Ouvidoria do Ministério da Fazenda, na Internet, <http://portal.ouvidoria.fazenda.gov.br>
- Sítio da Universidade de Brasília, na internet, endereço eletrônico: <http://www.ouvidoria.unb.br/index>
- Sítio da Universidade de Brasília, na internet: <http://www.ouvidoria.unb.br/index>
- Sítio do Ministério Público de Minas Gerais, na Internet <http://www.mp.mg.gov.br/portal/public/interno/arquivo/id/20101>
- Sítio eletrônico do Ministério Público Federal, na Internet, <http://pfdc.pgr.mpf.mp.br/institucional/a-procuradoria-federal/apresentacao-1>





## PARTE VII

### VII - ANEXOS

#### ANEXO I

#### RELAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS DAS ESTRUTURAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL CADASTRADAS NO SIORG, AGRUPADAS POR GRUPO DE COMPETÊNCIA

##### 1. RECEBER E ENCAMINHAR DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES:

- À Ouvidoria-Geral, compete receber, examinar e encaminhar reclamações, elogios e sugestões referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos, no âmbito do Ministério, unidades descentralizadas e entidade a ele vinculada;

- À Ouvidoria compete receber, examinar e dar encaminhamento a reclamações, elogios, sugestões e denúncias referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos, no âmbito do Ministério;

- À Ouvidoria compete receber, examinar e dar encaminhamento a reclamações, elogios, sugestões e denúncias referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos;

- A Ouvidoria é o órgão de assessoramento do Reitor responsável pelo acolhimento e encaminhamento de manifestações e reivindicações das comunidades interna e externa;

- Analisar a pertinência de denúncias relativas à inadequada prestação de serviços públicos, recomendando a instauração de procedimentos administrativos para o exame técnico das questões e a adoção de medidas saneadoras e preventivas de falhas e omissões dos responsáveis;

- Analisar e encaminhar às áreas competentes as sugestões e reclamações emanadas pela sociedade civil relativas ao Sistema Único da Assistência Social, assegurando a preservação dos aspectos éticos de praticidade e confiabilidade;

- Analisar, dando o tratamento adequado, e encaminhar às áreas competentes as reclamações, elogios, solicitações, sugestões e informações recebidas;

- Aprimorar os canais de comunicação da Reitoria da IFMG com a comunidade, visando ao aperfeiçoamento dos serviços prestados no universo institucional;

- Atender e direcionar as demandas do

público à Comissão;

- Atuar como ouvidoria interna da Previdência Social e das entidades a ela vinculadas;

- Compete dar os devidos encaminhamentos, no âmbito institucional, a denúncias, reclamações, informações, elogios, solicitações e sugestões, referentes aos serviços prestados pela Instituição;

- Compete encaminhar, no âmbito institucional, as denúncias, reclamações, informações, elogios, solicitações e sugestões, referentes aos serviços prestados pela instituição

- Dar os devidos encaminhamentos, no âmbito institucional, a denúncias, reclamações, informações, elogios, solicitações e sugestões referentes aos serviços prestados pela Instituição.

- Dar tratamento formal adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços do Sistema BNDES, que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por seus canais e quaisquer outros meios de atendimento;

- Encaminhar denúncias de violação dos direitos indígenas individuais e coletos;

- Estabelecer meios de comunicação direta entre a Defensoria Pública e a sociedade, para receber sugestões e reclamações, adotando as providências pertinentes e informando o resultado aos interessados;

- Examinar manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;





- Examinar manifestações referentes a procedimentos e ações de agentes, gerências, coordenadorias e diretorias do CESPE;

- Examinar manifestações referentes a procedimentos e ações dos servidores, gerências, coordenadorias e diretorias da PRC;

- Executar as atividades de ouvidoria no HFA, atendendo ao seu público interno e externo, registrando críticas e sugestões apresentadas, objetivando o bom relacionamento do hospital com seus usuários;

- Formular e encaminhar as demandas recebidas aos órgãos competentes, em especial, às Diretorias da ANS;

- Formular e receber denúncias, queixas, reclamações e sugestões dos usuários;

- Oferecer canais diretos, ágeis e imparciais para a recepção de informações, sugestões e críticas da sociedade, bem como do público interno, em relação à SUDENE;

- Ouvir as reclamações de qualquer cidadão, relatas a infrações às normas da assistência suplementar à saúde;

- Ouvir reclamações, críticas e elogios relatos a serviços prestados por unidade da ABIN;

- Promover a execução das atividades de Ouvidoria no que se refere a receber, analisar, encaminhar e acompanhar o atendimento das demandas da sociedade junto ao IBAMA;

- Receber as manifestações dos cidadãos relatas à prática de irregularidades, de atos de improbidade administrativa por parte de seus

agentes, e às atividades fiscalizadoras e de controle, e encaminhá-las para as unidades responsáveis no Ministério da Fazenda;

- Receber denúncias de quaisquer violações de direitos individuais ou coletos de atos legais relacionados à assistência suplementar à saúde, bem como qualquer ato de improbidade administrativa, praticados por agentes ou servidores públicos de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente às atividades da ANS;

- Receber denúncias de quaisquer violações de direitos individuais ou coletos, de atos legais, bem como de qualquer ato de improbidade administrativa, praticados por agentes ou servidores públicos de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente à atuação da ANAC; e

- Receber e acompanhar as reclamações, sugestões ou representações e adotar os procedimentos administrativos e regulamentares pertinentes;

- Receber e encaminhar às instâncias competentes as manifestações e reivindicações da comunidade interna e externa da UTFPR;

- Receber e encaminhar as reclamações, denúncias, representações e sugestões que se relacionem com as atividades do DNPM;

- Receber e encaminhar as reclamações, denúncias, representações e sugestões que se relacionem com as atividades e operações da PREVIC;

- receber informações e contribuições dos cidadãos apresentadas à Comissão;

- receber pedidos de informação e esclarecimento, acompanhar o processo interno de apuração das denúncias e reclamações afetas ao SFB e responder diretamente aos interessados, que serão cientificados, em até 30 (trinta) dias, das providências tomadas;

- receber pedidos de informações, esclarecimentos e reclamações afetas à esfera de atuação da ANTAQ, e responder diretamente aos interessados;

- receber pedidos de informações, esclarecimentos e reclamações afetas ao DNIT, e responder diretamente aos interessados;

- receber pedidos de informações, esclarecimentos, reclamações e denúncias dos cidadãos e instituições afetas à ANCINE, respondendo diretamente aos interessados, quando for o caso, ou encaminhá-los às unidades organizacionais para instrução de resposta ou apuração;

- receber solicitações, informações, reclamações e sugestões, analisar, dar tratamento adequado e, quando necessário, encaminhar às áreas competentes para um posicionamento;

- receber, analisar, encaminhar e responder as denúncias, reclamações, sugestões, críticas e elogios referentes às ações do Ministério

- receber, apurar e dar encaminhamento a pedidos de informações, reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios feitos por cidadãos e servidores;

- receber, examinar e encaminhar às áreas competentes as reclamações, elogios, sugestões e acompanhar as providências adotadas;

- receber, examinar e encaminhar denúncias e reclamações sobre violações de direitos humanos;

- Receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias, referentes aos serviços e atendimentos prestados pelo IFTM;

- receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações e denúncias dos clientes e usuários de produtos e serviços da CEF, que não forem tratadas pelo atendimento habitual realizado por suas agências e quaisquer outros pontos de atendimento

- responder às reclamações recebidas dos cidadãos sobre a atuação do Banco Central;

- executar as atividades de ouvidoria no HFA, atendendo ao seu público interno e externo, registrando críticas e sugestões apresentadas, objetando o bom relacionamento do hospital com seus usuários

- Avaliar a procedência das manifestações e encaminhá-las aos setores competentes para providências;

- avaliar, em conjunto com a Assessoria de Comunicação, críticas e sugestões constantes da caixa de sugestões, cientificando oportunamente à direção;

- oferecer canais diretos, ágeis e imparciais para a recepção de informações, sugestões e críticas da sociedade, bem como do público interno, em relação à SUDAM;

- receber demandas dos agentes sujeitos ou não à regulação da ANS;





- A Ouvidoria é o órgão de assessoramento da Reitoria responsável pelo acolhimento e encaminhamento de manifestações e reivindicações da comunidade interna ou externa.

- receber as reclamações, sugestões, elogios relatos aos serviços oferecidos pela Advocacia-Geral da União e adotar os procedimentos necessários;

- À Ouvidoria compete receber pedidos de informações, esclarecimentos e reclamações afetos à ANTT.

## 2. INFORMAR AO INTERESSADO SOBRE OS ENCAMINHAMENTOS DE SUA DEMANDA

- acompanhar as providências solicitadas às unidades organizacionais pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;

- assegurar direito de resposta às demandas interpostas, informando seus autores sobre as providências adotadas; e

- encaminhar resposta conclusa para as demandas no prazo previsto no inciso I do caput;

- informar ao interessado o andamento e o resultado das providências adotadas em relação às manifestações recebidas;

- informar aos demandantes o prazo previsto para resposta final, que não poderá ultrapassar quinze dias, contado da data de

protocolização da ocorrência;

- prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;

- responder as demandas apresentadas à Comissão, ouvidas as unidades responsáveis;

## 3. ACOMPANHAR E AVALIAR PROVIDÊNCIAS

- acompanhar as providências adotadas, cobrar soluções e manter o cliente informado;

- acompanhar as providências adotadas, cobrar soluções e manter o usuário informado, em relação ao definido no inciso I deste artigo, quando couber;

- acompanhar e avaliar as providências adotadas em relação às informações recebidas;

- acompanhar e avaliar as providências adotadas em relação às informações recebidas;

- acompanhar e avaliar permanentemente a atuação da ANS, recomendando, quando couber, correções necessárias ao seu aprimoramento ;

- atuar junto às áreas do Banco Central no sentido de viabilizar a solução de demandas recebidas pela Ouvidoria;

- cobrar a solução de demandas dentro dos prazos pactuados e, em caso de atraso, solicitar providências ao responsável pelas unidades organizacionais, ao Diretor-Presidente, e à Diretoria Colegiada;

- encaminhar as manifestações recebidas e monitorar o seu andamento junto aos órgãos do Advocacia-Geral da União e zelar pela celeridade e qualidade das respostas;

## 4. GERENCIAR SISTEMAS DE INFORMAÇÕES AOS CIDADÃOS

- Compete à Ouvidoria as atribuições relativas ao Serviço de Informações ao Cidadão - SIC. Resolução nº 3816, de 16/05/2012.

- divulgar suas competências aos agentes envolvidos nas atividades do regime de previdência complementar fechado.

- divulgar suas competências aos agentes envolvidos nas atividades de mineração.

- coordenar e orientar o gerenciamento da Central de Atendimento - Linha Verde;

- administrar e alimentar o Sistema Linha Verde de Ouvidoria - SISL;

- divulgar suas competências aos agentes envolvidos com as atividades sob a competência das unidades da estrutura do Ministério e das entidades vinculadas.

- atender às demandas da Lei de Acesso à Informação.

- coordenar o serviço de atendimento telefônico gratuito por intermédio do Disque Direitos Humanos, destinado a receber as denúncias e reclamações, garantindo o sigilo da fonte de informações, quando solicitado pelo denunciante;

## 5. EXERCER FUNÇÕES DE CANAL DE COMUNICAÇÃO ENTRE O ÓRGÃO E O CIDADÃO

- atuar como canal direto, ágil e imparcial para atendimento das demandas dos usuários do INPI.

- A Ouvidoria do BNDES atuará como canal de comunicação entre as empresas que constituem o Sistema BNDES e seus clientes, inclusive para a mediação de conflitos.

- atuar como canal direto, ágil e imparcial para atendimento das demandas dos usuários do INPI.

- estabelecer canais de comunicação que venham a facilitar e a agilizar o trâmite das manifestações apresentadas pelo cidadão e a solução dos pleitos delas decorrente

- estabelecer canais de comunicação que venham a facilitar e a agilizar o trâmite das manifestações apresentadas pelo cidadão e a solução dos pleitos delas decorrente;

- Estabelecer canal permanente de comunicação entre o IFTM e a sociedade para o recebimento de reivindicações, sugestões, elogios, informações e/ou denúncias, solicitando a constituição de comissões de trabalho quando necessário

- Estabelecer canal permanente de comunicação entre o IFTM e a sociedade para o recebimento de reivindicações, sugestões, elogios, informações e/ou denúncias, solicitando a constituição de comissões de trabalho quando necessário;







- estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente, sob a forma de pós-atendimento, com os cidadãos que buscam os serviços do Ministério da Previdência Social, de seus órgãos colegiados e entidades vinculadas

- estabelecer o elo entre o cidadão pertencente à comunidade externa ou interna do Instituto Federal e esta Instituição ;

- estruturar e manter mecanismo para atendimento ao público;

- facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos internos e promovendo a diluição sistemática de sua missão institucional, bem como dos serviços oferecidos ao cidadão estabelecer canais de comunicação com o cidadão, que venham facilitar e agilizar o fluxo das informações e a solução dos pleitos

- oferecer canais diretos, ágeis e imparciais para informações, sugestões e críticas da sociedade, bem como do público interno, em relação ao INMETRO.

- promover atividades de intercâmbio com a sociedade civil;

## 6. MEDIAR TENSÕES E CONFLITOS

- reunir as partes, garantindo o equilíbrio na relação entre o usuário que procurar a Ouvidoria e a ANVISA, quando o conflito não for solucionado por outros meios, se manter na alçada da Ouvidoria e os interesses apresentem possibilidade de entendimento.

- realizar, direta ou indiretamente, a

intermediação das relações entre o cidadão e o MME, exercendo o acompanhamento das medidas que se fizerem necessárias à apuração das reclamações e denúncias formuladas, informando ao demandante, bem como aos demais segmentos interessados, a respeito dos resultados obtidos

- realizar interlocução entre a CEF e os órgãos reguladores e de defesa do consumidor;

- mediar, uma vez esgotados os demais canais de resolução internos do INPI, eventuais conflitos gerados nas relações de trabalho e na prestação de serviços do Instituto, quando demandada; e

- garantir os direitos humanos e sociais das pessoas envolvidas em tensões e conflitos sociais no campo.

- empenhar em solucionar o problema apresentado pelo usuário em tempo hábil, identificando o segmento que, direta ou indiretamente, o gerou, visando a corrigir falhas e evitar reincidências.

- diagnosticar as tensões e os conflitos sociais no campo, de forma a propor soluções pacíficas;

- contribuir na resolução dos conflitos indígenas; e

- compete intermediar a relação entre a Administração, os servidores e público externo, garantindo o acesso a informação, através do estabelecimento de um canal permanente de comunicação e de encaminhamento das questões inerentes a administração pública

## 7. ELABORAR RELATÓRIO DE SUAS ATIVIDADES

- Elaborar documentos de apreciação crítica sobre a atuação da Agência e adotar os procedimentos previstos no parágrafo único do art. 45 da Lei n. 9.472/97

- produzir apreciações sobre a atuação do SFB, encaminhando-as ao Conselho Diretor, à Comissão de Gestão de Florestas Públicas, aos Ministros de Estado do Meio Ambiente, da Fazenda, do Planejamento, Orçamento e Gestão e Chefe da Casa civil da Presidência da República, bem como às comissões de fiscalização e controle da Câmara dos Deputados e do Senado Federal, publicando-as para conhecimento geral.

- apresentar diagnósticos, relatórios gerenciais técnicos e/ou informações para subsidiar ações de melhoria dos serviços prestados pela Previdência Social

- elaborar e encaminhar à auditoria interna, ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria, contendo as proposições de que trata o inciso V do caput;

- elaborar e encaminhar à Auditoria Interna, ao Comitê de Auditoria, à Diretoria e ao Conselho de Administração, ao final de cada semestre civil, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria, contendo as proposições elencadas no inciso .

