



**DIÁLOGOS SETORIAIS** **UNIÃO EUROPEIA**  
**BRASIL**

PROJETO APOIO AOS DIÁLOGOS SETORIAIS UNIÃO EUROPEIA - BRASIL

Brazil-EU Exchange on ombudsman best practices –  
Gove 0010

## **PRODUTO 4 – PROPOSTA NORMATIVA DE REGULAMENTAÇÃO DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS FEDERAIS**

Perita: Valeria Alpino Bigonha Salgado

[www.dialogossetoriais.org](http://www.dialogossetoriais.org)



União Europeia



Ministério do  
Planejamento



## CONTATOS

Direção Nacional do Projeto

+ 55 61 2020.4906/4928/5082/4134

[contato@dialogossetoriais.org](mailto:contato@dialogossetoriais.org)

[www.dialogossetoriais.org](http://www.dialogossetoriais.org)

## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO .....	4
2. EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS.....	5
3. PROPOSTA DE DECFETO .....	11

## 1. APRESENTAÇÃO

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 Secretaria-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.

O Produto 4 contém proposta de ato normativo do Chefe do Poder Executivo Federal que estrutura o Sistema de Ouvidorias do Governo Federal e estabelece elementos básicos de padronização das ouvidorias, seja nas suas competências e prerrogativas; seja em relação à nomenclatura e nível do cargo do ouvidor.

Trata-se de proposta autoral, elaborada pela perita, a partir de insumos obtidos junto à Ouvidoria-Geral da União e de pesquisas de base bibliográfica, com a finalidade de ser utilizada como subsídio ao debate que vem sendo promovido por aquele Órgão sobre o tema.

## 2. EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS – PROPOSTA DE TEXTO

EM

Brasília, xx de xxxxxxx de 2013.

Excelentíssima Senhora Presidenta da República,

1. As ouvidorias públicas do Poder Executivo atendem ao comando do art. 37, parágrafo 3º da Constituição Federal que assegura aos cidadãos o direito de participar na administração pública direta e indireta; e determina aos governos nacionais que, observadas as disposições legais, instituem e mantenham serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos e garantam espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população.
2. No âmbito federal, a criação de ouvidorias nas estruturas dos órgãos e entidades da Administração Pública teve início na década de 90, com destaque para a criação do cargo de Ouvidor Geral da Previdência Social, pela Lei nº 8.213, de 1991; da Ouvidoria-Geral da República, originalmente, na estrutura regimental do Ministério da Justiça, por meio da Lei nº 8.490, de 1992; e das ouvidorias das polícias federais, pela Medida Provisória nº 1669, de 19 de junho de 1998; além da previsão de ouvidorias nas agências upor
3. Desde então, a prática consolidou-se, havendo, atualmente, número superior a noventa órgãos e entidades federais com ouvidorias previstas em suas respectivas estruturas regimentais.
4. Destaque-se que o papel central da ouvidoria pública é intermediar a relação entre os cidadãos e os órgãos ou entidades aos quais pertencem, especialmente quando por eles demandadas diretamente, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua.
5. Por sua natureza, essencialmente administrativa, não é próprio desses institutos defenderem interesses de terceiros dentro da máquina pública mas fazer valer o direito dos cidadãos de acionar a Administração

Pública em busca de informações, apresentação de sugestões ou de reclamações e denúncias e, principalmente, de terem suas demandas efetivamente consideradas e adequadamente tratadas, à luz dos seus direitos constitucionais e legais.

6. É por isso que pode-se dizer que a ouvidoria é um instituto próprio da Administração Pública democrática, voltada para o cidadão, promotora da cidadania, porque atua para fazer valer a voz da sociedade dentro da burocracia pública e assim fazendo, contribui para assegurar o princípio constitucional basilar do regime democrático – que é a igualdade dos cidadãos perante a lei e às instituições públicas.

7. Dada a importância desses institutos para as práticas democráticas da participação e do controle social e considerado o aumento significativo do número de ouvidorias federais, nos últimos anos, surge a necessidade de investir em capacitação técnica dos membros das ouvidorias; na sua instrumentalização e na construção de soluções tecnológicas mais efetivas que lhes concedam maior organicidade, funcionalidade e efetividade.

