



RELATÓRIO DA ENQUETE NACIONAL NORMATIZAÇÃO INTERNA NAS OUVIDORIAS PÚBLICAS



Rede Nacional de Ouvidorias

Grupo de Trabalho - Articulação Legislativa



Brasília - 2020

Coordenação:
Ouvidoria Parlamentar da Câmara dos Deputados
Lúcio Martins e Isa de Lima

SUMÁRIO

Apresentação	4
Perfil das instituições participantes e intenção de revisar normas	5
Temáticas normativas	8
Cruzamento de dados do perfil institucional e temáticas por relevância	12
Relatos de temas prioritários	22
Quantificação dos relatos escritos	27
Considerações finais	28



APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta os resultados de uma enquete nacional promovida pelo Grupo de Trabalho – Articulação Legislativa da Rede Nacional de Ouvidorias. Dentre as atividades do GT, definidas em seu plano de trabalho, foi prevista esta enquete com aplicação no mês de outubro de 2020. Acompanhando o foco de atuação estabelecido pelo grupo de buscar o fortalecimento e consolidação dos serviços de ouvidoria pública, optou-se pela construção de normas-modelo que possam ser utilizadas pelas ouvidorias públicas de forma livre, respeitando-se assim as especificidades de cada perfil político e institucional dos órgãos públicos.

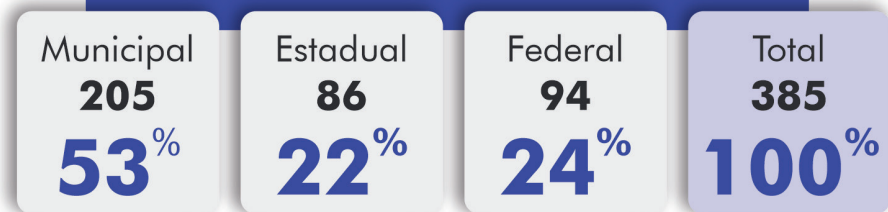
Assim, como subsídio para a etapa de “definição do escopo das normas-modelo”, a enquete foi construída com base em 15 temas normativos, tendo como referência o projeto Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas, coordenado pela Ouvidoria Geral da União (OGU/CGU), e estudo acerca da legislação federal vigente e proposições em tramitação, desenvolvido em etapa inicial do GT pela Ouvidoria Parlamentar da Câmara dos Deputados que também coordena o Grupo de Trabalho. O estudo encontra-se disponível no seguinte endereço:

<https://www2.camara.leg.br/a-camara/estruturaadm/ouvidoria/dados>

PERFIL DAS INSTITUIÇÕES PARTICIPANTES E INTENÇÃO DE REVISAR NORMAS

A enquete foi respondida por um total de 385 representantes de ouvidorias públicas, com grande representatividade de órgãos no nível municipal (53%), além de ouvidorias de todos os níveis federativos e poderes, bem como de conselhos de classes profissionais, Ministério Público (MP), autarquias e empresas públicas. O total de participantes da enquete que fazem parte do Poder Executivo é de 69%. A categorização dentre os poderes foi mantida conforme respondido pelos participantes, dessa forma, algumas autarquias e empresas públicas se identificaram como parte do Poder Executivo, já outras se posicionaram na alternativa 'não se aplica', já que possuem autonomia administrativa, e descritas a seguir como 'demais instituições'.

Nível Federativo



Poder da União





Perfil Institucional Poder e Nível Federativo

Executivo
Municipal
34%

Executivo
Estadual
16%

Executivo
Federal
19%

Judiciário
5%

Legislativo
21%

Demais
Instituições
6%

Verificou-se que uma parte significativa das instituições tem a intenção de criar ou revisar normas internas (43%) e, em maior proporção, órgãos não tem atualmente essa intenção (57%), sendo que parte desse último grupo promoveu revisões recentemente (14%).

Questão da enquete:
Atualmente há a intenção
de criar ou revisar
normas internas que
regulem o serviço
de ouvidoria na instituição
onde atua?

Não

165

43%

Sim

167

43%

Não,
recentemente
foram revisadas

53

14%

Total

385

43%

Como apresentado a seguir, a maior quantidade de órgãos que revisaram recentemente as normas fazem parte do Poder Judiciário (22%) e dos conselhos profissionais de classe, MP, autarquias e empresas públicas (32%). Já o maior percentual de ouvidorias dentre os perfis institucionais que tem a intenção de revisar as normas internas estão no Executivo Federal (67%), nos conselhos e demais instituições (55%) e no Poder Executivo Estadual (52%). Em contraponto os menores quantitativos estão no Legislativo (62%) e no Executivo Municipal (48%).

Intenção de revisar normas por perfil institucional

	Não	Sim	Não, recentemente foram revisadas
Executivo Municipal	48%	38%	13%
Executivo Estadual	42%	52%	6%
Executivo Federal	21%	67%	12%
Judiciário	44%	33%	22%
Legislativo	62%	23%	15%
Outras instituições	14%	55%	32%



TEMÁTICAS NORMATIVAS

O formulário da enquete apresentou 15 temas normativos relevantes à atuação de ouvidorias públicas e 5 alternativas de respostas. O questionário não proibiu mais de uma resposta por requisito, porém considera-se que as alternativas são excludentes e, por esse motivo, as respostas múltiplas foram consideradas nulas, num total de apenas 1% aproximadamente. Os percentuais estão calculados com base no total de respostas de cada tema e estão marcados em **negrito** os maiores percentuais de cada temática.

Para classificar os resultados, definimos a métrica “Relevância da temática normativa”, dada pela soma dos percentuais obtidos nas alternativas ‘Não consta em norma interna e contribuiria um pouco’ e ‘Não consta em norma interna e contribuiria muito’. Ou seja, a relevância é dada pelo percentual de respondentes que informaram não ter norma relativa à temática e consideraram que ela contribuiria de alguma forma à busca da defesa dos direitos dos usuários. Essa métrica está apresentada na última coluna à direita da tabela a seguir, e os resultados estão ordenados da temática mais relevante para a menos relevante.

Os respondentes consideraram que ‘regras para facilitar a continuidade de projetos e ações nas trocas de gestão’, ‘procedimentos para adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)’ e formas de ‘garantia de participação da ouvidoria no processo de avaliação’ e ‘melhoria dos serviços prestados’, além da ‘autonomia financeira e previsão orçamentária específica’ estão entre os temas com maior relevância para revisões normativas.

Em contraponto, as temáticas que foram consideradas menos relevantes nesse contexto foram a ‘vinculação da ouvidoria diretamente ao dirigente máximo da instituição’, o ‘recebimento de denúncias sem necessidade de identificação do cidadão’ e a ‘proteção da identidade e sigilo das informações fornecidas pelo cidadão’.

Questão da enquete: Considere abaixo a existência ou não dos requisitos em normas internas do órgão e, também, quanto esse item poderia contribuir para a efetividade da atuação da ouvidoria na defesa dos direitos dos usuários.

	Já consta em norma interna	Não consta em norma interna e não traria contribuição	Não consta em norma interna e contribuiria um pouco	Não consta em norma interna e contribuiria muito	Caso normatizado haveria redundância com a legislação	Relevância = soma das alternativas que indicam contribuição
Temáticas normativas	%	%	%	%	%	%
Regras que facilitem a continuidade de projetos e ações da ouvidoria nas trocas de gestão do órgão	4	21	57	10	8	67
Procedimento para demandas de titulares de dados pessoais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)	10	19	56	9	4	65
Garantia de participação da ouvidoria nos processos de avaliação dos serviços públicos prestados pela instituição	6	24	49	12	6	61
Autonomia financeira da ouvidoria com previsão orçamentária específica	5	9	48	13	24	61