- elaborar e divulgar relatório semestral de suas atividades, que conterá também as medidas propostas aos órgãos competentes e a descrição dos resultados obtidos;

- gerar relatórios com dados gerenciais e gráficos estatísticos que possibilitem a visualização da instituição, identificando pontos críticos no Sistema e contribuindo para a busca de soluções;

- informar ao Diretor as atividades desenvolvidas no âmbito de sua competência, dando ciência das críticas e sugestões apresentadas;

- Organizar, documentar e dar publicidade aos procedimentos relacionados à sua área

- O Ouvidor encaminhará semestralmente relatório de suas atividades à Diretoria Colegiada, sem prejuízo do encaminhamento, a qualquer tempo, de informações ou recomendações que entender pertinentes;

- produzir relatórios mensais à Diretoria Colegiada informando sobre providências e encaminhamentos produzidos dentro da organização, bem como eventuais pendências.

- produzir semestralmente, e quando julgar oportuno, relatório circunstanciado de suas atividades e encaminhá-lo à Diretoria, ao Conselho de Administração e ao Ministério dos Transportes.

- produzir semestralmente, ou quando a Diretoria julgar oportuno, circunstanciado relatório de suas atividade.

- produzir semestralmente, ou quando a Diretoria julgar oportuno, circunstanciado relatório de suas atividade.

- produzir, periodicamente, relatório circunstanciado de suas atividades, encaminhando-o à Diretoria Colegiada;





- produzir, semestralmente e quando julgar oportuno: a) relatório circunstanciado de suas atividades e encaminhá-lo à Diretoria-Geral do SFB e ao Ministro de Estado do Meio Ambiente;

- produzir, semestralmente, ou quando a Diretoria julgar oportuno, relatório circunstanciado de suas atividades, a ser submetido à apreciação da Diretoria;

- redigir boletim interno diário com críticas à programação do dia anterior, a ser encaminhado à Diretoria Executa; elaborar relatórios bimestrais sobre a atuação da EBC, a serem encaminhados aos membros do Conselho Curador até 5 (cinco) dias antes das reuniões ordinárias daquele colegiado. elaborar relatórios bimestrais sobre a atuação da EBC, a serem encaminhados aos membros do Conselho Curador até 5 (cinco) dias antes das reuniões ordinárias daquele colegiado.

- registrar e disseminar informações e conhecimentos aos titulares dos órgãos do MME e de suas entidades vinculadas, sobre reclamações a respeito de deficiências nas respectivas áreas de atuação, solicitando que sejam promovidos os meios próprios destinados a prevenir, combater e fazer cessar qualquer conduta inadequada à administração pública, empreendendo melhoria e eficácia na prestação dos serviços e no atendimento ao público em geral

## 8. GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO - ESTUDOS, ESTATÍSTICAS E DIAGNÓSTICOS

- registrar e disseminar informações e conhecimentos aos titulares dos órgãos do MME e

de suas entidades vinculadas, sobre reclamações a respeito de deficiências nas respectivas áreas de atuação, solicitando que sejam promovidos os meios próprios destinados a prevenir, combater e fazer cessar qualquer conduta inadequada à administração pública, empreendendo melhoria e eficácia na prestação dos serviços e no atendimento ao público em geral

- apresentar diagnósticos, relatórios e informações para subsidiar ações de melhoria dos serviços prestados pela Advocacia-Geral da União;

- atuar, em conjunto com a Assessoria de Comunicação, para aferição da satisfação do usuário e do público interno, visando à correção de procedimentos e melhoria contínua dos processos técnicos e administrativos;

- avaliar a satisfação da sociedade, em relação ao INMETRO, por meio de pesquisas com usuários de serviços da Ouvidoria;

- consolidar informações sobre tensões e conflitos sociais no campo, com o objeto de propiciar ao Ministro de Estado, ao Presidente do INCRA e a outras autoridades subsídios atualizados e periódicos para tomada de decisão;

- coordenar a realização de pesquisas periódicas e produzir estatísticas referentes ao índice de satisfação dos usuários, julgando os resultados.

- coordenar e manter atualizado arquivamento da documentação e banco de dados informatizado acerca das manifestações recebidas;

- elaborar estudos e realizar pesquisas para aferição da satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo Ministério e suas

entidades vinculadas

- gerar e divulgar relatórios com dados gerenciais e gráficos estatísticos, que possibilitem a visualização da atuação do Instituto, identificando pontos críticos, contribuindo para a melhoria contínua da instituição;

- manter registro das críticas e sugestões que possibilite a coleta e análise dos dados, visando à elaboração de estatísticas;

- medir o nível de satisfação do usuário em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria por meio de sistema informatizado, realizando análises sobre seus resultados nos relatórios gerenciais que couberem;

- organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos agentes envolvidos com as atividades sob a competência das unidades da estrutura do Ministério e das entidades vinculadas;

- organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos agentes envolvidos nas atividades de mineração;

- organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos agentes envolvidos no regime de previdência complementar fechado;

- organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos agentes envolvidos no regime de previdência complementar fechado;

- organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicadores sobre o nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Federal relacionado às competências institucionais da SUDENE; e

- organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicadores sobre o nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Federal relacionados às competências institucionais da SUDAM; e

- organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicadores sobre o nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Federal relacionados às competências institucionais da SUDECO;

- organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicadores quantificados do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Ministério e de suas atribuições em conjunto com outros órgãos do governo federal; e

- organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e, sempre que possível, sugerir a implementação de ações às áreas, visando à melhoria dos serviços oferecidos pelo INPI no cumprimento de suas finalidades;

- Organizar, analisar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas, através de estatísticas indicadas do nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados

- Organizar, analisar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas, através de estatísticas indicativas do nível de satisfação dos





usuários dos serviços prestados;

- produzir estatísticas de nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela PRC, a partir de manifestações recebidas;

- produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo CESPE, a partir de manifestações recebidas;

- produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Federal;

- produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados.

- produzir índices e indicadores de produtividade e qualidade, na interpretação de seus resultados, na prospecção das soluções tecnológicas revalentes.

- produzir, semestralmente, ou quando oportuno, relatórios com apreciações críticas sobre a atuação da ANS, encaminhando-os, em especial, à DICOL, ao Ministério da Saúde e a outros órgãos do Poder Executivo e Legislativo, disponibilizando estes relatórios para conhecimento geral, inclusive na página da ANS na rede mundial de computadores;

- realizar verificação sistemática do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados pelo MME e elaborar estatísticas, a partir de manifestações e representações recebidas

- Viabilizar e coordenar a realização de estudos e pesquisas visando à produção do conhecimento, no campo da ouvidoria em saúde, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS.

## 9. PROPOR MELHORIAS E CORREÇÕES NOS PROCESSOS INSTITUCIONAIS

- acionar os órgãos competentes para a correção de problemas identificados, mediante reclamações enviadas diretamente ao Ministério da Saúde, contra atos ilegais ou indevidos e omissões, no âmbito da saúde; e

- apresentar recomendações à Diretoria Colegiada visando ao aprimoramento e à correção de situações de inadequado funcionamento do regime de previdência complementar fechado;

- apresentar recomendações à Diretoria Colegiada visando ao aprimoramento e à correção de situações de inadequado funcionamento do regime de previdência complementar fechado;

- apresentar recomendações à Diretoria visando ao aprimoramento atuação do DNPM e à correção de situações de inadequado funcionamento das atividades de mineração;

- apresentar recomendações ao Ministro de Estado visando ao aprimoramento e à correção de situações de inadequado funcionamento das atividades sob a competência das unidades da estrutura do Ministério e das entidades vinculadas;

- atuar junto às áreas do Banco Central no sentido de aperfeiçoar os serviços prestados ao cidadão.

- atuar, em conjunto com a Assessoria de Comunicação, para aferição da satisfação do usuário e do público interno, visando à correção de procedimentos e melhoria contínua dos processos técnicos e administrativos

- contribuir para o aperfeiçoamento dos processos de trabalho da Agência;

- dar ciência ao Diretor-Presidente e aos demais Diretores da ANS, de infringências de normas de assistência suplementar à saúde, às quais a OUID ter acesso, no cumprimento de sua missão ;

- identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Federal;

- identificar oportunidades de melhoria de procedimentos por parte da ABIN.

- informar ao Diretor as atividades desenvolvidas no âmbito de sua competência, dando ciência das críticas e sugestões apresentadas

- manifestar-se previamente sobre atos normativos da ANCINE dirigidos ao público externo.

- propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

- propor à alta administração do Sistema BNDES medidas corretas ou de aprimoramento dos procedimentos e rotinas, em decorrência da análise de reclamações recebidas; e

- propor a edição, alteração ou revogação de ato normativo, objetando o aprimoramento técnico ou administrativo e o bom funcionamento da instituição.

- propor adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissão dos responsáveis pela inadequada prestação dos

serviços da PRC;

- propor ao Conselho de Administração medidas corretas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações e denúncias recebidas;

- propor aos órgãos de administração superior da Defensoria Pública do Estado medidas e ações que visem à consecução dos princípios institucionais e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;

- propor medidas corretas e preventivas com vistas a melhorar a qualidade do atendimento das demandas de Ouvidoria;

- propor medidas de ajuste nos procedimentos administrativos, visando a melhoria do desempenho institucional;

- propor medidas para a correção e a prevenção de falhas ou omissões que possam ser identificadas na prestação do serviço público pelo Ministério

- propor medidas visando assegurar o acesso do cidadão às informações individuais existentes nos órgãos de turismo;

- Propor soluções e oferecer recomendações às instâncias pedagógicas e administrativas, quando julgar necessário, visando à melhoria dos serviços prestados, com relação às manifestações recebidas;

- Propor soluções e oferecer recomendações às instâncias pedagógicas e administrativas, quando julgar necessário, visando à melhoria dos serviços prestados, com relação às manifestações recebidas;





- recomendar a correção de problemas identificados mediante reclamações enviadas diretamente ao Ministério contra atos e omissões ilegais ou indevidas no âmbito do turismo.

- propor a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação dos serviços do CESPE ;

- sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, visando corrigir situações de inadequada prestação de serviços públicos;

## 10. COORDENAR ATIVIDADES DE OUVIDORIA NO SETOR

- gerir os instrumentos necessários à estruturação do serviço de Ouvidoria nos Órgãos do Ministério da Fazenda e propor sua utilização nas entidades vinculadas à Pasta;

- propor a celebração de termos de cooperação e convênios com órgãos públicos ou organizações da sociedade que exerçam atividades congêneres, com vistas ao fortalecimento da capacidade institucional da Ouvidoria Nacional e à criação de núcleos de atendimento nos Estados.

- À Ouvidoria compete - Ouvid compete gerenciar as atividades de Ouvidoria na RFB, em articulação com os órgãos competente.

- À Ouvidoria Geral é uma unidade de serviço de natureza mediadora, sem caráter administrativo, executivo, deliberativo ou decisório, que tem por finalidade aprimorar os canais de comunicação da Reitoria da IFMG com a comunidade, visando ao aperfeiçoamento dos

serviços prestados no universo institucional..

- A Ouvidoria-Geral é órgão auxiliar da Defensoria Pública do Estado, de promoção da qualidade dos serviços prestados pela Instituição.

- atendendo ao seu público interno e externo, registrando críticas e sugestões apresentadas, objetando o bom relacionamento do hospital com seus usuários avaliar, em conjunto com a Assessoria de Comunicação, críticas e sugestões constantes da caixa de sugestões, cientificando oportunamente à direção

- atuar como canal adicional de comunicação entre o servidor e o Diretor-Geral da ABIN;

- compete intermediar a relação entre a Administração, os servidores e público externo, garantindo o acesso a informação, através do estabelecimento de um canal permanente de comunicação e de encaminhamento das questões inerentes a administração pública

- estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidoria da Assistência Social

- estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de ouvidoria em saúde;

- estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas do turismo;

- gerenciar o sistema de ouvidoria da PRC, receber e responder contatos via telefones sobre ações de sua competência;

- orientar a atuação das demais unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;

- orientar os órgãos descentralizados na execução das ações de Ouvidoria;

- propor, coordenar e implementar a Política Nacional de Ouvidoria em Saúde, no âmbito do SUS;

- propor, implementar e coordenar a Rede Nacional de Ouvidorias em Visa, articulada à Ouvidoria do Sus;

- receber e encaminhar as reclamações, denúncias, representações e sugestões referentes a procedimentos e ações de agentes, unidades administrativas e entidades vinculadas, no âmbito do Ministério;

- receber pedidos de informações, esclarecimentos e reclamações afetos à ANCINE e responder diretamente aos interessados; e

- receber, analisar e dar tratamento adequado às reclamações, denúncias, elogios e sugestões e, quando necessário, encaminhar os pleitos às áreas competentes para atendimento;

## 11. ARTICULAÇÃO

- articular-se com as organizações de defesa do consumidor e com entidades da sociedade civil no exercício de suas competências;

- estabelecer interlocução com os governos estaduais, municipais, movimentos sociais rurais, produtores rurais, sociedade civil visando prevenir, mediar e resolver as tensões e conflitos agrários para garantir a paz no campo;

- manter contato permanente com os vários órgãos da Defensoria Pública do Estado, estimulando-os a atuar em permanente sintonia

com os direitos dos usuários;

- promover a articulação entre a FUNAI, povos, comunidades e organizações indígenas, instituições governamentais e não governamentais, nacionais e internacionais, que tratam dos direitos humanos, para prevenir, mediar e resolver as tensões e conflitos e garantir a conveniência amistosa das comunidades indígenas; e

- promover de forma permanente e sistemática a articulação com os órgãos do Ministério. Portaria nº 120, de 12 de junho de 2012.

- promover gestões junto a representantes do Poder Judiciário, do Ministério Público, do INCRA e de outras entidades relacionadas com o tema, visando a resolução de tensões e conflitos sociais no campo;

- propor a celebração de termos de cooperação e convênios com órgãos públicos ou organizações da sociedade que exerçam atividades congêneres, com vistas ao fortalecimento da capacidade institucional da Ouvidoria Nacional e à criação de núcleos de atendimento nos Estados.

- realizar interlocução com a Ouvidoria-Geral da União; e;

## 12. PROMOVER A PARTICIPAÇÃO SOCIAL

- Implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelos organismos promotores do turismo;

- implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade





no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS;

- promover as ações necessárias à apuração das demandas recebidas e recomendar a adoção das providências necessárias ao atendimento das mesmas;

- contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços realizados pela Defensoria Pública;

- contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

- contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização dos serviços públicos.

- implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo Sistema Único da Assistência Social

- ampliar a capacidade do servidor e do cidadão de colaborar com ações da ABIN, na forma de sugestões que propiciem o aperfeiçoamento de serviços prestados; e

- contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

- responder às reclamações, denúncias, elogios, sugestões e manifestações recebidas;

- analisar sugestões emanadas da sociedade civil por intermédio de suas organizações, com vistas à ampliação do acesso e à melhoria dos serviços de turismo e promover

a discussão com os outros órgãos do Ministério;

- A EBC contará com 1 (uma) Ouvidoria, dirigida por 1 (um) Ouvidor, a quem compete exercer a crítica interna da programação por ela produzida ou veiculada, com respeito à observância dos princípios e objetos dos serviços de radiodifusão pública, bem como examinar e opinar sobre as queixas e reclamações de telespectadores e rádio-ouvintes referentes à programação

- acionar os órgãos competentes para a correção de problemas identificados, mediante reclamações enviadas diretamente ao Ministério da Saúde, contra atos ilegais ou indevidos e omissões, no âmbito da saúde; e

- assistir a Diretoria Colegiada do Banco Central em assuntos relacionados à área de atuação da Ouvidoria;

- criar e manter atualizados os instrumentos de gestão, conforme definidos pela Secretaria-Executiva;

- dar conhecimento imediato à PPCOR nos casos em que houver denúncia referente a atitudes inadequadas, ou a atos ilegais, ilícitos e de improbidade administrativos, praticados por agentes ou servidores públicos de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente às atividades da ANS;

- Executar outras atividades inerentes à área ou que venham a ser delegadas por autoridade competente.

- exercer outras atividades que lhe forem atribuídas pela Diretoria.

- EXERCER OUTRAS ATRIBUIÇÕES QUE A

DIRETORIA ESTABELECE

- exercer outras competências estabelecidas no regimento interno.

- planejar, dirigir, coordenar e avaliar a execução das atividades de suas respectivas unidades, bem como exercer outras atribuições que lhes forem cometidas por delegação de competência e pelo regimento interno.

- realizar outras atividades inerentes à sua área de atuação. Portaria Normata nº 1037/MD, de 14/04/2012 DOU 18/04/2012.

