

# Consulta Pública – Sistema Federal das Ouvidorias Públicas

## Relatório Final

### I. Introdução

---

Com o objetivo de tornar mais plural, participativo e democrático o processo legislativo brasileiro, a Ouvidoria-Geral da União realizou consulta pública para criação do Decreto de regulamentação do Sistema de Ouvidorias. Entre 16 de maio e 16 de julho de 2013, a consulta permitiu participação ampla e irrestrita de todos os interessados – nesse sentido, vale ressaltar que nenhum comentário realizado foi suprimido ou editado, o que reforça o caráter aberto e democrático da consulta pública.

Os resultados da consulta foram satisfatórios: além dos 335 (trezentos e trinta e cinco) comentários ao texto e demais comentários enviados por e-mail ou pessoalmente à OGU, houve animado debate sobre os temas gerais das ouvidorias. Ademais, a disponibilização de minuta de Decreto para consulta pública também estimulou o debate sobre o tema fora da plataforma oficial: com efeito, o Decreto foi objeto de discussão em seminários do Fórum de Ouvidorias com Pautas Sociais (FOPS), na Reunião Técnica das Ouvidorias das Agências Reguladoras, bem como em dezenas de conversas informais travadas entre interessados e representantes da Ouvidoria-Geral da União. Durante todo o processo, a Ouvidoria-Geral da União atuou como mediadora da discussão, realizando provocações, questionamentos, e pedindo maiores esclarecimentos.

Como produto do processo, a Ouvidoria-Geral da União elaborará nova proposta de minuta de Decreto, tentando ao máximo levar em consideração as opiniões manifestadas durante a consulta. É importante ressaltar, contudo, que comentários não aproveitados na elaboração da nova minuta não serão necessariamente descartados, podendo ser aproveitados, para elaboração de projeto de lei, que deverá regulamentar o tema das ouvidorias com maior profundidade.

A Ouvidoria-Geral da União continua aberta para receber propostas de alteração de textos. É possível continuar postando comentários na plataforma do Faladoria, que está disponível em <http://ouvidoriacgu.ipea.gov.br/>, sendo que os cadastros podem ser realizados no endereço: <http://ouvidoriacgu.ipea.gov.br/ucp.php?mode=register>.

## **II. Dados gerais da consulta**

---

No período compreendido entre 16 de maio e 16 de julho de 2013, 1.703 (mil setecentos e três) pessoas visitaram as páginas da consulta, realizando um total de 7.669 (sete mil seiscentos e sessenta e nove) visualizações, o que equivale a uma média de 4,5 visualizações por pessoa. O pico de visualizações se deu em 22 de maio, quando o site foi visitado aproximadamente 400 (quatrocentas) vezes. Em média, os visitantes permaneceram no site por 04min38s (quatro minutos e trinta e oito segundos).

A maior concentração de visualizações se deu no estado de São Paulo (34,2%), seguido do Distrito Federal (31,4%) e do Rio de Janeiro (10,9%).

Estes dados foram retirados da plataforma Google Analytics. Os relatórios completos podem ser visualizados no anexo deste relatório.

## **III. Relatório resumido e comentado**

---

O primeiro anexo deste documento consubstancia-se em relatório contendo resumo e análise dos comentários mais relevantes produzidos durante a consulta pública, seja na plataforma do site *Pensando o Direito*, seja fora dela.

## **IV. Relatório completo dos comentários ao texto do Decreto**

---

O segundo anexo deste documento constitui relação de todos os comentários produzidos na plataforma *Pensando o Direito*, sem cortes, edições ou comentários, referentes ao texto do Decreto.

## **V. Relatório completo dos comentários aos temas gerais**

---

O terceiro anexo deste documento consiste na transcrição, na íntegra, de todos os comentários produzidos na plataforma *Pensando o Direito*, no que se refere aos temas gerais de discussão propostos pela Ouvidoria-Geral da União.

## **VI. Relatório das demais contribuições ao texto da minuta**

---

O quarto anexo consiste em cópia de todos os comentários e contribuições que foram remetidos à Ouvidoria-Geral da União por escrito, por qualquer meio ou

formato. O resumo e análise crítica destes comentários encontram-se no anexo 2 deste documento.

## **VII. Relatório dos dados da consulta**

---

Por fim, o quinto e último anexo se refere aos dados completos referentes a visitas e visualizações do endereço eletrônico da consulta. Constatam informações sobre número de visitantes do *site*, número de visualizações, tempo médio das visualizações, locais de onde as visualizações foram realizadas, dentre outros.

## Anexo I – Resumo e análise dos comentários

Este anexo busca sintetizar os principais argumentos levantados durante o período da consulta pública. Tendo em vista que, nesta parte, pretende-se dar ênfase aos argumentos apresentados, e não aos proponentes dos mesmos, foram excluídos os nomes dos participantes. Estes nomes, no entanto, podem ser consultados na página de transcrições dos comentários.

<b>Tema</b>	<b>Dispositivo vigente</b>	<b>Proposta de modificação</b>	<b>Justificativa</b>
<b>Nomenclatura</b>	Art. 1º Fica instituído o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – SiOuv, que, nos termos deste decreto:	Sugerem-se outros nomes como SOUVIP e SisOuvir	Souvip teve dois votos; Sisouvir um; mas todos os que comentaram
<b>Princípios</b>	Art. 1º Parágrafo único. São princípios informadores do SiOuv:	No caput, sugere-se modificação de “princípios informadores” por princípios norteadores”	Foi dito que a palavra “informadores” é vazia, e não é estritamente qualificar os princípios
<b>Princípios</b>	I – a proteção e a promoção dos direitos humanos	Inclusão de igualdade e combate à discriminação	Reforçar a missão contra a discriminação das ouvidorias
<b>Princípios</b>	II – o desenvolvimento da cidadania, inclusão social e	“fortalecimento” ou “promoção” em vez de “desenvolver”	

	democracia		
<b>Princípios</b>	III – a informalidade, gratuidade, pessoalidade, celeridade e integralidade do atendimento à população.	Supressão de “informalidade” e “pessoalidade” e substituição de “celeridade” por “agilidade”	Informalidade e pessoalidade vão contra os princípios gerais da administração pública (art. 37, CF)
<b>Princípios</b>	-	Sugere-se inclusão de um princípio que deixe claro que as ouvidorias devem atuar de maneira proativa.	As ouvidorias não podem mais ser meramente receptivas, precisam buscar a população para tentar atender às demandas de maneira mais tempestiva e efetiva
<b>Princípios</b>	-	Inclusão de parágrafo em algum dos artigos das finalidades. “A ouvidoria terá estrutura material, tecnológica e de pessoal, permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades e será localizada em espaço físico de fácil acesso à população	Para contemplar constantes reclamações de ouvidores no sentido de que não possuem estrutura material, etc.
<b>Finalidades</b>	<b>Art. 2º São finalidades do SiOuv:</b> <i>IV - incrementar a</i>	Trocar incrementar por incentivar	

	<i>transparência na gestão pública e a promoção da democracia direta e do Governo Aberto no Brasil;</i>		
<b>Conceito</b>	Art. 4º, parágrafo único: Para fins deste Decreto, unidade de ouvidoria é o órgão de controle interno responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios relativos à prestação de serviços públicos em geral, com a finalidade de garantir a participação social dos cidadãos na gestão pública	O conceito deve abarcar não apenas as ouvidorias institucionais, mas também as ouvidorias setoriais	O conceito que esta no decreto agora esta apenas a ouvidoria institucional, não abrange o conceito de ouvidoria setorial das agencias, que lida com reclamações de outra natureza.
<b>Prerrogativas das ouvidorias</b>	Sugere-se inclusão de diversos dispositivos com a finalidade de conceder maior autonomia às	-as Ouvidorias devem ser constituídas por lei específica; - ouvidoria deve ter uma posição mais	É necessário garantir maior autonomia das ouvidorias vis-a-vis o órgão a que pertencem.

<p>ouvidorias.</p>	<p>"independente" dentro do órgão, situando-se como órgão de assistência (seguindo o exemplo algumas consultorias jurídicas);</p> <p>- a real garantia de imparcialidade a atuação somente advém de mandato aos Ouvidores, de modo que não sejam exonerados desta função por decisão política</p>	
<p><b>Requisitos para investidura no cargo de ouvidor</b></p>	<p>- Sugere-se inserir dispositivo: “O cargo de ouvidor é privativo de servidores públicos efetivos, preferencialmente estáveis, que possuam nível de escolaridade superior, e preferencialmente integrantes da carreira do órgão ou da carreira de finanças e controle”.</p>	<p>Profissionalização da atividades de ouvidoria, que pode permitir que somente pessoas qualificadas exerçam o cargo, e que tenham independência e autonomia para tanto, por serem servidores estáveis.</p>
<p><b>Requisitos para</b></p>	<p>- A nomeação de ouvidores deve ser</p>	<p>Art. 30 do DL 200</p>

<b>investidura no cargo de ouvidor</b>	-	submetida à Controladoria-Geral da União, órgão central do sistema.
<b>Requisitos para investidura no cargo de ouvidor</b>	-	Ouvidor deve estabelecer com o público uma comunicação aberta, honesta e objetiva, facilitando agilizar as informações. Agir com transparência e respeito a toda e qualquer pessoa; deve saber ouvir, agir de modo imparcial; ouvidor deve ser um servidor estável e capacitado que possa ficar blindado para análise e encaminhamento das informações recebidas
<b>Requisitos para investidura no cargo de ouvidor</b>	-	O ouvidor deve ser formado em política, ser dono de uma essência democrática, ter coragem ética, ser incapaz de mentir a um cidadão, ser capaz de enfrentar a verdade e capaz de encaminhar e orientar além de não se desobrigar a partir de uma resposta dada.
<b>Atribuições do</b>	-	DEVEM SER AS COMPETÊNCIAS



**ouvidor**

DO OUVIDOR; ANALISAR AS DEMANDAS GERADAS PELO PÚBLICO, IDENTIFICAR DESVIOS DE CONDUTAS DO FUNCIONALISMO, PONTUAR E QUALIFICAR OS SERVIÇOS PRESTADOS, QUE GERARAM AS REFERIDAS DEMANDAS. GERAR RELATÓRIOS, REF. AS DEMANDAS, ENCAMINHÁ-LOS AO RESPECTIVO CHEFE DAS PASTA, COM PEDIDO DE PROVIDÊNCIAS, E COM CÓPIA PARA A CORREGEDORIA. GERAR RELATÓRIO, PARA O OUVIDOR GERAL, COM AS SOLICITAÇÕES NÃO ATENDIDAS. CABENDO O OUVIDOR GERAL, UNIFICAR AS INFORMAÇÕES DAS OUVIDORIAS E COMUNICAR A PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA.

<b>Atribuições do ouvidor</b>	-	Acrescentar no texto: “realizar trabalho de comunicação das Ouvidorias Públicas para catalisar insatisfações”	A sugestão foi feita tendo em vista os recentes protestos. Visam a colocar a ouvidoria como principal instrumento de captação de insatisfações.
<b>Controle interno</b>	Art. 2º São finalidades do SiOuv, dentre outras: I - fortalecer o controle interno dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;	Mudar para: I – “ fortalecer as Ouvidorias do poder Executivo Federal “	Ouvidorias não são órgãos de controle interno, não deve haver menção a isso.
<b>Controle interno</b>	Art. 4º, parágrafo único: Para fins deste Decreto, unidade de ouvidoria é o órgão de controle interno responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios relativos à prestação de serviços públicos em geral, com a finalidade de garantir a participação social dos cidadãos	Mudar controle interno para controle externo	Ouvidorias não são órgãos de controle interno, mas sim órgãos que, por meio do controle social, promovem o controle externo

na gestão pública

**Controle interno**

Art. 4º, parágrafo único: Para fins deste Decreto, unidade de ouvidoria é o órgão de controle interno responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios relativos à prestação de serviços públicos em geral, com a finalidade de garantir a participação social dos cidadãos na gestão pública

Sugere-se suprimir dispositivo.

O dispositivo reduz o papel das ouvidorias a órgãos de controle interno, gerando inclusive conflito de interesse, pois já existem unidades específicas para lidar com o assunto.

**Controle Interno**

Art. 4º, parágrafo único: Para fins deste Decreto, unidade de ouvidoria é o órgão de controle interno responsável pelo tratamento das reclamações,

Eliminar referências à função de controle interno, em especial à do art. 4º, parágrafo único.

Ouvidorias não são órgãos de controle interno. Elas no máximo subsidiam atividades de controle interno, mas elas jamais têm o poder de auditar ou recomendar mudanças. Assim, “se a

	<p>solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios relativos à prestação de serviços públicos em geral, com a finalidade de garantir a participação social dos cidadãos na gestão pública</p>		<p>diretriz for a de integrar os órgão de controle, via um sistema de Ouvidoria, temo que possa haver uma confusão quanto ao papel da Ouvidoria, que está mais consolidado e percebido pelo cidadão” (Stael). Por outros termos, ouvidorias são formas de participação social, não propriamente de controle.</p>
<b>Controle Interno</b>	<p>Art. 2º São finalidades do SiOuv:                  I – fortalecer o controle interno dos órgãos e entidades do PEF</p>	<p>No art. 2º, I, mudar para a seguinte redação: “subsidiar o controle interno dos órgãos e entidades do PEF”</p>	<p>Idem                   Para Alex, ouvidorias não são órgãos de controle, mas sim órgãos de melhoria dos serviços.</p>
<b>Controle Interno</b>	<p>Art. 3º São diretrizes do SiOuv:                  I – coordenar e integrar as relações entre unidades de ouvidoria e unidades de correição, auditoria e prevenção</p>	<p>Trocar “coordenar” por interagir                   Ou                  “coordenar relações entre ouvidorias, e</p>	<p>As ouvidorias não vão coordenar o sistema de controle interno, mas apenas vão interagir com as corregedorias e as auditorias</p>

	da corrupção, bem como entre estas e outros órgãos e entidades de defesa dos direitos humanos	interagir com outras unidades do controle interno”.	
<b>Controle Interno</b>	Art. 2º São finalidades do SiOuv: V – promover a eficácia, eficiência e efetividade (...)	“Promover” não é um verbo adequado, mas sim “induzir”, ou “sugerir”	Ouvidorias não são instrumentos de gestão, e por isso se limitam a fornecer subsídios para os órgãos de controle, não “promovendo”, diretamente, a melhoria dos serviços públicos.
<b>Controle Interno</b>	-	Deve-se conceituar o que é controle interno.	Para ficar claro qual é a atividade das ouvidorias, deve-se positivar o nosso conceito de controle interno, para que não restem dúvidas acerca da diferença do nosso trabalho com o trabalho de auditorias ou corregedorias
<b>Competências comuns</b>	<i>Art. 5º Compete a todas as unidades do SiOuv: I - receber, analisar e concluir, realizando a mediação administrativa, reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios da população, com o intuito de corrigir erros, omissões, desvios</i>	Sugere excluir “(...) com o intuito de corrigir erros, omissões, desvios ou abusos na prestação de serviços públicos (...)” e acrescentar a ideia do serviço de ouvidoria como atividade que contribui para melhoria da Gestão Pública.	“o papel da ouvidoria não é de corrigir erros ou omissões, estas são sim as consequências da boa atuação de um serviço de ouvidoria”

*ou abusos na prestação de serviços públicos ou na elaboração e implementação de políticas públicas;*

**Competências comuns**

Art. 5º Compete a todas as unidades do SiOuv:

I - receber, analisar e concluir, realizando a mediação administrativa, reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios da população, com o intuito de corrigir erros, omissões, desvios ou abusos na prestação de serviços públicos ou na elaboração e implementação de políticas públicas;

II - propor a adoção de medidas para a prevenção da corrupção e a correção de falhas e omissões relacionadas à inadequada prestação do serviço público ou implementação de políticas públicas;

Art. 5º , I e II – suprimir as expressões “ desvios e abusos” e “prevenção a corrupção”

propõe-se retirar do texto normativo qualquer referência aos demais órgãos de controle, bem como suas atividades, pois o que se propõe que é um sistema de ouvidoria e não de controle

<p><b>Competências comuns</b></p>	<p>Art. 5º Compete a todas as unidades do SiOuv:  III – desenvolver mecanismos alternativos e informais de resolução de conflitos</p>	<p>Deve-se suprimir o dispositivo.</p>	<p>A redação pode servir de ensejo para que a falta de transparência na resolutividade de demandas de ouvidoria. Como tudo fica na “informalidade”, pode dar aval para que alguns ouvidores não mantenham registro sobre suas atividades.</p>
<p><b>Competências comuns</b></p>	<p>Art. 5º Compete a todas as unidades do SiOuv  VII – divulgar, periodicamente, o quadro geral dos serviços públicos prestados pelo órgão ao qual vinculadas, especificando os departamentos e as unidades responsáveis</p>	<p>Deve-se melhorar a clareza do dispositivo.</p>	<p>Este artigo se confunde com competências relacionadas à carta de serviço (D 6932). Mas ao mesmo tempo não deixa claro se estamos realmente falando da carta de serviços ou se estamos criando um novo tipo de quadro-geral de serviços</p>
<p><b>Competências comuns</b></p>	<p>-</p>	<p>Inclusão de dispositivo no art. 5º:  VIII - apurar as necessidades do cidadão</p>	<p>Não adianta a ouvidoria apenas receber manifestações, é necessário efetivamente fazer algo com elas.</p>
<p><b>Competências comuns – ouvidorias</b></p>			

<p><b>ativas</b></p> <p><b>Competências comuns – ouvidorias ativas</b></p>	<p>-</p> <p>Propõe que ouvidorias desenvolvam mecanismos proativos de investigação de problemas e solução de demandas</p>	<p>Com o advento da internet e participação social, a Ouvidoria deve transcender os limites privados e públicos; Precisamos criar Ouvidorias Participativas, onde Ouvidor(es), outras partes e o relator possam participar do processo de investigação em busca de uma solução</p>
<p><b>Estrutura do Sistema</b></p> <p>Art. 4º Integram o SiOuv, sem prejuízo de legislação específica:</p> <p>I - a Controladoria-Geral da União, como Órgão Central;</p> <p>II - as unidades de ouvidoria que compõem a estrutura administrativa dos Ministérios ou Secretarias com <i>status</i> correspondente, com subordinação hierárquica ao Ministro de Estado</p>	<p>Art. 4º I - a Controladoria-Geral da União, como Órgão Central;</p> <p>II - as unidades de ouvidoria que compõem a estrutura administrativa dos Ministérios ou Secretarias com <i>status</i> correspondente, com subordinação hierárquica ao Ministro de Estado</p> <p>III – as unidades específicas de ouvidoria no âmbito das unidades organizacionais dos Ministérios, além</p>	



correspondente, como unidades setoriais;

III - as unidades específicas de ouvidoria no âmbito das unidades organizacionais dos Ministérios, além das unidades de ouvidoria das autarquias, fundações públicas e empresas estatais, como unidades seccionais; e

IV - a Comissão de Coordenação de Ouvidorias de que trata o art. 9º.

Parágrafo único. Para fins deste Decreto, unidades específicas de ouvidoria são os órgãos de controle interno responsáveis pelo tratamento das reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios relativos à prestação de serviços públicos em geral, com a finalidade de garantir a participação dos cidadãos na gestão pública.

Parágrafo único. Para fins deste Decreto, unidade de ouvidoria é o órgão de controle interno responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios

das unidades de ouvidoria das autarquias, fundações públicas e empresas estatais, como unidades seccionais; e

	relativos à prestação de serviços públicos em geral, com a finalidade de garantir a participação dos cidadãos na gestão pública.		
<b>Estrutura do Sistema</b>	-	“o ouvidor deverá ser subordinado exclusivamente à autoridade máxima do órgão ou entidade a que pertença”	Estar vinculado à autoridade máxima do órgão dá mais destaque à ouvidoria, faz com que suas opiniões tenham maior impacto na gestão da entidade, faz com que sejam instituições mais respeitadas
<b>Estrutura do Sistema</b>	Art. 4º Integram o SiOuv, sem prejuízo de legislação específica: I - a Controladoria-Geral da União, como Órgão Central;	OGU ou CGU como órgão central?	Houve controvérsia no ponto, de maneira bastante forte. Há os que visivelmente “temem” o papel de controle que a CGU pode exercer.
<b>Estrutura do Sistema</b>	Art. 4º III - as unidades específicas de ouvidoria no âmbito das unidades organizacionais dos Ministérios, além das unidades		O dispositivo sugere a existência de uma

	de ouvidoria das autarquias, fundações públicas e empresas estatais, como unidades seccionais;		
<b>Estrutura do Sistema</b>	Art. 4º	Deve haver um capítulo próprio sobre as agências reguladoras.	Agências reguladoras possuem especificidades não encontradas em nenhum outro lugar, então merecem capítulo próprio
<b>Estrutura do Sistema</b>	Art. 3º	O sistema está hierarquizado, deve ser mais horizontalizado	Decreto espelha hierarquização das ouvidorias, o que tem que ser feito com muito cuidado. Isso prejudica a horizontalidade das ouvidorias. Agencias reguladoras ficaram inadequadamente colocadas. Isso deveria se espelhar se possível na regulamentação.
<b>Competências comuns</b>	Art. 5º Compete a todas as unidades do SiOuv:	Faltam competências voltadas para dentro do próprio órgão, as competências são muito voltadas para	Isso deveria se espelhar se possível na regulamentação. Nas competências das ouvidorias, falta

		fora.	por exemplo melhorar as competências do próprio orgao, falar com o próprio orgao para melhora... Falta competências voltadas para dentro, não tanto para fora.
<b>Competências comuns</b>	<p>Art. 5º Compete a todas as unidades do SiOuv:</p> <p>I - receber, analisar e concluir, realizando a mediação administrativa, reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios da população, com o intuito de corrigir erros, omissões, desvios ou abusos na prestação de serviços públicos ou na elaboração e implementação de políticas públicas;</p>	Supressão da expressão “solicitações de informação”, com atribuição desta função ao SAC	Este dispositivo torna a ouvidoria um segundo SAC. Aliás, o Decreto não diferencia adequadamente ouvidorias de SACs