	Já consta em norma interna	Não consta em norma interna e não traria contribuição	Não consta em norma interna e contribuiria um pouco	Não consta em norma interna e contribuiria muito	Caso normatizado haveria redundância com a legislação	Relevância = soma das alternativas que indicam contribuição
Autorização para o ouvidor promover melhorias de serviços da instituição	6	23	49	10	10	59
Regras para a ouvidoria atuar na mediação de conflitos entre usuários e a instituição	7	24	51	7	9	58
Definição em norma interna de estrutura mínima para funcionamento, incluindo recursos humanos	3	29	50	8	9	57
Livre acesso do ouvidor a documentos e informações internas	8	36	39	11	5	50
Norma com critérios técnicos para a escolha do ouvidor	9	31	40	9	10	49
Regulamentação do processo de tratamento de demandas pelos órgãos da instituição	6	44	39	5	5	45

Enquete nacional normatização interna nas ouvidorias públicas

	Já consta em norma interna	Não consta em norma interna e não traria contribuição	Não consta em norma interna e contribuiria um pouco	Não consta em norma interna e contribuiria muito	Caso normatizado haveria redundância com a legislação	Relevância = soma das alternativas que indicam contribuição
Mandato para o cargo de ouvidor com prazo fixo	7	22	32	8	30	40
Delimitação de atribuições, tipologias de manifestações e forma de tratamento das demandas	9	52	28	5	4	33
Vinculação da ouvidoria diretamente ao dirigente máximo da instituição/órgão	8	54	24	4	9	28
Recebimento de denúncias sem necessidade de identificação do cidadão	12	51	21	4	10	25
Proteção da identidade e sigilo das informações fornecidas pelos cidadãos	13	60	21	2	3	23



CRUZAMENTO DE DADOS DO PERFIL INSTITUCIONAL E TEMÁTICAS POR RELEVÂNCIA

Como o objetivo desse levantamento é identificar quais são os requisitos normativos de maior relevância para a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos e dos serviços de ouvidoria pública, a seguir lista-se por tema e perfil institucional um ranking das temáticas ainda não normatizadas e que possam trazer um pouco ou muita contribuição à atuação das ouvidorias. Como o Poder Executivo teve um alto número de respostas, optou-se pela apresentação desses dados com base no perfil institucional (Poder e nível federativo), já o Legislativo, Judiciário e os demais perfis institucionais tem seus dados agregados em relação ao nível federativo, já que possuem menor quantitativo de respostas.

EXECUTIVO MUNICIPAL

	Relevância
Temáticas normativas	%
Regras que facilitem a continuidade de projetos e ações da ouvidoria nas trocas de gestão do órgão	72
Procedimento para demandas de titulares de dados pessoais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)	70
Garantia de participação da ouvidoria nos processos de avaliação dos serviços públicos prestados pela instituição	66
Autonomia financeira da ouvidoria com previsão orçamentária específica	65

Regras para a ouvidoria atuar na mediação de conflitos entre usuários e a instituição	61
Definição em norma interna de estrutura mínima para funcionamento, incluindo recursos humanos	60
Autorização para o ouvidor promover melhorias de serviços da instituição	60
Norma com critérios técnicos para a escolha do ouvidor	57
Livre acesso do ouvidor a documentos e informações internas	55
Regulamentação do processo de tratamento de demandas pelos órgãos da instituição	52
Mandato para o cargo de ouvidor com prazo fixo	48
Delimitação de atribuições, tipologias de manifestações e forma de tratamento das demandas	38
Vinculação da ouvidoria diretamente ao dirigente máximo da instituição/órgão	36
Recebimento de denúncias sem necessidade de identificação do cidadão	31
Proteção da identidade e sigilo das informações fornecidas pelos cidadãos	30