### 13. PROPOR POLÍTICAS

- coordenar ações que visem à orientação e à adoção de providências para o adequado tratamento dos casos de violação de direitos humanos, sobretudo os que afetam grupos sociais vulneráveis;

- implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelos organismos promotores do turismo;

- propor, coordenar e implementar a Política Nacional de Ouvidoria em Saúde, no âmbito do SUS;

- participar da definição, implementação, execução e monitoramento da política de atendimento ao usuário da Agência;

- contribuir para o desenvolvimento de políticas em prol das populações indígenas.

- propor políticas e diretrizes inerentes aos serviços de atendimento ao cliente.





## 14. OUTRAS COMPETÊNCIAS

- participar, com direito a voz, do Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado;

- participar das reuniões da Diretoria Colegiada, no sentido de assisti-la nas deliberações dos assuntos tratados com direito a voz, mas não a voto;

- Participarão das reuniões do Conselho Curador, sem direito a voto, o Diretor-Presidente, o Diretor-Geral e o Ouvidor da EBC

- A EBC contará com 1 (uma) Ouvidoria, dirigida por 1 (um) Ouvidor, a quem compete exercer a crítica interna da programação por ela produzida ou veiculada, com respeito à observância dos princípios e objetos dos serviços de radiodifusão pública, bem como examinar e opinar sobre as queixas e reclamações de telespectadores e rádio-ouvintes referentes à programação.

- analisar sugestões emanadas da sociedade civil por intermédio de suas organizações, com vistas à ampliação do acesso e à melhoria dos serviços de turismo e promover a discussão com os outros órgãos do Ministério;

- atender às sugestões e reclamações dos agentes econômicos e de suas entidades representativas quanto às rotinas e procedimentos empregados na aplicação dos recursos do FCO; e

- defender os interesses dos cidadãos que buscam os serviços da Advocacia-Geral da União, e de seus membros e servidores;

- empenhar em solucionar o problema

apresentado pelo usuário em tempo hábil, identificando o segmento que, direta ou indiretamente, o gerou, visando a corrigir falhas e evitar reincidências;

- planejar, coordenar, acompanhar, supervisionar e elaborar normas e procedimentos padrões para as atividades de Ouvidoria no âmbito do Ministério da Fazenda

## ANEXO II – MARCOS CONSTITUCIONAIS QUE ORIENTAM AS OUVIDORIAS PÚBLICAS NO BRASIL – DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS RELACIONADOS

### CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988

Dispositivos relacionados com a área de atuação das ouvidorias públicas

Art. 37

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

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; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

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

Art. 71. O controle externo, a cargo do Congresso Nacional, será exercido com o auxílio do Tribunal de Contas da União, ao qual compete:

I - apreciar as contas prestadas anualmente pelo Presidente da República, mediante parecer prévio que deverá ser elaborado em sessenta dias a contar de seu recebimento;

II - julgar as contas dos administradores e demais responsáveis por dinheiros, bens e valores públicos da administração direta e indireta, incluídas as fundações e sociedades instituídas e mantidas pelo Poder Público federal, e as contas daqueles que derem causa a perda, extravio ou outra irregularidade de que resulte prejuízo ao erário público;

III - apreciar, para fins de registro, a legalidade dos atos de admissão de pessoal, a qualquer título, na administração direta e indireta, incluídas as fundações instituídas e mantidas pelo Poder Público, excetuadas as nomeações para cargo de provimento em comissão, bem como a das concessões de aposentadorias, reformas e pensões, ressalvadas as melhorias posteriores que não alterem o fundamento legal do ato concessório;

IV - realizar, por iniciativa própria, da Câmara dos Deputados, do Senado Federal, de Comissão técnica ou de inquérito, inspeções e auditorias de natureza contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial, nas unidades administrativas dos Poderes

Legislativo, Executivo e Judiciário, e demais entidades referidas no inciso II;

V - fiscalizar as contas nacionais das empresas supranacionais de cujo capital social a União participe, de forma direta ou indireta, nos termos do tratado constitutivo;

VI - fiscalizar a aplicação de quaisquer recursos repassados pela União mediante convênio, acordo, ajuste ou outros instrumentos congêneres, a Estado, ao Distrito Federal ou a Município;

VII - prestar as informações solicitadas pelo Congresso Nacional, por qualquer de suas Casas, ou por qualquer das respectivas Comissões, sobre a fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial e sobre resultados de auditorias e inspeções realizadas;

VIII - aplicar aos responsáveis, em caso de ilegalidade de despesa ou irregularidade de contas, as sanções previstas em lei, que estabelecerá, entre outras cominações, multa proporcional ao dano causado ao erário;

IX - assinar prazo para que o órgão ou entidade adote as providências necessárias ao exato cumprimento da lei, se verificada ilegalidade;

X - sustar, se não atendido, a execução do ato impugnado, comunicando a decisão à Câmara dos Deputados e ao Senado Federal;

XI - representar ao Poder competente sobre irregularidades ou abusos apurados.

§ 1º - No caso de contrato, o ato de sustação será adotado diretamente pelo Congresso Nacional, que solicitará, de imediato, ao Poder Executivo as medidas cabíveis.





§ 2º - Se o Congresso Nacional ou o Poder Executivo, no prazo de noventa dias, não efetivar as medidas previstas no parágrafo anterior, o Tribunal decidirá a respeito.

§ 3º - As decisões do Tribunal de que resulte imputação de débito ou multa terão eficácia de título executivo.

§ 4º - O Tribunal encaminhará ao Congresso Nacional, trimestral e anualmente, relatório de suas atividades.

Art. 72. A Comissão mista permanente a que se refere o art. 166, §1º, diante de indícios de despesas não autorizadas, ainda que sob a forma de investimentos não programados ou de subsídios não aprovados, poderá solicitar à autoridade governamental responsável que, no prazo de cinco dias, preste os esclarecimentos necessários.

§ 1º - Não prestados os esclarecimentos, ou considerados estes insuficientes, a Comissão solicitará ao Tribunal pronunciamento conclusivo sobre a matéria, no prazo de trinta dias.

§ 2º - Entendendo o Tribunal irregular a despesa, a Comissão, se julgar que o gasto possa causar dano irreparável ou grave lesão à economia pública, proporá ao Congresso Nacional sua sustação.

Art. 73. O Tribunal de Contas da União, integrado por nove Ministros, tem sede no Distrito Federal, quadro próprio de pessoal e jurisdição em todo o território nacional, exercendo, no que couber, as atribuições previstas no art. 96.

§ 1º - Os Ministros do Tribunal de Contas da União serão nomeados dentre brasileiros que satisfaçam os seguintes requisitos:

I - mais de trinta e cinco e menos de sessenta

e cinco anos de idade;

II - idoneidade moral e reputação ilibada;

III - notórios conhecimentos jurídicos, contábeis, econômicos e financeiros ou de administração pública;

IV - mais de dez anos de exercício de função ou de efetiva atividade profissional que exija os conhecimentos mencionados no inciso anterior.

Art. 74.

§ 2º - Qualquer cidadão, partido político, associação ou sindicato é parte legítima para, na forma da lei, denunciar irregularidades ou ilegalidades perante o Tribunal de Contas da União.

Art. 85. São crimes de responsabilidade os atos do Presidente da República que atentem contra a Constituição Federal e, especialmente, contra:

II - o livre exercício do Poder Legislativo, do Poder Judiciário, do Ministério Público e dos Poderes constitucionais das unidades da Federação;

Art. 103.

§ 7º A União, inclusive no Distrito Federal e nos Territórios, criará ouvidorias de justiça, competentes para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Poder Judiciário, ou contra seus serviços auxiliares, representando diretamente ao Conselho Nacional de Justiça. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004)

Art. 127. O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

§ 1º - São princípios institucionais do Ministério Público a unidade, a indivisibilidade e a independência funcional.

§ 2º - Ao Ministério Público é assegurada autonomia funcional e administrativa, podendo, observado o disposto no art. 169, propor ao Poder Legislativo a criação e extinção de seus cargos e serviços auxiliares, provendo-os por concurso público de provas e de títulos; a lei disporá sobre sua organização e funcionamento.

Art. 128.

§ 1º - O Ministério Público da União tem por chefe o Procurador-Geral da República, nomeado pelo Presidente da República dentre integrantes da carreira, maiores de trinta e cinco anos, após a aprovação de seu nome pela maioria absoluta dos membros do Senado Federal, para mandato de dois anos, permitida a recondução.

§ 2º - A destituição do Procurador-Geral da República, por iniciativa do Presidente da República, deverá ser precedida de autorização da maioria absoluta do Senado Federal.

§ 3º - Os Ministérios Públicos dos Estados e o do Distrito Federal e Territórios formarão lista tripartite dentre integrantes da carreira, na forma da lei respectiva, para escolha de seu Procurador-Geral, que será nomeado pelo Chefe do Poder Executivo, para mandato de dois anos, permitida uma recondução.

§ 4º - Os Procuradores-Gerais nos Estados e no Distrito Federal e Territórios poderão ser destituídos por deliberação da maioria absoluta do Poder Legislativo, na forma da lei complementar respectiva.

Art. 129. São funções institucionais do Ministério Público:

I - promover, privativamente, a ação penal pública, na forma da lei;

II - zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados nesta Constituição, promovendo as medidas necessárias a sua garantia;

III - promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos;

IV - promover a ação de inconstitucionalidade ou representação para fins de intervenção da União e dos Estados, nos casos previstos nesta Constituição;

V - defender judicialmente os direitos e interesses das populações indígenas;

VI - expedir notificações nos procedimentos administrativos de sua competência, requisitando informações e documentos para instruí-los, na forma da lei complementar respectiva;

VII - exercer o controle externo da atividade policial, na forma da lei complementar mencionada no artigo anterior;

VIII - requisitar diligências investigatórias e a instauração de inquérito policial, indicados os fundamentos jurídicos de suas manifestações processuais;

IX - exercer outras funções que lhe forem conferidas, desde que compatíveis com sua finalidade, sendo-lhe vedada a representação judicial e a consultoria jurídica de entidades públicas.

§ 1º - A legitimação do Ministério Público para as ações civis previstas neste artigo não impede a de terceiros, nas mesmas hipóteses, segundo o disposto





nesta Constituição e na lei.

#### Autonomia Funcional

#### Art. 130.

§ 5º Leis da União e dos Estados criarão ouvidorias do Ministério Público, competentes para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Ministério Público, inclusive contra seus serviços auxiliares, representando diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público.

#### CGUm

Art. 17. À Controladoria-Geral da União compete assistir direta e imediatamente ao Presidente da República no desempenho de suas atribuições quanto aos assuntos e providências que, no âmbito do Poder Executivo, sejam atinentes à defesa do patrimônio público, ao controle interno, à auditoria pública, à correição, à prevenção e ao combate à corrupção, às atividades de ouvidoria e ao incremento da transparência da gestão no âmbito da administração pública federal. (Redação dada pela Lei nº 11.204, de 2005)

§ 1º A Controladoria-Geral da União tem como titular o Ministro de Estado Chefe da Controladoria-Geral da União, e sua estrutura básica é constituída por: Gabinete, Assessoria Jurídica, Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção, Comissão de Coordenação de Controle Interno, Secretaria-Executiva, Corregedoria-Geral da União, Ouvidoria-Geral da União e 2 (duas) Secretarias, sendo 1 (uma) a Secretaria Federal de Controle Interno. (Redação dada pela Lei nº 12.314, de 2010)

§ 2º O Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção será composto paritariamente por representantes da sociedade civil organizada e

representantes do Governo Federal.

Art. 18. À Controladoria-Geral da União, no exercício de sua competência, cabe dar o devido andamento às representações ou denúncias fundamentadas que receber, relativas a lesão ou ameaça de lesão ao patrimônio público, velando por seu integral deslinde.

§ 1º À Controladoria-Geral da União, por seu titular, sempre que constatar omissão da autoridade competente, cumpre requisitar a instauração de sindicância, procedimentos e processos administrativos outros, e avocar aqueles já em curso em órgão ou entidade da Administração Pública Federal, para corrigir-lhes o andamento, inclusive promovendo a aplicação da penalidade administrativa cabível.

§ 2º Cumpre à Controladoria-Geral da União, na hipótese do § 1º, instaurar sindicância ou processo administrativo ou, conforme o caso, representar ao Presidente da República para apurar a omissão das autoridades responsáveis.

§ 3º A Controladoria-Geral da União encaminhará à Advocacia-Geral da União os casos que configurem improbidade administrativa e todos quantos recomendem a indisponibilidade de bens, o ressarcimento ao erário e outras providências a cargo daquele órgão, bem como provocará, sempre que necessária, a atuação do Tribunal de Contas da União, da Secretaria da Receita Federal, dos órgãos do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal e, quando houver indícios de responsabilidade penal, do Departamento de Polícia Federal e do Ministério Público, inclusive quanto a representações ou denúncias que se afigurarem manifestamente caluniosas.

§ 4º Incluem-se dentre os procedimentos e processos administrativos de instauração e avocação facultadas à Controladoria-Geral da União aqueles

objeto do Título V da Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e do Capítulo V da Lei no 8.429, de 2 de junho de 1992, assim como outros a ser desenvolvidos, ou já em curso, em órgão ou entidade da Administração Pública Federal, desde que relacionados a lesão ou ameaça de lesão ao patrimônio público.

§ 5º Ao Ministro de Estado do Controle e da Transparência, no exercício da sua competência, incumbe, especialmente:

§ 5º Ao Ministro de Estado Chefe da Controladoria-Geral da União, no exercício da sua competência, incumbe, especialmente: (Redação dada pela Lei nº 12.314, de 2010)

I - decidir, preliminarmente, sobre as representações ou denúncias fundamentadas que receber, indicando as providências cabíveis;

II - instaurar os procedimentos e processos administrativos a seu cargo, constituindo as respectivas comissões, bem como requisitar a instauração daqueles que venham sendo injustificadamente retardados pela autoridade responsável;

III - acompanhar procedimentos e processos administrativos em curso em órgãos ou entidades da Administração Pública Federal;

IV - realizar inspeções e avocar procedimentos e processos em curso na Administração Pública Federal, para exame de sua regularidade, propondo a adoção de providências, ou a correção de falhas;

V - efetivar, ou promover, a declaração da nulidade de procedimento ou processo administrativo, bem como, se for o caso, a imediata e regular apuração dos fatos envolvidos nos autos, e na nulidade declarada;

VI - requisitar procedimentos e processos

administrativos já arquivados por autoridade da Administração Pública Federal;

VII - requisitar, a órgão ou entidade da Administração Pública Federal ou, quando for o caso, propor ao Presidente da República que sejam solicitadas, as informações e os documentos necessários a trabalhos da Controladoria-Geral da União;

VIII - requisitar aos órgãos e às entidades federais os servidores e empregados necessários à constituição das comissões objeto do inciso II, e de outras análogas, bem como qualquer servidor ou empregado indispensável à instrução do processo;

IX - propor medidas legislativas ou administrativas e sugerir ações necessárias a evitar a repetição de irregularidades constatadas;

X - receber as reclamações relativas à prestação de serviços públicos em geral e promover a apuração do exercício negligente de cargo, emprego ou função na Administração Pública Federal, quando não houver disposição legal que atribua competências específicas a outros órgãos;

XI - desenvolver outras atribuições de que o incumba o Presidente da República.

## ANEXO III

### DECRETO Nº 93.714, DE 15 DE DEZEMBRO DE 1986

Revogado pelo Decreto s/nº de 10.05.1991.

Dispõe sobre a defesa de direitos do cidadão contra abusos, erros e omissões na Administração Federal.







O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 81, itens I, III, V, e tendo em vista o artigo 153, § 30, da Constituição,

DECRETA:

Art. 1º. As atividades dos órgãos da Administração Federal estão sujeitas à fiscalização permanente de qualquer pessoa, que poderá exercer o direito de representação e de petição ao Poder Executivo, a qualquer tempo e em quaisquer circunstâncias, na defesa de direito ou contra erros, omissões ou abusos de autoridades administrativa.

Parágrafo único. O disposto neste artigo aplica-se, também, às entidades da Administração Indireta e às submetidas ao controle destas ou da União, bem assim às fundações sob supervisão ministerial, concessionários de serviços públicos e demais instituições, que executem serviço delegado do poder público federal.