8. Esse investimento é de caráter estratégico, especialmente, no atual contexto sócio-político brasileiro, simbolizado pelas recentes manifestações e protestos sociais que se verificaram em todo o País nos primeiros meses deste ano, pela insatisfação com algumas políticas públicas e com a atuação dos governos federal e subnacionais. Pelo seu caráter emblemático, esses movimentos representaram um momento de inflexão na trajetória da experiência democrática nacional, desde sua reconquista com a promulgação da Constituição Federal de 1988.

9. O fenômeno dos protestos sociais evidenciaram a ansiedade e o clamor da sociedade brasileira por espaços organizados e consolidados de participação e controle social das políticas e atos da Administração Pública, podendo se constatar, no âmago dos movimentos de rua, a atual insuficiência dos mecanismos e canais institucionalizados de interlocução dos cidadãos com os órgãos e entidades governamentais.

10. Urge, portanto, adotar soluções que possam dinamizar essa interlocução, por meio da oferta de espaços e canais organizados de construção coletiva de consensos e tratamento adequado dos conflitos, em ambiente administrativo, de forma a mitigar a sua judicialização excessiva e a construir novas bases para a legitimidade das autoridades públicas perante os cidadãos.

11. São por essas razões, Senhora Presidenta, que submeto à elevada apreciação de Vossa Excelência, com base no art. 84, Inciso 6, "a", da Constituição Federal, proposta de Decreto que institui o Sistema de Ouvidorias do Governo Federal e dá outras providências.

12. 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.

13. A modelagem sistêmica das funções administrativas do Poder Executivo é recomendada pelo Decreto-Lei nº 200, de 1967, tendo sido ratificada e fortalecida no texto constitucional de 1988. Versa o art. 30 do mencionado Decreto-Lei, que as atividades comuns aos órgãos da Administração Pública organizem-se em sistemas, a fim de possibilitar a sua coordenação central. O parágrafo 4º daquele artigo estabelece que a constituição do sistema e a definição da forma de funcionamento, atribuições e composição do órgão central devem ser definidas em decreto.

14. A integração sistêmica implica a sujeição à orientação normativa e supervisão técnica centrais, sem prejuízo da subordinação direta da unidade ao órgão ou entidade em cuja estrutura administrativa estiver integrada. Favorece e promove o desenvolvimento de padrões de desempenho; o intercâmbio e troca de experiências e, especialmente, a cooperação mútua entre os órgãos e entidades públicos, com redução de custos operacionais da Administração.

15. 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, considero fundamental que as funções exercidas pelas ouvidorias dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Executivo Federal sejam congregadas e organizadas em sistema federal e que esse, 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.

16. A organização sistêmica das ouvidorias deve observar a sua composição de 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.

17. Cada ministério será responsável por um subsistema de ouvidoria, constituído pelas ouvidorias específicas de seus órgãos subordinados e pelas ouvidorias das entidades vinculadas.

18. Propõe-se como objetivos para o sistema de ouvidorias do Governo Federal:

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; e

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.

19. O sistema de ouvidorias será integrado por todas as unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal, sob a orientação central da Ouvidoria Geral da União, competindo-lhe 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 ouvidorias dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Além disso, o órgão central estabelecerá 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.

20. As ouvidorias dos Ministérios e dos entidades vinculadas comporão o Sistema como suas unidades setoriais e seccionais, respectivamente, sujeitas à orientação normativa e à supervisão do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa decorrente de sua posição na estrutura do órgão ou entidade em que se encontram, conforme prescreve o Decreto-Lei nº 200, de 1967.

21. A coordenação do Sistema será realizada por uma comissão interministerial, constituída pela Ouvidoria-Geral da União, que a presidirá; pelas Secretaria Geral e Casa Civil da Presidência da República, pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e por representantes das ouvidorias integrantes do Sistema e da sociedade civil de destacado conhecimento e experiência na área de ouvidorias públicas. A configuração proposta para a Comissão visa assegurar o alinhamento das ouvidorias às políticas públicas voltadas à participação social, conduzidas pela Secretaria Geral e às voltadas para a melhoria e a inovação da gestão pública, a cargo do Ministério do Planejamento.



