



## PROPOSIÇÃO DE LEI Nº 19, DE 17 DE MARÇO DE 2026

***“Dispõe sobre a criação, a organização e o funcionamento da Ouvidoria da Câmara Municipal de Entre Rios de Minas, regulamenta a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito do Poder Legislativo Municipal, e dá outras providências.”***

A Câmara Municipal de Entre Rios de Minas, Estado de Minas Gerais, aprova e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte Lei:

**Art. 1º** Fica criada a Ouvidoria da Câmara Municipal de Entre Rios de Minas, órgão de controle social e participação popular, vinculada à estrutura administrativa do Poder Legislativo Municipal.

**Art. 2º** A Ouvidoria tem por finalidade precípua fomentar a participação da sociedade na administração pública, assegurar o respeito aos direitos dos usuários de serviços públicos e promover a efetividade, a moralidade, a transparência e a eficiência dos atos do Poder Legislativo.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria atuará como canal permanente e direto de comunicação entre os cidadãos e a Câmara Municipal, responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas públicas e aos serviços prestados, com vistas ao aprimoramento da gestão legislativa e administrativa.

**Art. 3º** A estrutura administrativa, a organização, as competências, o funcionamento e o suporte técnico e operacional da Ouvidoria da Câmara Municipal serão definidos por ato da Mesa Diretora, observados os princípios da legalidade, eficiência e disponibilidade orçamentária.

**Art. 4º** Compete à Ouvidoria da Câmara Municipal de Entre Rios de Minas:

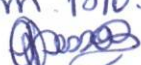
I - atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, zelando pela observância dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência;

II - receber, analisar, classificar e responder às manifestações encaminhadas pelos cidadãos, garantindo o retorno conclusivo no prazo estabelecido nesta Lei;

III - encaminhar as manifestações aos setores competentes da Câmara Municipal, solicitando informações, esclarecimentos e a adoção de providências adequadas para cada caso;

IV - acompanhar o trâmite interno das manifestações e cobrar resolutividade dos setores responsáveis;

V - promover a realização de pesquisas de satisfação e seminários sobre a importância da participação popular e do exercício da cidadania no controle da administração pública;

Recebido em: 18/03/26  








VI - organizar e manter atualizado o banco de dados e o arquivo das manifestações recebidas, resguardando o sigilo e a proteção de dados pessoais, em conformidade com a legislação federal aplicável;

VII - adotar medidas de mediação e conciliação de conflitos entre o usuário e os setores da Câmara Municipal, buscando a resolução célere e desburocratizada das controvérsias;

VIII - garantir ao usuário o atendimento pautado na urbanidade, no respeito, na acessibilidade e na igualdade, vedada qualquer forma de discriminação.

**Art. 5º** A Ouvidoria disponibilizará múltiplos canais de acesso para o recebimento de manifestações, de modo a garantir a ampla acessibilidade da população, compreendendo, no mínimo:

I- formulário eletrônico padronizado, permanentemente disponível na página principal do sítio eletrônico da Câmara Municipal na internet;

II - atendimento presencial em sala específica na sede do Poder Legislativo, com garantia de privacidade durante o relato do usuário;

III - atendimento telefônico gratuito ou por aplicativo de mensagens institucionais;

IV - recebimento de correspondência física convencional.

**Parágrafo único.** A manifestação apresentada verbalmente pelo cidadão será imediatamente reduzida a termo pelo agente público responsável pelo atendimento, e o documento resultante será lido e assinado pelo manifestante, sendo-lhe entregue o respectivo comprovante de protocolo.

**Art. 6º** É direito do usuário apresentar manifestações sem sofrer qualquer tipo de represália, cerceamento ou constrangimento.

§ 1º É expressamente vedado à Ouvidoria e aos demais setores da Câmara Municipal exigir do usuário a motivação determinante para a apresentação de sua manifestação.

§ 2º Em nenhuma hipótese o agente público poderá recusar o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilização administrativa e disciplinar.

§ 3º Manifestações recebidas por outros órgãos ou parlamentares da Câmara Municipal que possuam natureza de ouvidoria deverão ser imediatamente encaminhadas à Ouvidoria da Câmara para registro e processamento oficial.

**Art. 7º** A identificação do manifestante é informação pessoal protegida, sujeita a restrição de acesso e ao dever de sigilo profissional, conforme as diretrizes da Lei de Acesso à Informação e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

§ 1º A pedido do usuário, ou quando as circunstâncias da denúncia assim o exigirem para a segurança do manifestante, a Ouvidoria garantirá a proteção de sua identidade (pseudonimização) no momento do encaminhamento da demanda aos setores investigados, providenciando a exclusão de dados que permitam sua identificação no relato.



§ 2º Serão admitidas manifestações anônimas, especialmente denúncias, as quais serão processadas desde que contenham elementos mínimos de materialidade e autoria que possibilitem a apuração preliminar dos fatos relatados.

**Art. 8.** O processamento das manifestações obedecerá aos princípios da celeridade, da objetividade e da eficiência, devendo a Ouvidoria fornecer resposta conclusiva ao cidadão em linguagem clara, direta e compreensível.

**Art. 9.** Caso as informações apresentadas pelo usuário sejam insuficientes para a devida compreensão ou apuração do caso, a Ouvidoria solicitará a complementação dos dados em até dez dias contados do recebimento.

**Parágrafo único.** A ausência de resposta do usuário no prazo de vinte dias implicará o arquivamento da manifestação, sem prejuízo de que o cidadão apresente nova demanda posteriormente.

**Art. 10.** A Câmara Municipal, por meio de sua Ouvidoria, deverá elaborar, atualizar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário.

**Parágrafo único.** A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o cidadão sobre todos os serviços prestados pelo Poder Legislativo, as formas de acesso a esses serviços, os prazos de atendimento e os compromissos com os padrões de qualidade, devendo ser disponibilizada em formato físico na sede da Câmara e em formato digital na internet.

**Art. 11.** A Mesa Diretora da Câmara Municipal regulamentará esta Lei, no que couber, no prazo de até noventa dias contados da sua publicação, estabelecendo os fluxos processuais internos, o regimento da Ouvidoria e os critérios para designação e do Ouvidor-Geral.


**Art. 12.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Câmara Municipal de Entre Rios de Minas, 17 de março de 2026.

#### COMISSÃO DE REDAÇÃO FINAL



**Lucas Augusto Resende Dias**  
Relator



**Fernando Andrade Maia**  
Presidente da Comissão



**Claudio dos Reis Lima**  
Membro