

Lei n. 4.718, de 09 de dezembro de 2025.

“Dispõe sobre a Ouvidoria da Câmara Municipal de Ponta Porã e dá outras providências.”

Autoria: Mesa Diretora

O Prefeito Municipal de Ponta Porã, Estado de Mato Grosso do Sul, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, notadamente a Lei Orgânica do Município, faz saber que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e ele sanciona a seguinte Lei:

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º *Esta norma regulamenta, no âmbito da Câmara Municipal de Ponta Porã, os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e dispõe sobre a Ouvidoria da Câmara Municipal, órgão permanente de atendimento ao cidadão, dotado de autonomia funcional, com a finalidade de:*

I – receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento adequado às manifestações relativas à prestação de serviços e ao funcionamento da Câmara Municipal;

II – promover a participação e o controle social sobre a atuação do Poder Legislativo;

III – contribuir para o aprimoramento da gestão pública, da transparência, da integridade e da qualidade dos serviços prestados à população pelo Poder Legislativo do Município.

§ 1º A Ouvidoria observará, em sua atuação, os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência, participação social, boa-fé, razoabilidade, proporcionalidade e segurança jurídica.

§ 2º A presente Lei complementa a Lei Municipal nº 4.697, de 22 de outubro de 2025, que instituiu a Controladoria Geral do Poder Legislativo (CGL), e a Lei Municipal nº 4.548, de 17 de fevereiro de 2023, que criou o cargo de Ouvidor-Geral, sem prejuízo das demais normas internas e federais aplicáveis, em especial a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) e a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos).

Art. 2º *Para os fins desta Lei, consideram-se:*

I – Usuário de serviços públicos: a pessoa física ou jurídica que se beneficie ou utilize, efetiva ou potencialmente, de serviços prestados pela Câmara Municipal de Ponta Porã;

II – Manifestação: a comunicação do usuário à Ouvidoria, que poderá se classificar como reclamação, denúncia, sugestão, elogio, solicitação de providências ou outras espécies definidas em regulamento, além das que seguem:

- a) Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;*
- b) Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;*
- c) Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;*
- d) Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;*
- e) Solicitação de providências: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;*

III – Unidade competente: o órgão, unidade administrativa ou autoridade da Câmara Municipal responsável por analisar e adotar providências a partir da manifestação recebida;

IV – Resposta conclusiva: a comunicação formal ao manifestante, com apresentação da análise efetuada, das providências adotadas e, quando for o caso, da motivação para eventual impossibilidade de atendimento do pleito.

CAPÍTULO II - DA NATUREZA, VINCULAÇÃO E ESTRUTURA

Art. 3º *A Ouvidoria da Câmara Municipal de Ponta Porã é órgão de natureza permanente, vinculado diretamente à Mesa Diretora, com autonomia funcional para o exercício de suas atividades, sem prejuízo da necessária articulação com a Controladoria Geral do Poder Legislativo (CGL) e demais unidades administrativas.*

§ 1º A Ouvidoria atuará de forma imparcial, independente e não hierárquica em relação às unidades e autoridades por ela demandadas, observado o disposto nesta Lei.

§ 2º A estrutura organizacional, o apoio administrativo e os recursos humanos necessários ao funcionamento da Ouvidoria serão definidos por ato da Mesa Diretora, observada a legislação de pessoal vigente, em especial a Lei Municipal nº 4.548, de 17 de fevereiro de 2023.

§ 3º Sempre que possível, a equipe de apoio da Ouvidoria será composta por servidores efetivos, capacitados em atendimento ao público, mediação de conflitos, transparência, acesso à informação, integridade e controle social.

