

Manifesto aos profissionais de Ouvidoria

Com enorme satisfação, levo ao seu conhecimento uma minuta de regulamentação das atividades de Ouvidoria e da profissão de Ouvidor. Trata-se de um exercício de reflexão, que ainda precisa incorporar as técnicas adequadas de redação legislativa.

A presente proposta de projeto de lei decorre da necessidade de disciplinar este ramo de atuação, que, no Brasil, encontra-se em franca expansão desde meados da década de 1990.

A criação de Ouvidorias foi um dos resultados das mudanças provocadas pelo advento do Código de Defesa do Consumidor na relação entre as empresas e seus clientes, mas sobretudo dos processos de concretização dos direitos fundamentais previstos na Constituição de 1988. As Ouvidorias, portanto, relacionam-se intrinsecamente à democratização do Estado e da sociedade brasileira.

Elaborado após longo debate entre profissionais que exercem essa nobre função, tanto na esfera pública quanto na privada, o presente documento considera as idiossincrasias dos entes nos quais se inserem, permitindo situar a Ouvidoria como um parceiro estratégico para a efetivação de políticas de Estado, para a melhoria dos serviços públicos e para o aperfeiçoamento da gestão empresarial.

Assim, esta minuta procura definir competências e deveres específicos das Ouvidorias conforme objetivos institucionais mais amplos. Entretanto, para afastar uma dicotomia indesejável entre Ouvidorias públicas e privadas, confere tratamento holístico em seus princípios e diretrizes, definindo expressamente que todas, sem distinção, têm o escopo de efetivar e garantir direitos, conferindo máxima eficácia aos direitos fundamentais e efetividade ao princípio da dignidade da pessoa humana, sem prejuízo da natureza do ente no qual se insere.

Com esse tratamento, abandona-se uma concepção centrada apenas nas relações consumeristas, ampliando o seu papel para as relações de cidadania. Não se trata de uma simples evolução, mas de constitucionalizar as práticas de Ouvidoria, transformando-a em um instrumento de equidade e diversidade.

O documento discorre sucintamente sobre a experiência e as características que um profissional deve ter para exercer a função de Ouvidor. Avaliou-se que seria mais profícuo redigir dispositivos abertos, passíveis de uma avaliação conforme critérios de conveniência e oportunidade, do que exigir uma formação específica ou quaisquer outros requisitos formais e burocráticos. Em vez da nota cartorial, corporativa, aponta-se para a interdisciplinaridade e para a valorização das trajetórias individuais, igualmente capazes de formar profissionais com a sensibilidade necessária para exercer esta função.

Paralelamente ao desenho das habilidades recomendáveis ao exercício da atividade, o projeto estabelece algumas vedações, considerando as especificidades das esferas pública e privada. Ademais, veda a participação em atividades correcionais, o que visa a garantir a independência da área, garantida também pelo estabelecimento de mandatos.

Em breve síntese dos seus propósitos, a presente minuta veicula uma concepção democrática, pragmática e instrumental das Ouvidorias, dotando-as de prerrogativas para a solução de complexos problemas contemporâneos, que afligem tanto as forças de trabalho e os públicos de interesse das empresas, quanto os servidores públicos e os cidadãos que necessitam das políticas e serviços públicos.

Portanto, nesta semana em que se celebra o dia nacional do Ouvidor, apresento esta minuta ao *I Fórum de Ouvidorias Públicas e Privadas*, visando colaborar com a construção de um texto a ser submetido ao Congresso Nacional. Conto a colaboração de todos para o seu aperfeiçoamento.

Brasília, 16 de março de 2014

Paulo Otto von Sperling
Ouvidor Geral da Petrobras

MINUTA

PROJETO DE LEI Nº xxxxx, DE 2014

Dispõe sobre a regulamentação das atividades de Ouvidoria e a profissão de Ouvidor

O Congresso Nacional decreta:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a regulamentação das atividades da Ouvidoria nas sociedades empresariais, sociedades sem fins lucrativos, nos órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta.

Art. 2º A Ouvidoria é responsável pela ampliação da participação social e pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos à atuação e ao funcionamento do ente no qual se insere.

Art. 3º As Ouvidorias têm o escopo de efetivar e garantir direitos, conferindo máxima eficácia aos direitos fundamentais e efetividade ao princípio da dignidade da pessoa humana.