<b>Competências comuns</b>	<p>Art. 5º Compete a todas as unidades do SiOuv:</p> <p>V - criar mecanismos de acompanhamento e monitoramento permanente da prestação de serviços públicos e da implementação de políticas públicas;</p>	Supressão do dispositivo	Competência para o monitoramento é do titular da unidade, e essa competência é indelegável
<b>Competências comuns</b>	<p>VI - 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; e</p>	Trocar “publicização” por “divulgação”	
<b>Órgão central</b>	<p>Art. 6º Compete ao Órgão Central do Sistema:</p>	<p>Art. 6º - substituir a “Controladoria-Geral da União “ por “Ouvidoria-Geral da União”.</p>	<p>Não faz sentido a CGU ser o órgão central de um sistema que é sistema de ouvidorias, não sistema de controle</p>
<b>Órgão central</b>	-	<p>Necessário incluir diretrizes sobre denúncia anônima</p>	<p>O tema faz parte do cotidiano das ouvidorias, e muitas não sabem lidar com</p>

			o tema.
<b>Órgão Central</b>	Art. 6º Compete ao Órgão Central do Sistema: I - realizar a orientação normativa e a supervisão técnica das unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;	Sugere-se trocar supervisão técnica por coordenação técnica	O dispositivo fala em supervisão e não coordenação técnica, o que fere a autonomia das ouvidorias
<b>Órgão Central</b>	Compete ao Órgão Central do Sistema I - receber, analisar e concluir, realizando a mediação administrativa, reclamações, solicitações de informação, denúncias e sugestões relativas à prestação de serviços públicos e à implementação de políticas públicas em geral, bem como analisar as denúncias e representações recebidas pela Controladoria-Geral da União,	receber, analisar e concluir, realizando a mediação administrativa, reclamações, solicitações de informação, denúncias e sugestões relativas à prestação de serviços públicos e à implementação de políticas públicas em geral, em como analisar as denúncias e representações de outros órgãos do Poder Executivo, recebidas pela Controladoria Geral da União, encaminhando-as às unidades competentes, por meio de suas Ouvidorias, para a adoção das medidas cabíveis	Esta redação fortaleceria o sistema de Ouvidorias e retiraria possíveis dúvidas, facilitando, inclusive, o trâmite interno

	encaminhando-as, conforme a matéria, às unidades competentes para a adoção das medidas cabíveis;		
<b>Órgão central</b>	VIII - 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	VIII - estabelecer padronização de procedimentos, linguagens e formas a serem utilizadas pelas ouvidorias do Poder Executivo Federal, em como DISPONIBILIZAR e administrar sistema informatizado que permita o compartilhamento constante dos relatórios e demais informações produzidas pelas unidades do sistema	
<b>Órgão central</b>	VIII - estabelecer padronização de procedimentos, linguagens e formas a serem utilizadas pelas ouvidorias do Poder Executivo Federal, bem como administrar sistema informatizado que	Proposta de manutenção	<i>Acredito que o estabelecimento de um tipologia única de classificação das manifestações (elogio, informação, sugestão, denúncia e solicitação, p. ex.) vai ajudar o compartilhamento de informações e a produção de dados</i>

	<p>permita o compartilhamento constante dos relatórios e demais informações produzidas pelas unidades do sistema</p>		<p><i>estatísticos no âmbito federal.</i></p>
<b>Órgão central</b>	-	VII - Viabilizar os trabalhos de políticas públicas em articulação com a rede das ouvidorias seccionais	
<b>Órgão central</b>	<p>Art. 21. O Órgão Central do Sistema expedirá as normas complementares e regulamentares que se fizerem necessárias ao funcionamento do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.</p>	<p>Delimitar mais claramente em que consiste a orientação normativa.</p>	<p>A ouvidoria-geral da união tem poderes normativos, o que deve ser visto com muita cautela, não é uma idéia que vai ser muito bem recepcionado. A competência normativa tem que ter o seu alcance mais bem delimitado, senão assusta o pessoal.</p>
<b>Órgão central</b>	<p>Art. 4º Compete ao órgão central VIII - estabelecer padronização de procedimentos, linguagens e formas a serem utilizadas pelas ouvidorias do Poder Executivo Federal, bem como administrar</p>	<p>É necessário maior delimitação</p>	<p>padronização é importante até certo grau, por exemplo tipologias de pedidos. Mas novamente tem que deixar claro até que ponto pode-se ir.</p>



	<p>sistema informatizado que permita o compartilhamento constante dos relatórios e demais informações produzidas pelas unidades do sistema; e.</p>		
<b>Órgão central</b>	<p>VII - celebrar acordos de parceria com entidades públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, que exerçam atividades relacionadas à participação social;</p>	<p>VII – celebrar convênio de parceria com entidade pública ou privada, nacional ou estrangeira, que exerça atividades relacionadas à participação social;</p>	
<b>Órgão central</b>	-	<p>Sugere-se incluir dentre as competências da OGU a de elaborar relatório padrão para as ouvidorias</p>	
<b>Órgão central</b>	<p>§ 2º Para fins de cumprimento deste dispositivo, a Controladoria-Geral da União expedirá, dentro do prazo de cento e oitenta dias, contados a</p>	<p>Sugere-se supressão</p>	<p>Dispositivo fere autonomia das ouvidorias</p>

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.

**Órgãos seccionais**

Compete aos órgãos seccionais:  
b) estatísticas indicativas do nível de satisfação dos cidadãos dos serviços prestados e das políticas públicas criadas e implementadas pelos respectivos órgãos e entidades, com base em parâmetros estabelecidos pelo Órgão Central;

Sugere-se que em vez de "estatísticas indicativas do nível de satisfação" falemos em estatísticas sobre os atendimentos prestados pela ouvidoria

A atribuição de realizar estatísticas sobre níveis de satisfação pode servir como uma ferramenta de propaganda do governo, em vez de traduzir os verdadeiros anseios da população. Devem haver critérios rígidos para criação destes indicadores, para que não vire mera propaganda governamental

<b>Órgãos seccionais</b>	<p>Compete aos órgãos seccionais (...)</p> <p>§ 1º O ouvidor terá autonomia para elaboração dos relatórios aludidos no inciso I deste artigo, não podendo ser responsabilizado ou destituído de seu cargo em razão de seu conteúdo.</p>	<p>Sugere-se supressão, por inconstitucional</p>	
<b>Comissão de Coordenação de Ouvidorias</b>	<p>Art. 9º À Comissão de Coordenação de Ouvidorias, instância colegiada com funções consultivas, compete:</p>	<p>Sugere-se substituir a Comissão por um Conselho</p>	<p>Ao invés de Comissão, dever-se-ia ser um Conselho e deveria estar vinculado à Presidência da República (Casa Civil). Da mesma forma, a OGU também não deveria estar vinculada à CGU mas sim à Presidência da República, tendo em vista que o Comando das Ouvidorias, dadas sua abrangência e relevância para a</p>

			sociedade, transcende qualquer um dos órgãos/Ministérios da Administração Pública
<b>Comissão de Coordenação de Ouvidorias</b>	III - sugerir procedimentos para promover a integração do SiOuv com outros sistemas da Administração Pública Federal;	alterar a expressão "promover a integração do SiOuv" por "promover a atuação coordenada do SiOuv".	Redação mais clara
<b>Comissão de Coordenação de Ouvidorias</b>	Art. 10 Integram a Comissão III – um servidor estável da carreira de finanças e controle;	Suprimir dispositivo	“Não há justificativa plausível para que um servidor estável da carreira de finanças e controle faça parte da Comissão de Coordenação de Ouvidorias.” (Ivonete). Vera Coelho acredita que este dispositivo pode acarretar uma “reserva de mercado” para os AFCs, e acredita que há outras carreiras que teriam importância para participar nesta comissão.
<b>Comissão de Coordenação de Ouvidorias</b>	Art. 10 – composição da Comissão	Alterações na composição. Sugerem-se mais ouvidores de unidades seccionais e setoriais, supostamente	Os ouvidores estão muito subrepresentados.

		subrepresentadas. Sugere-se também que os membros sejam nomeados pelo presidente da comissão, e não pelo ministro da CGU	
<b>Comissão de Coordenação de Ouvidorias</b>	Art. 10 e seguintes	É necessário especificar mais as funções da comissão, que não estão tão claras. É preciso que as diretrizes de um futuro regimento interno constem ali.	A comissão de coordenação padece de maiores explicações, precisa ter uma espécie de regimento interno, como as pessoas são escolhidas, como são os votos. Pode até dar empate do jeito que esta, talvez algumas competências não devessem estar ali, podia ser uma competência mais consultiva.
<b>Comissão de Coordenação de Ouvidorias</b>	<i>Art. 10. Integram a Comissão:</i>	Sugere incluir especialista em políticas públicas	Estes são os servidores responsáveis pela elaboração de políticas públicas, devem aparecer na comissão
<b>Coordenação de Ouvidorias</b>	Art. 9º À Comissão de Coordenação de Ouvidorias, instância colegiada com funções consultivas, compete: V - efetuar análise e estudo de casos propostos pelo Ministro de	Sugere-se supressão	“O art. dispõe que a CGU determinará à Comissão o estudo de casos relacionados à Ouvidoria, ou seja, nem mesmo a Comissão é autônoma. De fato, o

	Estado Chefe da Controladoria-Geral da União, com vistas à solução de problemas relacionados às ouvidorias do Poder Executivo Federal; e		Controlador-Geral da União é que será o coordenador de todo o sistema, de todas as ouvidorias. Essa proposta tem caráter fortemente autoritário.
<b>Coordenação de Ouvidorias</b>	Art. 9º À Comissão de Coordenação de Ouvidorias, instância colegiada com funções consultivas, compete:  § 4º A Comissão contará com apoio administrativo de um Secretário-Executivo, que será nomeado e destituído livremente pelo Ministro de Estado Chefe da Controladoria-Geral da União.	Sugere-se modificação ou supressão	A proposição fere a autonomia das ouvidorias e possui fortes conteúdos autoritários
<b>Conselho de ouvidorias</b>	-	Sugere-se acréscimo de um dispositivo que trate de um conselho, não propriamente de uma comissão, que tenha poderes deliberativos sobre as questões mais relevantes sobre as ouvidorias.	
<b>Linguagem cidadã</b>	Art. 11. Em todas as manifestações dirigidas aos	Trocar “ademais” por “além”	Para facilitar o entendimento do texto, deve-se trocar o termo "ademais" por

cidadãos, sejam verbais ou escritas, os órgãos integrantes do SiOuv deverão adotar linguagem cidadã, compreendida como aquela que, ademais de simples, clara, concisa, objetiva e lógica, atenta para o contexto em que se encontra inserida e o destinatário a que se dirige, e tem por finalidades precípua otimizar a comunicação entre a população e o Estado e orientar o cidadão para o uso de serviços públicos.

"além". O texto do Decreto também deve adotar uma linguagem cidadã... Ou não?

**Linguagem cidadã**

Art. 11. Parágrafo único. Para fins de cumprimento do disposto no caput deste artigo, as unidades de ouvidoria deverão desenvolver, em caráter contínuo, ações visando à capacitação dos servidores

Art. 11: Para fins de cumprimento do disposto no caput deste artigo, as unidades de ouvidoria deverão desenvolver, em caráter contínuo, ações visando à capacitação dos servidores lotados em seus respectivos órgãos para o uso da linguagem cidadã e para a

Deve-se estabelecer de fato uma comunicação entre os órgãos e o cidadão solicitante. Dessa forma, se faz necessário indicar a obrigatoriedade do ouvidor entrar em contato com o usuário prestando-lhe informações a cerca da demanda.

	lotados em seus respectivos órgãos para o uso da linguagem cidadã e para a orientação dos que demandam a utilização de serviços públicos.	orientação dos usuários, inclusive estabelecendo-se contato imediato e mecanismos de acompanhamento dos que demandam a utilização de serviços públicos.	
<b>Recebimento de manifestações</b>	Art. 12. O recebimento, a análise e a conclusão das reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões, e elogios são atos do procedimento de mediação administrativa desenvolvido no âmbito das unidades de ouvidoria, com a participação das pessoas e dos órgãos públicos relacionados à manifestação.	Deixar mais clara a diferença entre SAC e ouvidoria.	Pedidos de informações triviais sobre a atuação das entidades públicas passarão a ser atendidos pelas Ouvidorias? Como ficam os serviços de atendimento ao cidadão, como o "Fale Conosco" de alguns portais ou sites dessas entidades?
<b>Recebimento de manifestações</b>	-	Incluir parágrafo: Parágrafo único. As ouvidorias poderão, mediante ato fundamentado, manter sigilo sobre a identidade do cidadão que apresenta a	Justificativa: parecer sobre sigilo do denunciante



manifestação, resguardados, nas hipóteses de denúncia, os direitos ao contraditório e à ampla defesa do denunciado.

### Ouvidorias x SICs

Art. 13. As unidades de ouvidoria poderão incorporar à sua estrutura organizacional os Serviços de Informação ao Cidadão – SICs, mencionados no art. 9º do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, hipótese em que exercerão competências deliberativas sobre pedidos de acesso à informação, sem prejuízo da imparcialidade na realização das atribuições típicas de ouvidoria, desde que assegurada possibilidade de recurso a instância superior.

Aqui houve discordância. Hélio e Manoel defendem a não incorporação dos SICs pelas ouvidorias. Josué acha que os SICs deverão obrigatoriamente ser incorporados pelas ouvidorias. Thayra também desconfia da incorporação, dizendo que, neste caso, deveria haver uma clara delimitação de tarefas.

Para Hélio, a incorporação do SIC pela ouvidoria “irá concorrer para minar a isenção/imparcialidade do Ouvidor com relação ao serviço prestado pelo SIC”. Josué disse que a obrigatoriedade de incorporação dos SICs somente pode ser excepcionado em casos excepcionais

<p><b>Ouvidorias x SIC</b></p>	<p>Art. 13. Parágrafo único. Nos órgãos e entidades em que os Serviços de Informação ao Cidadão não integrarem as Ouvidorias, estas deverão prestar-lhes orientação no que se refere ao atendimento ao cidadão.</p>	<p>“Nos órgãos e entidades em que os Serviços de Informação ao Cidadão não integrarem as Ouvidorias, as entidades ou órgãos responsáveis poderão criar um Comitê ou designar uma unidade para prestar-lhes orientação no que se refere ao atendimento ao cidadão</p>	
	<p>Art. 14. A Controladoria-Geral da União poderá determinar a adoção de sistema informatizado para recebimento de manifestações em ambiente centralizado, de acordo com critérios estabelecidos pela Ouvidoria-Geral da União.</p>	<p>Irineu e Roseane concordam que a expressão “poderá” deve ser substituída por “deverá”</p>	<p>A instituição de um sistema informatizado obrigatório facilitará a troca de informações, a padronização dos tratamentos, etc.</p>
<p><b>Sistema informatizado</b></p>	<p>Art. 14. A Controladoria-Geral da União poderá determinar a adoção de sistema informatizado para recebimento de</p>		<p>A questão do sistema informatizado é uma problema porque pode até causar ineficiência, porque os órgãos já tem seus sistemas próprios</p>

	<p>manifestações em ambiente centralizado, de acordo com critérios estabelecidos pela Ouvidoria-Geral da União.</p>		
<p><b>Sistema informatizado</b></p>	<p>Art. 14. A Controladoria-Geral da União poderá determinar a adoção de sistema informatizado para recebimento de manifestações em ambiente centralizado, de acordo com critérios estabelecidos pela Ouvidoria-Geral da União.</p>	<p>Art. 14. A Controladoria-Geral da União administrará sistema informatizado que permitirá o recebimento, classificação e tratamento de manifestações de acordo com critérios elaborados pela Ouvidoria-Geral da União, bem como viabilizará o compartilhamento instantâneo destas informações por parte de todos os órgãos do sistema.</p>	<p>Melhoria na redação</p>
<p><b>Acompanhamento das ouvidorias</b></p>	<p>Art. 16. O acompanhamento de ouvidorias compreende as</p>	<p>Neste ponto foram realizados os seguintes comentários:</p>	

atividades desempenhadas pela Controladoria-Geral da União, por meio de critérios fixados pela Ouvidoria-Geral da União, de verificação, in loco ou por meio de sistema informatizado, dos atos de gestão praticados e das técnicas e procedimentos utilizados, visando a avaliar os trabalhos desenvolvidos, em especial quanto a:

- necessidade de conceder uma resposta ao denunciante;
- OGU deveria ser órgão recursal em matéria de denúncia e reclamações;
- relatórios têm que ser publicizados em transparência ativa

**Prazo para manifestação das ouvidorias**

-

Deve ser instituído prazo para que ouvidorias se manifestem.