Art. 2º. É instituída, junto à Presidência da República, a Comissão de Defesa dos Direitos do Cidadão - CÓDICI, para coordenar e fazer atuar as medidas previstas neste Decreto.

§ 1º A CÓDICI, órgão colegiado integrante do Gabinete Pessoal do Presidente, será constituída por representantes do Gabinete Militar, da Consultoria Geral da República, da Secretaria de Administração Pública da Presidência da República, do Gabinete Civil, designados pelo Presidente da República, sob a presidência do último e sem prejuízo das respectivas funções.

§ 2º Cabe aos titulares dos órgãos, referidos no parágrafo anterior, editar o Regimento Interno da CÓDICI, em ato conjunto.

§ 3º A Secretaria de Administração Pública da Presidência da República dará apoio à CÓDICI.

Art. 3º. A reclamação, para os fins previstos neste decreto, será assinada pelo reclamante e instruída, quando possível, com os documentos que a comprovem, ou com indicação de outras provas, inclusive a testemunhal.

§ 1º A reclamação será formalizada perante a CÓDICI, diretamente, ou a ela remetida, por via postal, pelo próprio interessado, que poderá optar, ainda, pelo encaminhamento através de qualquer repartição federal, civil ou militar.

§ 2º A repartição federal, a qual for dirigida a reclamação, deverá registrar, mediante protocolo, seu recebimento e encaminhá-la imediatamente à CÓDICI, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

§ 3º Na hipótese do parágrafo anterior, a repartição federal não poderá, sob pretexto algum, obstaculizar o recebimento da reclamação e nem retardar-lhe o encaminhamento à CÓDICI, sendo-lhe vedado, ainda, emitir qualquer juízo de admissibilidade ou pertinente ao mérito da questão naquela peça referida.

Art. 4º. Recebida a reclamação, a CÓDICI deverá avaliá-la, sumariamente, com o objetivo de propor ao Presidente da República, aos Ministros de Estado, ou aos dirigentes das entidades a que se refere o parágrafo único do artigo 1º, deste decreto, a adoção das medidas reclamadas pelo interesse público, inclusive as de caráter disciplinar, na forma da lei.

Parágrafo único. No caso de reclamação formulada por organismo sindical, sobre descumprimento de norma legal, convenções ou acordos coletivos, por parte de dirigentes das entidades referidas neste artigo, deverão ser ouvidas, preliminarmente, as Consultorias Jurídicas dos Ministérios do Trabalho e daquele a que estejam vinculadas, adotando-se o procedimento previsto no

artigo 8º, § 1º do Decreto nº 93.237, de 8 de setembro de 1986, na eventualidade de serem divergentes as manifestações ou de persistir a omissão apontada.

Art. 5º. Incumbe, ainda, à CÓDICI:

- comunicar às autoridades administrativas competentes a conduta de agentes da Administração Federal, que possa caracterizar exercício ilícito ou abusivo da função administrativa;

II - recomendar, à Consultoria Geral da República, a adoção de medidas, providências ou ações, com o objetivo de restabelecer, na prática administrativa, a estrita observância dos princípios da legalidade, finalidade e moralidade administrativa;

III - adotar providências, junto aos órgãos e autoridades competentes, destinadas a prevenir, reprimir ou fazer cessar a incorreção de comportamentos administrativos considerados ilegais, abusivos ou arbitrários;

IV - sugerir aos órgãos componentes da Advocacia Consultiva da União, ou ao órgão competente do Ministério Público, a adoção de medidas administrativas ou judiciais, que visem a resguardar ou preservar a intangibilidade do interesse público.

Parágrafo único. É vedado à CÓDICI, sem expressa autorização presidencial, dar divulgação a fatos sob sua avaliação ou apreciação.

Art. 6º. Os membros da CÓDICI contarão com a outorga de garantias necessárias para o fiel desempenho da função, que será considerada relevante.

Parágrafo único. Qualquer pessoa poderá propor, fundamentadamente, aos titulares dos órgãos referidos no § 1º do artigo 2º, a desqualificação

funcional do respectivo servidor designado para a CÓDICI, nos casos de improbidade, prevaricação, excesso ou abuso de poder na execução deste decreto, assegurada ampla defesa.

Art. 7º. Nenhuma autoridade ou agente da Administração Federal poderá eximir-se de prestar colaboração e de fornecer as informações ou documentos que lhe sejam solicitados pela CÓDICI, ressalvadas as hipóteses legais de sigilo.

Art. 8º. A CÓDICI elaborará, anualmente, relatório circunstanciado das atividades por ela desenvolvidas, com fundamento neste Decreto.

Parágrafo único. O relatório, de que trata este artigo, após aprovação do Presidente da República, será remetido à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União, para conhecimento, bem assim a outros órgãos a que essa medida seja determinada.

Art. 9º. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 10. Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 15 de dezembro de 1986; 165º da Independência e 98º da República.

JOSÉ SARNEY  
Rubens Bayma Denys  
Marco Maciel  
Aluizio Alves





## ANEXO IV

### RESOLUÇÃO DA CÂMARA DOS DEPUTADOS Nº 19, DE 2001

Cria a Ouvidoria Parlamentar e dá outras providências.

Faço saber que a CÂMARA DOS DEPUTADOS aprovou e eu promulgo a seguinte Resolução:

Art. 1º É acrescido o seguinte Capítulo III-A no Título II do Regimento Interno da Câmara dos Deputados:

#### “CAPÍTULO III - A DA OUVIDORIA PARLAMENTAR

Art. 21-A. Compete à Ouvidoria Parlamentar:

I - receber, examinar e encaminhar aos órgãos competentes as reclamações ou representações de pessoas físicas ou jurídicas sobre:

a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

b) ilegalidades ou abuso de poder;

c) mau funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Casa;

d) assuntos recebidos pelo sistema 0800 de atendimento à população;

II - propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

III - propor medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos, bem como ao aperfeiçoamento da organização da Câmara dos Deputados;

IV - propor, quando cabível, a abertura de sindicância ou inquérito destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento;

V - encaminhar ao Tribunal de Contas da União, à Polícia Federal, ao Ministério Público, ou a outro órgão competente as denúncias recebidas que necessitem maiores esclarecimentos;

VI - responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências tomadas pela Câmara sobre os procedimentos legislativos e administrativos de seu interesse;

VII - realizar audiências públicas com segmentos da sociedade civil.

Art. 21-B. A Ouvidoria Parlamentar é composta de um Ouvidor-Geral e dois Ouvidores Substitutos designados dentre os membros da Casa pelo Presidente da Câmara, a cada dois anos, no início da sessão legislativa, vedada a recondução no período subsequente.

Art. 21-C. O Ouvidor-Geral, no exercício de suas funções, poderá:

I - solicitar informações ou cópia de documentos a qualquer órgão ou servidor da Câmara dos Deputados;

II - ter vista no recinto da Casa de proposições legislativas, atos e contratos administrativos e quaisquer outros que se façam necessários;

III - requerer ou promover diligências

e investigações, quando cabíveis. Parágrafo único. A demora injustificada na resposta às solicitações feitas ou na adoção das providências requeridas pelo Ouvidor-Geral poderá ensejar a responsabilização da autoridade ou do servidor.

Art. 21-D. Toda iniciativa provocada ou implementada pela Ouvidoria Parlamentar terá ampla divulgação pelo órgão de comunicação ou de imprensa da Casa.”

Art. 2º O art. 253 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 253. As petições, reclamações, representações ou queixas apresentadas por pessoas físicas ou jurídicas contra atos ou omissões das autoridades ou entidades públicas, ou imputados a membros da Casa, serão recebidas e examinadas pela Ouvidoria Parlamentar, pelas Comissões ou pela Mesa, conforme o caso, desde que:

I - encaminhadas por escrito ou por meio eletrônico, devidamente identificadas em formulário próprio, ou por telefone, com a identificação do autor;

II - o assunto envolva matéria de competência da Câmara dos Deputados.”

Art. 3º A Mesa Diretora da Câmara dos Deputados assegurará à Ouvidoria Parlamentar apoio físico, técnico e administrativo necessário ao desempenho de suas atividades.

Art. 4º A Mesa Diretora da Câmara dos Deputados baixará os atos complementares necessários à execução desta Resolução.

Art. 5º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara dos Deputados, 14 de março de 2001.

AÉCIO NEVES,  
Presidente.

## ANEXO V

### ATO DA COMISSÃO DIRETORA Nº 05, DE 2005

#### (CONVALIDADO PELA RESOLUÇÃO Nº 1/2005)

A COMISSÃO DIRETORA DO SENADO FEDERAL, no uso de suas atribuições regimentais e regulamentares, RESOLVE:

Art. 1º - É criada a Ouvidoria do Senado Federal, constituída por um Ouvidor-Geral designado pelo Presidente do Senado, dentre os membros da Casa, no início da primeira e da terceira sessões legislativas de cada legislatura, para mandato de dois anos, proibida a recondução no período subsequente.

Art. 2º - Compete à Ouvidoria do Senado Federal:

I - registrar e dar o tratamento adequado às sugestões, críticas, reclamações, denúncias, elogios e pedidos de informação sobre as atividades do Senado Federal;

II - sugerir mudanças que permitam o efetivo controle social das atividades desenvolvidas no âmbito do Senado Federal; e





III - informar ao interessado sobre o encaminhamento de suas comunicações, exceto na hipótese em que a lei assegurar o dever de sigilo.

Parágrafo único - Não serão processadas pela Ouvidoria do Senado Federal sugestões, críticas, reclamações e/ou denúncias anônimas.

Art. 3º - No exercício de suas funções o Ouvidor-Geral poderá:

I - solicitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor do Senado Federal;

II - ter vista, no recinto da Casa, de proposições legislativas, atos e contratos administrativos e demais documentos necessários à consecução de suas atividades; e

III - requerer ou promover diligências e investigações, quando cabíveis. Parágrafo único - Para a deflagração das providências de que trata este artigo, o Ouvidor-Geral dirigirá-se diretamente ao Presidente do Senado.

Art. 4º - A Comissão Diretora submeterá à ratificação do Plenário as modificações introduzidas por este Ato.

Art. 5º - Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões, 17 de fevereiro de 2005.

Renan Calheiros - Tião Viana - Antero Paes de Barros - Efraim Morais - Eduardo Siqueira Campos - Papaléo Paes. Brasília - (DF), 17 de fevereiro de 2005.

## ANEXO VI

### ATO DA MESA DO SENADO FEDERAL Nº 1, DE 01 DE 16 DE JUNHO DE 2011

Regulamenta a Ouvidoria do Senado Federal, criada pelo Ato da Comissão Diretora nº 5, de 2005, e pela Resolução nº 1, de 2005.

A MESA DO SENADO FEDERAL, no uso de suas atribuições regimentais, resolve:

Art. 1º Este Ato regulamenta a Ouvidoria do Senado, criada pelo Ato da Comissão Diretora nº 5, de 2005, e pela Resolução nº 1, de 2005.

Art. 2º A Ouvidoria do Senado Federal é constituída por um Ouvidor-Geral designado pelo Presidente do Senado, dentre os membros da Casa, no início da primeira e da terceira sessões legislativas de cada legislatura, para mandato de 2 (dois) anos, proibida a recondução no período subsequente.

Art. 3º Compete à Ouvidoria do Senado Federal:

I – receber, examinar e dar o tratamento adequado às sugestões, críticas, elogios, reclamações e denúncias, encaminhadas pelo cidadão, sobre as atividades do Senado Federal, especialmente sobre o funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Casa;

II – sugerir mudanças que permitam o efetivo controle social das atividades desenvolvidas no âmbito do Senado Federal, bem como o aperfeiçoamento da organização do Senado Federal;

III – informar ao interessado, em até 30 (trinta) dias úteis, sobre o encaminhamento de suas

comunicações, exceto na hipótese em que a lei assegurar o dever de sigilo.

Parágrafo único. Não serão processadas pela Ouvidoria do Senado Federal sugestões, críticas, reclamações ou denúncias anônimas.

Art. 4º No exercício de suas funções o Ouvidor-Geral poderá:

I – solicitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor do Senado Federal;

II – ter vista, quando entender necessário, no recinto da Casa, de proposições legislativas, atos e contratos administrativos e demais documentos imprescindíveis à consecução de suas atividades;

III – requerer ou promover diligências e investigações, quando cabíveis;

IV – realizar audiências públicas com segmentos da sociedade civil, em conjunto com comissão permanente no Senado Federal, nos termos regimentais;

V – utilizar os meios de comunicação do Senado Federal e a estrutura da Secretaria Especial de Comunicação Social para divulgação das atividades da Ouvidoria do Senado Federal.

§ 1º Para a deflagração das providências de que tratam os incisos I a III deste artigo, o Ouvidor-Geral dirigirá-se diretamente ao Presidente do Senado.

§ 2º O órgão ou servidor ao qual forem solicitadas informações ou cópias de documentos pelo Ouvidor-Geral deverá atender a solicitação no prazo de 5 (cinco) dias úteis, podendo o atraso injustificado dar ensejo à devida responsabilização.

§ 3º A Ouvidoria do Senado Federal disponibilizará, periodicamente, relatório de suas atividades no Portal do Senado.

Art. 5º À Secretaria de Apoio a Conselhos e Órgãos do Parlamento, além de suas atribuições regulamentares, compete planejar, supervisionar, controlar e executar as atividades de secretariado, de arquivo e de suporte administrativo, de informática e de instrução processual da Ouvidoria do Senado Federal, bem como providenciar o expediente do Ouvidor-Geral.

Art. 6º À Secretaria Especial de Comunicação Social, além de suas atribuições regulamentares, no que lhe couber, compete prestar apoio técnico e operacional às atividades da Ouvidoria do Senado Federal.

Art. 7º A Mesa submeterá à ratificação do Plenário as modificações introduzidas por este ato.

Art. 8º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Sala de Reuniões, de 16 de junho de 2011.

## ANEXO VII

### REGIMENTO INTERNO DO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO – CAPÍTULO DA OUVIDORIA

### RESOLUÇÃO Nº 92, DE 13 DE MARÇO DE 2013

PUBLICADA NO DIÁRIO





## OFICIAL DA UNIÃO DE 18/3/2013, SEÇÃO 1, PÁGINAS 138 A 145

### 1.3.7. CAPÍTULO VII - DA OUVIDORIA NACIONAL

Art. 33 A Ouvidoria Nacional é o órgão de comunicação direta e simplificada entre o Conselho Nacional do Ministério Público e a sociedade e tem por objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento, aos cidadãos, das atividades realizadas pelo Conselho e pelo Ministério Público.

§ 1º O Ouvidor será eleito entre os membros do Conselho, em votação secreta, na sessão imediatamente posterior à vacância do cargo, para mandato de um ano, vedada a recondução, e tomará posse imediatamente após a eleição.

§ 2º A estrutura e o funcionamento da Ouvidoria Nacional serão regulamentados por ato do Plenário.

§ 3º A Ouvidoria Nacional, no âmbito específico de suas competências, poderá indicar membros e servidores do Ministério Público, observado o disposto no artigo 12, XX e §§ 1º e 2º, deste Regimento, para auxiliar nos trabalhos que lhe são afetos.

Art. 34 Compete à Ouvidoria Nacional:

I – receber, examinar, encaminhar, responder e arquivar críticas, comentários, elogios, sugestões e quaisquer expedientes que lhe sejam dirigidos acerca das atividades desenvolvidas pelo Conselho;

II – promover a integração das ouvidorias do Ministério Público, com vistas à implementação de sistema nacional que viabilize a consolidação das principais demandas e informações colhidas, de forma a permitir a formulação de estratégias

nacionais relacionadas ao atendimento ao público e ao aperfeiçoamento da instituição;

III – manter registro atualizado da documentação relativa às suas atribuições, preferencialmente em meio eletrônico;

IV – apresentar, semestralmente, dados estatísticos sobre os atendimentos realizados, objetivando o aprimoramento dos serviços;

V – divulgar à sociedade, permanentemente, seu papel institucional;

VI – funcionar, no âmbito do Conselho, como unidade responsável pelo Serviço de Informação do Cidadão – SIC, para os efeitos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e de recebimento periódico de informação das decisões proferidas pelas unidades do Ministério Público que, em grau de recurso, negarem acesso a informações.

