

REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS
GRUPO DE TRABALHO – ARTICULAÇÃO LEGISLATIVA

NORMA-MODELO PARA CRIAÇÃO DE UNIDADES DE OUVIDORIA EM ORGÃOS PÚBLICOS

Cria a Ouvidoria do [ente, órgão ou entidade]

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do(a) [ente, órgão ou entidade], vinculada [à/ao autoridade máxima do ente, órgão ou entidade ou órgão de assistência direta e imediata à autoridade máxima do ente, órgão ou entidade¹], com a finalidade de exercer as competências definidas nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018².

Parágrafo único. No exercício de suas competências, a Ouvidoria observará os seguintes princípios e diretrizes:

I - autonomia no exercício de suas atribuições;

II - foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;

III - ação proativa para o aprimoramento da transparência; e

IV - máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos.

Art. 2º Compete à Ouvidoria³:

I - receber e dar tratamento, nos termos de regulamento:

a) às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017;

b) aos relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018; e

c) as petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709, de 2018⁴.

¹ Exemplos: Gabinete, Assessoria de Controle Interno, Secretaria Executiva. Salienta-se que, por tratar-se de norma que institui unidade, com estrutura de cargos, o modelo não se confunde com norma de atribuição de competências relacionadas a unidade de ouvidoria a outra unidade de assessoramento.

² Outras competências legais podem ser atribuídas, de acordo com o arranjo institucional existente, como por exemplo, Lei nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação), Lei nº 13.709 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), de 2018, e Lei nº 14.129, de 2021 (Lei de Governo Digital).

³ Outras competências poderão ser acrescidas, a depender do escopo de atribuições definido no art. 1º, ou nos casos em que a unidade desempenhe, também, papel de supervisão como órgão central de sistema de ouvidorias.

⁴ Em caso de a unidade também tornar-se responsável pela gestão do Serviço de Informação ao Cidadão, sugere-se que conste em inciso apartado: “Coordenar as atividades de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011.

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos prestados pelo [ente, órgão ou entidade];

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços do [ente, órgão ou entidade];

VII - adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários dos serviços públicos e o [ente, órgão ou entidade], bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

VIII - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

IX - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

X - realizar a articulação com as demais unidades do [ente, órgão ou entidade] para a adequada execução de suas competências;

XI - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017;

XII - produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017; e

XIII - elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo dirigente máximo do [ente, órgão ou entidade] e encaminhado ao Conselho de Usuários para ciência e acompanhamento das ações.

§ 1º Incluem-se na alínea 'a' do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio [ente, órgão ou entidade].

§ 2º O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA

Art. 3º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I - Espaço físico para atendimento presencial que permita descrição e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

II - Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

- a) acesso via internet;
- b) geração automática de protocolo;
- c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;
- d) controles e registros de acesso; e
- e) meios informatizados que permitam a pseudonimização⁵ ou anonimização das demandas recebidas.

III - Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.

§ 1º Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial do [órgão, ente ou entidade], em local de fácil acesso.

§ 2º A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

§ 3º Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

Art. 4º A Ouvidoria será chefiada [preferencialmente] por servidor ou empregado público com formação de nível superior e que detenha obrigatoriamente os seguintes requisitos⁶:

I - possuir experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria e acesso à informação ou de prestação e avaliação de serviços públicos;

II - possuir certificação em ouvidoria concedida por instituição nacionalmente reconhecida; e

III - não ter sido condenado:

- a) em procedimento correcional ou ético nos últimos três anos;
- b) pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou
- c) pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

§ 1º O requisito a que se refere o inciso II poderá ser comprovado em até seis meses após a nomeação.

§ 2º O titular da Ouvidoria terá mandato de três anos prorrogável uma vez pelo mesmo período.

⁵ Nos termos da Resolução nº 3/2019 da Rede Nacional de Ouvidorias, pseudonimização é “o tratamento por meio do qual um dado deixa de poder ser associado, direta ou indiretamente, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro, nos termos do §4º do art. 13 da Lei nº 13.709, de 2018”.

⁶ O uso do termo preferencialmente deverá atentar às possibilidades reais de cumprimento do disposto pela força de trabalho instalada no órgão, entidade ou ente, e deve referir-se apenas ao perfil do cargo público que será ocupado pelo Ouvidor (comissionado ou efetivo) e ao critério de escolaridade previsto no caput.

§3º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

§ 4º O mandato do titular da ouvidoria poderá ser interrompido apenas nas seguintes situações⁷:

I - mediante a incorrência das hipóteses do inciso III do caput; ou

II - de modo preventivo, em caso de conduta punível com demissão, negligência, imprudência ou imperícia que resulte em prejuízo ao adequado cumprimento das obrigações legais da ouvidoria, nos termos da Lei nº [estatuto do servidor], por ato devidamente justificado do dirigente máximo, precedido da instauração do respectivo processo disciplinar pela autoridade correccional competente que, necessariamente, recomende tal medida.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 5º O [Decreto ou Lei que estabelece a estrutura do ente, órgão, entidade a que a Ouvidoria esteja vinculada] passa a vigor com a seguinte redação⁸:

“[Alterações]”

Art. 6º O [autoridade máxima do ente, órgão ou entidade] editará ato regulamentar a este [Lei, Decreto] em até [prazo] contados a partir da data da sua publicação, estabelecendo regras para o funcionamento da Ouvidoria.

Art. 7º Este(a) [Decreto, Lei] entra em vigor em [estabelecimento da *vacatio legis*⁹].

⁷ No caso da ouvidoria fazer parte de Sistema de Ouvidorias, que inclua um órgão central, sugere-se a inclusão do seguinte inciso III - por ato devidamente justificado do dirigente máximo, precedido de parecer favorável do órgão central de ouvidoria, que necessariamente indique a inobservância de requisitos de conduta, de procedimentos normatizados ou desempenho insatisfatório que impacte na qualidade dos trabalhos, nas metas e tempestividade, considerados os recursos à disposição da unidade de ouvidoria.

⁸ Caso a criação da ouvidoria resulte em criação ou realocação de cargos no ente, órgão, entidade a que a ouvidoria esteja vinculada, faz-se necessário o detalhamento neste artigo da alteração da(s) norma(s) vigente(s) para a efetivação desta criação ou realocação.

⁹ Ao estabelecer a *vacatio legis*, considerar eventual impacto orçamentário resultante de criação da estrutura administrativa.