



## **ORIENTAÇÃO TÉCNICA Nº 08**

CONSIDERANDO que a atuação das ouvidorias atende, fundamentalmente, ao comando constitucional do art. 37, §3.º, que determina ao Poder Executivo, observadas as disposições legais, instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos, e garantir espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população;

CONSIDERANDO que as ouvidorias possibilitam aos cidadãos o direito de participar na administração pública direta e indireta, com supedâneo no §3.º do art.37 da Constituição Federal, especialmente no que se refere ao acesso a registros administrativos e informações sobre atos de governo, apresentação de reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral ou de denúncias do exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função pública;

CONSIDERANDO que as Ouvidorias são instituídas com a finalidade de viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do órgão ou entidade a que pertencem, intermediando as relações entre os cidadãos que as demandam e os órgãos ou entidades aos quais pertencem, e promovendo a qualidade da comunicação entre sociedade/administração pública e a formação de laços de confiança e colaboração mútua.

CONSIDERANDO que entrou em vigor, no dia 22/06/2018, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Lei 13.460/2017 (também denominada “Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público”, ou “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público”), que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública;

CONSIDERANDO que o referido diploma legislativo regula o art. 37, §3.º, da CF, alterado pela EC 19/1998, que remete ao legislador ordinário a disciplina das formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública;

CONSIDERANDO que, conforme dispõe o seu art. 1.º, §1.º, a Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público tem alcance nacional, aplicando-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;

CONSIDERANDO que o art. 9.º da Lei 13.460/2017 disciplina que, para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestação perante a administração pública acerca da



prestação de serviços públicos, e a referida manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável, reforçando, assim, a necessidade de o poder executivo municipal dispor de um canal de interlocução entre a administração pública e a sociedade;

CONSIDERANDO que o Código de Defesa do Usuário de Serviço Público disciplina em seu artigo 13º inciso III que uma das atribuições precípua da Ouvidoria é propor o aperfeiçoamentos na prestação dos serviços públicos;

CONSIDERANDO a necessidade da busca da eficiência, publicidade e transparência na aplicação dos recursos públicos pela administração pública, conforme previsão constitucional (art. 37) e legal (art. 1.º da Lei 9.784/99);

**A REDE DE CONTROLE DA GESTÃO PÚBLICA NO ESTADO DA BAHIA**, estrutura que congrega instituições de controle e de fiscalização nos âmbitos federal, estadual e municipal, com objetivo de contribuir para o aprimoramento da gestão da coisa pública, **ORIENTA** os Chefes dos Poderes Executivos dos Municípios baianos a observarem os preceitos da LEI 13.460, de 26 de junho de 2017, e instituírem, como boa prática administrativa, o Setor de Ouvidoria em sua estrutura organizacional.

Assim, é recomendável, para o atendimento da referida Orientação Técnica, tomar as providências necessárias para regulamentar os capítulos III, IV e VI da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3.º do art. 37 da Constituição Federal (modelo em anexo), com vistas a:

- a) Garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- b) Garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos;
- c) Garantir a efetiva interlocução entre usuários dos serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública;
- d) Garantir que o titular da ouvidoria seja preferencialmente servidor público efetivo ou empregado público, com nível de escolaridade superior e capacitado em atividades relacionadas ao atendimento ao usuário de serviços públicos;
- e) Garantir que a Ouvidoria elabore um relatório de Gestão Anual com a avaliação dos serviços públicos feita a partir do recebimento das manifestações de ouvidoria e que ela proponha melhorias nesses serviços com base nas falhas recorrentes e relevantes detectadas pela população.
- f) Garantir que a Ouvidoria, preferencialmente, esteja diretamente vinculada à Controladoria Geral do Município ou ao Gabinete do Prefeito.

Em 2 de dezembro de 2020