22. Caberá à Comissão avaliar os relatórios produzidos pelas ouvidorias; analisar, previamente, as propostas de atos normativos do órgão central do Siouv para as ouvidorias; identificar linhas de pesquisas e investimento para a inovação e a melhoria da gestão das ouvidorias; propor medidas de fortalecimento institucional das ouvidorias, levando em consideração os resultados da avaliação dos relatórios de desempenho; e atuar como instância consultiva do Presidente da República, para os assuntos relacionados com a área de atuação das ouvidorias públicas.

23. A proposta de decreto que ora apresento, dispõe, ainda, elementos de padronização para a organização e o funcionamento das ouvidorias dos órgãos da administração direta, das autarquias e fundações públicas de direito público. Em primeiro lugar, define que as ouvidorias dos órgãos e entidades públicas deverão contemplar uma unidade de ouvidoria em sua estrutura básica.

24. Em vista da constatação da diversidade de redações dadas às competências das ouvidorias instituídas no Governo Federal, aferida em pesquisa realizada na base de dados do Sistema de Informações Organizacionais do Poder Executivo Federal – SIORG, a presente norma estabelece as competências essenciais a serem exercidas pelas unidades de ouvidoria, relacionadas ao recebimento, encaminhamento e tratamento das demandas dos cidadãos. Trata, também, as competências subsidiárias que podem ser exercidas pelas ouvidorias com perfil ativo, relacionadas à promoção da participação e do controle social.

25. São fixadas as diretrizes de organização e funcionamento das ouvidorias, dispondo, dentre elas, a preocupação com a celeridade e qualidade das respostas às demandas de seus usuários; a gratuidade de seus serviços e o compromisso com o sigilo da fonte, dentre outras.

26. Em reconhecimento ao seu papel estratégico na gestão do órgão, propõe-se que a ouvidoria pública do Governo Federal seja constituída como unidade de assessoramento direto e imediato ao dirigente máximo do órgão ou entidade, a ele subordinada diretamente, em igualdade hierárquica com as chefias das unidades finalísticas.

27. A proposta tem simetria com o disposto no Decreto nº 7.724, de 2012, que regulamenta a lei de acesso à informação e fixa, em seu art. 67, que o dirigente máximo de cada órgão ou entidade deverá designar autoridade que lhe seja diretamente subordinada para exercer as atribuições relativas ao cumprimento da lei, de natureza muito similar às exercidas pelo titular da ouvidoria.

28. O anteprojeto ora apresentado dispõe, inclusive, sobre a possibilidade de o ouvidor acumular as atribuições previstas no art. 67 do Decreto nº 7.724, de 2012.

29. O posicionamento hierárquico em alto nível, dentro da estrutura organizacional, é fundamental para assegurar, à ouvidoria, a necessária autoridade administrativa interna e externa para articular, coordenar e

intermediar as relações institucionais junto aos seus usuários, muitas vezes conflituosas ou com alto grau de possibilidade de instalação de conflito.

30. Por se tratarem de institutos administrativos que devem atuar sob a orientação e coordenação política do Chefe do Poder Executivo e de seus auxiliares, entende-se que se deve preservar, ao cargo do titular da ouvidoria, a natureza de cargo de confiança da alta direção, afastando-se o uso do instituto do mandato, por desnecessário. No entanto, propõe-se que a designação e exoneração do ouvidor seja realizada pela mesma autoridade que designa e exonera o dirigente máximo do órgão ou entidade, de forma a reforçar e preservar a estrutura sistêmica. Nesse caso, os ouvidores dos ministérios serão designados pela Presidenta da República e os das entidades vinculadas pelos ministros de estado responsáveis pela sua área de atuação.

31. Em vista das especificidades da atuação da ouvidoria, propõe-se que ela constitua uma “unidade autônoma” dentro da estrutura regimental do órgão ou entidade a qual se subordina, gozando de autonomias administrativas e financeira.

32. Ressalto que a implementação das disposições da norma, ora proposta, não acarretará aumento de despesa, em razão da previsão, disposta nas suas Disposições Finais, art. 25, de que os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que não dispuserem de unidades de ouvidoria em suas respectivas estruturas básicas deverão adequar suas estruturas regimentais para o atendimento ao Decreto, sem aumento de despesa. Além disso, deverão se organizar internamente para garantir o suporte administrativo necessário à instalação e ao funcionamento das unidades integrantes do Sistema de Ouvidorias do Governo Federal.

33. Por fim, Senhora Presidenta, informo que tive a cautela de abrir debate preliminar em torno do assunto, junto às ouvidorias do Poder Executivo Federal e em consulta pública, aberta à sociedade, para consolidar a convicção sobre a necessidade, a viabilidade e a adequação da medida que ora submeto à consideração de Vossa Excelência.

### 3. PROPOSTA: ANTEPROJETO DE DECRETO DE REGULAMENTAÇÃO DE SISTEMA FEDERAL DE OUVIDORIAS

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA, no uso das atribuições que lhe confere o art. 84, incisos IV e VI, alínea 'a', e, tendo em vista o disposto no art. 37, § 3º, todos da Constituição; observando os arts. 18 a 20 da Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003, e o art. 30 do Decreto-lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967,

DECRETA

Art. 1º Este Decreto estabelece diretrizes e normas a serem observadas pelas unidades de ouvidoria pública dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal e cria o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SiOuv.

Art. 2º Haverá, na estrutura básica dos ministérios; órgãos da Presidência da República e das suas entidades vinculadas, unidade de ouvidoria, diretamente subordinada ao seu dirigente máximo, vedada a delegação a outra autoridade.

Parágrafo único. Nas entidades da administração pública indireta, a unidade de ouvidoria subordinar-se-á diretamente ao conselho de administração ou órgão equivalente, quando existente.

Art. 3º A unidade de ouvidoria exercerá suas competências com autonomia administrativa e financeira.

[S1] Comentário: Tem certeza?????  
Como assim, autonomia financeira?????

#### CAPÍTULO I

##### DAS COMPETÊNCIAS DA UNIDADE DE OUVIDORIA

Art. 4º. São competências das unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Público Federal

I – 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;<sup>1</sup>

1. \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> receber reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios dos cidadãos e outras partes interessadas, a respeito da atuação do órgão ou entidade pública; encaminhá-las às unidades

II – realizar a mediação 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;

III – manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;

IV – 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;

V – 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;

VI – 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;

VII – produzir relatórios periódicos de suas atividades ou quando a alta direção do órgão ou entidade julgar oportuno;

VIII – informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social das atividades e serviços oferecidos pelo órgão ou entidade ao qual a unidade de ouvidoria está subordinada;

IX – assessorar a alta direção nos assuntos relacionados com as atividades da ouvidoria;

X – participar das reuniões de deliberação superior do órgão ou entidade, com direito à voz e sem direito a voto;

XI - 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.

Art. 5º Sem prejuízo do disposto no art. 2º, as unidades de ouvidoria poderão exercer as seguintes competências, desde que previstas em suas respectivas estruturas regimentais, estatuto ou regimento interno:

I – 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;

3.

administrativas competentes; e realizar, quando necessária, a mediação administrativa para a ágil e objetiva instrução da demanda e resposta ao interessado

II – 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;

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

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

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

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

VII – 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;

VIII – 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; e

IX – exercer outras atividades que lhe forem atribuídas pelo dirigente máximo do órgão ou entidade.

Art. 6º A organização e o funcionamento da unidade de ouvidoria dar-se-á mediante a observância das seguintes diretrizes:

I - zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários;

II – a objetividade e a imparcialidade no tratamento das informações, sugestões, reclamações e denúncias recebidas de seus usuários;

III – a gratuidade de suas atividades e serviços;

IV – a pessoalidade e a informalidade das relações estabelecidas com seus usuários;

V – a defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos;

VI - a transparência e a moralidade da atuação dos órgãos e entidades públicas;

VII – a atuação coordenada, integrada e horizontal entre as unidades de ouvidoria;

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

IX - o sigilo da fonte quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade.

Art. 7º A unidade de ouvidoria possibilitará o direito à manifestação dos usuários e demais cidadãos sobre as atividades e serviços do órgão ou entidade pública, assegurando-lhes o exame de suas reivindicações e o direito à informação, orientando-os a como obtê-las.

[S2] Comentário: Isso não é a mesma coisa do inciso IV do art. 5º?????