CAPÍTULO II

DEFINIÇÕES

Art. 4º Para os efeitos desta Lei, considera-se que o gênero demanda comporta as seguintes espécies:

I – Denúncia: comunicação de situações ou condutas supostamente irregulares, relacionadas às entidades constantes do art. 1º;

II - Reclamação: manifestação de protesto contra determinada ocorrência ou de reivindicação de direitos que o demandante avalia violados ou não observados;

III - Informação: pedido de dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato, conforme previsto no art. 7º da Lei nº 12.527/2011;

IV- Crítica: manifestação de censura ou julgamento sobre determinada conduta ou situação praticada no âmbito das entidades constantes do art. 1º;

V - Sugestões: apresentação de ideia ou proposta para aperfeiçoamento das normas, política, procedimentos ou atividades realizadas pelas entidades constantes do art. 1º.

VI - Elogio: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre atuação do ente, de autoridade, de seu empregado ou servidor, ou ainda sobre o atendimento recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;

Parágrafo único: Demandas genéricas: toda manifestação encaminhada à Ouvidoria que não apresente informações suficientes para tratamento.

CAPÍTULO III

DOS PRÍNCÍPIOS E DAS DIRETRIZES

Art. 5º As atividades da Ouvidoria devem ser orientadas pelos seguintes princípios:

I – independência;

II - isenção;

III - acessibilidade;

IV - transparência;

V - confidencialidade;

Parágrafo único. Para atingir seus propósitos, os procedimentos das Ouvidorias devem ser céleres e executados de acordo com as seguintes diretrizes:

I – atuação independente, afastada de quaisquer ingerências ou constrangimentos tanto no que se refere à condução de suas demandas, quanto à discricionariedade de suas recomendações;

II – atuação isenta, assegurada pela ponderação dos interesses envolvidos em uma demanda, sem prejuízo da tomada de posição sobre o conflito;

III – ampliação do acesso aos interessados, independentemente de sua condição socioeconômica, cultural e física, por meio de atendimento presencial, por telefone, carta, pela rede mundial de computadores, dentre outras formas de comunicação;

IV – transparência e objetividade no tratamento das demandas recebidas;

V – confidencialidade e sigilo no atendimento às demandas, por meio de sistemas de informação seguros, a fim de impedir o vazamento de informações pessoais e retaliações e/ou constrangimentos aos usuários dos serviços de ouvidoria;

VI – gratuidade de todas as suas atividades e serviços, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos, situação em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados.

CAPÍTULO IV

DOS DEVERES

Art. 6º As Ouvidorias devem possibilitar a ampla manifestação dos seus diversos públicos de interesse, zelar pela promoção dos direitos humanos e pela erradicação dos preconceitos de origem, raça, sexo, cor, credo, idade, orientação sexual e quaisquer outras formas de discriminação.

Art. 7º Nos órgãos e entidades da Administração Pública, direta e indireta, as Ouvidorias devem contribuir para a concretização dos princípios constitucionais da legalidade, da impessoalidade, da moralidade e da eficiência, permitindo que os cidadãos conheçam e usufruam, de forma isonômica, do funcionamento estatal e das suas políticas públicas.

§ 1º As Ouvidorias estatais devem zelar pela melhoria das políticas públicas, recomendando boas práticas aos gestores estatais e a qualquer pessoa, física ou jurídica, pública ou privada, que administre recursos ou bens públicos.

§ 2º As Ouvidorias estatais devem zelar pela aproximação da Administração Pública dos interesses sociais, promovendo a cidadania.

Art. 8º Nas sociedades empresariais, as Ouvidorias, a fim de contribuir para a realização da função social da empresa, devem zelar pelas condições dignas de trabalho, combatendo quaisquer formas de violência e de discriminação no ambiente corporativo.

§ 1º As Ouvidorias empresariais devem zelar pela realização do valor social do trabalho e, especificamente, pela observância dos direitos trabalhistas, tanto de sua força de trabalho, empregados ou não, quanto dos trabalhadores em sua cadeia de fornecedores.

§ 2º As Ouvidorias empresariais, na ausência do Serviço de Atendimento aos Clientes (SAC), devem zelar pela efetivação dos direitos dos consumidores.

Art. 9º Às Ouvidorias das sociedades sem fins lucrativos, aplicam-se as disposições acima que couberem à atividade do ente no qual se inserem.