“Faltam na minuta diretrizes sobre prazos. Um pedido de informação, na forma da Lei nº 12.527, de 18.11.2011, dispõe de prazos e recursos com acompanhamento efetivo por parte do Poder Público. Aí surge a pergunta: porque uma denúncia ou reclamação – muito mais grave que um pedido de informação – não tem o mesmo

			tratamento? “ (Irineu)
<b>Autonomia das ouvidorias</b>	Art. 16. O acompanhamento de ouvidorias compreende as atividades desempenhadas pela Controladoria-Geral da União, por meio de critérios fixados pela Ouvidoria-Geral da União, de verificação, in loco ou por meio de sistema informatizado, dos atos de gestão praticados e das técnicas e procedimentos utilizados, visando a avaliar os trabalhos desenvolvidos, em especial quanto a:  VI - o grau de autonomia do ouvidor;	Delimitar mais claramente quais são os critérios para autonomia	É importante que o grau de autonomia seja aferido por critérios o mais objetivos o possível.
<b>Ouvidorias de Estados e Municípios</b>	Art. 17. Ouvidorias-Gerais estaduais e municipais poderão aderir ao Sistema de Ouvidorias Públicas do Poder Executivo	Não há proposta de modificação, apenas uma crítica	A adesão a um sistema federal pressupõe uma análise óbvia entre vantagens e desvantagens para as ouvidorias municipais e estaduais. O decreto é

	Federal por meio de termo de adesão a ser firmado com o Órgão Central.		claramente centralizador, não garantindo o mínimo espaço de interlocução para estas ouvidorias, que teriam de disputar uma improvável nomeação pela CGU para integrar uma Comissão com funções meramente consultivas. (Art 9º)
<b>Ouvidorias de Estados e Municípios</b>	Art. 17. Ouvidorias-Gerais estaduais e municipais poderão aderir ao Sistema de Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal por meio de termo de adesão a ser firmado com o Órgão Central.	Sugere-se supressão	Dispositivo rompe com o pacto federativo, na medida em que propõe submissão das entidades estaduais ao Sistema e conseqüentemente ao órgão central.
<b>Disposições finais – exceções à obrigação de instituir ouvidoria</b>		§1º Na hipótese em que os órgãos ou entidades referidos no inciso III do art.4º não comportarem a instituição de uma unidade de ouvidoria dedicada exclusivamente a esta finalidade, a ouvidoria poderá exercer cumulativamente outras atribuições do	Como será observada a hipótese em questão? Penso que este parágrafo pode possibilitar a não criação de ouvidorias em algumas entidades. Talvez fosse melhor permitir que o Ouvidor assuma outras atribuições ao invés de alguém assumir as funções do Ouvidor. Como

	<p>órgão, observadas as características que lhe são próprias, sem prejuízo à criação da unidade de ouvidoria.</p>	<p>exemplo temos as Universidades privadas que indicam funcionários para acumular a função de ouvidor. Isso descaracteriza o papel das Ouvidorias, tornando-as inócuas.</p>
<p><b>Critérios para designação de ouvidores.</b></p>	<p>Incluir critérios para designação de ouvidores</p>	<p>Seria fundamental incluir parágrafo obrigando as entidades públicas federais a nomear servidor público estável para a função de ouvidor. Não é admissível que uma função tão delicada e relevante seja exercida por funcionários terceirizados ou por servidores não estáveis, indubitavelmente mais vulneráveis aos humores da alta administração do órgão que o contratou (ou nomeou). Preferencialmente, seria importante, também, que houvesse mandato fixo para essa função. Dessa forma, seria garantida ao ouvidor a autonomia necessária para o pleno exercício de suas funções.</p>

<p><b>Articulação com conselhos de políticas públicas</b></p>	<p>Art. 19. 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.</p>	<p>Sugere-se supressão, por inconstitucional, da expressão representação</p>
<p><b>Articulação com conselhos de políticas públicas</b></p>	<p>Art. 19.</p>	<p>Sugere-se inclusão de menção a algumas entidades.</p>
<p><b>Obrigatoriedade de instituição de ouvidorias</b></p>	<p>Art. 20. Os órgãos ou entidades do Poder Executivo Federal que ainda não possuem em sua estrutura administrativa unidades de ouvidoria estão obrigados a implementá-las no prazo de doze meses, a contar da data de publicação deste Decreto.</p>	<p>Art. 20. Os órgãos ou entidades que ainda não tenham em sua estrutura administrativa unidades de ouvidoria estão obrigados a implementá-las no prazo de doze meses, a contar da data de publicação deste Decreto.</p>



**Inspecção das  
ouvidorias**

§ 2º A Controladoria-  
Geral da União inspecionará os  
órgãos e entidades para o  
cumprimento do disposto neste  
artigo.

Sugere-se supressão do termo  
“inspeção”, por inconstitucional