

## Recomendação nº. 06/2021 /APPM

Teresina (PI), 29 de setembro de 2021.

**Assunto: Implantação das Ouvidorias Municipais - Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017 - Rede Nacional de Ouvidorias.**

Excelentíssimo (a) Senhor (a) Prefeito (a),

A **Associação Piauiense de Municípios - APPM**, por meio da sua procuradoria jurídica, procederá com a presente recomendação relativa a **obrigatoriedade da efetiva implantação da ouvidoria municipal**.

Ouvidorias Públicas são canais de controle e participação social, especializados em tratar demandas individuais e em propor soluções coletivas para a melhoria da gestão.

A Constituição Federal de 1988 assegurou a participação ativa dos cidadãos brasileiros no controle social da gestão pública. O direito à participação e o direito de ser consultado está expresso no artigo 37, § 3º da Constituição que respalda o trabalho das ouvidorias.

Em 2012, com a entrada em vigor da Lei de Acesso a Informação, muitos municípios instituíram suas ouvidorias, de forma a dar cumprimento a Lei nº 12.527/2011.

Contudo, com a edição da **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, as ouvidorias se tornaram obrigatórias**, uma vez que restou estabelecidas normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, em especial, ao direito de se manifestar e ter sua demanda dirigida a ouvidoria do órgão ou entidade responsável.

Esta lei, chamada Lei das Ouvidorias veio para forçar a melhoria do atendimento no serviço público. Na prática, a legislação, válida para as esferas federal, estadual e municipal de todos os poderes, tonifica as ouvidorias e atribui

a elas obrigação de responder demandas da população em até 30 dias, com prazo prorrogável por igual período (art. 16).

Também prevê que o canal de relacionamento trate usuários igualmente, respeite a ordem de chegada das demandas e recomende medidas de aprimoramento com base nas reclamações.

Também conhecida como Código de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, a lei foi implementada gradativamente, primeiro nos âmbitos federal e estadual e em municípios com mais de 100 mil habitantes **e desde 2019 passou a ser de obrigação de todos os Municípios.**

Contudo, o Ministério Público do Estado do Piauí (MP-PI) identificou que muitos Municípios Piauienses não possuem em suas estruturas administrativas esse órgão.

Destarte, a fim de evitar a adoção de medidas judiciais cabíveis contra os gestores municipais pelos órgãos de fiscalização e controle externo, **recomenda-se que os Municípios adotem as medidas cabíveis para implementação de suas ouvidorias municipais, até janeiro de 2022**, prazo negociado entre MP-PI e APPM, respeitando razoabilidade de tempo e as imposições trazidas pela LC 173/2020.

Assim, é importante que o seu Município edite uma norma específica (Lei ou Decreto), que estabeleça, no mínimo:

- Competências da ouvidoria, tais como: receber as manifestações dos cidadãos e respondê-las, cobrar internamente as respostas demandadas pelo cidadão, oferecer canais de comunicação de fácil acesso para a população, propor mudanças considerando as manifestações recebidas dos cidadãos, entre outras;
- Forma de escolha do ouvidor (por exemplo: eleição, indicação, lista triplíce) e prazo do mandato, se for o caso e possibilidade de recondução;
- Atribuições do cargo de ouvidor, buscando garantir a autonomia na sua atuação e definir as normas gerais para o cargo;
- Estrutura da ouvidoria, com definição das áreas internas, se houver, e a criação de cargos, se necessário, preferencialmente com a ouvidoria ficando vinculada à autoridade máxima do órgão ou entidade;
- Indicação dos canais de atendimento que serão utilizados e dos prazos que serão aplicados.



O Tribunal de Contas do Estado do Piauí - TCE-PI - na instrução normativa 04, de 17 de outubro de 2013 (anexo), que versa sobre a implantação das ouvidorias municipais, em seu art. 4º, acrescenta que a norma deve prever a localização da ouvidoria na estrutura de organização administrativa, forma de vínculo do ouvidor com a administração pública e as previsões das situações em que as demandas serão enviadas aos órgãos de controle.

Como regra geral as ouvidorias federais trabalham com seis tipos de manifestação, que também são recomendadas aos estados e municípios pela Rede de Ouvidorias, quais sejam:

- **Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo. Exemplo: veículos da prefeitura sendo utilizados por servidores para levar filhos na escola;
- **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa a serviço público. Exemplo: falta de iluminação pública;
- **Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração. Deve conter, necessariamente, um requerimento de atendimento ou serviço, podendo se referir a uma solicitação material ou não. Exemplo: Pedido para tampar um buraco na rua;
- **Elogio:** Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido. Exemplo: Satisfação com o atendimento recebido em um posto de saúde;
- **Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública. Exemplo: Sugestão para divulgação dos horários de ônibus em quadros nos pontos de ônibus.
- **Pedido de Simplificação:** Proposição de melhoria voltada à racionalização de exigências e de procedimentos na prestação de serviços pela Administração Pública, eliminando formalidades desnecessárias para as finalidades almejadas. Exemplo: sugestão de entrega de documentos via sistema informatizado para solicitar a emissão de uma certidão.