CAPÍTULO V

DAS COMPETÊNCIAS E PRERROGATIVAS

Art. 8º Compete à Ouvidoria, sem prejuízo de outras atribuições previstas em atos normativos próprios:

I - receber e tratar reclamações, denúncias, pedidos de informações, críticas, elogios, sugestões, encaminhando à área competente para o seu processamento, devendo acompanhar toda a sua tramitação;

II - funcionar como instrumento de interlocução entre a Entidade e o público interno e externo;

III - subsidiar os órgãos ou entidades com propostas de melhoria na execução das suas atividades administrativas;

IV - recomendar a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas e omissões na prestação do serviço, bem como sugerir a expedição de atos normativos e de orientações que objetivem a melhoria dos serviços ou das atividades;

V – recomendar boas práticas ou mudanças de procedimentos internos e adequações de normas, serviços ou atividades;

VI - recomendar à área competente, quando cabível, a instauração de sindicâncias e processos administrativos;

VII – subsidiar a avaliação das políticas e dos serviços públicos a partir das informações obtidas com a análise das manifestações, pesquisas de satisfação, entre outros instrumentos de controle e participação social;

VIII – responder ao demandante, com clareza e objetividade, informando o desfecho de sua manifestação;

IX – ter acesso aos documentos ou informações necessários ao tratamento e à resposta da demanda;

X - mediar conflitos entre as partes;

XI - arquivar demandas que não apresentem dados suficientes para o seu tratamento;

XII - elaborar relatórios periódicos sobre as atividades realizadas, com registros quantitativos e qualitativos das demandas tratadas.

XIII - 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;

§ 1º A ouvidoria deve garantir, quando couber, o caráter confidencial da identidade do requerente e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 2º A ouvidoria poderá receber e analisar manifestações anônimas, devendo tratá-las desde que apresentem elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

Art. 9º No desempenho das competências decorrentes do art. 6º, cabe à Ouvidoria interagir com as áreas competentes, especialmente para acompanhar as providências adotadas em razão das denúncias ou reclamações apresentadas.

Art. 10. As Ouvidorias constituirão equipes de trabalho, com dedicação exclusiva, capazes de atender ao fluxo de demandas.

§ 1º É desejável que as equipes das Ouvidorias sejam formadas por profissionais de áreas distintas, possibilitando o tratamento interdisciplinar das questões que lhe são submetidas.

Art. 11. O exercício das atividades de Ouvidoria são protegidas pelo sigilo, sendo invioláveis o seu local e instrumentos de trabalho, bem como seus registros, sua correspondência escrita, eletrônica e telefônica.

Art. 12. O profissional que exerce ou exerceu a função de Ouvidoria tem o direito de recusar-se a depor como testemunha em processo, administrativo ou judicial, sobre fatos, dos quais teve conhecimento em virtude do seu exercício profissional, relacionados a pessoas que foram atendidas pela Ouvidoria ou destinatárias de suas demandas.

CAPÍTULO VI

DO REQUERIMENTO À OUVIDORIA

Art. 13. Os requerimentos à Ouvidoria que contenham reclamações, denúncias, pedidos de informações, críticas, elogios, sugestões devem apresentar os seguintes itens:

I – a identificação do demandante ou de quem o represente;

II – o domicílio do demandante ou qualquer outro meio para recebimento de comunicações;

III – o requerimento deve conter informações sobre o fato, suposta autoria e indicação das provas de que tenha conhecimento.

Parágrafo único. O requerimento verbal deverá ser reduzido a termo.

Art. 14. Será assegurado o sigilo, em especial nos casos de denúncia, sempre quando for indispensável para a proteção de seus direitos e legítimos interesses.

Parágrafo único. Nos demais casos, o sigilo será assegurado somente quando solicitado pelo interessado.

Art. 15. Não serão recebidas demandas que relatem condutas pessoais, situações de assédio e de conflitos interpessoais, sem a identificação válida do demandante.

§ 1º Nas hipóteses de denúncia anônima, poderá ser adotada medida informal, desde que contenha dados e informações mínimas sobre a materialidade do fato.

§ 2º As Ouvidorias preservarão o sigilo do denunciante a fim de evitar retaliações contra o mesmo.

Art. 16. Os usuários dos serviços prestados pelas Ouvidorias têm o dever de observar a urbanidade e de fornecer informações suficientes para que as suas demandas sejam compreendidas e tratadas de forma adequada.

CAPÍTULO VII

DO OUVIDOR

Seção I

DA ESCOLHA DO OUVIDOR

Art. 17. Além de outras hipóteses previstas em atos normativos específicos, o ouvidor deve ter conduta ilibada, experiência em atendimento ao público, mediação de conflitos e certificação de sua capacidade técnica para exercer a função.

Art. 18. A escolha do Ouvidor poderá ser realizada pelo dirigente máximo da empresa, pelo Conselho de Administração ou mediante voto direto dos empregados ou servidores da instituição.

Art. 19. Nas sociedades empresariais sujeitas à regulação da Comissão de Valores Mobiliários, o cargo de ouvidor não deverá ser exercido por ascendente, descendente, parente até o terceiro grau, colateral ou afim, cônjuge, companheiro ou sócio de qualquer dos membros da diretoria, do conselho de administração ou do conselho fiscal.