Parágrafo único. A Ouvidoria Nacional não processará demandas relacionadas às unidades do Ministério Público, de forma a preservar suas competências, as atribuições de suas Ouvidorias e do próprio Conselho.

Art. 35 A Ouvidoria Nacional não processará solicitações anônimas, mas poderá resguardar a identidade do solicitante, caso haja fundada circunstância que justifique esta medida.

## ANEXO VIII

### ESTATUTO DO CONSELHO NACIONAL DOS OUVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO

#### Capítulo I

#### Da Denominação, dos Fins e da Sede

Art. 1º - O Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público - CNOMP - instituído no dia 12 de março de 2009, na cidade de Ouro Preto, Estado de Minas Gerais, é uma associação, de âmbito nacional e sem fins lucrativos, integrada pelos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União.

Art. 2º - São fins do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público:

I - contribuir para a defesa dos princípios, prerrogativas e funções institucionais do Ministério Público;

II - incentivar a integração das Ouvidorias do Ministério Público dos Estados e da União;

III - promover o intercâmbio de experiências funcionais e administrativas;

IV - promover o intercâmbio de informações sobre os métodos de registros, trâmites e levantamentos estatísticos das manifestações recebidas pelas Ouvidorias;

V - eleger metas e estabelecer diretrizes relacionadas ao aperfeiçoamento das atividades das Ouvidorias;

VI - editar súmulas acerca de questões relevantes à atuação das Ouvidorias, contribuindo para a expedição de sugestões e recomendações aos órgãos de Administração Superior do Ministério Público;

VII - promover estudos relacionados à natureza e conteúdo das manifestações registradas, para identificação dos temas recorrentes e demandas nos Estados.

Parágrafo único. Respeitadas as peculiaridades locais, traçar políticas e planos de atuação uniforme ou integrada, mediante a análise de dados estatísticos e sociais levantados nos diversos pontos do país;

Art. 3º - Constituirão patrimônio do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público - CNOMP, todos os bens móveis e imóveis que vierem a ser adquiridos através de compra e venda e/ou doações.

§ 1º - O Conselho poderá assumir encargos financeiros com diárias e promoção de eventos.

§ 2º - O Conselho poderá aceitar doações e estipular contribuições regulares, por parte de seus membros.

Art. 4º - O Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público tem seu foro na cidade de Brasília, Distrito Federal, podendo a administração ser exercida na capital do Estado a que pertencer seu Presidente.

#### Capítulo II Dos Conselheiros

Art. 5º - São membros do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público os Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União.

Parágrafo Único - Os conselheiros que deixarem o exercício da Ouvidoria permanecerão associados com direito a voz nas reuniões.

Art. 6º - São direitos dos Conselheiros:

I - votar e ser votado;

II - voz e voto nas reuniões;





III - examinar quaisquer documentos do Conselho ou do interesse deste e sobre eles se manifestar;

IV - encaminhar propostas para a deliberação do Conselho;

V - indicar membro do respectivo Ministério Público para representá-lo nos atos e reuniões de que não puder participar, exceto para eleição da Diretoria;

Art. 7º - São deveres dos Conselheiros:

I - comparecer às reuniões, salvo motivo justificado;

II - exercer com zelo e eficiência as funções de Conselheiro;

III - contribuir, em favor do Conselho, conforme previsão no § 2º do artigo 3º.

### Capítulo III Das Reuniões

Art. 8º - O Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público reunir-se-á, ordinariamente, uma vez a cada trimestre, para apreciação de matérias institucionais previamente estabelecidas, devendo as pautas serem distribuídas com antecedência mínima de quinze dias e, extraordinariamente, sempre que for necessário, proposta por convocação de seu Presidente.

§ 1º A convocação para reunião extraordinária será feita, com indicação do dia, hora e local.

§ 2º A convocação também poderá ser feita por ¼ (um quarto) dos Conselheiros, com indicação da pauta, hipótese em que a reunião deverá ser realizada no prazo máximo de 15 dias.

§ 3º À exceção do que dispõe o artigo 16, as deliberações do Conselho se darão por maioria simples.

### Capítulo IV Da Diretoria

Art. 9º - A Diretoria será composta de:

I - Presidente;

II - Vice-Presidente;

III - Secretário;

IV - Diretor de Finanças;

V - Cinco Vice-Presidentes Regionais.

§ 1º. O mandato da Diretoria é de um ano, permitida uma recondução.

§ 2º. Havendo vacância do cargo de Presidente, antes de completada a metade do mandato, proceder-se-á a nova eleição.

§ 3º. Vagando os cargos de Vice-Presidente, Secretário ou de Diretor de Finanças, a Diretoria procederá, na primeira reunião que se seguir à vacância, à indicação dos respectivos substitutos, para completar o mandato.

Art. 10 - Compete ao Presidente:

I - convocar as reuniões do Conselho Nacional e da Diretoria e presidi-las;

II - representar, judicial e extrajudicialmente, o Conselho;

III - praticar os atos de administração em geral;

IV - realizar, juntamente com o Diretor de Finanças, a prestação de contas, ao término do mandato;

V - ordenar despesas, determinando a movimentação da conta bancária dos valores atinentes ao Conselho;

VI - dar publicidade aos atos da Diretoria.

Art. 11 - Compete ao Vice-Presidente:

I - auxiliar o Presidente na administração do Conselho;

II - substituir o Presidente em suas faltas e impedimentos e, em caso de vacância, sucedê-lo para completar o mandato.

Art. 12 - Compete ao Secretário:

I - praticar os atos de secretaria;

II - manter arquivo e guarda dos papéis e documentos do Conselho;

III - manter atualizado o cadastro de Conselheiros;

IV - gerenciar sítio eletrônico, com atualizações sobre as atividades do Conselho e matérias de seu interesse.

Art. 13 - Compete ao Diretor de Finanças:

I - manter a guarda e a contabilidade dos bens e valores atinentes ao Conselho;

II - submeter à apreciação do Colegiado, a proposta de doação ao Conselho de valores ou bens de qualquer natureza;

III - realizar, juntamente com o Presidente, a prestação de contas ao término do mandato;

IV - abrir e movimentar, com a prévia concordância do Presidente, conta corrente em instituição bancária, destinada à movimentação dos valores atinentes ao Conselho.

Art. 14 - Compete aos vice-presidentes regionais:

I - Representar o CNOMP, por designação expressa do Presidente, em eventos que ocorram na respectiva Região;

II - Realizar e presidir reuniões regionais, quando necessário, para tratar de assuntos de interesse das Ouvidorias, encaminhando, depois, as decisões para a apreciação e referendo da Presidência, que as encaminhará para apreciação e decisão do Colegiado Nacional.

Art. 15 - A eleição da Diretoria dar-se-á na primeira reunião ordinária de cada ano.

§ 1º. Na impossibilidade de realização da reunião nesse prazo, o mandato fica automaticamente prorrogado até a primeira reunião subsequente.

§ 2º. A eleição far-se-á com o voto de pelo menos metade mais um dos membros presentes à reunião convocada para tal finalidade;

§ 3º. A inscrição da chapa eleitoral, que contemple todos os cargos da Diretoria, vedada a candidatura a mais de um cargo pelo mesmo conselheiro, deverá ser feita até a data da última reunião trimestral do ano;

§ 4º. A eleição dar-se-á por voto secreto, havendo mais de uma chapa inscrita.





§ 5º. Não poderá concorrer ao cargo de Presidente, o conselheiro que já esteja no último semestre do mandato de Ouvidor do Ministério Público, sem possibilidade de recondução.

§ 6º. Havendo igualdade de votos, o desempate se fará em chapa com o candidato à Presidência com maior antiguidade no Conselho.

Art. 16 - A posse da nova Diretoria efetivar-se-á na mesma reunião em que ocorrer a eleição.

Art. 17 - A Diretoria reunir-se-á sempre que necessário, por convocação de seu Presidente ou da maioria de seus integrantes.

#### Capítulo V Das Disposições Finais e Transitórias

Art. 18 - A reforma deste Estatuto poderá ser feita pelo voto da maioria absoluta dos conselheiros em reunião especialmente convocada.

Art. 19 - O Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público terá duração por tempo indeterminado.

Art. 20 - É defeso ao Conselho e à Diretoria tratar assuntos alheios aos interesses do Ministério Público.

Art. 21 - Em caso de dissolução do Conselho o patrimônio será destinado na forma deliberada em reunião destinada especialmente para este fim.

Art. 22 - Os casos omissos deste Estatuto serão resolvidos em reunião do Conselho.

Art. 23 - A primeira Diretoria será eleita na reunião que aprovar este Estatuto.

Art. 24 - Este Estatuto entrará em vigor a partir de sua aprovação e registro na forma da lei.

Canela, 03 de agosto de 2012.

CARLOS ROBERTO DA SILVA MAIA  
Ouvidor do Acre

PEDRO BEZERRA FILHO  
Ouvidor do Amazonas

JOSÉ VALDO SILVA  
Ouvidor do Ceará

ABRAÃO JÚNIOR MIRANDA COELHO  
Ouvidor de Goiás

GABRIEL DE SOUZA CARDOSO  
Ouvidor do Espírito Santo

SILVANA CORREA VIANNA  
Ouvidora de Mato Grosso

MAURO FLÁVIO BRANDÃO  
Ex-Ouvidor e representante de Minas Gerais

DORIEL VELOSO GOUVEIA  
Ouvidor da Paraíba

CARLOS ALDIR LOSS  
Ouvidor do Paraná

MARTHA CELINA DE OLIVEIRA  
Ouvidora do Piauí

PAULO GOMES PIMENTEL JÚNIOR  
Ouvidor do Rio Grande do Norte

LUIZ CLÁUDIO VARELA COELHO  
Ouvidor do Rio Grande do Sul

SALES EURICO MELGAREJO FREITAS  
Ouvidor de Roraima

GUIDO FEUSER  
Ouvidor de Santa Catarina

FERNANDO JOSÉ MARQUES  
Ouvidor de São Paulo

## ANEXO IX

### DECRETO Nº 6.932, DE 11 DE AGOSTO DE 2009.

Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências. O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso VI, alínea “a”, da Constituição,

DECRETA:

Art. 1º Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com o cidadão:

I - presunção de boa-fé;

II - compartilhamento de informações, nos termos da lei;

III - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

IV - racionalização de métodos e procedimentos de controle;

V - eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

VI - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao cidadão e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

VII - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

VIII - articulação com Estados, Distrito Federal, Municípios e outros poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos prestados ao cidadão.

Art. 2º Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que necessitem de documentos comprobatórios de regularidade de situação do cidadão, atestados, certidões ou outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial da administração pública federal deverão obtê-los diretamente do respectivo órgão ou entidade.

Parágrafo único. Exclui-se da aplicação do disposto no caput:

I - comprovação de antecedentes criminais;

II - informações sobre pessoa jurídica; e

III - situações expressamente previstas em lei.

Art. 3º Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal não poderão exigir do cidadão a apresentação de certidões ou outros documentos expedidos por outro órgão ou entidade do Poder Executivo Federal, ressalvado o disposto no parágrafo único do art. 2º. (Vigência)

§ 1º O órgão ou entidade deverá, quando





necessário, juntar aos autos do respectivo processo administrativo versão impressa da certidão ou documento obtido por meio eletrônico.

§ 2º As certidões ou outros documentos que contenham informações sigilosas do cidadão somente poderão ser obtidas por meio de sua autorização expressa.

§ 3º Quando não for possível a obtenção de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade de situação diretamente do órgão ou entidade expedidora, os fatos poderão ser comprovados mediante declaração escrita e assinada pelo cidadão, que, em caso de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.

Art. 4º No âmbito da administração pública federal, os órgãos e entidades gestores de base de dados oficial colocarão à disposição dos órgãos e entidades públicos interessados as orientações para acesso às informações constantes dessas bases de dados, observadas as disposições legais aplicáveis e as diretrizes, orientações e procedimentos estabelecidos pelo Comitê Executivo do Governo Eletrônico, criado pelo Decreto de 18 de outubro de 2000.

Art. 5º No atendimento aos requerimentos do cidadão, os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal observarão as seguintes práticas:

I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da Lei no 9.265, de 12 de fevereiro de 1996;

II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos; e

III - vedação de recusa de recebimento de

requerimentos pelos serviços de protocolo, salvo quando o órgão ou entidade for manifestamente incompetente.

§ 1º Na ocorrência da hipótese referida no inciso III, os serviços de protocolo deverão prover as informações e orientações necessárias para que o cidadão possa dar andamento ao requerimento.

§ 2º Após a protocolização do requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou entidade é incompetente para o exame ou decisão da matéria, este deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou entidade competente.

§ 3º Quando a remessa referida no § 2º não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências a seu cargo.

Art. 6º As exigências necessárias para o requerimento serão feitas desde logo e de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

Art. 7º Não será exigida prova de fato já comprovado pela apresentação de outro documento válido.

Art. 8º Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou entidade e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, inclusive comunicação verbal, direta ou telefônica, correspondência, telegrama, fax ou correio eletrônico, registrando-se a circunstância no processo, caso necessário.

Art. 9º Salvo na existência de dúvida fundada quanto à autenticidade e no caso de imposição legal, fica dispensado o reconhecimento de firma em qualquer documento produzido no Brasil destinado a fazer prova junto a órgãos e

entidades da administração pública federal, quando assinado perante o servidor público a quem deva ser apresentado.

Art. 10. A juntada de documento, quando decorrente de disposição legal, poderá ser feita por cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original.

§ 1º A autenticação poderá ser feita, mediante cotejo da cópia com o original, pelo próprio servidor a quem o documento deva ser apresentado.

§ 2º Verificada, a qualquer tempo, falsificação de assinatura ou de autenticação de documento público ou particular, o órgão ou entidade considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, dentro do prazo máximo de cinco dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

Art. 11. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente ao cidadão deverão elaborar e divulgar "Carta de Serviços ao Cidadão", no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Cidadão deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, em especial as relacionadas com:

I - o serviço oferecido;

II - os requisitos, documentos e informações

necessários para acessar o serviço;

III - as principais etapas para processamento do serviço;

IV - o prazo máximo para a prestação do serviço;

V - a forma de prestação do serviço;

VI - a forma de comunicação com o solicitante do serviço; e

VII - os locais e formas de acessar o serviço.

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

I - prioridades de atendimento;

II - tempo de espera para atendimento;

III - prazos para a realização dos serviços;

IV - mecanismos de comunicação com os usuários;

V - procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

VI - fornecimento de informações acerca das etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos;

VII - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

VIII - tratamento a ser dispensado aos





usuários quando do atendimento;

IX - requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

X - condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere a acessibilidade, limpeza e conforto;

XI - procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

§ 4º A Carta de Serviços ao Cidadão será objeto de permanente divulgação por meio de afixação em local de fácil acesso ao público, nos respectivos locais de atendimento, e mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na rede mundial de computadores.

Art. 12. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal deverão aplicar periodicamente pesquisa de satisfação junto aos usuários de seus serviços e utilizar os resultados como subsídio relevante para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão.

§ 1º A pesquisa de satisfação objetiva assegurar a efetiva participação do cidadão na avaliação dos serviços prestados, possibilitar a identificação de lacunas e deficiências na prestação dos serviços e identificar o nível de satisfação dos usuários com relação aos serviços prestados.

§ 2º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal deverão divulgar, anualmente,

preferencialmente na rede mundial de computadores, os resultados da avaliação de seu desempenho na prestação de serviços ao cidadão, especialmente em relação aos padrões de qualidade do atendimento fixados na Carta de Serviços ao Cidadão.

Art. 13. O Programa Nacional da Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA, instituído pelo Decreto no 5.378, de 23 de fevereiro de 2005, colocará à disposição dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal interessados, gratuitamente, metodologia para elaboração da Carta de Serviço ao Cidadão e instrumento padrão de pesquisa de satisfação.

Art. 14. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente aos cidadãos deverão envidar esforços para manter esses serviços disponíveis às Centrais de Atendimento ao Cidadão estaduais, municipais e do Distrito Federal.

Art. 15. O Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão poderá dispor sobre a implementação do disposto neste Decreto, inclusive sobre mecanismos de acompanhamento, avaliação e incentivo.

Art. 16. O servidor civil ou militar que descumprir as normas contidas neste Decreto estará sujeito às penalidades previstas, respectivamente, na Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e na Lei no 6.880, de 9 de dezembro de 1980.

