

RECOMENDAÇÃO nº 01/2022 – Jurídico FAMEM

São Luis, 04 de abril de 2022

Excelentíssimo(a) Sr.(a) Prefeito(a)

A Federação dos Municípios do Estado do Maranhão – FAMEM, por intermédio de seu Departamento Jurídico, em consonâncias com suas atribuições estatutárias, visando contribuir com o aperfeiçoamento da gestão pública municipal, vem expedir a presente recomendação voltada aos mecanismos de criação de Ouvidoria do Município, canal fundamental de interlocução entre a comunidade e a Administração Pública Municipal.

Aos cidadãos brasileiros foi assegurada a participação ativa no controle social da gestão pública. Não apenas no sentido de controle mas, sobretudo, como elemento de expressão da atividade democrática, pois a Ouvidoria revela-se um importante canal de diálogo entre o cidadão e a instituição, com a finalidade de promover a melhoria dos serviços postos à disposição da sociedade, que com ela interage, contribuindo com sugestões e eventuais correções para uma melhor governança.

Esse direito essencialmente democrático está estampado no art. 37, § 3º, da Constituição da República, garantindo que a lei disciplinará as formas de participação dos usuários na Administração Pública direta e indireta, especialmente para fazer reclamações relativas às prestações de serviços públicos em geral, ficando assegurados a manutenção de serviço ao usuário e avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços, bem como o acesso dos usuários a registros administrativos e às informações sobre atos do governo.

Essa participação dos usuários decorre do direito garantido pela Constituição e disciplinado pela lei de regência, Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, garante não apenas direitos mas deveres dos usuários enraizados no capítulo II, tais como (i) participação no acompanhamento da prestação e na

avaliação dos serviços; (ii) obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação; (iii) acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa, constantes de registros ou bancos de dados; (iv) proteção de informações pessoais; (v) atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades; (vi) obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação de serviços, assim como disponibilização na internet e; (vii) comunicação prévia da suspensão da prestação de serviços.

Merece destaque, nesse rol de garantias, a vedação legal da suspensão da prestação de serviços em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicia na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado.

Por força dos deveres entabulados na referida lei os usuários estão obrigados a (i) utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé; (ii) prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas; (iii) colaborar para a adequada prestação do serviço; e preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados dos serviços.

Assim, garantidos os seus direitos, os usuários poderão manifestar-se perante a Administração Pública a respeito da prestação de serviços, por meio de requerimento, verbal ou eletronicamente, endereçado à ouvidoria do órgão responsável ou, acaso não haja ouvidoria, ser apresentada à entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

As ouvidorias públicas, como demonstrado no texto legal, têm a função de criar e manter uma comunicação eficiente entre a Administração e os administrados, com o propósito de promover a melhoria dos serviços públicos disponibilizados à sociedade.

A presença inevitável de pontuais conflitos entre a população e os órgãos da Administração Pública sempre reclamam a atividade de um agente mediador capaz de tornar a gestão democrática e transparente.

Seus órgãos devem comunicar-se de forma eficiente, tendo como norte a colaboração ente si, numa perfeita ou razoável integração, para responder às cobranças por um melhor serviço, ou fazendo elogios, cuidando com presteza das demandas e procurando sempre a qualidade da resposta, sobretudo para as reclamações.

A criação da ouvidoria passa pela Câmara Municipal por via de projeto de lei, em consonância com a Lei Orgânica Municipal, legislação federal e estadual sobre a espécie.

O projeto de lei com o propósito de criação da Ouvidoria deve conter os seguintes elementos:

- 1 – Localização da ouvidoria na estrutura organizacional da esfera administrativa;
- 2 – Definição dos requisitos para a investidura no cargo de ouvidor;
- 3 – Estabelecimento de período de mandato e da possibilidade de recondução ao cargo de ouvidor;
- 4 – Definição do vínculo com a administração, ressaltando-se a necessidade de autonomia de suas ações;
- 5 – Atribuições e competências da ouvidoria;
- 6 – Cargos e funções destinados à composição dos recursos humanos da ouvidoria;
- 7 – Estabelecimento de prazos para a resposta de demandas;
- 8 – Estabelecimento de requisitos que garantam que a sua autonomia seja efetiva;
- 9 – Previsão das situações em que as demandas serão encaminhadas ao Ministério Público, Controladorias, Tribunais de Contas, Corregedorias e outros órgãos de controle;
- 10 – Previsão da obrigação de garantir os meios materiais e os recursos humanos necessários ao seu funcionamento regular;
- 11 – As competências administrativas ou materiais dos municípios estão elencadas nos artigos 23 e 30, incisos III a IX da Constituição Federal;
- 12 – As competências legislativas estão especialmente enumeradas no art. 30, inciso I e II, da Constituição Federal.

A eficiência da Ouvidoria passa pela sua organização e integração entre os órgão municipais, e prescinde da efetiva participação da sociedade civil organizada.

Desse liame harmônico vai depender a qualidade do recebimento das manifestações e as suas respostas com a máxima brevidade, que deverá fluir por um adequado canal de comunicação.