As ouvidorias municipais devem dar tratamento e responder as manifestações recebidas observando o prazo de 30 dias, prorrogável de forma justificada por mais 30 dias, de acordo com o disposto no art. 16 da Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017.

Recomenda-se uma resposta intermediária quando ainda não têm uma resposta conclusiva para a manifestação. Isso garante que o cidadão se mantenha sempre informado sobre o andamento de sua manifestação, e sobre quais

providências a Ouvidoria e a Administração estão adotando para tratar a sua demanda.

De acordo com a Lei, as áreas responsáveis pela tomada de providências e envio de informações deverão responder aos pedidos da ouvidoria dentro do prazo de 20 dias, contados do recebimento no setor. Esse prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa (art. 16, parágrafo único). Pode ser que uma norma interna ou específica estabeleça um prazo inferior a esse. Perceba que, considerando as prorrogações, a ouvidoria terá um prazo total de 60 dias para fornecer a resposta conclusiva, sendo que a área interna responsável pelo assunto terá até 40 dias para prestar esclarecimentos.

Recomenda-se que a ouvidoria, na estrutura administrativa esteja diretamente ligada ao gabinete do Prefeito ou a Controladoria do Município.

Para realizar essa tarefa, recomenda-se a criação do cargo de ouvidor geral e se for preciso, de acordo com o porte do município e o volume de atendimentos, cargos da equipe de trabalho, devendo cada Município avaliar suas particularidades.

O profissional responsável pela ouvidoria – Ouvidor Geral - pode ter formação acadêmica em qualquer área. O importante é que tenha experiência na prevenção e solução de conflitos, e/ou atendimento ao público; habilidades interpessoais para gerir a equipe e dialogar com gestores de outras áreas, assim como escutar os cidadãos com respeito e disponibilidade.

A equipe de trabalho inclua pessoas que estejam dispostas a realizar atendimentos com empatia e cordialidade, e que possam desempenhar tarefas administrativas.

Em relação a infraestrutura, recomenda-se que o local onde a ouvidoria será instalada seja de fácil acesso para todas as pessoas – acessibilidade e possua sala individual para atendimento presencial, proporcionando ao cidadão privacidade e segurança para expor suas necessidades e sentir-se acolhido e acesso a internet e telefone.

Os atendimentos poderão ocorrer por:

- **Atendimento Presencial;**
- **Atendimento Telefônico** - O telefone pode ser ligado a uma única linha direta com apenas um atendente, se a procura for pequena; ou pode fazer parte de uma central de telefonia, se assim necessário. A Ouvidora-geral da União viabilizou a

utilização do tridígito 162 para as ouvidorias dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

- **Atendimento via internet** - Para aqueles municípios que não dispõem de sistemas próprios de ouvidoria, Controladoria-Geral da União oferece, por meio da Ouvidora-geral da União, o e-Ouv, sistema integrante da Plataforma Fala.BR. Para isso, basta que o município faça adesão à Rede Nacional de Ouvidorias.

Mesmo que a sua cidade não conte com infraestrutura para a utilização de sistemas informatizados, é muito importante que as informações da ouvidoria fiquem registradas de alguma forma, visto que TCE-PI no art. 11 assevera obrigação da elaboração de relatórios mensais qualitativos e quantitativos.

Já a lei nº. 13.460/17 em seu art. 14 dispõe a obrigação de elaboração de anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

O relatório de gestão, de acordo com art. 15 da Lei nº.13.460/17 deverão conter:

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

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

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

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

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

II - disponibilizado integralmente na internet”.

Além do MP-PI, à disposição para auxiliar na estruturação das ouvidorias, o governo federal também está de prontidão pela Rede Nacional de Ouvidorias. Qualquer órgão ou entidade da União, dos Estados ou dos municípios pode aderir ao convênio que oferece sistema desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Destarte, a Rede Nacional de Ouvidorias, prevista pelo Decreto nº. 9.492/2018, tem a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, sob coordenação da Ouvidoria-Geral da União.



Participando da Rede, o Município contará com suporte na criação da ouvidoria, como orientações técnicas, uso gratuito da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.Br, apoio em tecnologia e a participação em cursos. Além da plataforma virtual, chamada de e-Ouv, é gratuita e que não requer qualquer tipo de instalação, e do telefone tridígito 162.

A adesão à Rede é voluntária e gratuita. Para participar, basta acessar o endereço e preencher o formulário eletrônico de adesão disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias/rede-de-ouvidorias1>

Sendo estas as orientações.

No intuito de auxiliar na instalação das ouvidorias municipais, A APPM disponibiliza em anexo – Anexo I – Minuta de projeto de lei de criação da ouvidoria Municipal.

Para maiores esclarecimentos contatar o Departamento Jurídico da APPM, por meio dos telefones (86) 99532-0318 ou e-mail: [procuradoria.appm@gmail.com](mailto:procuradoria.appm@gmail.com).

Atenciosamente,

**PROCURADORIA JURÍDICA APPM**



**Paulo César Rodrigues de Moraes**  
Presidente da APPM

## ANEXO I

### Minuta Projeto de Lei xx de x de xx de 2021.

#### **Cria a Ouvidoria-Geral do Município e dá outras Providências.**

O(A) Prefeito (a) de XXX, Estado do Piauí faz saber, em cumprimento ao disposto no artigo XX da Lei Orgânica do Município, que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e Eu, sanciono a seguinte, LEI:

#### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º. É criada a Ouvidoria-Geral do Município, vinculada ao Gabinete do Prefeito (ou **Controladoria Interna**) do Município XXX, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

- I. Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
- II. Serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;
- III. Agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- IV. Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;
- V. Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- VI. Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- VII. sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;
- VIII. Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- IX. Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração

X. Pedido de Simplificação: Proposição de melhoria voltada à racionalização de exigências e de procedimento na prestação de serviços pela Administração Pública, eliminando formalidades desnecessárias para as finalidades almejadas.

## **CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES**

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria-Geral do Município:

- I. Atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;
- II. Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- III. Acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;
- IV. Receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;
- V. Encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;
- VI. Atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- VII. Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 4º Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria-Geral deve:

- I. receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- II. elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

## **CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES**

Art. 5º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 6º Não será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º. As manifestações serão identificadas, entretanto, não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

§ 2º. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.



§ 3º. A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 4º. No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

§ 5º. As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria-Geral do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

Art. 7º As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

- I. por meio de formulário eletrônico, que estará disponível no site oficial do Município de ... **(indicar o site da transparência Município ou E-OUV)**
- II. por correspondência convencional;
- III. no posto de atendimento presencial exclusivo;
- IV. por endereço eletrônico;
- V. por telefone.

Parágrafo único. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

Art. 8º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

§ 1º A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

§ 2º As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

Art. 9º O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

- I. recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II. emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;
- III. análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV. decisão administrativa final;
- V. ciência ao usuário.

Art. 10. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.



§ 1º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º. O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º. A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 11. Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno e posteriormente ao controle externo para as devidas providências.

§ 1º. Esgotado o prazo de que trata essa Lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão de controle interno, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento aos órgãos de controle competentes.

§ 2º. O órgão de controle interno encaminhará à Ouvidoria-Geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

#### **CAPÍTULO IV DO RELATÓRIO DE GESTÃO**

Art. 12. A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 13. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I. o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II. os motivos das manifestações;
- III. a análise dos pontos recorrentes;
- IV. as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 14. O relatório de gestão será:

I. encaminhado ao Prefeito Municipal;

II. disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

## **CAPÍTULO V DA ORGANIZAÇÃO**

Art. 15. – A estrutura da Ouvidoria será composta de

I- 01 (um) Ouvidor Geral Municipal;

II. 01 (um) Assistente de Ouvidoria Municipal. **(indicar quantos servidores serão necessários)**

§ 1º. Fica criado o cargo de Ouvidor Municipal que será de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração, o qual responderá pela titularidade e direção da Ouvidoria Geral Municipal, com remuneração básica mensal de R\$....

§ 2º. O ocupante do cargo de Ouvidor Geral Municipal deverá possuir nível de escolaridade superior e não possuir antecedentes criminais que desabonem a sua reputação.

§ 3º. O cargo de Assistente de Ouvidoria Municipal será de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração, com remuneração básica mensal de R\$....

§ 4º. Os Cargos de Ouvidor Municipal e de Assistente de Ouvidoria Municipal deverão ser exercidos por servidores efetivos do Município.

§ 5º. Os servidores efetivos nomeados para os cargos de Ouvidor Municipal e Assistente de Ouvidoria Municipal que tenham remuneração de seus cargos de origem superiores aos cargos mencionados nesse artigo, poderão optar pela remuneração do cargo de origem acrescida de 20% (vinte por cento)

Art. 16º. - A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I. Espaço físico para atendimento presencial que permita discricção e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas;

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;

III. controles e registros de acesso; e

IV. meios informatizados que permitam a pseudonimização das demandas recebidas; e

V. 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.

## **CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 17. A Ouvidoria-Geral divulgará no prazo de 60 dias a contar da entrada em vigor desta Lei a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º. A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria e atenderá as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 2º. A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do Município na internet.

Art. 18. As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria-Geral do Município nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação de referido Órgão.

Art. 19. A instituição de unidades setoriais de Ouvidorias poderá ser feita ato regulamentador específico.

Art. 20. Esta Lei entra em vigor em 01 de janeiro de 2022, revogando-se disposições em contrário.

Gabinete do(a) Prefeito(a) Municipal, em XX de XXXX de 2021.

Prefeito(a) Municipal

**REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE.**