



MUNICÍPIO DE CANTAGALO - PR

Rua Cinderela, 379 - Planalto - CEP: 85.160-000 - Cantagalo - PR
CNPJ: 78.279.981/0001-45

RECOMENDAÇÃO TÉCNICA

003/2025

Recomenda à revisão e atualização da legislação municipal sobre ouvidoria, com vistas à sua adequação à Lei Federal nº 13.460/2017

Julho de 2025



MUNICÍPIO DE CANTAGALO - PR

Rua Cinderela, 379 - Planalto - CEP: 85.160-000 - Cantagalo - PR
CNPJ: 78.279.981/0001-45

A Unidade de Controle Interno - U.C.I, na qualidade de Responsável pelo Sistema de Controle Interno, do Poder Executivo Municipal, nos termos de que dispõe o artigo 31 da Constituição da República Federativa do Brasil, artigo 59 da Lei Complementar nº 101/2000, da Lei Municipal 653/2007.

RESOLVE:

Resolve recomendar à Administração Municipal a adoção de providências voltadas à revisão da Lei Municipal nº 1.237/2023, com vistas à sua adequação à Lei Federal nº 13.460/2017, à distinção técnica entre os canais de participação social (Ouvidoria e E-SIC), e à modernização da normativa local quanto à escuta qualificada do usuário, à prestação de serviços públicos e ao fortalecimento do controle social.

1. Contextualização:

A Ouvidoria Pública é um instrumento essencial de participação social, controle da gestão e promoção da melhoria contínua dos serviços públicos. No entanto, sua efetividade depende da existência de uma estrutura normativa adequada, que esteja alinhada às diretrizes da Lei Federal nº 13.460/2017, norma nacional que disciplina os direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública.

No Município de Cantagalo, a Lei Municipal nº 1.237/2023, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria, representa um passo inicial importante, mas apresenta lacunas significativas quanto à sua adequação ao marco legal federal. Observa-se a ausência de uma separação clara entre o canal da Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão (E-SIC), além de conceitos imprecisos e procedimentos que não refletem as melhores práticas de gestão pública orientada ao cidadão.

Diante disso, esta Recomendação Técnica visa contribuir com a reformulação legislativa da Ouvidoria Municipal, propondo a revisão da Lei nº 1.237/2023, a partir dos fundamentos legais aplicáveis e das práticas consolidadas no âmbito da administração pública contemporânea.

2. Análise Técnica

A Lei Municipal nº 1.237/2023, que institui a Ouvidoria no âmbito da Administração Pública de Cantagalo, foi elaborada com o intuito de criar um canal de interlocução entre o cidadão



MUNICÍPIO DE CANTAGALO - PR

Rua Cinderela, 379 - Planalto - CEP: 85.160-000 - Cantagalo - PR
CNPJ: 78.279.981/0001-45

e o Poder Público. No entanto, à luz da Lei Federal nº 13.460/2017, observa-se que a referida norma municipal encontra-se tecnicamente defasada, carecendo de atualização quanto à estrutura conceitual, processual e normativa exigida para o pleno funcionamento de uma ouvidoria moderna.

Entre os principais problemas identificados, destacam-se:

- I. **Ausência de distinção entre Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (E-SIC):** A legislação municipal trata de maneira indistinta os dois canais, o que gera confusão procedimental e compromete a efetividade de ambos os instrumentos. A Ouvidoria é voltada à escuta ativa da sociedade e à mediação administrativa das manifestações (reclamações, sugestões, denúncias, etc.), enquanto o E-SIC é o canal legalmente destinado ao acesso à informação pública, nos termos da Lei nº 12.527/2011.
- II. **Inexistência de diretrizes claras sobre o tratamento das manifestações:** A Lei Municipal não especifica as modalidades de manifestação previstas na Lei nº 13.460/2017 (reclamação, sugestão, elogio, solicitação e denúncia), tampouco define prazos, obrigações de resposta, etapas de tramitação ou mecanismos de responsabilização por omissão.
- III. **Fragilidade no alinhamento com os princípios da prestação de serviços públicos:** A legislação em vigor não contempla os princípios da escuta qualificada, do tratamento adequado das manifestações, da avaliação contínua dos serviços públicos e da transparência nos resultados — diretrizes centrais da política nacional de defesa dos usuários.

3. Base Legal

A presente Recomendação Técnica tem respaldo nos seguintes dispositivos normativos:

- **Constituição Federal de 1988 - Art. 37, §3º** – Assegura aos usuários dos serviços públicos o direito à participação na administração pública, por meio de ouvidorias, conselhos e demais mecanismos de controle social.
- **Lei Federal nº 13.460/2017** – Lei de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos.
- **Lei Federal nº 12.527/2011** – Lei de Acesso à Informação (LAI).

4. Conclusão

Diante das inconsistências identificadas na Lei Municipal nº 1.237/2023 — especialmente



MUNICÍPIO DE CANTAGALO - PR

Rua Cinderela, 379 - Planalto - CEP: 85.160-000 - Cantagalo - PR
CNPJ: 78.279.981/0001-45

no que tange à ausência de alinhamento com os princípios da Lei Federal nº 13.460/2017, à confusão conceitual entre Ouvidoria e E-SIC e à falta de dispositivos normativos que assegurem a escuta qualificada, a transparência e o controle social, conclui-se pela necessidade de revisão integral da legislação municipal que trata da Ouvidoria Pública.