Como determinado pela Lei 13.460/2017, os municípios com menos de cem mil habitantes estão obrigados a instituírem a sua ouvidoria desde junho de 2019 - prazo fatal. Passados mais de dois anos desse marco limite estabelecido para a criação das ouvidorias em todos os municípios brasileiros, os órgãos de controle (Tribunal de Contas e Ministério Público) já começaram a se manifestar no sentido de exigir o cumprimento dessa norma federal.

A manifestação do usuário deve se dar de maneira livre, é dizer, com toda fidelidade aos fatos que pretende levar ao conhecimento da autoridade administrativa, com a garantia de que o seu nome ficará no anonimato, se assim o preferir, na forma do art. 6º da Lei nº 12.527/2011¹. Isto porque a manifestação pode ganhar caráter de reclamação, de denúncia, de sugestão ou até mesmo de elogios, ficando, portando, a critério do usuário a sua identificação.

O Governo Federal, a propósito de prestar auxílio aos demais entes federados, sobretudo aos municípios em que está mais presente a dificuldade de manter uma estrutura compatível com a importância do programa, disponibiliza as ferramentas do seu sistema de forma gratuita, com o propósito de facilitar a sua integração.

A regulamentação da Ouvidoria deve determinar qual a área vai se responsabilizar pelo atendimento e o treinamento de pessoal, considerando todos os meios de atendimento recomendado pela lei federal, com foco na interação. Os meios de atendimento que deverão ser utilizados são os seguintes:

Presencial – o órgão ou entidade da Administração Municipal deve oferecer um espaço destinado ao atendimento, devidamente estruturado com as condições adequadas ao recebimento das manifestações dos usuários, disponibilizando, ainda, endereços e telefones de todas as unidades e horário de

¹ Art. 6º Cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a: I - gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação; II - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; e III - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

atendimento ao público, sem deixar de observar os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia. Deve, também, adotar todas as medidas necessárias visando a proteção da saúde e da segurança, bem como para garantir o acesso e atendimento das pessoas com deficiência, nos termos do art. 17 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008.

O atendimento presencial deve resguardar o critério de ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver a possibilidade de agendamento, assegurando prioridades às pessoas portadoras de deficiência, idosos, gestantes, lactentes e pessoas acompanhadas por criança de colo.

Eletrônico – o usuário poderá apresentar sua manifestação por meio eletrônico, observando a legislação específica de sigilo e proteção de dados, facultando à ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário. Em caso de utilização por e-mail é necessário que a ouvidoria tenha um endereço eletrônico específico para receber as mensagens do usuário pela internet.

Carta – a manifestação do usuário poderá ser apresentada também por carta, possibilitando-se que a sua mensagem chegue à Ouvidoria pelo correio.

Telefone – a manifestação por esse meio deve ser uma das alternativas, disponibilizando-se ao usuário uma linha direta, com um atendente ou uma central de atendimento em caso de grande procura. Para esse meio de comunicação, a propósito de sua onerosidade, deve ter previamente definido quem pagará a conta da chamada.

Dito isto, convém lembrar que os objetivos da Ouvidoria é receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, como delineado pelo art. 14 da lei de regência.

Nessa perspectiva, como avaliador sistemático do resultado buscado pela atuação efetiva da Ouvidoria, resulta a necessidade do Relatório de Gestão previsto na referida Lei 13.460, dele fazendo constar o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos da manifestações; a análise dos pontos recorrentes e; as providencias adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas. Tais informações devem ser enviadas à autoridade

máxima a que está vinculada a unidade de Ouvidoria e disponibilizá-las, integralmente, na internet.

Havendo necessidade, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, cuja resposta deverá ser feita no prazo de vinte dias, admitindo-se uma única prorrogação desse prazo.

Como destinatário das respostas da Ouvidoria, os usuários titulares das manifestações deverão recebe-las no prazo de trinta dias, admitindo-se sua prorrogação, uma única vez, mediante justificativa.

Além da avaliação apresentada por meio de relatório, a Ouvidoria deve munir-se de um conselho avaliador dos serviços públicos, formados por usuários, com regulamento específico, com o propósito de acompanhar a prestação dos respectivos serviços; participar na avaliação dos serviços; propor melhorias na prestação dos serviços; contribuir na definição das diretrizes para o adequado atendimento aos usuários; acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor e; ser consultada quanto à escolha do ouvidor.

Como critério de formação de todo conselho, o da Ouvidoria deve ser composto observando-se a participação de público diferenciado, em processo aberto a vários seguimentos da sociedade, para garantir o equilíbrio em sua representação.

Por fim, urge lembrar que a criação da Ouvidoria Municipal é uma obrigação estabelecida pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e, que o Governo Federal oferece auxílio para a sua criação, através da Rede Nacional de Ouvidorias, com aceitação de adesão de qualquer ente, de forma voluntária, oferecendo capacitação, sem custo. Para acessar deve-se utilizar o endereço <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br>.