EXECUTIVO ESTADUAL

	Relevância
Temáticas normativas	%
Regras que facilitem a continuidade de projetos e ações da ouvidoria nas trocas de gestão do órgão	76
Autonomia financeira da ouvidoria com previsão orçamentária específica	69
Autorização para o ouvidor promover melhorias de serviços da instituição	66
Procedimento para demandas de titulares de dados pessoais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)	66
Garantia de participação da ouvidoria nos processos de avaliação dos serviços públicos prestados pela instituição	61
Definição em norma interna de estrutura mínima para funcionamento, incluindo recursos humanos	60
Regras para a ouvidoria atuar na mediação de conflitos entre usuários e a instituição	56
Livre acesso do ouvidor a documentos e informações internas	53
Regulamentação do processo de tratamento de demandas pelos órgãos da instituição	53
Mandato para o cargo de ouvidor com prazo fixo	50

Norma com critérios técnicos para a escolha do ouvidor	47
Delimitação de atribuições, tipologias de manifestações e forma de tratamento das demandas	35
Vinculação da ouvidoria diretamente ao dirigente máximo da instituição/órgão	29
Proteção da identidade e sigilo das informações fornecidas pelos cidadãos	24
Recebimento de denúncias sem necessidade de identificação do cidadão	23

EXECUTIVO FEDERAL

	Relevância
Temáticas normativas	%
Definição em norma interna de estrutura mínima para funcionamento, incluindo recursos humanos	76
Regras que facilitem a continuidade de projetos e ações da ouvidoria nas trocas de gestão do órgão	67
Procedimento para demandas de titulares de dados pessoais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)	67
Garantia de participação da ouvidoria nos processos de avaliação dos serviços públicos prestados pela instituição	60



Autonomia financeira da ouvidoria com previsão orçamentária específica	60
Livre acesso do ouvidor a documentos e informações internas	58
Autorização para o ouvidor promover melhorias de serviços da instituição	58
Regras para a ouvidoria atuar na mediação de conflitos entre usuários e a instituição	57
Norma com critérios técnicos para a escolha do ouvidor	46
Regulamentação do processo de tratamento de demandas pelos órgãos da instituição	39
Delimitação de atribuições, tipologias de manifestações e forma de tratamento das demandas	35
Mandato para o cargo de ouvidor com prazo fixo	33
Vinculação da ouvidoria diretamente ao dirigente máximo da instituição/órgão	29
Proteção da identidade e sigilo das informações fornecidas pelos cidadãos	18
Recebimento de denúncias sem necessidade de identificação do cidadão	17

JUDICIÁRIO

	Relevância
Temáticas normativas	%
Garantia de participação da ouvidoria nos processos de avaliação dos serviços públicos prestados pela instituição	63
Autonomia financeira da ouvidoria com previsão orçamentária específica	63
Autorização para o ouvidor promover melhorias de serviços da instituição	63
Procedimento para demandas de titulares de dados pessoais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)	63
Regras que facilitem a continuidade de projetos e ações da ouvidoria nas trocas de gestão do órgão	53
Regras para a ouvidoria atuar na mediação de conflitos entre usuários e a instituição	47
Norma com critérios técnicos para a escolha do ouvidor	42
Definição em norma interna de estrutura mínima para funcionamento, incluindo recursos humanos	42
Recebimento de denúncias sem necessidade de identificação do cidadão	26



Regulamentação do processo de tratamento de demandas pelos órgãos da instituição	26
Livre acesso do ouvidor a documentos e informações internas	16
Vinculação da ouvidoria diretamente ao dirigente máximo da instituição/órgão	16
Proteção da identidade e sigilo das informações fornecidas pelos cidadãos	11
Delimitação de atribuições, tipologias de manifestações e forma de tratamento das demandas	5
Mandato para o cargo de ouvidor com prazo fixo	0

LEGISLATIVO

	Relevância
Temáticas normativas	%
Autorização para o ouvidor promover melhorias de serviços da instituição	60
Regras para a ouvidoria atuar na mediação de conflitos entre usuários e a instituição	59
Procedimento para demandas de titulares de dados pessoais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)	58