A reformulação da norma local é medida imprescindível para assegurar segurança jurídica, padronização de procedimentos, fortalecimento institucional e, sobretudo, a efetiva garantia dos direitos dos usuários dos serviços públicos no Município de Cantagalo.

5. Recomendação

Recomenda-se as seguintes alterações:

Recomendações de Alteração de Texto		
Dispositivo Legal	Trecho Atual	Justificativa de Alteração
Art. 1º	"... inclusive das empresas públicas e sociedades nas quais o Município detenha capital majoritário..."	Sugere-se a retirada desse trecho, uma vez que não condiz com a realidade do município de Cantagalo.
Art. 2º	"...recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios..."	Sugere-se que outra categoria importante seja adicionada nesse trecho: a "Solicitação".
Art. 3º, Inciso I	"... Receber elogios, denúncias, reclamações, consultas e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos , praticados por servidores da Administração Pública Municipal direta e indireta e daquelas entidades referidas no artigo 1º desta lei..."	Sugere-se a retirada por completo desse trecho, visto que o art. 2º já fornece o direcionamento necessário. Além de que: 1º - Não compete à ouvidoria a solução de consultas e representações. Segundo a lei nº 13.460 as manifestações que competem à ouvidoria são " <i>reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.</i> " Consultas e representações se enquadram melhor como pedidos de informação, os quais devem ser encaminhados via E-SIC. 2º - Como descrito no trecho anterior trazido pela Lei nº 13.460, o objeto da ouvidoria é a prestação de serviço e a



MUNICÍPIO DE CANTAGALO - PR

Rua Cinderela, 379 - Planalto - CEP: 85.160-000 - Cantagalo - PR

CNPJ: 78.279.981/0001-45

		conduta de agentes na execução desses serviços , diferente do enfoque que esse trecho da norma municipal traz destacando a violação dos direitos individuais e coletivos.
Art. 3º, Inciso I, alínea (a;b;c;d,c)	<p>“...a) No caso de elogio: demonstração, reconhecimento... d) No caso de sugestões: encaminhar à secretaria competente para adotá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção...”</p> <p>“...e) No caso de consultas: responder às questões dos solicitantes...”</p>	<p>Nesta parte, sugere-se que as alíneas “a” até a “d” sejam reformuladas estando em concordância com a Instrução Normativa 002/2025 do Controle Interno que futuramente será publicada em conjunto com a lei para estabelecer o fluxo de procedimentos conforme exigências do TCE.</p> <p>Quanto à alínea “e”, sugere-se que seja retirada por se tratar de consulta, e em seu lugar adicionado o procedimento de solicitação.</p>
Art. 3º, Inciso II	<p>“... Receber sugestões de aprimoramento, e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal...”</p>	<p>Sugere-se a retirada desse trecho, uma vez que está mais alinhado às diretrizes do E-SIC.</p>
Art. 3º, Inciso III	<p>“...Diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior...”</p>	<p>Caso seja retirado o inciso II do art. 3º, o final desse trecho deve receber alterações para concordância.</p>
Art. 3º, Inciso V	<p>“... Elaborar e divulgar semestralmente e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados...”</p>	<p>Sugere-se que seja alterada a periodicidade da emissão dos relatórios para maior facilidade do monitoramento pelo Controle Interno, tornando os relatórios trimestrais.</p>
Art. 3º, § 3º	<p>“... A Ouvidoria funcionará de três formas, sendo elas: presencial, telefônica e via plataforma online por meio de formulário eletrônico...”</p>	<p>Sugere-se que não se restrinja as formas de acesso aos serviços de ouvidoria, as quais segundo a Lei nº 13.460: <i>“poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.”</i></p>
Art. 4º	<p>“... A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas</p>	<p>Sugere-se alteração deste trecho para maior alinhamento com a Lei nº 13.460,</p>



MUNICÍPIO DE CANTAGALO - PR

Rua Cinderela, 379 - Planalto - CEP: 85.160-000 - Cantagalo - PR

CNPJ: 78.279.981/0001-45

	desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações...”	que diz: “A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.” e ainda “A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizam sua manifestação.”
--	--	---

Ademais, sugere-se que sejam incorporados à norma municipal dispositivos que tratam expressamente dos prazos para resposta às manifestações, incluindo a possibilidade de prorrogação justificada, nos termos da legislação federal. Recomenda-se ainda a inclusão de cláusulas que estabeleçam de forma clara os deveres dos respondentes (secretarias, setores e servidores envolvidos), bem como as responsabilidades decorrentes da omissão ou atraso injustificado na prestação de resposta. Por fim, é pertinente que a legislação também discipline os prazos para arquivamento e guarda das manifestações no âmbito da Ouvidoria Municipal, garantindo segurança jurídica, rastreabilidade e integridade dos registros administrativos.

Ressalta-se, ainda, a importância de que a nova legislação esteja alinhada à Instrução Normativa nº 002/2025 da Unidade de Controle Interno, de modo que ambas se complementam de forma eficaz, assegurando coerência normativa e efetividade nos procedimentos de tratamento das manifestações.

Cantagalo, 09 de julho de 2025.

Matheus Henrick de Oliveira

Controlador Interno