



MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

NOTA TÉCNICA Nº 2195/2018/CGOUV/OGU

PROCESSO Nº 00190.109515/2018-11

CONSULENTE: Ouvidoria do Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian (HUMAP-UFMS).

1. TEMA DA CONSULTA

1.1. Consulta de ouvidoria acerca da criação do Conselho de Usuários de que trata a Lei nº 13.460/2017 e do papel das ouvidorias na criação de tal conselho e na elaboração de metas para simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos.

2. REFERÊNCIA NORMATIVA

- 2.1. Lei nº 13.460/2017.
- 2.2. Decreto nº 8.638/2016
- 2.3. Decreto nº 8.936/2016.
- 2.4. Instrução Normativa OGU nº 05/2018.

3. ANÁLISE TÉCNICA

3.1. Trata-se de consulta formulada por correspondência eletrônica pela Ouvidoria do Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian (HUMAP-UFMS), no seguintes termos:

Solicito informações sobre como se dará a criação do Conselho de Usuários conforme a Lei 13.460/2017, será em âmbito local? Cabe à ouvidoria de cada órgão a criação de tal conselho? Outro questionamento: As metas para simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos que ainda não são prestados por meios digitais e elaboração de plano de prioridade para o desenvolvimento de sistemas ou ferramentas para a sua efetivação também podem ser elaboradas pelas ouvidorias locais? Todas estas questões fazem parte do questionário de governança do TCU e precisam ser implementadas.

3.2. Nos termos do art. 72 do Regimento Interno desta CGU, compete a esta Coordenação-Geral de Orientação e Monitoramento de Ouvidorias, dentre outros:

- I - propor ao Ouvidor-Geral da União orientações e padronização do entendimento sobre a aplicação de normas das atividades de ouvidoria do Poder Executivo federal;
- II - propor ao Ouvidor-Geral da União a elaboração e o aperfeiçoamento de normas e procedimentos das atividades de ouvidoria do Poder Executivo federal;
- (...)
- XIII - promover estudos e pesquisas em temas relacionados às atividades de ouvidoria; e
- XIV - realizar outras atividades correlatas.

3.3. Desse modo, a presente Nota Técnica trata de dirimir a dúvidas apresentadas pela unidade de ouvidoria em questão acerca de tema afeto à supervisão desta Coordenação.

I. Conselhos de Usuários

3.4. A Lei nº 13.460/2017 estabeleceu em seu art. 18 que deverão ser criados conselhos de usuários com o objetivo de assegurar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

3.5. A respeito do assunto, cumpre esclarecer que se trata de matéria pendente de

regulamentação infralegal. Apesar do instituto ter sido criado pela Lei nº 13.460/2017, a própria norma, em seu art. 22, estabeleceu que "regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários". Portanto, além de demandar normativo regulamentador, quis a lei ainda dispor que as vindouras regulações deverão ocorrer no âmbito de cada unidade federativa e em seus respectivos Poderes. Em outras palavras, a União deverá regulamentar o assunto no âmbito dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, assim como, deverá cada Estado o fazer relação a seus três Poderes e os Municípios, no tocante aos Executivo e Legislativo locais.

3.6. Ademais, não há até o momento, qualquer disposição legal ou normativa que estabeleça que a criação de tais conselhos deverá ficar a cargo de unidades de ouvidoria. As atribuições a serem desempenhadas por unidades de ouvidoria são aquelas estabelecidas no art. 13 da Lei nº 13.460/2017 e em outras leis e regulamentos específicos, notadamente àqueles que tratem das atribuições dos órgãos e entidades às quais se encontram vinculadas. No caso do Poder Executivo federal chama-se atenção ainda para as normas emanadas pela Ouvidoria-Geral da União que, a exemplo da Instrução Normativa OGU nº 5/2018, regulamenta o papel das ouvidorias no recebimento, tratamento e resposta de manifestações de usuários de serviços públicos.

II. Metas para simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços público

3.7. O segundo questionamento trazido pela unidade de ouvidoria diz respeito à elaboração do plano de prioridade para digitalização dos serviços públicos que ainda não são prestados por meio digitais.

3.8. No âmbito do Poder Executivo federal, a matéria é tratada pelo Decreto nº 8.936/2016, que instituiu a Plataforma de Cidadania Digital, com o objetivo de se tornar o canal único e integrado do Governo Federal para a disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos. É o referido Decreto que estabelece, ainda, prazos para a integração dos órgãos e entidades à Plataforma de Cidadania Digital. Nesse sentido, o art. 4º do referido Decreto dispõe acerca das obrigações dos órgãos e entidades da administração pública, estabelecendo, dentre outros, que deverão encaminhar ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e publicar em sítio institucional próprio plano de integração dos seus serviços à Plataforma de Cidadania Digital com os critérios para a priorização dos serviços.

3.9. A consulta em tela diz respeito à responsabilidade pela elaboração do plano de integração do órgão ou entidade pública, perguntando se tal atividade competiria às unidades de ouvidorias.

3.10. A esse respeito, cumpre frisar, inicialmente, que o §4º do art. 6º do Decreto nº 8.936/2016 dispõe que os órgãos e entidades utilizarão o Comitê de Governança Digital, previsto no Decreto nº 8.638/2016, para realizar a interlocução com o Comitê Gestor da Plataforma de Cidadania Digital, em relação às iniciativas vinculadas à Plataforma de Cidadania Digital.

3.11. Nos termos do Decreto nº 8.638/2016 (art. 9º), o Comitê de Governança Digital é composto por, no mínimo, um representante da Secretaria Executiva ou da unidade equivalente do órgão ou da entidade, que o presidirá; um representante de cada unidade finalística do órgão ou da entidade; e o titular da unidade de tecnologia da informação e comunicação do órgão ou da entidade.

3.12. Nada obstante, por decisão do Comitê da Plataforma Digital, decidiu-se que, para os fins das diferentes iniciativas conduzidas no âmbito da Plataforma de Cidadania Digital, em especial a elaboração do Plano de Integração à Plataforma, cada órgão e entidade pública deveria indicar representantes responsáveis para a coordenação de tais ações. Tal orientação encontra-se exposta no Ofício-Circular-SEI nº 6/2017/SE/CC-PR, de 7 de março de 2017, subscrito pelo Secretário-Executivo da Casa Civil, solicitando que a indicação deveria recair sobre:

- a) O titular da Ouvidoria ou órgão equivalente;

- b) Um representante da Secretaria-Executiva ou equivalente; e
- c) O Presidente do Comitê de Governança Digital do órgão ou equivalente.

3.13. Portanto, apesar da elaboração plano de de integração não ser atividade exclusiva da unidade de ouvidoria, ela deve ser parte ativa desse processo em razão das competências acometidas pelo art. 13 da Lei nº 13.460/2017. Referido dispositivo estabeleceu que a ouvidoria deverá funcionar como verdadeiro canal de comunicação entre o cidadão (usuário de serviços públicos) e o Estado. Assim, a ouvidoria deve canalizar e tratar as manifestações recebidas daqueles que diretamente fazem uso dos serviços públicos e encaminhar para aqueles que podem e devem tomar providências para sua melhoria. Nesse sentido são as disposições do referido artigo:

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - **promover a participação do usuário na administração pública**, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - **acompanhar a prestação dos serviços**, visando a garantir a sua efetividade;

III - **propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços**;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - **propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário**, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

3.14. Desse modo, a participação da unidade de ouvidoria no processo de definição de quais serviços públicos devem prioritariamente serem digitalizados é de suma importância, uma vez que ela possui a competência de promover a interação entre o usuário de serviços públicos e a administração pública.

4. RESPOSTA À CONSULTA

Após análise, responde-se a consulta de forma objetiva:

a. **Pergunta:** Solicito informações sobre como se dará a criação do Conselho de Usuários conforme a Lei nº 13.460/2017, será em âmbito local?

Resposta: Trata-se de matéria pendente de regulamentação infralegal. De acordo com o art. 22 da Lei nº 13.460/2017, a criação do Conselho de Usuários deverá ser objeto de regulamentação por de cada Poder e esfera de Governo.

a1. **Pergunta:** Cabe à ouvidoria de cada órgão a criação de tal conselho?

Resposta: Não há, até o momento, qualquer disposição legal ou normativa que estabeleça que a criação de tais conselhos deverá ficar a cargo das unidades de ouvidoria.

b. **Pergunta:** As metas para simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos que ainda não são prestados por meios digitais e elaboração de plano de prioridade para o desenvolvimento de sistemas ou ferramentas para a sua efetivação também podem ser elaboradas pelas ouvidorias locais?

Resposta: O Plano de Integração à Plataforma de Cidadania Digital que estabelece a prioridade de digitalização dos serviços públicos dos órgãos e entidades deve ser elaborados por comitê composto por, no mínimo: (i) o titular da Ouvidoria ou órgão equivalente; (ii) um representante da Secretaria-Executiva ou equivalente; e (iii) o Presidente do Comitê de Governança Digital do órgão ou equivalente. Assim, a definição do plano de prioridade não

é atividade exclusiva da unidade de ouvidoria, mas ela deve ser parte ativa desse processo em razão das competências estabelecidas pelo art. 13 da Lei nº 13.460/2017.

DESPACHO da Ouvidora-Geral Adjunta

1. Aprovo.
2. Cientifique-se o órgão consulente.
3. Publique-se no site ouvidorias.gov.br.



Documento assinado eletronicamente por **MARLENE ALVES DE ALBUQUERQUE, Ouvidor-Adjunto**, em 03/09/2018, às 16:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, §1º, do Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO PONTES VIANNA, Coordenador-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias**, em 12/09/2018, às 12:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, §1º, do Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cgu.gov.br/conferir>

informando o código verificador 0837521 e o código CRC E7DF28CC

Referência: Processo nº 00190.109515/2018-11

SEI nº 0837521