CAPÍTULO III - DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Art. 4º *Compete à Ouvidoria da Câmara Municipal de Ponta Porã, sem prejuízo de outras atribuições previstas em normas específicas:*

I – receber, registrar, instruir, analisar e encaminhar manifestações, assegurando resposta em prazo razoável e observância dos direitos do usuário;

II – promover, planejar, organizar, dirigir, orientar e controlar as atividades de ouvidoria e os trabalhos de atendimento ao público, por meio dos canais institucionais disponibilizados pela Câmara Municipal;

III – desenvolver diretrizes e procedimentos para o levantamento de dados, tratamento de manifestações e atendimento de novos processos correlatos à atuação da Ouvidoria;

IV – propor medidas de aprimoramento da organização e do funcionamento da Ouvidoria, bem como dos fluxos internos de atendimento e resposta ao cidadão;

V – acompanhar e cobrar, junto às unidades competentes, o cumprimento dos prazos e a adoção de providências quanto às manifestações encaminhadas;

VI – identificar, planejar e controlar padrões e metas de excelência das atividades de ouvidoria, em articulação com a Controladoria Geral do Poder Legislativo e com a gestão da Câmara Municipal;

VII – sugerir à Mesa Diretora e às Comissões a propositura de medidas legislativas ou administrativas voltadas à melhoria da prestação dos serviços públicos relacionados ao Poder Legislativo;

VIII – produzir, consolidar e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, subsidiando recomendações, propostas e ações de aperfeiçoamento da prestação de serviços e de correção de falhas;

IX – coordenar e supervisionar os serviços de informação ao usuário, bem como acompanhar os resultados de pesquisas de satisfação e outros instrumentos de avaliação da qualidade do atendimento;

X – promover a elaboração de relatórios gerenciais periódicos sobre os atendimentos realizados e as manifestações recebidas, indicando providências adotadas, índice de resolutividade, tempo médio de resposta e demais indicadores relevantes;

XI – contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da gestão do Poder Legislativo, estimulando o controle social;

XII – acompanhar e promover medidas para a facilitação do acesso e da visualização dos dados disponibilizados na Carta de Serviços ao Usuário, no Portal da Transparência e em outras ferramentas de transparência ativa;

XIII – apoiar a publicação e a atualização de informações pelos órgãos, entidades e organizações parceiras da Câmara Municipal, no que couber, observadas as normas de transparência e acesso à informação;

XIV – promover a articulação com a sociedade civil organizada, em especial com entidades que atuem em transparência, integridade, cidadania e controle social no território do Município, constituindo canal permanente de diálogo e interação;

XV – identificar demandas e oportunidades de cooperação com atores que promovem o controle social, inclusive por meio de abertura de dados e acesso à informação pública;

XVI – elaborar diretrizes e propor melhorias para a transparência em processos de participação social da Câmara Municipal, como audiências públicas, consultas, conferências e mecanismos digitais de interação com a população;

XVII – propor e apoiar projetos e ações de capacitação e formação de agentes públicos em temas relacionados à boa governança, ética, integridade, transparência, acesso à informação e controle social;

XVIII – estimular a criação e o uso de ferramentas, canais e tecnologias que facilitem o exercício da cidadania, o acompanhamento dos atos do Poder Legislativo e o controle social da Administração Pública Municipal;

XIX – propor a criação de mecanismos, diretrizes e rotinas voltadas à aplicação da Lei de Acesso à Informação e ao aperfeiçoamento da transparência, em consonância com a Controladoria Geral do Poder Legislativo e demais órgãos competentes;

XX – receber, avaliar e propor sugestões para a efetiva divulgação de informações no Portal da Transparência, na Carta de Serviços ao Usuário e em outros meios de comunicação institucional da Câmara Municipal;

XXI – fomentar a política de gestão da informação no âmbito da Câmara Municipal, observada a legislação de acesso à informação, de arquivos públicos e de proteção de dados pessoais;

XXII – promover a participação social como método de governo, difundindo a importância da Ouvidoria e do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) como instrumentos de participação e controle social;

XXIII – articular-se com a Controladoria Geral do Poder Legislativo sempre que as manifestações envolverem indícios de irregularidades, falhas de controle interno, riscos relevantes ou potenciais atos de improbidade;

XXIV – exercer outras atribuições correlatas e complementares, compatíveis com sua natureza e com a legislação aplicável.

Art. 5º A atuação da Ouvidoria observará, ainda, os seguintes parâmetros:

I – respeito à confidencialidade e ao sigilo das informações, quando solicitados ou quando a natureza da manifestação assim o exigir;

II – proteção à identidade do denunciante de boa-fé, vedada qualquer forma de retaliação ou perseguição decorrente de manifestação apresentada;

III – observância da legislação de proteção de dados pessoais, em especial a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

CAPÍTULO IV - DO OUVIDOR-GERAL

Art. 6º *O titular da Ouvidoria da Câmara Municipal de Ponta Porã será o Ouvidor-Geral, cargo já instituído pela Lei Municipal nº 4.548, de 17 de fevereiro de 2023, ao qual incumbirá a direção superior da Ouvidoria.*

§ 1º Compete ao Ouvidor-Geral, na qualidade de titular da Ouvidoria, além das atribuições previstas na legislação específica de cargos:

I – representar institucionalmente a Ouvidoria, interna e externamente;

II – expedir atos normativos internos, recomendações, orientações e instruções de trabalho necessárias ao funcionamento da Ouvidoria;

III – decidir sobre a forma de tratamento das manifestações e sobre o encaminhamento às unidades competentes, em consonância com esta Lei;

IV – aprovar os relatórios gerenciais e demais produtos técnicos da Ouvidoria;

V – propor à Mesa Diretora melhorias de estrutura, pessoal, fluxos e sistemas utilizados pela Ouvidoria;

VI – zelar pela observância dos princípios, diretrizes e procedimentos previstos nesta Lei e nas normas correlatas.

§ 2º As condições de provimento, remuneração, jornada, vínculo e demais aspectos funcionais do cargo de Ouvidor-Geral permanecem regidos pela Lei Municipal nº 4.548, de 17 de fevereiro de 2023, e demais normas de pessoal aplicáveis.

§ 3º O Ouvidor-Geral, no exercício de suas funções, terá acesso às informações e documentos necessários ao desempenho de suas atribuições, respeitados os graus de sigilo previstos em lei e as normas internas de segurança da informação.

CAPÍTULO V - DAS MANIFESTAÇÕES E DO SEU TRATAMENTO

Art. 7º *A Ouvidoria receberá manifestações apresentadas por qualquer pessoa, independentemente de inscrição em cadastro, por meio, no mínimo, dos seguintes canais:*

I – meio eletrônico (formulário em sítio oficial, e-Ouv, e-mail institucional ou sistema equivalente);

II – atendimento presencial em dependências da Câmara Municipal, em local identificado e acessível;

III – atendimento por correspondência escrita;

IV – outros meios definidos em regulamento, inclusive telefônico ou aplicativo de mensagens institucionais.

§ 1º O regulamento disporá sobre horários de atendimento, requisitos para registro, campos mínimos de identificação, hipótese de manifestações anônimas e outras providências operacionais.

§ 2º A Câmara Municipal dará ampla divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria, inclusive em seu Portal na internet, em murais e em materiais informativos.

Art. 8º *As manifestações recebidas pela Ouvidoria serão, no mínimo:*

I – registradas em sistema próprio, com número de protocolo, data, hora e canal de origem;

II – classificadas quanto ao tipo (reclamação, denúncia, sugestão, elogio, solicitação de providências etc.);

III – analisadas preliminarmente quanto à clareza, pertinência, identificação do órgão envolvido e necessidade de complementação de informações;

IV – encaminhadas à unidade competente, quando couber, com definição de prazo e indicação das informações necessárias à resposta;

V – respondidas ao manifestante, com comunicação da solução adotada ou da motivação para a impossibilidade de atendimento.

Art. 9º O prazo para resposta conclusiva ao manifestante será de até 30 (trinta) dias, contado da data de registro da manifestação, prorrogável, justificadamente, por igual período, mediante comunicação expressa ao interessado.

Parágrafo único. Em casos de manifesta simplicidade ou urgência, a Ouvidoria envidará esforços para responder em prazo inferior ao previsto no caput.

Art. 10. As unidades competentes deverão prestar todas as informações solicitadas pela Ouvidoria e adotar as providências cabíveis dentro dos prazos fixados, sob pena de responsabilização administrativa de seus dirigentes e servidores, nos termos da legislação aplicável.

Art. 11. Quando a manifestação revelar indícios de irregularidades relevantes, improbidade administrativa, dano ao erário, ilícitos penais ou falhas graves de controle interno, a Ouvidoria:

I – encaminhará os elementos à Controladoria Geral do Poder Legislativo para análise, auditoria, inspeção ou outra providência técnica cabível;

II – poderá sugerir a comunicação aos órgãos de controle externo e ao Ministério Público, se presentes os requisitos legais;

III – manterá o manifestante informado, na medida do possível, sobre o encaminhamento dado à manifestação, respeitados o sigilo e o interesse público.

CAPÍTULO VI - DA TRANSPARÊNCIA, DOS RELATÓRIOS E DA ARTICULAÇÃO INSTITUCIONAL

Art. 12. A Ouvidoria elaborará relatório gerencial anual, a ser encaminhado à Mesa Diretora, à Controladoria Geral do Poder Legislativo e às Comissões competentes, contendo, no mínimo:

I – número total de manifestações recebidas, classificadas por tipo;

II – tempo médio de resposta aos usuários;

III – percentual de manifestações respondidas dentro do prazo;

IV – principais temas e unidades demandadas;

V – recomendações apresentadas e providências implementadas;

VI – propostas de aprimoramento da gestão, da transparência, da integridade e da prestação dos serviços ao cidadão.

§ 1º Versão sintética do relatório anual da Ouvidoria será publicada em área própria do Portal da Transparência da Câmara Municipal, respeitados o sigilo de dados pessoais e demais hipóteses legais de restrição de acesso.

§ 2º A Ouvidoria poderá elaborar relatórios temáticos, boletins e painéis estatísticos, com vistas ao monitoramento de problemas recorrentes e à melhoria da gestão legislativa.

Art. 13. *A Ouvidoria atuará de forma articulada com:*

I – a Controladoria Geral do Poder Legislativo, para fins de compartilhamento de informações, prevenção e tratamento de irregularidades, fortalecimento dos controles internos e promoção da integridade;

II – o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/e-SIC), para integração de fluxos de transparência ativa e passiva, evitando sobreposição de canais e garantindo tratamento adequado às demandas de informação;

III – as unidades administrativas da Câmara Municipal, para identificação de causas estruturais dos problemas apontados pelos usuários e proposição de soluções.

Parágrafo único. A articulação mencionada neste artigo será disciplinada em ato conjunto da Mesa Diretora, do Ouvidor-Geral e do Controlador-Geral do Poder Legislativo, observadas as competências legais de cada órgão.

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 14. *Fica formalmente vinculada à Ouvidoria da Câmara Municipal a atuação do cargo de Ouvidor-Geral, criado pela Lei Municipal nº 4.548, de 17 de fevereiro de 2023, que exercerá suas atribuições em consonância com esta Lei e com a legislação de pessoal vigente.*

Art. 15. *Ficam convalidados os atos praticados pelo Ouvidor-Geral e por estruturas de atendimento ao cidadão eventualmente existentes antes da vigência desta Lei, desde que compatíveis com seus objetivos e princípios.*

Art. 16. *Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.*

Ponta Porã, MS, 09 de dezembro de 2025.

Eduardo Esgaib Campos
Prefeito Municipal