## CAPÍTULO II DO OUVIDOR

Art. 8º. A designação do titular da unidade de ouvidoria observará os seguintes procedimentos, ressalvados os casos previstos em legislação específica:

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

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;

Art. 9º. Quando da publicação das estruturas regimentais e dos estatutos dos órgãos e entidades da administração direta, autárquica, serão utilizadas as seguintes nomenclaturas padrão para o cargo do titular da unidade de ouvidoria: 1

I – ouvidor-geral, para as unidades de ouvidoria dos ministérios e órgãos da Presidência da República;

II – ouvidor, para as unidades de ouvidoria das entidades da administração indireta e de órgãos da estrutura básica dos ministérios;

Parágrafo único. Nas unidades de ouvidoria de que trata o inciso II deste artigo o ouvidor poderá ser utilizada, alternativamente, a nomenclatura de ouvidor-chefe, quando houver subordinada a ele unidades descentralizadas de ouvidoria.

Art. 10. A função de titular da unidade de ouvidoria será exercida em regime de dedicação exclusiva.

Parágrafo único. Dentre as atribuições do cargo de titular da unidade de ouvidoria, podem ser previstas as atribuições de que trata o art. 67 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

1. \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Avaliar se seria mais conveniente que este artigo fosse estabelecido em ato do Ministério do Planejamento que, inclusive, dispusesse sobre o nível do cargo (qual DAS) para cada caso, na forma disposta no art. 7º do Decreto 6.944.

Art.11. O ouvidor ou ouvidor-geral participará das reuniões do conselho de administração ou órgão similar do órgão ou entidade pública, assegurado o direito à voz, sem direito a voto.

[S3] Comentário: Isso já não está previsto no Art. 3º???????

### CAPÍTULO III

#### DO SISTEMA DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

##### Seção I

##### Da Finalidade e Competências

Art. 12. Ficam organizadas sob a forma de sistema, com a designação de Sistema de Ouvidorias do Governo Federal - SiOuv, as unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, com as seguintes finalidades:

I – promover a atuação planejada e integrada das ouvidorias públicas federais;

II – uniformizar procedimentos e desenvolver padrões de qualidade e de racionalidade para as atividades das ouvidorias públicas federais;

III – promover o desenvolvimento de soluções integradas e inovadoras para otimizar o desempenho institucional das ouvidorias públicas;

IV - constituir rede colaborativa voltada a melhoria e a inovação das atividades das ouvidorias;

V - reduzir custos operacionais e assegurar a continuidade dos processos de organização e funcionamento das ouvidorias;

VI – promover 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;

VII - desenvolver e implementar mecanismos de articulação horizontal das ouvidorias públicas federais, que favoreçam a troca constante de dados, informações, conhecimentos e experiências;

III – produzir relatórios consolidados acerca das manifestações encaminhadas pelos cidadãos e sobre o desempenho das ouvidorias públicas;

V – promover 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.

Art. 13. Integram o SiOuv 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.

§1º As unidades setoriais e seccionais do SiOuv ficam sujeitas 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.

§2º Cabe às unidades setoriais coordenar e promover a articulação das unidades seccionais sob sua jurisdição, com o objetivo de assegurar a integração sistêmica do SiOuv.

Art.14. Compete ao órgão central do SiOuv:

I – definir, padronizar, sistematizar e estabelecer, mediante a edição de normas e instruções, os procedimentos atinentes às atividades de ouvidoria;

II – exercer a orientação e a supervisão técnica das unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;

III – estabelecer fluxos de informação entre as unidades integrantes do Sistema e demais sistemas de atividades auxiliares, visando subsidiar os processos das ouvidorias;

IV – promover o investimento em modelos e instrumentos de gestão adequados para as ouvidorias públicas;

V - avaliar as informações enviadas pelas unidades setoriais e seccionais, criando e divulgando estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados e das políticas públicas implementadas no âmbito do Poder Executivo Federal;

VI - identificar e sugerir padrões de excelência para as atividades de ouvidoria do Poder Executivo Federal;

VII - acompanhar o exame de denúncias de relevância nacional referentes à prestação de serviços públicos ou à implementação de políticas públicas, bem como propor a adoção de medidas para a prevenção e correção de falhas e omissões relacionadas à inadequada prestação do serviço público;