Assim, no intuito de auxiliar as gestões municipais, segue em anexo uma sugestão de minuta de Projeto de Lei de Criação de Ouvidoria, que deve ser adaptado à realidade do Município.

Para maiores esclarecimentos contatar o Departamento Jurídico da FAMEM, por meio dos telefones (98) 2109.5400 ou 5417, ou ainda pelo e-mail: juridico@famem.org.br

Atenciosamente,

Departamento Jurídico da FAMEM

ANEXO

Minuta de Projeto de Lei de Criação da Ouvidoria

PROJETO DE LEI nº/2022

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município e dá outras providências.

O(a) Prefeito (a) de XXXXX, Estado do Maranhão faz saber, em cumprimento ao disposto no artigo XXXX da Lei Orgânica do Município, que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e eu, sanciono a seguinte, lei:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. É criada a Ouvidoria-Geral do Município, vinculada ao Gabinete do Prefeito (ou Controladoria Interna) do Município XXX, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

- I. Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
- II. Serviço público: atividade administrativa de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;
- III. Agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- IV. Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;
- V. Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- VI. Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- VII. sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;
- VIII. Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IX. Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração

X. Pedido de Simplificação: Proposição de melhoria voltada a racionalização de exigências e de procedimento na prestação de serviços pela Administração Pública, eliminando formalidades desnecessárias para as finalidades almejadas.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria-Geral do Município:

I. Atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II. Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

III. Acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

IV. Receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

V. Encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;

VI. Atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

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

Art. 4º Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria-Geral deve:

I. receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

II. elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

CAPÍTULO III

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 5º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 6º Não será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º. As manifestações serão identificadas, entretanto, não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

§ 2º. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 3º. A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 4º. No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

§ 5º. As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria-Geral do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

Art. 7º As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I. por meio de formulário eletrônico, que estará disponível no site oficial do Município de ... (indicar o site da transparência Município ou E-OUV)

II. por correspondência convencional;

III. no posto de atendimento presencial exclusivo;

IV. por endereço eletrônico;

V. por telefone. Parágrafo único. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

Art. 8º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

§ 1º A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

§ 2º As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

Art. 9º O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

I. recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II. emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;

III. análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV. decisão administrativa final;

V. ciência ao usuário.

Art. 10. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30(trinta) dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 10 (dez) dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º. O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º. A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 11. Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno e posteriormente ao controle externo para as devidas providências.

§ 1º. Esgotado o prazo de que trata essa Lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão de controle interno, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento aos órgãos de controle competentes.

§ 2º. O órgão de controle interno encaminhará à Ouvidoria-Geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

CAPÍTULO IV

DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 12. A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 13. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I. o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II. os motivos das manifestações;
- III. a análise dos pontos recorrentes;
- IV. as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 14. O relatório de gestão será:

- I. encaminhado ao Prefeito Municipal;
- II. disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

CAPÍTULO V

DA ORGANIZAÇÃO

Art. 15. – A estrutura da Ouvidoria será composta de:

- I- 01 (um) Ouvidor Geral Municipal;
- II. 01 (um) Assistente de Ouvidoria Municipal. (indicar quantos servidores serão necessários)

§ 1º. Fica criado o cargo de Ouvidor Municipal que será de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração, o qual responderá pela titularidade e direção da Ouvidoria Geral Municipal, com remuneração básica mensal de R\$....

§ 2º. O ocupante do cargo de Ouvidor Geral Municipal deverá possuir nível de escolaridade superior e não possuir antecedentes criminais que desabonem a sua reputação.

§ 3º. O cargo de Assistente de Ouvidoria Municipal será de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração, com remuneração básica mensal de R\$....

§ 4º. Os Cargos de Ouvidor Municipal e de Assistente de Ouvidoria Municipal deverão ser exercidos por servidores efetivos do Município.

§ 5º. Os servidores efetivos nomeados para os cargos de Ouvidor Municipal e Assistente de Ouvidoria Municipal que tenham remuneração de seus cargos de origem superiores aos cargos mencionados nesse artigo, poderão optar pela remuneração do cargo de origem acrescida de 20% (vinte por cento)

Art. 16º. - A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I. Espaço físico para atendimento presencial que permita discricção e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas;

II. Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

- a) acesso via internet;
- b) geração automática de protocolo;
- c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;

III. controles e registros de acesso; e

IV. meios informatizados que permitam a pseudonimização das demandas recebidas; e

V. Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.

§ 1º. Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial do (órgão, ente ou entidade), em local de fácil acesso.

§ 2º. A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

§ 3º. Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. A Ouvidoria-Geral divulgará no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da entrada em vigor desta Lei a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º. A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria e atenderá as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 2º. A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do Município na internet.

Art. 18. As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria-Geral do Município nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação de referido Órgão.

Art. 19. A instituição de unidades setoriais de Ouvidorias poderá ser feita ato regulamentador específico.

Art. 20. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se disposições em contrário.

Gabinete do(a) Prefeito(a) Municipal, em XX de XXXX de 2022.

Prefeito(a) Municipal

REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE.