



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE AURORA
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO
CNPJ Nº 07.978.042/0001-40



PROJETO DE LEI Nº 21/2026

DE 01 DE AGOSTO DE 2026.

**DISPÕE SOBRE A ORGANIZAÇÃO, AS
COMPETÊNCIAS E O FUNCIONAMENTO DA
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE
AURORA, ESTADO DO CEARÁ, E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.**

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Fica organizada, no âmbito do Poder Executivo Municipal, a Ouvidoria Geral do Município de Aurora, unidade destinada à promoção da participação social, à defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos e ao recebimento, análise, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dirigidas à Administração Pública Municipal.

§ 1º A Ouvidoria observará os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência, participação social, proteção da intimidade, boa-fé, celeridade, simplicidade, acessibilidade e respeito ao usuário.

§ 2º A atuação da Ouvidoria não substitui as competências próprias dos órgãos de controle interno, corregedoria, comissões de sindicância, autoridades policiais, