



ORIENTAÇÃO TÉCNICA
UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO - UCCI

A Sua Excelência o Senhor
Jolimar Barbosa da Silva
Presidente da Câmara Municipal de Colatina/ES

Memorando: **005/2021**
Assunto: **Ouvidoria da Câmara Municipal de Colatina/ES**

Interessados: **Mesa Diretora – Dario Rudio Junior; Wanderson Rodrigues; Kecia Nascimento Bassetti Gregorio.**

Leis e normas aplicadas ao assunto: Constituição Federal de 1988; Constituição Estadual de 1989; Lei Orgânica Municipal; Lei complementar nº 035/2005 – Estatuto dos Servidores Públicos; Lei nº 4.320/1964; Lei Complementar nº 101/2000 – LRF; Lei nº 8.429/1992; Resolução TCE/ES nº 227/2011; Lei Complementar nº 621/2012; Lei nº 12.527/2011; Lei nº 13.460/2017; Lei Complementar nº 173/2020; Lei Complementar Municipal nº 073/2013; Lei Municipal nº 6.006/2013; Resolução 241/2013; IN TCE-ES nº 68/2020.

Senhor Presidente,

Como se sabe, de acordo com o art. 17 da **Lei nº 13.460/2017**, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, cada Poder e esfera de Governo deve dispor, **por meio de ato normativo específico**, sobre a organização e funcionamento de suas Ouvidorias¹. Confira:

Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias. (Grifos nossos)

¹ As **ouvidorias públicas** são instâncias de controle e participação social, responsáveis pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão.



Atualmente, **as ouvidorias funcionam como legítimos canais de comunicação entre a sociedade e as instituições, tendo como objetivo proteger os interesses dos cidadãos que buscam nestas instituições um meio de expor seus anseios a fim de terem garantidos seus direitos.**

Extraí-se da lição de Maria da Glória Arrais Peter e Marcus Vinícius Veras Machado (2014, p. 59) que:

Os órgãos de controle interno e externo realizam atividades que podem ser denominadas de controle objetivo ou procedural, por meio do qual se busca verificar a conformidade dos atos à legislação. O controle subjetivo não é exercido em sua plenitude, embora a constituição Federal enfatize o espaço para que o cidadão reclame seu direito de obter informações acerca do trato da coisa pública. **Em sua essência, o controle social pode ser compreendido como um conjunto de ações arquitetadas pela sociedade organizada, de modo a fortalecer os demais mecanismos institucionais do controle exercido pelos órgãos fiscalizadores e pelas instâncias de controle preconizadas pela Constituição Federal.** O controle social sobre as contas públicas, bem como o incentivo à participação popular, são ações a serem desempenhadas pela sociedade civil organizada e que estão evidenciadas em diversos instrumentos normativos da sociedade, indo desde a Constituição Federal à Lei Orgânica do Município.²

Alerta-se: o Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo – TCE-ES no planejamento de **2021** incluiu ações para o tema “**Fiscalização e auditoria nas Ouvidorias dos Jurisdicionados**”, de forma a atender as recomendações do MMD-TC da Atricon.

Para atender aos critérios descritos na dimensão 25.2 da próxima avaliação do Programa QATC MMD TC, que será realizada neste ano de 2021, a Egrégia Corte de Contas e Controle fiscalizará se a Ouvidoria de seus jurisdicionados:

- 25.2.1 - é dirigida por ouvidor designado pelo dirigente máximo do Poder ou órgão;
- 25.2.2 - possui estrutura física e de pessoal própria;
- 25.2.3 - possui planejamento anual de suas atividades e rotinas internas padronizadas;

² PETER, Maria da Glória Arrais; MACHADO, Marcus Vinícius Veras. **Manual de auditoria governamental**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2014.



- 25.2.4 - disponibiliza canal de comunicação de denúncias, reclamações, sugestões, solicitações de informações e outras demandas;
- 25.2.5 - disponibiliza canais de acompanhamento das demandas pelos cidadãos;
- 25.2.6 - disponibiliza canais de acompanhamento das demandas pelos cidadãos;
- 25.2.7 - avalia o resultado de metas e indicadores de desempenho quanto à satisfação dos usuários;
- 25.2.8 - divulga e mantém atualizada a Carta de Serviços ao Usuário³.

Como se vê, no item 25.2.1, o Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo – TCE-ES pretende fiscalizar **se a ouvidoria dos seus jurisdicionados é dirigida por ouvidor designado pelo dirigente máximo do Poder ou órgão.**

Consoante lúcida observação da **Ouvidoria do TCE-ES**, na resposta à **Solicitação TCE-ES nº 150/2020**, realizada pela Controladoria da Câmara Municipal de Conceição da Barra/ES, são requisitos essenciais para o exercício da função:

- a) servidor público efetivo;
- b) **nível de escolaridade superior;**
- c) certificação em ouvidoria, ou experiência comprovada em atividades relacionadas ao atendimento ao usuário de serviços públicos.

