

PROJETO DE RESOLUÇÃO 6/2026

“Institui a Ouvidoria da Câmara Municipal de Chapadão do Sul e disciplina o recebimento, tratamento e resposta às manifestações dos cidadãos”.

A MESA DA CÂMARA MUNICIPAL DE CHAPADÃO DO SUL – MS, no uso de suas atribuições legais, faz saber que o Plenário aprovou e ela promulga a seguinte Resolução:

CAPÍTULO I — DA INSTITUIÇÃO E FINALIDADE

Art. 1º Fica instituída, no âmbito da Câmara Municipal de Chapadão do Sul, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Chapadão do Sul (doravante “Ouvidoria”), órgão de natureza administrativa responsável por receber, registrar, analisar, encaminhar, acompanhar e responder manifestações de cidadãos e usuários dos serviços legislativos municipais.

Art. 2º São finalidades da Ouvidoria:

- I — garantir canal direto de comunicação entre a sociedade e a Câmara Municipal;
- II — assegurar tratamento célere, técnico e transparente das manifestações;
- III — receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);
- IV — zelar pela proteção de dados pessoais e pela observância dos direitos dos titulares, nos termos da LGPD;
- V — promover melhorias administrativas e legislativas a partir das demandas recebidas;
- VI — elaborar e publicar relatórios periódicos sobre as manifestações e ações adotadas.

CAPÍTULO II — DO ÂMBITO, COMPETÊNCIAS E HARMONIZAÇÃO NORMATIVA

Art. 3º A Ouvidoria atuará no âmbito das atribuições do Poder Legislativo Municipal, sem prejuízo do encaminhamento para outros órgãos competentes quando a matéria não for de responsabilidade desta Casa.

Art. 4º Compete à Ouvidoria:

- I — Receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes as manifestações da sociedade, dos servidores e dos demais setores e departamentos da Câmara Municipal que lhe forem dirigidas, em especial aquelas sobre:
 - a) Violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;
 - b) Ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;
 - c) Mal funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Câmara Municipal;
- II — orientar o manifestante quanto aos meios de atendimento e ao fluxo procedimental;
- III — promover a triagem inicial e, quando cabível, encaminhar a manifestação ao setor técnico ou comissão competente para investigação e providências;
- IV — acompanhar prazos e exigir prestação de respostas pelos setores responsáveis;
- V — preservar cadeia de custódia de documentos e mídias quando necessário;
- VI — adotar medidas de proteção da privacidade e de anonimização quando houver terceiros ou dados sensíveis envolvidos;
- VII — solicitar, quando necessário, requisições formais de autoridades competentes para acesso a elementos sob sigilo ou em investigação;

VIII — elaborar relatórios semestrais e anuais para publicação;

IX — orientar e atender demandas internas dos demais setores e departamentos da Câmara Municipal relacionadas às matérias de competência da Ouvidoria, em especial quanto a dúvidas sobre fluxos de atendimento ao público, tratamento de manifestações recebidas diretamente por outros setores e aplicação da LAI e da LGPD nas rotinas administrativas.

X — facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando os procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações a serem encaminhadas à Ouvidoria;

XI — auxiliar a Mesa Diretora na adoção de medidas para sanar as violações, ilegalidades e abusos constatados;

XII — auxiliar a Mesa Diretora na adoção das medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos;

XIII — acompanhar as manifestações encaminhadas pela sociedade civil à Câmara Municipal;

XIV — auxiliar na divulgação e publicidade dos trabalhos da Câmara Municipal, dando conhecimento aos cidadãos dos canais de comunicação e dos mecanismos de participação disponíveis.

Art. 5º A atuação da Ouvidoria deverá observar e estar harmonizada com as disposições da Lei Municipal nº 1.119/2016, quando cabível, garantindo uniformidade de procedimentos entre os canais municipais de ouvidoria e compatibilidade com fluxos e sistemas adotados no âmbito do Município.

CAPÍTULO III — DOS CANAIS DE ATENDIMENTO E PROTOCOLIZAÇÃO

Art. 6º Os canais formais de recebimento de manifestações estarão disponíveis no website da Câmara.

Art. 7º Toda manifestação registrada deverá receber número de protocolo e confirmação de recebimento ao solicitante, contendo, no mínimo, data, prazo estimado de resposta e número de protocolo.

CAPÍTULO IV — DOS PRAZOS DE TRATAMENTO

Art. 8º Prazos gerais de atendimento:

I — Acolhimento/protocolo: imediato, eletronicamente ou por registro físico;

II — Resposta preliminar (boa prática operacional): até 10 (dez) dias úteis, para confirmação de recebimento e informação sobre o encaminhamento e o prazo estimado para resposta final;

III — Resposta final: em até 30 (trinta) dias, contados do protocolo, ressalvadas hipóteses previstas em lei;

IV — Havendo necessidade justificada de diligência técnica ou complexidade, o prazo da resposta final poderá ser prorrogado por igual período, mediante fundamentação e comunicação ao interessado.

§ 1º O disposto no inciso III observa o art. 16 da Lei Federal nº 13.460/2017 (prazo de 30 dias, prorrogável por justificativa).

§ 2º Quando a manifestação revestir-se de pedido de acesso à informação (Lei nº 12.527/2011 — LAI), aplicar-se-á o prazo previsto naquela lei (20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, quando justificável).

§ 3º A previsão do prazo de 5 (cinco) dias para resposta preliminar possui natureza estritamente operacional — destina-se a dar retorno rápido ao cidadão (confirmação de recebimento / indicação de encaminhamento) e não reduz o prazo legal previsto para a decisão final. A adoção desse prazo consta como prática recomendada em manuais e guias de ouvidoria, por reduzir a sensação de desamparo do usuário e evitar que procedimentos fiquem “em aberto” sem comunicação.

CAPÍTULO V — DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS E SIGILO

Art. 9º No tratamento das manifestações, a Ouvidoria observará as disposições da LGPD, garantindo:

I — base legal adequada para o tratamento de dados pessoais;

II — limitação da finalidade, minimização e retenção pelo tempo necessário;

III — anonimização/redação parcial quando houver terceiros não interessados;

IV — medidas técnicas e administrativas de segurança (controle de acesso, logs, criptografia quando aplicável);

V — registro no ROPA das operações relevantes e realização de RIPD quando o risco for elevado.

Art. 10º Quando a manifestação envolver imagens, vídeos ou outros materiais que possam afetar a intimidade de

terceiros ou envolver menores, a entrega integral poderá ser condicionada à requisição formal da autoridade competente ou decisão judicial, observando-se o dever de guardar sigilo e as medidas mitigadoras previstas em lei.

CAPÍTULO VI — DA ESTRUTURA, DESIGNAÇÃO E RESPONSABILIDADES

Art. 11º A Ouvidoria será composta por:

- I — um(a) Ouvidor(a) designado(a) pela Mesa Diretora;
- II — equipe de apoio composta por servidores designados e, se necessário, estagiários ou suporte técnico contratado;
- III — sistema eletrônico de protocolo e gestão de manifestações (quando disponível).

Parágrafo único. Nos casos de ausência, impedimento ou vacância do(a) Ouvidor(a), as responsabilidades inerentes ao cargo serão exercidas interinamente pelo(a) Controlador(a) Interno(a) da Câmara Municipal, até a designação de novo(a) titular pela Mesa Diretora.

Art. 12º Compete ao(à) Ouvidor(a):

- I — gerir o fluxo de manifestações;
- II — assegurar cumprimento de prazos e comunicações ao manifestante;
- III — representar a Ouvidoria nos relatórios e reuniões com a Mesa Diretora;
- IV — indicar medidas administrativas corretivas e propor alterações em procedimentos;
- V — manter sigilo e integridade dos registros acessíveis apenas a pessoal autorizado.

Art. 13º A designação do(a) Ouvidor(a) e dos membros da equipe será formalizada mediante ato da Mesa Diretora, com indicação de atribuições, carga horária e eventuais gratificações, se houver previsão orçamentária.

CAPÍTULO VII — DA INTEGRAÇÃO, TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

Art. 14º A Ouvidoria publicará em seção própria do Portal da Câmara:

- I — Carta de Serviços ao Usuário (canais, prazos, orientações);
- II — Relatório semestral e relatório anual consolidado com estatísticas e principais encaminhamentos, preservando dados pessoais quando necessário;
- III — Instruções sobre formas de apresentação de manifestação e formulários-modelo.

Art. 15º A Ouvidoria deverá articular fluxo de encaminhamento com comissões internas e com a administração do Município quando houver necessidade de integração com a Ouvidoria Municipal, observando a Lei Municipal nº 1.119/2016 para assegurar compatibilização de procedimentos e, quando possível, integração de sistemas/encaminhamentos.

CAPÍTULO VIII — DOS ANEXOS E PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

Art. 16º A Câmara Municipal de Chapadão do Sul promoverá a adesão da Ouvidoria à plataforma Fala.BR e à Rede Nacional de Ouvidorias, nos termos da regulamentação editada pela Controladoria-Geral da União, com vistas à padronização e à interoperabilidade dos canais de recebimento e tratamento de manifestações.

Parágrafo único. A Ouvidoria poderá disponibilizar, no Portal da Câmara, painel de acompanhamento das manifestações para consulta pelo manifestante mediante número de protocolo, com indicação do status de tratamento (em análise, em andamento ou resolvida).

Art. 17º Integram esta Resolução, para todos os efeitos, os seguintes anexos:

- Anexo I — Formulário padrão de Manifestação (modelo de protocolo);
- Anexo II — Fluxo de Atendimento e Triagem (diagrama de procedimento);
- Anexo III — Modelo de Termo de Responsabilidade e Confidencialidade.

Parágrafo único. Os anexos poderão ser atualizados por ato do(a) Ouvidor(a), sem necessidade de alteração desta Resolução, desde que as mudanças não impliquem aumento de competência ou alteração substancial de prazos sem a anuência da Mesa Diretora.

CAPÍTULO IX — DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 18º A Mesa Diretora promoverá a capacitação continuada do(a) Ouvidor(a) e da equipe de apoio em temas relacionados ao atendimento ao cidadão, ao acesso à informação e à proteção de dados pessoais, podendo firmar

parcerias e convênios com órgãos e entidades especializados para esse fim.

Art. 19º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário e adequando-se à legislação municipal vigente, em especial a Lei Municipal nº 1.119/2016, sem prejuízo das normas federais aplicáveis (LAI, LGPD e Lei nº 13.460/2017).

JUSTIFICATIVA

Mensagem nº 05/2026

Senhores Vereadores,

A Mesa Diretora da Câmara Municipal de Chapadão do Sul – Estado de Mato Grosso do Sul, no uso de suas atribuições legais e regimentais, submete à apreciação desta Casa a presente Resolução que cria e regulamenta a Ouvidoria da Câmara Municipal de Chapadão do Sul, com fundamento legal e em observância aos princípios da administração pública.

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre os direitos dos usuários dos serviços públicos e estabelece normas para a atuação das ouvidorias públicas, determinando canais de acesso efetivo, tratamento das manifestações e mecanismos de resposta e acompanhamento;

CONSIDERANDO a Lei Municipal nº [1.119/2016](#), que regulamenta a Ouvidoria Geral do Município de Chapadão do Sul, recomendando a harmonização dos procedimentos internos entre os entes municipais;

CONSIDERANDO a necessidade de promover canais institucionais de comunicação direta entre os cidadãos e o Poder Legislativo, com vistas a fortalecer a participação social, a transparência e o controle democrático das ações do Legislativo;

CONSIDERANDO a necessidade de garantir o direito de acesso à informação e a publicidade dos atos públicos, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), que assegura a todo cidadão o direito de solicitar e receber informações de órgãos públicos, inclusive no âmbito do Poder Legislativo Municipal;

CONSIDERANDO a necessidade de assegurar a proteção de dados pessoais no tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018);

MARCELO COSTA, Presidente

ALLINE K. TONTINI, 1ª Secretária

CHAPADAO DO SUL/MS, 31 de Julho de 2026

Marcelo Costa
Presidente(a)

Alline Krug Tontini
Vereador(a)