Art. 20. Na Administração Pública, o cargo de ouvidor não deverá ser exercido por ascendente, descendente, parente até o terceiro grau, colateral ou afim, cônjuge, companheiro ou sócio dos ocupantes de cargos e empregos listados no artigo 2º da Lei 12.813/2013, vedando-se o nepotismo ou qualquer outra situação que possa ensejar conflitos de interesses em prejuízo à independência e à isenção que devem pautar a atuação das ouvidorias.

Art. 21. O Ouvidor exercerá mandato, permitida a sua recondução.

Art. 22. Nas sociedades empresariais, fica assegurada ao Ouvidor, quando for seu empregado, a garantia de estabilidade no emprego pelo período de 01 (um) ano após o término de seu mandato, salvo se cometer falta grave nos termos da lei.

Art. 23. Fica proibida a nomeação ou designação para o exercício da função de ouvidor, na Administração Pública:

I - dos que tenham contra sua pessoa representação julgada procedente pela Justiça Eleitoral, em decisão transitada em julgado ou proferida por órgão colegiado, em processo de apuração de abuso do poder econômico ou político, pelo prazo de oito anos contado da decisão de procedência;

II - dos condenados em decisão transitada em julgado ou proferida por órgão judicial colegiado, observado o disposto no § 3º, pelo prazo de oito anos contado da decisão condenatória, por crime:

a) contra a economia popular, a fé pública, a administração pública e o patrimônio público, ou a ordem tributária;

b) contra o patrimônio privado, o sistema financeiro, os mercados de capitais, ou crimes previstos na Lei no 11.101, de 9 de fevereiro de 2005;

c) contra o meio ambiente ou a saúde pública;

e) de abuso de autoridade, com condenação à perda do cargo ou à inabilitação para o exercício de função pública;

f) de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores;

g) de tráfico de entorpecentes e drogas afins;

h) de racismo, de tortura, de terrorismo ou hediondo;

i) de redução a condição análoga à de escravo;

j) contra a vida ou a dignidade sexual; ou

k) praticados por organização criminosa, quadrilha ou bando.

III - dos detentores de cargo na administração pública direta ou indireta que beneficiarem a si ou a terceiros, pelo abuso do poder econômico ou político, que forem

condenados em decisão transitada em julgado ou proferida por órgão judicial colegiado, pelo prazo de oito anos contado da decisão condenatória;

IV - dos condenados em ação de improbidade administrativa, em decisão transitada em julgado ou proferida por órgão judicial colegiado, por ato doloso, pelo prazo de oito anos contado da decisão condenatória;

V - dos demitidos, destituídos de cargo em comissão ou que tiveram suas aposentadorias cassadas, no serviço público, em decorrência de decisão transitada em julgado ou proferida por órgão judicial colegiado, ou de processo administrativo disciplinar realizado no âmbito federal, estadual ou municipal, pelo prazo de oito anos contado da decisão administrativa ou judicial que implicou a demissão, a destituição ou a cassação;

§1º Persistirá a proibição, quando a lei assim dispuser, enquanto não houver cumprimento de obrigação pecuniária, inclusive de reparação de dano.

§2º Persistirá a proibição, ainda que decorridos os prazos previstos nos incisos do caput deste artigo, caso ainda em curso o cumprimento da pena ou vigente algum efeito da penalidade ou fato que ensejou o impedimento.

§3º A proibição não se aplica aos crimes culposos, àqueles definidos em lei como de menor potencial ofensivo e aos crimes de ação penal privada, e o rol de hipóteses previsto nos incisos do caput não exclui outras hipóteses previstas na legislação.

§4º Não prevalecerá a proibição quando decisão judicial suspender ou desconstituir o fato gerador do impedimento.

Art. 24. A função de titular da ouvidoria será exercida em regime de integral dedicação ao serviço.

Seção II

DAS VEDAÇÕES E DA DESTITUIÇÃO

Art. 25. É vedado ao Ouvidor atuar em qualquer atividade de cunho correcional, aplicar penalidades ou qualquer outro tipo de sanção.

Parágrafo único. A vedação a aplicação de penalidades não se estende aos casos que se insiram no âmbito de suas atribuições em virtude da hierarquia profissional e não impede o ouvidor de fazer recomendações sobre esta matéria.

Art. 26. A destituição do Ouvidor, por iniciativa da autoridade máxima da entidade, deverá ser feita por ato fundamentado e em decorrência de conduta considerada incompatível

com o exercício da função, devidamente comprovada mediante instauração de procedimento administrativo ou instrumento análogo, assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

CAPÍTULO VIII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 27. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara dos Deputados, em XX de XX de 2014