Regras que facilitem a continuidade de projetos e ações da ouvidoria nas trocas de gestão do órgão	57
Garantia de participação da ouvidoria nos processos de avaliação dos serviços públicos prestados pela instituição	53
Autonomia financeira da ouvidoria com previsão orçamentária específica	49
Norma com critérios técnicos para a escolha do ouvidor	44
Livre acesso do ouvidor a documentos e informações internas	43
Mandato para o cargo de ouvidor com prazo fixo	41
Definição em norma interna de estrutura mínima para funcionamento, incluindo recursos humanos	40
Regulamentação do processo de tratamento de demandas pelos órgãos da instituição	38
Delimitação de atribuições, tipologias de manifestações e forma de tratamento das demandas	32
Recebimento de denúncias sem necessidade de identificação do cidadão	25
Proteção da identidade e sigilo das informações fornecidas pelos cidadãos	20
Vinculação da ouvidoria diretamente ao dirigente máximo da instituição/órgão	20



DEMAIS INSTITUIÇÕES

	Relevância
Temáticas normativas	%
Garantia de participação da ouvidoria nos processos de avaliação dos serviços públicos prestados pela instituição	64
Regras que facilitem a continuidade de projetos e ações da ouvidoria nas trocas de gestão do órgão	59
Autonomia financeira da ouvidoria com previsão orçamentária específica	59
Procedimento para demandas de titulares de dados pessoais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)	59
Regras para a ouvidoria atuar na mediação de conflitos entre usuários e a instituição	55
Definição em norma interna de estrutura mínima para funcionamento, incluindo recursos humanos	45
Livre acesso do ouvidor a documentos e informações internas	41
Norma com critérios técnicos para a escolha do ouvidor	41
Regulamentação do processo de tratamento de demandas pelos órgãos da instituição	36

Autorização para o ouvidor promover melhorias de serviços da instituição	32
Recebimento de denúncias sem necessidade de identificação do cidadão	18
Proteção da identidade e sigilo das informações fornecidas pelos cidadãos	18
Delimitação de atribuições, tipologias de manifestações e forma de tratamento das demandas	18
Mandato para o cargo de ouvidor com prazo fixo	14
Vinculação da ouvidoria diretamente ao dirigente máximo da instituição/órgão	14



RELATOS DE TEMAS PRIORITÁRIOS

Uma das questões da enquete, com espaço para escrita livre, perguntou: ‘Caso sua resposta seja sim (atualmente há a intenção de revisar normas internas), pode descrever brevemente quais os principais pontos que necessitam de normatização? Foram registradas 163 respostas, o que representa 42% do total de respondentes da enquete. Foi também verificado que 22 das respostas (13% do total da amostra) indicaram de forma explícita que as normas estão em processo de elaboração/revisão ou aguardando aprovação do legislativo ou instância superior e outras 25 respostas (12%) apresentaram informações que não se relacionam diretamente a temas normativos.

As respostas foram categorizadas conforme os seguintes critérios, podendo cada resposta ser enquadrada em mais de uma categoria:

- Atribuições e processos de gestão das demandas: nessa categoria foram identificadas as respostas que tratam sobre os processos de trabalho interno nas ouvidorias, com foco na gestão das demandas dos cidadãos, conforme exemplos abaixo.

“A Lei Municipal que criou a Ouvidoria ficou muito sucinta, referindo apenas as atribuições previstas no art. 13 da Lei Federal nº 13.460/2017, queremos regulamentar o funcionamento mais detalhadamente.”

“Criação de norma estabelecendo o regime de tratamento de denúncias.”

- **Adequação a leis e normativos superiores:** essa categoria reúne as respostas que citaram diretamente a necessidade de adequações e atualizações das normas internas com base em leis e outros normativos, como a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017), Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais Lei nº 13.709/2018 e Lei das Agências Reguladoras (Lei nº 13.848/2019). Também foram citados decretos e instruções normativas do Poder Executivo Federal, decretos estaduais e leis municipais, conforme exemplos abaixo.

“Adequar a legislação que trata de pedidos de acesso a informação/LAI para adesão e utilização do Sistema de acesso a informação do Governo Federal.”

“Adequar as normas internas relacionadas com a ouvidoria em relação à lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).”