VIII - criar e alimentar ferramentas virtuais e presenciais que permitam a constante articulação e integração entre os integrantes do SiOuv, bem



como entre estes e entidades externas voltadas à promoção dos direitos humanos;

IX - celebrar acordos de parceria com entidades públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, que exerçam atividades relacionadas às das ouvidorias públicas;

X - estabelecer padronização de procedimentos, linguagens e formas a serem utilizadas pelas ouvidorias do Poder Executivo Federal, bem como administrar sistema informatizado que permita o compartilhamento constante dos relatórios e demais informações produzidas pelas unidades do sistema; e

XI - promover, em caráter permanente, e em cooperação com as unidades setoriais, políticas de formação relacionadas às atividades de ouvidoria.

Parágrafo único. Para fins de cumprimento deste dispositivo, a Controladoria-Geral da União expedirá, dentro do prazo de cento e oitenta dias, contados a partir da data de publicação deste Decreto, portaria especificando as formas de divulgação das informações consolidadas pelos órgãos setoriais e seccionais, bem como orientação acerca das linguagens e procedimentos a serem adotados pelas ouvidorias públicas federais no trato com o cidadão.

Art.15. Compete às unidades setoriais do sistema

I - orientar e realizar a supervisão técnica das ouvidorias de órgãos e entidades relacionadas a seu âmbito de atuação

II - consolidar e padronizar dados e estatísticas referentes ao nível de qualidade dos serviços públicos em sua área de atuação, bem como a reclamações e falhas identificadas com base nos dados produzidos pelas unidades seccionais;

III – elaborar relatórios com a consolidação da atuação das ouvidorias seccionais sob sua supervisão;

IV – enviar ao órgão central as informações de que tratam os incisos II e III.

Art. 16. Compete às unidades seccionais enviar às unidades setoriais, de forma periódica e sempre que solicitado, informações sobre as demandas recebidas, estatísticas e relatórios de desempenho;

## Seção II

Da Comissão de Coordenação do SiOuv

Art. 17. O SiOuv será coordenado por uma comissão interministerial, de natureza consultiva, constituída pelos seguintes membros<sup>1</sup>:

- I – o Ouvidor-Geral da União, que a presidirá;
- II – um representante da Secretaria Geral da Presidência da República;
- III – um representante da Casa Civil da Presidência da República;
- IV – um representante do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;
- V – um titular de unidade de ouvidoria setorial;
- VI – um titular de unidade de ouvidoria seccional; e
- VII – três representantes da sociedade civil de destacado conhecimento e experiência na área de ouvidorias públicas.

§ 1º Os membros da Comissão serão designados pelo Ministro de Estado Chefe da Controladoria-Geral da União.

§2º Os membros de que tratam os incisos II, III e IV serão indicados pelos respectivos Ministros de Estado.

§3º Os membros de que tratam os incisos V e VI serão escolhidos pelo entre os titulares das ouvidorias do Poder Executivo Federal.

§4º Os membros de que trata o inciso VII serão escolhidos pelo Ministro de Estado Chefe da Controladoria-Geral da União.

§5º Os membros referidos nos incisos V, VI e VII cumprirão mandato não renovável de dois anos.

§6º Para cada membro da comissão haverá um suplente, que atuará nos casos de vacância, impedimento ou suspeição.

§7º A participação na Comissão será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada.

§ 8º A Ouvidoria Geral da União exercerá as atribuições de secretaria-executiva da Comissão, assegurando o apoio técnico e administrativo às suas atividades.

§ 9º A Comissão reunir-se-á, ordinariamente, uma vez a cada três meses, e, extraordinariamente, sempre que necessário, por convocação de seu presidente.

Art. 18. São competências da comissão:

- I – avaliar os relatórios consolidados do desempenho dos órgãos e entidades e das ouvidorias que integram o SiOuv, com o objetivo de medidas corretivas necessárias;

**[S4] Comentário:** Não seria melhor 6 representantes da sociedade civil para ser paritário?????

**[S5] Comentário:** Não ficaria melhor dizer que “Os membros de que tratam os incisos II, III e IV serão indicados pelos respectivos Ministros de Estado” e que “Os demais membros serão escolhidos pelo Ministro de Estado Chefe da Controladoria-Geral da União”?

