

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 342, DE 2007

Dispõe sobre a atividade de ouvidoria nos entes públicos e privados, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei estabelece normas e critérios mínimos a serem observados pelos entes de direito público e privado, na institucionalização da atividade de ouvidoria.

Parágrafo único. Para os fins desta lei, entende-se por:

I - comunicação - toda reclamação, reivindicação ou sugestão em relação aos produtos, serviços ou procedimentos da organização, inclusive em relação a sua imagem pública, sua forma de atuação social ou junto ao mercado consumidor, ou questões internas de natureza pessoal ou organizacional;

II - comunicante - toda pessoa natural ou jurídica que apresente comunicação à ouvidoria, tenha ela ou não atividade de ouvidoria estruturada em unidade própria;



III - ouvidor – o agente responsável pela coordenação e operação da atividade de ouvidoria, estruturada ou não em unidade administrativa própria; seja servidor público *lato senso*, seja diretor, membro ou empregado de entidade privada, inclusive da administração indireta.

Art. 2º A atividade de ouvidoria deve:

I - priorizar:

a) a defesa da cidadania e da legalidade, especialmente nas relações de consumo de serviços públicos ou privados;

b) a prevenção e a solução de conflitos internos e da organização ou de seus dirigentes, servidores, empregados ou agentes, em relação ao público externo, em relação ao objeto da sua atividade social ou econômica;

II - guardar compatibilidade com a natureza, a dimensão e a complexidade da organização;

III - observar e fazer observar a necessária distinção relativamente:

a) ao serviço de atendimento a cliente, acaso existente na organização, que lhe servirá de instrumento;

b) à atividade sindical;

c) à auditoria contábil, financeira ou orçamentária;

d) ao controle interno;

e) às atividades de *marketing*;

f) às atividades de *lobby*.

IV- observar as disposições legais e as normas regulamentares oficiais, e, no que couber, o contrato ou estatuto social, o regimento de pessoal e os demais documentos pertinentes à atividade da



organização;

V - promover a divulgação de informações completas sobre suas finalidades, possibilidades e limites de atuação, os canais e formas de comunicação e acompanhamento de ocorrências sob sua competência, bem como relatórios de comunicações e resultados;

VI - receber reivindicações, reclamações e sugestões, dando-lhes o adequado tratamento ou encaminhando às instâncias próprias, informando ao comunicante os procedimentos a serem observados em relação à comunicação apresentada;

VII - recomendar, às unidades administrativas competentes, medidas para implementar melhorias nos produtos, serviços, processos, procedimentos e estruturas organizacionais, com especial atenção aos níveis de qualidade, eficácia e eficiência.

§ 1º Sem prejuízo da lei que disciplinar as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, prevista no § 3º do art. 37 da Constituição Federal, cada ouvidoria pública, no âmbito de sua competência, deverá receber, tratar, encaminhar e dar resposta às comunicações relativas:

I - à prestação dos serviços públicos em geral;

II - ao acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII, da Constituição Federal;

III - ao exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

§ 2º A atividade de ouvidoria deve observar os padrões de desempenho estabelecido nesta lei e, se houver, em seus regulamentos, devendo ser obrigatoriamente certificada:

I - na administração pública, no que couber:



- a) por comissão designada pela Mesa Diretora do Congresso Nacional;
- b) pela Ouvidoria-Geral da União;
- c) pelo Conselho Nacional de Justiça;
- d) pelo Conselho Superior do Ministério Público da União;
- e) pelos órgãos correspondentes nos Estados, no Distrito Federal e nos Municípios;

II - na iniciativa privada:

- a) por entidades credenciadas pelas confederações das categorias econômicas ou por entidades de âmbito nacional reconhecidas pelas organizações postulantes do credenciamento;
- b) pelas Ouvidorias-Gerais dos Estados e do Distrito Federal, sob convênio com entidades representativas de associações, fundações ou sociedades.

Art. 3º A atividade de ouvidoria é obrigatória para:

- I) os órgãos e entidades da administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- II) as sociedades empresárias concessionárias ou permissionárias de serviços públicos;
- III) as entidades paraestatais que recebam recursos de contribuições compulsórias;
- IV) para as entidades de fiscalização da atividade profissional, assim definidas em lei;
- V) as fundações privadas, organizações sociais de interesse público e demais entidades privadas, quando subvencionadas por recursos públicos;



VI) as empresas privadas de médio e grande porte conforme classificação do artº 2º da Lei nº 10.165 de 27 de dezembro de 2000.

Art. 4º São atribuições básicas do ouvidor:

I - atender com isonomia todo aquele que buscar a ouvidoria, garantindo o sigilo de identidade, quando assim solicitado;

II - prestar os esclarecimentos necessários quanto aos atos e normas da organização e da ouvidoria, bem como quanto aos direitos e deveres do comunicante;

III - receber, analisar, instruir e dar o tratamento formal e adequado à comunicação, encaminhando-a ou respondendo-a com clareza e objetividade;

IV - informar ao comunicante o prazo previsto para solução ou resposta, zelando para que não seja ultrapassado o prazo estipulado;

V - informar quanto ao andamento da análise da comunicação e as providências adotadas;

VI - resolver as pendências que não forem solucionadas pelo atendimento realizado pelos postos de atendimento ou canais de conveniência;

VII - agir preventivamente, identificando eventuais pontos de conflitos, propor soluções e introduzir modificações nos procedimentos internos, conforme sua competência, com vistas à melhoria da qualidade dos serviços;

IV - organizar e manter atualizado arquivo de documentação relativa às comunicações recebidas, resguardando o sigilo das informações de natureza reservada.

§ 1º A atuação do ouvidor e da equipe que lhe for subordinada:

a) dar-se-á por iniciativa própria, da autoridade máxima ou



dirigente da organização, de qualquer servidor ou empregado, de agente terceirizado, de cliente, consumidor ou cidadão em geral, que serão identificados, na comunicação, por sua qualidade específica, para fins de avaliação da atividade, sem prejuízo de outros segmentos de interesse;

b) impede a acumulação de responsabilidades sobre atividades finalísticas ou de resultados da organização, ou que possam potencialmente gerar conflitos de interesse com a ouvidoria;

c) deve ser pautada pelos seguintes valores: ética, comprometimento com os objetivos da ouvidoria, imparcialidade, responsabilidade (perante a sociedade, a organização e o comunicante), integridade, respeito, cortesia e eficácia.

§ 2º O ouvidor será eleito ou nomeado:

I - nos órgãos da administração direta e autarquias, inclusive nas agências executivas ou reguladoras, na forma prevista nas leis que tratam de suas respectivas competências;

II - nas fundações integrantes da administração pública, na forma prevista nos decretos do Poder Executivo ou atos correspondentes dos demais Poderes, que tratem de suas respectivas competências;

III - nas empresas públicas e privadas, sociedades de economia mista e demais entidades com personalidade jurídica de direito privado, na forma prevista nos respectivos contratos ou estatutos sociais.

§ 3º O exercício da função de ouvidor:

I - é permitido a qualquer servidor, empregado ou dirigente da organização, sendo os critérios e requisitos para a homologação de sua candidatura, indicação, aprovação ou nomeação, no que couber, definidos na forma prevista no diploma específico de instituição da atividade de ouvidoria;

II - será personalizada, autônoma e independente, assegurando o livre trânsito pelos diversos setores da organização, sempre que na busca pela solução de problemas ou conflitos sob competência da ouvidoria;



III - subordina-se apenas à autoridade máxima executiva da organização ou do órgão a que se vincula a unidade central do sistema;

IV - observará prazo de mandato não inferior a 2 (dois) nem superior a 4 (quatro) anos, permitida uma recondução;

V - assegura estabilidade pelo prazo do mandato acrescido de 6 (seis) meses, mesmo na hipótese de exoneração, exceto no caso de falta grave apurada em processo administrativo disciplinar, na forma de lei aplicável ao servidor público, dirigente ou empregado.

Art. 5º As vagas em conselhos de órgãos e entidades da administração pública direta e indireta dos Poderes da União destinadas a representantes da iniciativa privada somente poderão ser preenchidas por dirigentes ou empregados de entidades que mantenham atividade de ouvidoria devidamente certificada.

Parágrafo único. A certificação de que trata o *caput*, assim como a referida no § 2º do art. 1º, deverá ser requerida no prazo de 90 (noventa) dias da vigência desta lei, valendo o protocolo como suprimento do requisito legal até pronunciamento pelo órgão ou entidade certificadora.

Art. 6º Enquanto não aprovadas as leis previstas no inciso I do § 2º do art. 4º, o ouvidor será nomeado:

I - pelo Chefe do Poder Executivo ou autoridade equivalente nos demais Poderes, no caso dos órgãos da administração direta;

II - pela autoridade máxima das autarquias, inclusive das agências executivas ou reguladoras.

Art. 7º Esta lei entra em vigor no prazo de 120 (cento e vinte) dias, contados da data de sua publicação oficial.



Sala da Comissão, em de de 2007.

Deputado LUIZ BASSUMA
Relator



4C4D02A555