- **Estrutura e requisitos técnicos:** nessa categoria encontram-se respostas relacionadas aos recursos humanos, materiais e financeiros. Foi relatada a necessidade de criação do cargo específico de ouvidor, de equipe e organograma, além de estrutura física e requisitos técnicos, como sistema informatizado, por exemplo.

“Sim. Acho importante o Ouvidor ter dedicação exclusiva à Ouvidoria.”



“Atualização de ferramentas de interação com o público (Ligue Cidadão, Redes Sociais, Plataformas), novas atribuições da Ouvidoria, atualização com a LGPD, melhorias da estrutura interna, melhoria do Portal da Transparência.”

- Relacionamento intersetorial e interinstitucional e hierarquia: essa categoria identifica as regras de nomeação para o cargo de ouvidor, definição de prazos e responsabilidades de gestores dos demais setores da instituição em relação às demandas de ouvidoria. De forma geral, as respostas que tratam do relacionamento intersetorial e interinstitucional foram identificados nessa categoria.

“Os critérios para escolha e exercício da função de Ouvidor-Geral, incluindo o período de mandato.”

“O Ouvidor até a presente data não tem previsão legal para ter assento obrigatório nos órgãos colegiados da Instituição, de forma que a vivência do Ouvidor não é compartilhada com seus pares. (...)”

- Inexistência de normas específicas para ouvidoria: nessa categoria foram identificadas respostas que apenas relataram não haver nenhuma norma específica para o serviço de ouvidoria na instituição, mesmo que o serviço possa estar sendo prestado por outros órgãos ou setores. Foram identificadas também a necessidade de aprovação de leis nas Câmaras Municipais para criação do setor específico, além de normas internas que regulem o funcionamento do serviço.

“Não temos uma ouvidoria regulamentada. Este problema está sendo resolvido e a Ouvidoria será regulamentada ainda este ano. Desta forma as normas serão criadas.”

“A ouvidoria do município não está devidamente regulamentada. Apenas houve a adesão ao Fala.BR.”

Outros relatos

Apresenta-se abaixo algumas das respostas que indicaram de forma detalhada quais as necessidade de normatização no seu contexto institucional e que foram registradas em mais de uma das categorias acima:

“A especificação do fluxo de trabalho de cada tipo de demanda. O tratamento dos dados coletados da manifestação mediante critérios objetivos de gestão de processo (macrofunção, função, subfunção, atividade e tarefa) e da informação (macroassunto, assunto, subassunto). Apreciação das respostas prestadas pelos setores quando instados a prestarem informações e justificativas. Elementos mínimos para o relatório estatístico e sua relevância. Definição de estudo de caso para a produção de melhorias na estrutura da instituição, assim como modo de acompanhamento da avaliação continuada dos serviços públicos.”



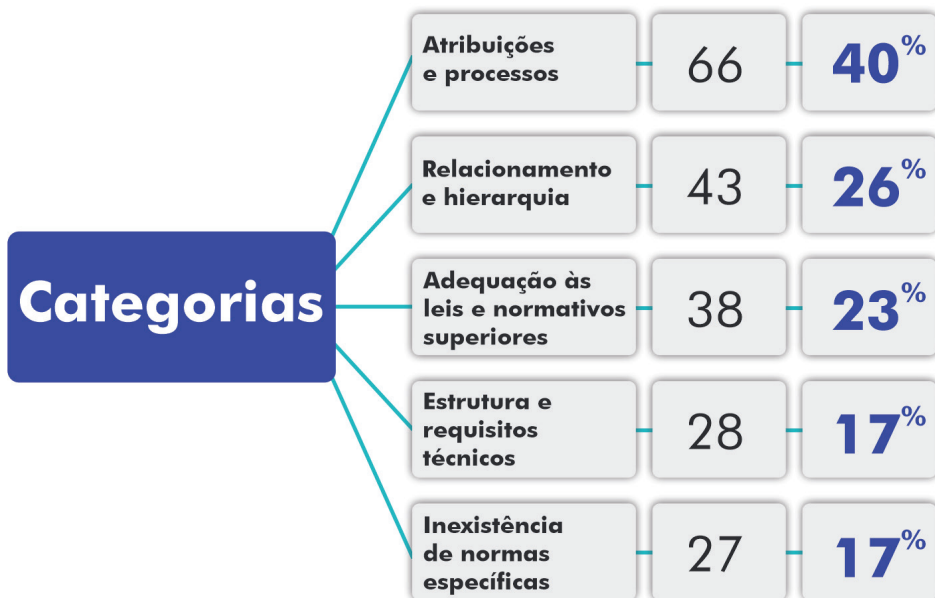
“Considerando que nesta Ouvidoria Municipal 99% das manifestações recebidas são anônimas e que a rigor, na sua imensa maioria, são assuntos pertinentes, que tem procedência e merecem o devido tratamento, entendo que este assunto necessita ser bem normatizado. Entendo também ser um equívoco o manifestante anônimo não conseguir consultar o andamento/tratamento e o resultado de sua manifestação. Me questiono se nessa metodologia a Ouvidoria está realmente entregando um serviço de qualidade para a sociedade.”

“Com a lei 13.460/2017, as ouvidorias passaram a ter suas atribuições mais definidas e sua autonomia e independência, mais respeitadas. Por consequência, novas relações precisam ser estabelecidas, para a eficiência e melhoria de qualidade na prestação dos serviços públicos as Resoluções Normativas cumprem papel fundamental nessas novas relações.”

“Não possuímos normatização interna ainda, havendo a necessidade de especificar fluxos, procedimentos e integração com as instâncias finalísticas, de apoio e as de controle e governança. Verificamos, através da troca de experiências com órgão estruturalmente igual ao nosso, que há como implementar melhorias com a definição de um instrumento normativo próprio.”

QUANTIFICAÇÃO DOS RELATOS ESCRITOS

A categorização das respostas abertas apresentou 202 registros dentre as 163 respostas a essa questão, sendo que 50 foram identificadas em mais de uma categoria. Percentuais apresentados em relação ao total de relatos escritos.





CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa enquete nacional nos apresenta um panorama e caminhos para a construção de normas-modelo que possam contribuir para os esforços que já vêm sendo empreendidos em todo o País para criar, formalizar ou consolidar as ouvidorias como canal de defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos. Nessa pequena amostra das ouvidorias públicas, foi identificado que 14% das instituições passaram recentemente por revisões de suas normas, enquanto que outros 13% relataram textualmente que estão atuando nesse processo. Comparando-se as instituições pelo Poder da União ao qual fazem parte, percebe-se que os órgãos do Judiciário e do Legislativo estão menos propensos a promover revisões de normas do que os órgãos do Poder Executivo, com destaque para 52% de intenção no Executivo Estadual e 67% no Executivo Federal.

Entre os requisitos normativos que foram elencados na enquete, foram considerados mais relevantes os temas relativos à gestão das ouvidorias e que colocam em evidência atribuições definidas em leis recentemente aprovadas como 'procedimentos relativos à LGPD' e 'participação da ouvidoria nos processos de avaliação dos serviços', além de 'autorização para o ouvidor promover melhorias de serviços da instituição'. Os temas relacionados à avaliação e melhoria dos serviços se relacionam diretamente às determinações legais estabelecidas pelo Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017). Os relatos escritos reiteram a importância da legislação mais recente para a normatização das ouvidorias, o que também inclui a Lei de Acesso à Informação.

As 'regras que facilitem a continuidade de projetos e ações das ouvidoria nas trocas de gestão', 'autonomia financeira e orçamento específico', além de 'regras para atuação na mediação de conflitos' também aparecem entre as temáticas que ainda não estão regulamentadas e que podem contribuir para a atuação das ouvidorias. Esses requisitos foram apontados como relevantes para o contexto normativo por todos os perfis institucionais em percentuais próximos ou maiores do que 50% da amostra da pesquisa.