A propósito:

A reformulação da Resolução TC nº 274/2014 resultou na Resolução TC nº 344/2020, regulamentando as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo e, através do art. 6º §2º da nova Resolução, confirmou-se a indicação de que preferencialmente os servidores lotados na Ouvidoria desta Corte ocupem **cargos efetivos, que possuam nível de escolaridade superior e que tenham certificação em ouvidoria ou experiência comprovada em atividades relacionadas ao atendimento ao usuário de serviços públicos** – Peça Complementar 14767/2021-5 da – Sugestão TC nº 77/2021.

³ A **Carta de Serviços ao Usuário** tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.



Portanto, **possuir nível de escolaridade superior é requisito essencial aos integrantes das ouvidorias municipais**, principalmente, como medida de satisfação ao controle social.

Vale registrar que, recentemente, o Município de João Neiva/ES promoveu a realização de concurso público para provimento do cargo de Ouvidor, e dentre as exigências e requisitos para nomeação, tem-se a exigência de **nível de escolaridade superior completo** em qualquer área de formação, conforme se vê no Edital nº 002/2019/PMJN, de 13 de agosto de 2019.⁴ Confira:

ID	Posição	Requisitos	Vagas	Outros	Outros	Outros	Valor
S22	Médico Ginecologista	Superior completo em Medicina, com especialização em Ginecologia e Obstetrícia, e registro no respectivo conselho de classe	10	CV	-	CV	1.876,61
S23	Médico Pediatra	Superior completo em Medicina, certificado de residência em Pediatria e/ou título de especialista em Pediatria, e registro no conselho de classe	10	CV	-	CV	1.876,61
S24	Médico Psiquiatra	Superior completo em Medicina com residência em Psiquiatria e/ou título de especialista em Psiquiatria, e registro no conselho de classe	10	CV	-	CV	1.876,61
S25	Médico Veterinário	Superior completo em Medicina Veterinária e registro no conselho de classe	20	01	-	01	1.876,61
S26	Nutricionista	Superior completo em Nutrição e registro no conselho de classe	40	02	-	02	1.876,61
S27	Ouvidor	Superior completo em qualquer área de formação	30	04	-	04	1.876,61
S28	Profissional de Educação Física	Superior completo em Educação Física e registro no conselho de classe	40	CV	-	CV	1.876,61
S29	Psicólogo I	Superior completo em Psicologia e registro no conselho de classe	40	01	-	01	1.876,61
S30	Terapeuta Ocupacional	Superior completo em Terapia Ocupacional e registro no conselho de classe	30	CV	-	CV	1.876,61

Por tudo isso, a UCCI - Unidade Central de Controle Interno do Parlamento Municipal, sob o manto do princípio da eficiência e da boa prática administrativa – art. 37, *caput*, da CRFB/88, **RECOMENDA** a adoção das seguintes medidas administrativas e legislativas:

- 1) A confecção de ato normativo específico regulamentando as atividades de ouvidoria no âmbito do Poder Legislativo Municipal - Resolução;**
- 2) A adoção de medidas legislativas, com o fito de incluir a Função de Ouvidor, na estrutura administrativa da Câmara, respeitadas as normas relativas ao Direito Provisório (COVID), e de Finanças Públicas.**

⁴ Disponível em: <<https://joaoneiva-es.portaltip.com.br/>>. Acesso em: 14/04/2021.



3) Designar, preferencialmente, servidor efetivo, por meio de Portaria, com nível superior de escolaridade completo, para responder pelas demandas da Ouvidoria;

Por fim, para fins de acompanhamento, a UCCI - Unidade Central de Controle Interno do Parlamento Municipal **SOLICITA**, cordialmente, a Vossa Excelência, sob o manto do princípio da eficiência – art. 37, *caput*, da CRFB/88, informação, **no prazo de 20 (dez) dias**, sobre o atendimento das recomendações.

Vale observar que, a UCCI - Unidade Central de Controle Interno do Parlamento Municipal, por meio de suas orientações e recomendações, objetiva auxiliar na prevenção de práticas ineficientes, antieconômicas, fraudulentas e que possam acarretar prejuízos ao Poder Público, além de assegurar o cumprimento de leis, regulamentos e diretrizes da Administração Pública Municipal.

Na certeza de pronto acatamento da recomendação em lume, colhemos o ensejo para render votos de elevada estima e distinta consideração.

Respeitosamente,

Colatina/ES, 26 de Abril de 2021

Lucas Lamborghini Degasperi

Auditor Público Interno da Câmara Municipal de Colatina/ES
Portaria nº 092/2017

Remeter-se-á cópia deste documento aos integrantes da Mesa Diretora.