Parágrafo único. O cidadão que tiver os direitos garantidos neste Decreto desrespeitados poderá fazer representação junto à Controladoria-Geral da União.

Art. 17. Cabe à Controladoria-Geral da União e aos órgãos integrantes do sistema de controle interno do Poder Executivo Federal zelar pelo

cumprimento do disposto neste Decreto, bem como adotar as providências para a responsabilização dos dirigentes e dos servidores que praticarem atos em desacordo com as disposições aqui estabelecidas.

Art. 18. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal terão prazo de cento e oitenta dias, após a publicação deste Decreto, para cumprir o disposto no art. 4º.

Art. 19. Este Decreto entra em vigor:

I - trezentos e sessenta dias após a data de sua publicação, em relação ao art. 3º; e

II - na data de sua publicação, em relação aos demais dispositivos.

Art. 20. Ficam revogados os Decretos nos 63.166, de 26 de agosto de 1968, 64.024-A, de 27 de janeiro de 1969, e 3.507, de 13 de junho de 2000.

Brasília, 11 de agosto de 2009; 188º da Independência e 121º da República.

## ANEXO X

### CAPÍTULO XIII DA RESOLUÇÃO Nº 612, DE 29 DE ABRIL DE 2013, QUE APROVA O REGIMENTO INTERNO DA ANATEL

### DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

#### Capítulo XIII

#### Dos Procedimentos Administrativos de Resolução de Conflitos

##### Seção I

##### Dos Tipos

Art. 92. São tipos de Procedimentos Administrativos de Resolução de Conflitos, além dos previstos em regulamentação específica:

I - Procedimento de Mediação;

II - Procedimento de Arbitragem Administrativa; e

III - Reclamação Administrativa.

##### Seção II

##### Do Procedimento de Mediação

Art. 93. As prestadoras de serviços de telecomunicações poderão requerer à Anatel a instauração do Procedimento de Mediação, visando a solução consensual de questões relativas ao reconhecimento ou atribuição de direitos.

Art. 94. O Procedimento de Mediação observará as seguintes regras:

I - a autoridade competente exercerá o juízo de admissibilidade do Requerimento Inicial, nos termos deste Regimento;

II - admitido o Requerimento Inicial, o qual deverá ser assinado por todas as partes, a autoridade competente procederá à instauração do processo;

III - instaurado o processo, as partes serão







intimadas a comparecer à reunião para tentativa de acordo;

IV - no dia, hora e local designados, realizar-se-á a reunião, na qual as partes deverão fazer-se representar por prepostos com poderes para transigir e demais poderes especiais aplicáveis ao caso;

V - durante a reunião, as partes poderão solicitar prazo adicional, certo e definido, para apresentação de proposta de acordo;

VI - a síntese dos fatos ocorridos na reunião e de seus resultados será registrada em Ata própria a ser assinada pelas partes e pela autoridade competente;

VII - alcançado o consenso, as partes celebrarão Termo de Acordo;

VIII - o Termo de Acordo será submetido à autoridade hierarquicamente superior à autoridade instauradora do processo que, constatando sua conformidade com a regulamentação, realizará sua homologação;

IX - não tendo sido alcançado o consenso, e sendo a vontade das partes, poderá ser agendada nova reunião, até o limite máximo de 3 (três) reuniões;

X - não alcançado consenso, as partes poderão optar pela proposição de procedimento administrativo de resolução de conflitos diverso, ocasião em que a autoridade hierarquicamente superior à autoridade instauradora do processo declarará extinto o processo.

§ 1º A ausência injustificada de qualquer das partes à reunião ou a indicação de que não haverá consenso, ensejará a extinção do processo.

§ 2º As partes que não alcançarem o consenso durante o processo ficarão impedidas de apresentar novo pedido de mediação com o mesmo objeto pelo prazo de 12 (doze) meses, contados da extinção do feito.

§ 3º É irrecorrível a decisão que homologa o acordo entre as partes, a qual terá plena validade e vinculará as partes a partir de sua homologação, e o seu descumprimento poderá ensejar a instauração de Pado.

### Seção III

#### Do Procedimento de Arbitragem Administrativa

Art. 95. O conflito de interesses entre prestadoras de serviços de telecomunicações, poderá ser submetido à arbitragem por meio de requerimento dirigido à Agência.

Art. 96. O Procedimento de Arbitragem Administrativa observará as seguintes regras:

I - a autoridade competente exercerá o juízo de admissibilidade do Requerimento Inicial, nos termos deste Regimento;

II - instaurado o Procedimento de Arbitragem Administrativa, as partes serão intimadas para apresentar, no prazo de 15 (quinze) dias, informações e documentos que reputarem relevantes ao deslinde da causa;

III - transcorrido o prazo fixado no inciso II, com ou sem resposta, a autoridade competente poderá designar Reunião de Conciliação, ocasião em que as partes deverão fazer-se representar por prepostos com poderes para transigir e demais poderes especiais aplicáveis ao caso;

IV - alcançado o consenso, as partes

celebrarão Termo de Acordo e o submeterão à autoridade competente que, constatando sua conformidade com a regulamentação, realizará sua homologação;

V - não alcançado o consenso, será dado prosseguimento à instrução do Procedimento de Arbitragem Administrativa, com a realização de diligências necessárias ao esclarecimento dos fatos, em observâncias aos arts. 84 a 86;

VI - finda a instrução processual, as partes serão intimadas para apresentação de alegações finais, no prazo comum de 10 (dez) dias;

VII - a autoridade competente proferirá decisão fundamentada, da qual serão intimadas as partes, sendo publicada na página da Agência na Internet e, após o trânsito em julgado administrativo, no Diário Oficial da União;

VIII - a autoridade competente proferirá decisão fundamentada, de efeito vinculante, da qual serão intimadas as partes, sendo publicada na página da Agência na internet e, após o trânsito em julgado administrativo, no Diário Oficial da União; (Retificação publicada no DOU de 16/05/2013)

VIII - as partes serão notificadas da decisão, da qual caberá recurso administrativo ou pedido de reconsideração nos termos dos Capítulos V e VI do Título V.

§ 1º Durante a instrução do feito, caso a autoridade competente entenda que o processamento da controvérsia não é compatível com o Procedimento de Arbitragem Administrativa, deverá intimar as partes para que se manifestem sobre a adequação do procedimento, e caso não seja requerida a sua conversão no procedimento adequado, extinguirá o feito.

§ 2º É irrecorrível a decisão que homologa o acordo entre as partes, a qual terá plena validade e as vinculará a partir de sua homologação.

§ 3º O descumprimento da decisão proferida pela Agência em procedimento de arbitragem ou do acordo homologado poderá ensejar a instauração de Pado.

Art. 97. Caso o Procedimento de Arbitragem Administrativa tenha sido precedido de Procedimento de Mediação:

I - o Requerimento Inicial deverá conter relatório circunstanciado do Procedimento de Mediação;

II - a autoridade competente será o representante da Superintendência que conduziu o Procedimento de Mediação, podendo, a seu critério, dispensar a realização da Reunião de Conciliação.

Art. 98. A autoridade competente, prevista no inciso VII do art. 96, caso entenda conveniente a apreciação e deliberação em regime de colegiado, poderá propor ao Presidente da Anatel a instituição de Comissão de Arbitragem, formada por no mínimo três árbitros e presidida pelo Árbitro Relator.

Parágrafo único. A Comissão de Arbitragem será presidida pela Superintendência de Competição.

Art. 99. Na hipótese do art. 98, a Comissão de Arbitragem deverá observar as seguintes regras:

I - O Árbitro Relator exercerá o juízo de admissibilidade do Requerimento Inicial, nos termos deste Regulamento;

II - instaurado o Procedimento de Arbitragem Administrativa, o Árbitro Relator poderá intimar as partes para apresentar informações e documentos,





em prazo fixado;

III - transcorrido o prazo fixado acima, com ou sem resposta, o Árbitro Relator poderá designar Reunião de Conciliação, ocasião em que as partes deverão fazer-se representar por prepostos com poderes para transigir e demais poderes especiais aplicáveis ao caso;

IV - alcançado o consenso, as partes celebrarão Termo de Acordo e o submeterá ao Árbitro Relator que, constatando sua conformidade com a regulamentação, realizará sua homologação;

V - não alcançado o consenso, será dado prosseguimento à instrução do Procedimento de Arbitragem Administrativa, com a realização de diligências necessárias ao esclarecimento dos fatos, em observância aos arts. 84 a 86;

VI - finda a instrução processual, observado o disposto no inciso VI do art. 96, o Procedimento de Arbitragem Administrativa será inserido em pauta da Reunião de Deliberação;

VII - na Reunião de Deliberação, o Árbitro Relator apresentará relatório para deliberação, devendo os Árbitros manifestar posicionamento, podendo pedir vista;

VIII - deferido o pedido de vista ou retirado o Procedimento de pauta, a votação será interrompida, devendo o Árbitro reapresentá-lo para deliberação na Reunião de Deliberação subsequente;

IX - as partes serão intimadas da decisão da Comissão de Arbitragem Administrativa, da qual caberá recurso administrativo ou pedido de reconsideração nos termos dos Capítulos V e VI do Título V.

§ 1º As decisões da Comissão de Arbitragem

serão tomadas por maioria de seus membros, podendo o árbitro que divergir declarar o seu entendimento, que deve ser motivado, em separado.

§ 2º Aplicam-se aos membros da Comissão de Arbitragem as regras previstas nos arts. 48 e 49 deste Regimento.

§ 3º É irrecorrível a decisão que homologa o acordo entre as partes, a qual terá plena validade e vinculará as partes a partir de sua homologação, e o seu descumprimento poderá ensejar a instauração de Pado.

Art. 100. A Comissão de Arbitragem Administrativa poderá, no curso de Procedimento de Arbitragem Administrativa, valer-se do auxílio de peritos ou órgãos externos.

Parágrafo único. As despesas decorrentes das ações previstas neste artigo serão custeadas pelas partes, que poderão fazer-se acompanhar por assistentes técnicos por elas indicadas.

Art. 101. Nas hipóteses de inobservância da decisão arbitrada ou de outras obrigações regulamentares não solucionadas pela Arbitragem, a Superintendência de Competição encaminhará relatório à Superintendência de Controle de Obrigações, para providências cabíveis.

## ANEXO XI

### RELAÇÃO DE LEIS FEDERAIS QUE TRATAM DE OUVIDORIAS.

Legislação	Ementa	Ano	Tema
EC 19, de 1988	Art.37, §3º - direitos dos cidadãos	1988	EC 19 - direitos dos cidadãos
CF 1988		1988	CF 1988 - Ministério Público
CF art. 74,		1988	CF direito de denuncia ao TCU
Lei nº 8.212, de 24 de Julho de 1991 (Lei Orgânica da Seguridade Social; Lei do Custeio da Previdência Social )	Dispõe sobre a organização da Seguridade Social, institui Plano de Custeio, e dá outras providências.	1991	PREVIDENCIA
Lei nº 8.213, de 24 de Julho de 1991 (Lei de Benefícios da Previdência Social )	Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências.	1991	PREVIDENCIA
Lei nº 8.490, de 19 de Novembro de 1992	Dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios e dá outras providências.	1992	OGU
Medida Provisória nº 535, de 24 de Junho de 1994	Organiza e disciplina os Sistema de Controle Interno e de Planejamento e de Orçamento do Poder Executivo e dá outras providências.	1994	COLABORAR COM A OGU
Lei nº 9.427, de 26 de Dezembro de 1996 (Lei da ANEEL )	Institui a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, disciplina o regime das concessões de serviços públicos de energia elétrica e dá outras providências.	1996	ANEEL
Medida Provisória nº 1.549-27, de 14 de Fevereiro de 1997	Dispõe sobre a organização da Presidência da República, e dos Ministérios, e dá outras providências.	1997	OGU
Lei nº 9.472, de 16 de Julho de 1997 (Lei Geral das Telecomunicações)	Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.	1997	ANATEL





Legislação	Ementa	Ano	Tema
Medida Provisória nº 1.669, de 19 de Junho de 1998	Altera a Lei nº 9.649, de 27 de maio de 1998 que dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios, e dá outras providências.	1998	OGU E OUVIDORIAS DAS POLÍCIAS FEDERAIS
Medida Provisória nº 1.760-7, de 14 de Dezembro de 1998	Altera as Leis nºs 8112, de 11 de dezembro 1990, e 9649, de 27 de maio de 1998, que dispõem, respectivamente, sobre o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais, e sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios, e ...	1998	OGU
Lei nº 9.711, de 20 de Novembro de 1998	Dispõe sobre a recuperação de haveres do Tesouro Nacional e do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, a utilização de Títulos da Dívida Pública, de responsabilidade do Tesouro Nacional, na quitação de débitos com o INSS, altera dispositivos das Leis nºs 7.986, de 28 de dezembro de 1989, ...	1998	PREVIDENCIA
Medida Provisória nº 1.663-12, de 27 de Julho de 1998	Dispõe sobre a recuperação de haveres do Tesouro Nacional e do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, a utilização de Títulos da Dívida Pública, de responsabilidade do Tesouro Nacional, na quitação de débitos com o INSS, altera dispositivos das Leis nº s 7.986, de 28 de dezembro de ...	1998	PREVIDENCIA
Lei nº 9.782, de 26 de Janeiro de 1999 (Lei do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária )	Define o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária, cria a Agência Nacional de Vigilância Sanitária, e dá outras providências.	1999	ANVISA
Medida Provisória nº 1.999-14, de 13 de Janeiro de 2000	Altera dispositivos da Lei n. 9649, de 27 de maio de 1998, que dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios, e dá outras providências.	2000	OGU E OUVIDORIAS DAS POLÍCIAS FEDERAIS
Lei nº 9.961, de 28 de Janeiro de 2000	Cria a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS e dá outras providências.	2000	ANS
Lei nº 9.986, de 18 de Julho de 2000 (Lei de Gestão de Recursos Humanos das Agências Reguladoras )	Dispõe sobre a gestão de recursos humanos das Agências Reguladoras e dá outras providências.	2000	AGENCIAS REGULADORAS

Legislação	Ementa	Ano	Tema
Medida Provisória nº 2.201, de 28 de Junho de 2001	Altera a Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001, que dispõe sobre a reestruturação dos transportes aquaviário e terrestre, cria o Conselho Nacional de Integração de Políticas de Transporte, a Agência Nacional de Transportes Terrestres, a Agência Nacional de Transportes Aquaviários e o ...	2001	ANTT E ANTAQ
Resolução da Câmara dos Deputados nº 19, de 2001	Cria a Ouvidoria Parlamentar e dá outras providências.	2001	OUVIDORIA PARLAMENTAR
Ato da Mesa nº 56, de 20/03/2001	Dispõe sobre a estrutura administrativa da Ouvidoria Parlamentar e dá outras providências.	2001	OUVIDORIA PARLAMENTAR
Lei nº 10.233, de 5 de Junho de 2001 (Lei de Reestruturação dos Transportes Aquaviário e Terrestre )	Dispõe sobre a reestruturação dos transportes aquaviário e terrestre, cria o Conselho Nacional de Integração de Políticas de Transporte, a Agência Nacional de Transportes Terrestres, a Agência Nacional de Transportes Aquaviários e o Departamento Nacional de Infra-Estrutura de Transportes, e ...	2001	ANTT E ANTAQ
Medida Provisória nº 2.219, de 4 de Setembro de 2001	Estabelece princípios gerais da Política Nacional do Cinema, cria o Conselho Superior do Cinema e a Agência Nacional do Cinema - ANCINE, institui o Programa de Apoio ao Desenvolvimento do Cinema Nacional - PRODECINE, autoriza a criação de Fundos de Financiamento da Indústria ...	2001	ANCINE
Lei nº 10.683, de 28 de Maio de 2003 (Lei da Nova Organização da Presidência da República e Ministérios )	Dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios, e dá outras providências.	2003	OGU, OUVIDORIA DAS POLÍCIAS FEDERAIS, OUVIDORIA DOS INDIOS E OUVIDORIA DE DIREITOS HUMANOS
Ato da Mesa nº 14, de 05/06/2003	Dispõe sobre a transformação de função comissionada na Ouvidoria Parlamentar.	2003	OUVIDORIA PARLAMENTAR
Lei nº 10.671, de 15 de Maio de 2003 (Estatuto de Defesa do Torcedor ; Estatuto do Torcedor)	Dispõe sobre o Estatuto de Defesa do Torcedor e dá outras providências.	2003	OUVIDORIA DO TORCEDOR
Lei nº 10.869, de 13 de Maio de 2004	Altera a Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003, que dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios, e dá outras providências.	2004	OGU, OUVIDORIA DAS POLÍCIAS FEDERAIS, OUVIDORIA DOS INDIOS E OUVIDORIA DE DIREITOS HUMANOS