1. \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Proposta 2: seria mais interessante se a comissão fosse composta por ministros. Nesse caso, seria presidida pelo Ministro da CGU e o ouvidor-geral seria o secretário-executivo.

II – analisar, previamente, as propostas de atos normativos do órgão central do Siouv para as ouvidorias;

III – identificar linhas de pesquisas e investimento para a inovação e a melhoria da gestão das ouvidorias;

IV – propor medidas de fortalecimento institucional das ouvidorias, levando em consideração os resultados da avaliação dos relatórios de desempenho;

V – atuar como instância consultiva do Presidente da República, para os assuntos relacionados com a área de atuação das ouvidorias públicas.

### Seção III

#### Dos Serviços de Informação ao Cidadão

Art. 19. O SiOuv contará com sistema informatizado para recebimento e tratamento das manifestações recebidas pelos usuários das ouvidorias, em ambiente centralizado, integrado aos sistemas informatizados utilizados pelas unidades do SiOuv.

Parágrafo único. O órgão central do SiOuv estabelecerá as orientações para o funcionamento do sistema informatizado, de acordo com critérios estabelecidos pela Comissão.

Art. 20. As unidades do SiOuv alimentarão o sistema informatizado com as informações relacionadas ao atendimento prestado, nos termos de norma específica, que determinará a periodicidade, os prazos e a forma como deve se dar a transmissão.

### Seção IV

Do acompanhamento e da avaliação do desempenho das unidades de ouvidoria do SiOuv

Art. 21. O desempenho das unidades de ouvidoria será acompanhado e avaliado, periodicamente, pela Comissão de Coordenação do SiOuv.

Parágrafo único. A Comissão de Coordenação definirá os critérios e indicadores de avaliação das ouvidorias que deverão contemplar, em especial:

I - a adequação das estruturas das ouvidorias em termos de recursos materiais, tecnológicos e humanos;

II - a integridade dos sistemas informatizados e o devido uso pelas unidades;

III - as técnicas de gestão adotadas pelas unidades;

- IV - o cumprimento do planejamento do sistema, suas metas e resultados;
- V - o processamento das reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios dos cidadãos;
- VI - o grau de autonomia do ouvidor;
- VII - o relacionamento institucional com os cidadãos; e
- VIII - o grau de cumprimento dos normativos e orientações expedidos pelo Órgão Central.

#### CAPÍTULO IV

##### DA ARTICULAÇÃO COM ÓRGÃOS EXTERNOS AO SIOUV

Art. 22. O órgão central do SiOuv promoverá a articulação e atuação coordenada das ouvidorias integrantes do Sistema com ouvidorias dos governos estaduais e municipais; dos conselhos profissionais; dos serviços sociais autônomos e outras entidades civis congêneres.

Art. 23. Com a finalidade de melhor proteger os direitos fundamentais dos cidadãos, as unidades de ouvidoria do SiOuv poderão, dentro de seus respectivos âmbitos de atuação, firmar acordos de cooperação com os Ministérios Públicos e as Defensorias Públicas, federais e estaduais.

Art. 24. As unidades setoriais do sistema, nos termos do art. 7º, III, deste Decreto, representarão o SiOuv frente às Conferências, Conselhos de Políticas Públicas e outros foros de participação social.

#### CAPÍTULO V

##### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 25. Para fins do disposto neste Decreto, os titulares dos Ministérios ou órgãos da Presidência da República que não contemplarem unidades de ouvidoria em suas respectivas estruturas básicas, assim como unidades seccionais nas estruturas básicas de suas entidades vinculadas de natureza autarquica, encaminharão, ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, no prazo de trinta dias, a contar da publicação deste Decreto, proposta de adequação de suas estruturas regimentais, sem aumento de despesas.

Parágrafo único. Os órgãos e entidades referidos neste Decreto darão o suporte administrativo necessário à instalação e ao funcionamento das unidades integrantes do Sistema de Ouvidorias do Governo Federal.

Art. 26. Os cargos dos titulares das unidades setoriais e seccionais do SiOuv serão 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.

Parágrafo único. A indicação dos titulares das unidades setoriais e seccionais será submetida previamente à apreciação da Comissão de Coordenação do SiOuv.

Art. 27. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação



Ministério do  
Planejamento