Legislação	Ementa	Ano	Tema
Medida Provisória nº 233, de 30 de Dezembro de 2004	Cria a Superintendência Nacional de Previdência Complementar - PREVIC, altera a denominação do Instituto Nacional do Semi-Árido - INSA, cria e extingue cargos públicos de provimento efetivo e em comissão, e dá outras providências.	2004	PREVIC
Emenda Constitucional nº45		2004	ouvidorias de justiça do DF e territórios(EC)
Lei nº 11.182, de 27 de Setembro de 2005 (Lei da ANAC)	Cria a Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, e dá outras providências.	2005	ANAC
Lei nº 11.284, de 2 de Março de 2006 (Lei de Gestão de Florestas Públicas)	Dispõe sobre a gestão de florestas públicas para a produção sustentável; institui, na estrutura do Ministério do Meio Ambiente, o Serviço Florestal Brasileiro - SFB; cria o Fundo Nacional de Desenvolvimento Florestal - FNDF; altera as Leis nºs 10.683, de 28 de maio de 2003, 5.868, de 12 de ...	2006	SFB
Lei Complementar nº 124, de 3 de Janeiro de 2007	Institui, na forma do art. 43 da Constituição Federal, a Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia - SUDAM; estabelece sua composição, natureza jurídica, objetivos, área de competência e instrumentos de ação; dispõe sobre o Fundo de Desenvolvimento da Amazônia - FDA; altera a ...	2007	SUDAM
Lei Complementar nº 125, de 3 de Janeiro de 2007	Institui, na forma do art. 43 da Constituição Federal, a Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste - SUDENE; estabelece sua composição, natureza jurídica, objetivos, áreas de atuação, instrumentos de ação; altera a Lei nº 7.827, de 27 de setembro de 1989, e a Medida Provisória nº 2.156, de ...	2007	SUDENE
Medida Provisória nº 437, de 29 de Julho de 2008	Altera as Leis nºs 7.853, de 24 de outubro de 1989, 9.650, de 27 de maio 1998, 9.984, de 17 de julho de 2000, e 10.683, de 28 de maio de 2003, dispõe sobre a transformação da Secretaria Especial de Aquicultura e Pesca da Presidência da República em Ministério da Pesca e Aquicultura, cria cargos ...	2008	SDH

Legislação	Ementa	Ano	Tema
Lei nº 11.697, de 13 de Junho de 2008	Dispõe sobre a organização judiciária do Distrito Federal e dos Territórios e revoga as Leis nºs 6.750, de 10 de dezembro de 1979, 8.185, de 14 de maio de 1991, 8.407, de 10 de janeiro de 1992, e 10.801, de 10 de dezembro de 2003, exceto na parte em que instituíram e regularam o funcionamento ...	2008	OUVIDORIA GERAL DA JUSTIÇA DO DF E TERRITÓRIOS
Lei nº 11.652, de 7 de Abril de 2008	Institui os princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública explorados pelo Poder Executivo ou outorgados a entidades de sua administração indireta; autoriza o Poder Executivo a constituir a Empresa Brasil de Comunicação - EBC; altera a Lei nº 5.070, de 7 de julho de 1966; e dá ...	2008	EBC
Lei nº 11.958, de 26 de Junho de 2009	Altera as Leis nºs 7.853, de 24 de outubro de 1989, e 10.683, de 28 de maio de 2003; dispõe sobre a transformação da Secretaria Especial de Aquicultura e Pesca da Presidência da República em Ministério da Pesca e Aquicultura; cria cargos em comissão do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores ...	2009	PESCA
Lei Complementar nº 132, de 7 de Outubro de 2009	Altera dispositivos da Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994, que organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e da Lei nº 1.060, de 5 de fevereiro de 1950, e dá outras ...	2009	DPU
Lei nº 12.154, de 23 de Dezembro de 2009	Cria a Superintendência Nacional de Previdência Complementar - PREVIC e dispõe sobre o seu pessoal; inclui a Câmara de Recursos da Previdência Complementar na estrutura básica do Ministério da Previdência Social; altera disposições referentes a auditores-fiscais da Receita Federal do Brasil; ...	2009	PREVIC





Legislação	Ementa	Ano	Tema
Lei nº 12.086, de 6 de Novembro de 2009	Dispõe sobre os militares da Polícia Militar do Distrito Federal e do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal; altera as Leis nºs 6.450, de 14 de outubro de 1977, 7.289, de 18 de dezembro de 1984, 7.479, de 2 de junho de 1986, 8.255, de 20 de novembro de 1991, e 10.486, de 4 de julho ...	2009	CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
Lei Complementar nº 129, de 8 de Janeiro de 2009	Institui, na forma do art. 43 da Constituição Federal, a Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste - SUDECO, estabelece sua missão institucional, natureza jurídica, objetivos, área de atuação, instrumentos de ação, altera a Lei nº 7.827, de 27 de setembro de 1989, e dá ...	2009	SUDECO
Lei nº 12.299, de 27 de Julho de 2010 (ESTATUTO DO TORCEDOR)	Dispõe sobre medidas de prevenção e repressão aos fenômenos de violência por ocasião de competições esportivas; altera a Lei nº 10.671, de 15 de maio de 2003; e dá outras providências.	2010	OUVIDORIA DO TORCEDOR
12.288, de 20 de Julho de 2010 (ESTATUTO DA IGUALDADE RACIAL)	Institui o Estatuto da Igualdade Racial; altera as Leis nºs 7.716, de 5 de janeiro de 1989, 9.029, de 13 de abril de 1995, 7.347, de 24 de julho de 1985, e 10.778, de 24 de novembro de 2003.	2010	OUVIDORIA IGUALDADE RACIAL
Lei nº 12.343, de 2 de Dezembro de 2010	Institui o Plano Nacional de Cultura - PNC, cria o Sistema Nacional de Informações e Indicadores Culturais - SNIIIC e dá outras providências.	2010	Sistema Nacional de Informações e Indicadores Culturais
Lei nº 12.716, de 21 de Setembro de 2012	Altera as Leis nºs 10.177, de 12 de janeiro de 2001, 7.827, de 27 de setembro de 1989, 11.524, de 24 de setembro de 2007, 11.775, de 17 de setembro de 2008, 9.469, de 10 de julho de 1997, 11.196, de 21 de novembro de 2005, 8.029, de 12 de abril de 1990, 10.954, de 29 de setembro de 2004, e ...	2012	SUDECO

Legislação	Ementa	Ano	Tema
Lei nº 12.587, de 3 de Janeiro de 2012	Institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana; revoga dispositivos dos Decretos-Leis nºs 3.326, de 3 de junho de 1941, e 5.405, de 13 de abril de 1943, da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e das Leis nºs 5.917, ...	2012	Plano Nacional de Mobilidade Urbana
Lei nº 12.632, de 14 de Maio de 2012	Institui o Dia Nacional do Ouvidor.	2012	Dia Nacional do Ouvidor
Ato do Presidente de 05/02/2013	Designa o Ouvidor-Geral da Ouvidoria Parlamentar.	2013	OUVIDORIA PARLAMENTAR





## ANEXO XII

### RELAÇÃO DAS OUVIDORIAS DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES FEDERAIS, CADASTRADAS NO SIOG, POSIÇÃO MAIO DE 2013

Minist	Natureza Jurídica	Órgão ou entidade			Tipo de órgão	Cargo do titular			
AGU	DIRETA	ÓRGÃO	Advocacia-Geral da União - ADVGERAL	Gabinete - GABAGU	Ouvidoria - OGAGU	ESPECÍFICO SINGULAR	OUVIDORG GERAL	DAS 101.6	
CC	DIRETA	ÓRGÃO	Casa Civil da Presidência da República - CC-PR	Comissão Nacional da Verdade -	Secretaria-Executiva -	Coordenação de Ouvidoria -	SEM INFORMAÇÃO	COORDENADOR	NDEFINIDO
CGU	DIRETA	ÓRGÃO	Controladoria-Geral da União - CGU	Ouvidoria-Geral da União - OGU			SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	NDEFINIDO
GSI	DIRETA	ÓRGÃO	Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República - GSI-PR	Agência Brasileira de Inteligência - ABIN	Ouvidoria - OUID		ASSISTENCIA	OUVIDOR	DAS 101.3
MAPA	DIRETA	ÓRGÃO	Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA	Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA			ASSISTENCIA	Ouvidor	DAS 101.4
MAPA	EMPRESA	ENTIDADE	Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA	Companhia Nacional de Abastecimento - CONAB	Presidência - PRESI	Ouvidoria - OUVIR	ASSISTENCIA	OUVIDOR	NDEFINIDO
MC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério das Comunicações - MC	Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL	Ouvidoria - OV		SEM INFORMAÇÃO	OUVIDOR	CGE II
MC	DIRETA	ÓRGÃO	Ministério das Comunicações - MC	Ministério das Comunicações - MC	MC		ASSISTENCIA	OUVIDOR	
MCT	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Ciência e Tecnologia - MCT	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico	GABINETE				
MD	DIRETA	UNIDADE ADMINISTRATIVA	Ministério da Defesa - MD	Hospital das Forças Armadas - HFA	Ouvidoria		SEM INFORMAÇÃO	CHEFE	N.DEFINIDO
MD	DIRETA	ÓRGÃO	Ministério da Defesa - MD	Gabinete do Ministro - GAB			ASSISTÊNCIA	N.DEFINIDO	DAS 101.4
MD	EMPRESA	ENTIDADE	Ministério da Defesa - MD	Comando do Exército - CEX	Indústria de Material Bélico do Brasil - IMBEL	Ouvidoria	SEM INFORMAÇÃO	NDEFINIDO	N.DEFINIDO
MDA	DIRETA	ÓRGÃO	Ministério do Desenvolvimento Agrário - MDA	Secretaria Executiva - SE	Ouvidoria Agrária Nacional - OAN		ASSISTÊNCIA	OUVIDOR AGRARIO	DAS 101.5
MDIC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior - MDIC	Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI	Ouvidoria - OUID		SECCIONAL	OUVIDOR	DAS 101.4
MDIC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior - MDIC	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - INMETRO	Gabinete - GABIN	Ouvidoria - OUID	ASSISTÊNCIA	OUVIDOR	DAS 101.2
MDIC	DIRETA	ÓRGÃO	Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior - MDIC	Ouvidoria - CONJUR			ASSISTENCIA	OUVIDOR	DAS 101.4
MDIC	EMPRESA	ENTIDADE	Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior - MDIC	Banco Nacional de Desenvolvimento - BNDES			SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	NDEFINIDO

Minist	Natureza Jurídica	Órgão ou entidade			Tipo de órgão	Cargo do titular			
MDS	DIRETA	ÓRGÃO	Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS	Secretaria-Executiva - SE	Ouvidoria - OG	Divisão de Ouvidoria do Sistema Único da Assistência Social - DOSUAS	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	NDEFINIDO
ME	DIRETA	ÓRGÃO	Ministério do Esporte - ME	Ouvidoria - OUID-MESP			ASSISTENCIA	OUVIDOR	DAS 101.5
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Universidade Federal do Pará - UFPA	Reitoria - REI-UFPA	Ouvidoria - Geral - OUVG-REI	SEM INFORMAÇÃO	OUVIDOR GERAL	NDEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Universidade Federal de Juiz de Fora - UFJF	Reitoria - REI-UFJF	Ouvidoria - OUID-UFJF	SEM INFORMAÇÃO	OUVIDOR	NDEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Mato Grosso - IF MT	Reitoria - RE	Ouvidoria - OUV	SEM INFORMAÇÃO	OUVIDOR	NDEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins - IF TO	Campus Palmas - CP/IF TO	Diretoria-Geral - DG	SEM INFORMAÇÃO	OUVIDOR	NDEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IF PB	Reitoria - RE	Ouvidoria - OUV	SEM INFORMAÇÃO	OUVIDOR	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro - IF TM-Reitoria	Ouvidoria		SEM INFORMAÇÃO	OUVIDOR	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	UNIDADE ADMINISTRATIVA	Ministério da Educação - MEC	Fundação Universidade de Brasília - UNB	Centro de Seleção e Promoção de Eventos - CESPE-UnB	Diretoria-Geral - DG-CESPE	SEM INFORMAÇÃO	OUVIDOR	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Fundação Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA	Reitoria - RE	Gabinete da Reitoria - GR	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo - IF ES	Reitoria - CA IFES	Ouvidoria	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins - IF TO	Reitoria - RE	Ouvidoria - OUVI	SEM INFORMAÇÃO	NDEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Fundação Universidade Federal do Rio Grande - FURG	Reitoria	Ouvidoria	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Universidade Federal de Itajubá - UNIFEI	Ouvidoria		SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Fundação Universidade do Amazonas - UFAM	Reitoria - REI-UFAM	Ouvidoria	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Universidade Federal de Lavras - UFLA	Ouvidoria		SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR	Reitoria	Ouvidoria	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí - IF PI	Reitoria - REI	Auditoria Interna Geral - AUDIN	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - IF RO	Reitoria - R	Ouvidoria	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Mato Grosso do Sul - IFMS	Ouvidoria		SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO





Minist	Natureza Jurídica		Órgão ou entidade				Tipo de órgão	Cargo do titular	
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense - IFSul	Reitoria	Ouvidoria - O	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte - IF RN	Ouvidoria - Ouv		SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Universidade Federal de Alagoas - UFAL	Reitoria - REI-UFAL	Hospital Universitário - HU-UFAL	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Fundação Universidade de Brasília - UNB	Reitoria - REI-UnB	Prefeitura do Campus - PRC-UnB	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri - UFVJM	Ouvidoria -		SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Fundação Universidade Federal do Acre - UFAC	Reitoria - REIT	Núcleo de Informações Acadêmicas-Ouvidoria	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Ministério da Educação - MEC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas - IFAM	Campus Parintins - CP	Ouvidoria	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Ministério da Educação - MEC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas - IFAM	Campus Tabatinga - CT	Ouvidoria	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Ministério da Educação - MEC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas - IFAM	Campus Maués - CM	Ouvidoria	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Ministério da Educação - MEC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas - IFAM	Ouvidoria	Ouvidoria	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Ministério da Educação - MEC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas - IFAM	Campus Lábrea - CL	Ouvidoria	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Ministério da Educação - MEC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas - IFAM	Campus Presidente Figueiredo - CPF	Ouvidoria	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Ministério da Educação - MEC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas - IFAM	Campus Manaus-Distrito Industrial - CMDI	Ouvidoria	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Ministério da Educação - MEC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas - IFAM	Campus Manaus-Zona Leste - CMZL	Ouvidoria	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Ministério da Educação - MEC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas - IFAM	Ouvidoria Geral - Ouv		SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Ministério da Educação - MEC	Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR	Campus Guarapuava - GUARAPUAVA	Ouvidoria - OUV	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Ministério da Educação - MEC	Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR	Campus Londrina - LONDRINA	Ouvidoria - OUVIDORIA	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Ministério da Educação - MEC	Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR	Campus Toledo -	Ouvidoria - OUVIDORIA	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO

Minist	Natureza Jurídica		Órgão ou entidade				Tipo de órgão	Cargo do titular	
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Ministério da Educação - MEC	Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR	Campus Francisco Beltrão -	Ouvidoria - OUVIDORIA	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Ministério da Educação - MEC	Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR	Campus Apucarana - APUCARANA	Ouvidoria - OUVIDORIA	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Ministério da Educação - MEC	Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR	Campus Curitiba -	Ouvidoria - OUVIDORIA	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Ministério da Educação - MEC	Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR		Ouvidoria - OUV	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Ministério da Educação - MEC	Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR	Campus Ponta Grossa - P.Grossa	Ouvidoria - OUVIDORIA	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Ministério da Educação - MEC	Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR	Campus Pato Branco - Pato Branco	Ouvidoria - OUVIDORIA	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Ministério da Educação - MEC	Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR	Campus Cornélio Procopio - C.Procopio	Ouvidoria - OUVIDORIA	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Ministério da Educação - MEC	Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR	Campus Medianeira - Medianeira	Ouvidoria - OUVIDORIA	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Ministério da Educação - MEC	Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR	Campus Dois Vizinhos - DOIS VIZINHOS	Ouvidoria - OUVIDOR	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Universidade Federal da Bahia - UFBA	Reitoria - REI/UFBA	Ouvidoria Geral -	CONTROLE E ASSESSORAMENTO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Universidade Federal de Uberlândia - UFU	Reitoria - REITO	Ouvidoria Geral -	SEM INFORMAÇÃO	CHEFE	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Ministério da Educação - MEC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas - IFAM	Campus Coari - CC	Ouvidoria -	SEM INFORMAÇÃO	CHEFE	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Ministério da Educação - MEC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas - IFAM	Campus de Manaus-Centro - CMC	Ouvidoria -	SEM INFORMAÇÃO	CHEFE	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Ministério da Educação - MEC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas - IFAM	Campus de São Gabriel da Cachoeira - CSGC	Ouvidoria -	SEM INFORMAÇÃO	CHEFE	N.DEFINIDO
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Fluminense - IF FLUMINENSE	Reitoria - REI	Gabinete - GAB	SEM INFORMAÇÃO	OUVIDOR	FG4
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais - IF MG	Reitoria -	Ouvidoria Geral - OG	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	FG4
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Norte de Minas Gerais - IF MG N	Ouvidoria -		SEM INFORMAÇÃO	CHEFE	FG4
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Alagoas - IFAL	Reitoria - RE - IFAL	Ouvidoria -	SEM INFORMAÇÃO	OUVIDOR	FG2
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Fundação Universidade Federal de São Carlos - UFSCar	Reitoria - REI-UFSC	Ouvidoria da Universidade Federal de São Carlos - OuVi-UFSCar	SEM INFORMAÇÃO	OUVIDOR	FG-1
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC	Reitoria - RE/UFSC	Gabinete do Reitor - GR-UFSC	SEM INFORMAÇÃO	OUVIDOR	FG-1





Minist	Natureza Jurídica		Órgão ou entidade				Tipo de órgão	Cargo do titular	
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre - IFAC	Reitoria - RE	Ouvidoria - OUV	SEM INFORMAÇÃO	NDEFINIDO	FG-1
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Universidade Federal do Espírito Santo - UFES	Reitoria - REI/UFES	Ouvidoria Geral -	SEM INFORMAÇÃO	OUVIDOR GERAL	CD5
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS	Reitoria - RTR-UFMS	Ouvidoria - OUV/RTR	SEM INFORMAÇÃO	OUVIDOR	CD5
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Universidade Federal do Ceará - UFC	Reitoria - REI-UFC	Ouvidoria Geral - OG/UFCE	SEM INFORMAÇÃO	OUVIDOR GERAL	CD4
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC	Fundação Universidade Federal da Grande Dourados - UFGD	Reitoria - REITORIA	Ouvidoria - OI	SEM INFORMAÇÃO	OUVIDOR	CD4
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Ministério da Educação - MEC	Universidade Federal do Ceará - UFC	Reitoria - REI-UFC	Superintendência dos Hospitais Universitários da UFC - SHU-UFC	SEM INFORMAÇÃO	DIRETOR GERAL	CD4
MEC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Educação - MEC - (244)	Universidade Federal de Alagoas - UFAL - (420)	Reitoria - REI-UFAL - (10035)	Ouvidoria Universitária - (101824)	SEM INFORMAÇÃO	NDEFINIDO	NDEFINIDO
MEC	DIRETA	ÓRGÃO	Ministério da Educação - MEC	Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior - SERES	Gabinete -	Ouvidoria - CPG	SEM INFORMAÇÃO	NDEFINIDO	NDEFINIDO
MF	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Fazenda - MF	Banco Central do Brasil - BACEN	Ouvidoria do Banco Central do Brasil - Ouvid		SEM INFORMAÇÃO	OUVIDOR	N.DEFINIDO
MF	DIRETA	ÓRGÃO	Ministério da Fazenda - MF	Secretaria-Executiva - SE	Ouvidoria-Geral - OUVIR		SEM INFORMAÇÃO	OUVIDOR GERAL	DAS 101.4
MF	DIRETA	SECRETARIA	Ministério da Fazenda - MF	Secretaria de Receita Federal do Brasil - RFB	Gabinete - Gabin	Ouvidoria - Ouvid	ESPECÍFI CO SINGULAR	OUVIDOR	DAS 101.3
MF	EMPRESA	ENTIDADE	Ministério da Fazenda - MF	Caixa Econômica Federal - CEF	Ouvidoria - OUIDORIA		SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	N.DEFINIDO
MI	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Integração Nacional - MI	Superintendência de Desenvolvimento do Centro-Oeste - SUDECO	Ouvidoria - OUV		SEM INFORMAÇÃO	OUVIDOR	N.DEFINIDO
MI	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Integração Nacional - MI	Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste - SUDENE	Ouvidoria -		SECCIONAL	N.DEFINIDO	FG2
MI	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Integração Nacional - MI	Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia - SUDAM	Ouvidoria - OUV		ASSISTENCIA	OUVIDOR	DAS 101.3
MI	EMPRESA	ENTIDADE	Ministério da Integração Nacional - MI	Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba - CODEVASF	Diretoria Executiva - DIREX-CODEVASF	Presidência - PR-CODEVASF	SEM INFORMAÇÃO	CHEFE	N.DEFINIDO
MINC	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Cultura - MinC	Agência Nacional do Cinema - ANCINE	Ouvidoria-Geral - OUV		SEM INFORMAÇÃO	OUVIDOR	CGE II
MINC	DIRETA	ÓRGÃO	Ministério da Cultura - MinC	Gabinete do Ministro - GM	Ouvidoria - OUV		ASSISTENCIA	OUVIDOR	DAS 101.4
MJ	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Justiça - MJ	Fundação Nacional do Índio - FUNAI	Ouvidoria - OUVI	Coordenação da Ouvidoria - COUVID	SECCIONAL	OUVIDOR	DAS 101.4
MJ	DIRETA	SECRETARIA	Ministério da Justiça - MJ	Defensoria Pública da União - DPU	Ouvidoria-Geral - OUIDORIA		ASSISTENCIA	N.DEFINIDO	NDEFINIDO
MJ	DIRETA		Ministério da Justiça - MJ	Departamento Penitenciário Nacional				OUVIDOR DO SISTEMA PENITENCIÁRIO	DAS 101.4
MMA	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério do Meio Ambiente - MMA	Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis - IBAMA	Auditoria Interna - AUDIT	Coordenação de Ouvidoria - COUOI	SEM INFORMAÇÃO	COORDENADOR	DAS 101.3
MMA	DIRETA	ÓRGÃO	Ministério do Meio Ambiente - MMA	Serviço Florestal Brasileiro - SFB	Ouvidoria		SEM INFORMAÇÃO	OUVIDOR	DAS 101.4

Minist	Natureza Jurídica		Órgão ou entidade				Tipo de órgão	Cargo do titular	
MME	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério de Minas e Energia - MME	Departamento Nacional de Produção Mineral - DNPM	Ouvidoria - OUVI-DNPM		ASSISTENCIA	OUVIDOR	FCDNPM-4
MME	DIRETA	ÓRGÃO	Ministério de Minas e Energia - MME	Gabinete do Ministro - GM			ESPECÍFI CO SINGULAR	CHEFE	DAS 101.4
MME	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério de Minas e Energia - MME	AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA	Sem unidade de ouvidoria estabelecida no regulamento				
MP	DIRETA	ÓRGÃO	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - MP	Secretaria de Relações de Trabalho no Serviço Público - SRTSP	Ouvidoria do Servidor - OUV		ESPECÍFI CO SINGULAR	OUVIDOR GERAL	DAS 101.4
MPS	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Previdência Social - MPS	Superintendência Nacional de Previdência Complementar - PREVIC	Ouvidoria - OUV	Divisão de Ouvidoria - DIV	SEM INFORMAÇÃO	OUVIDOR	DAS 101.4
MPS	DIRETA	ÓRGÃO	Ministério da Previdência Social - MPS	Gabinete do Ministro - GM	Ouvidoria-Geral da Previdência Social - OUGPS		SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	NDEFINIDO
MRE	DIRETA	ÓRGÃO	Ministério das Relações Exteriores - MRE	Secretaria-Geral das Relações Exteriores - SG	Subsecretaria-Geral das Comunidades Brasileiras no Exterior - SCBE	Ouvidoria Consular - G	ESPECÍFI CO SINGULAR	CHEFE	DAS 101.4
MS	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Saúde - MS	Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS	Ouvidoria - OUID-ANS		SECCIONAL	OUVIDOR	CGE II
MS	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério da Saúde - MS	Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA	Ouvidoria - OUID-ANVISA		SEM INFORMAÇÃO	OUVIDOR	CGE II
MS	DIRETA	ÓRGÃO	Ministério da Saúde - MS	Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa - SGEP	Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS -	Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Ouvidoria - CGSNO	ESPECÍFI CO SINGULAR	DIRETOR	DAS 101.5
MT	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério dos Transportes - MT	Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes - DNIT/MT	Ouvidoria - OUV-DNIT		ASSISTENCIA	OUVIDOR	DAS 101.4
MT	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Ministério dos Transportes - MT	Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT	Ouvidoria - OUID-ANTT		ASSISTENCIA	OUVIDOR	CGE II
MTE.	DIRETA	ÓRGÃO	Ministério do Trabalho e Emprego - MTE	Ouvidoria-Geral - OG			ASSISTENCIA	OUVIDOR GERAL	DAS 101.4
MTUR	DIRETA	ÓRGÃO	Ministério do Turismo - MTur	Gabinete do Ministro - GABIN	Ouvidoria - OUID-MTur		ASSISTENCIA	OUVIDOR	DAS 101.4
SAC/PR	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República - SAC	Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC	Diretoria - DIR	Ouvidoria - OUV	ASSISTENCIA	OUVIDOR	CGE II
SAC/PR	EMPRESA	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República - SAC	Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - INFRAERO	Diretoria Executiva - DF	Superintendência Regional do Sul - SRSU	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	NDEFINIDO
SAC/PR	EMPRESA	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República - SAC - (115257)	Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - INFRAERO - (73)	Diretoria Executiva - DF - (104643)	Superintendência Regional de São Paulo - SRSP	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	NDEFINIDO
SAC/PR	EMPRESA	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República - SAC - (115257)	Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - INFRAERO - (73)	Diretoria Executiva - DF - (104643)	Superintendência Regional do Sudeste - SRSE	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	NDEFINIDO
SAC/PR	EMPRESA	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República - SAC - (115257)	Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - INFRAERO - (73)	Diretoria Executiva - DF - (104643)	Superintendência Regional do Rio de Janeiro - SRRJ	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	NDEFINIDO
SAC/PR	EMPRESA	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República - SAC - (115257)	Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - INFRAERO - (73)	Diretoria Executiva - DF - (104643)	Superintendência Regional do Centro-Oeste - SRCO	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	NDEFINIDO







Minist	Natureza Jurídica	Órgão ou entidade	Tipo de órgão	Cargo do titular					
SAC/PR	EMPRESA	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República - SAC - (115257)	Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - INFRAERO - (73)	Diretoria Executiva - DF - (104643)	Superintendência Regional do Norte - SRNO	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	NDEFINIDO
SAC/PR	EMPRESA	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República - SAC - (115257)	Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - INFRAERO - (73)	Diretoria Executiva - DF - (104643)	Superintendência Regional do Centro-Leste - SRCE	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	NDEFINIDO
SAC/PR	EMPRESA	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República - SAC - (115257)	Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - INFRAERO - (73)	Diretoria Executiva - DF - (104643)	Superintendência Regional do Noroeste - SRNR	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	NDEFINIDO
SAC/PR	EMPRESA	UNIDADE DESCENTRALIZADA	Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República - SAC - (115257)	Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - INFRAERO - (73)	Diretoria Executiva - DF - (104643)	Superintendência Regional do Nordeste - SRNE - (60129)	SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	NDEFINIDO
SAE/PR	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República - SAE/PR	Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA	Ouvidoria - OUID		SECCIONAL	OUIDOR	DAS 101.3
SDH/PR	DIRETA	ÓRGÃO	Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República - SDH	Departamento de Ouvidorias Nacionais de Direitos Humanos - DONDH	Coordenação-Geral da Ouvidoria - CGO		ASSISTENCIA	COORDENADOR-GERAL	DAS 101.4
SECOM/PR	EMPRESA	ENTIDADE	Secretaria de Comunicações da Presidência da República	Empresa Brasileira de Comunicações - EBC			SEM INFORMAÇÃO	N.DEFINIDO	NDEFINIDO
SEP/PR	AUTARQUIA/FUNDAÇÃO	ENTIDADE	Secretaria de Portos da Presidência da República - SEP	Agência Nacional de Transportes Aquaviários - ANTAQ	Ouvidoria - OUV-ANTAQ		SEM INFORMAÇÃO	OUIDOR	CGE II
SEPP/PR	DIRETA	ÓRGÃO	Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial da Presidência da República - SEPP/PR	Gabinete - GAB-SEPP/PR	Ouvidoria - OUV		ASSISTENCIA	OUIDOR	DAS 101.4
SPM/PR	DIRETA	ÓRGÃO	Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República - SPM	Gabinete - GAB-SEPM	Ouvidoria - OUVI		ASSISTENCIA	COORDENADOR-GERAL	DAS 101.4
	EMPRESA	ENTIDADE	Ministério da Previdência Social - MPS	Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social - DATAPREV	Coordenação-Geral de Comunicação Social - CGCO	Serviço de Ouvidoria - SVOU	SEM INFORMAÇÃO	CHEFE	NDEFINIDO

1 O ombudsman legislativo tem imunidade contra responsabilidades e processos penais por atos praticados sob a égide da lei, por ser alvo atraente daqueles que estão sendo investigados. A imunidade permite que o ombudsman possa focar tempo e recursos na acolhida e investigação de queixas e denúncias ao invés de ficar se defendendo em processos. Os atos do ombudsman não podem ser investigados em tribunal, exceto para determinar a sua competência. É bom lembrar que a alçada do ombudsman é administrativa e não judicial, embora ele possa recorrer aos tribunais para fazer valer os poderes conferidos pelos seus atos, como o direito de intimar testemunhas, requer provas documentais, que podem não ser respeitados pelos órgãos sob sua jurisdição. O litígio é uma opção necessária para que o ombudsman faça valer seus poderes.

2 Extraído, em 1/8/2013, do Portal da Ouvidoria do Servidor, do Ministério do Planejamento (<http://www.ouvidoriadoservidor.gov.br/ouvidoriaMP/Portal.do?method=mostraHistorico>)

3 Extraído do Portal da Ouvidoria do Ministério da Fazenda, na Internet, endereço: <http://portal.ouvidoria.fazenda.gov.br>

4 Suas funções eram as de que já naquela época, possuíam poderes de lavrar e promulgar leis; atuar como Comissários de Justiça; estabelecer Câmara de Vereadores; ouvir reclamações e reivindicações da população sobre improbidade e desmando por parte dos Servidores do Governo.

5

6 Estão registradas no SIORG 42 fundações públicas de direito público e uma fundação pública de direito privado: a Funpresp-Exe.

7 A ANEEL não entrou na contagem porque não há previsão legal ou normativa de ouvidoria e sim de que um de seus diretores exerça as funções de ouvidor.

8 Há exceções à regra, notadamente, quando a lei dispõe em contrário e a Anatel é um exemplo. A lei que a instituiu previu, no art. 52, que compete ao Ouvidor produzir periodicamente apreciações críticas sobre a atuação da agência, encaminhando-as ao Conselho Diretor, ao Conselho Consultivo, ao Ministério das Comunicações, a outros órgãos do Poder Executivo e ao Congresso Nacional, fazendo-as publicar no Diário Oficial da União, e mantendo-as em arquivo na Biblioteca para conhecimento geral.





União Europeia



DIÁLOGOS  
SETORIAIS UNIÃO E  
BRASIL

Ouidoria-Geral  
da União

Controladoria-Geral  
da União

Ministério do  
Planejamento, Orçamento  
e Gestão

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA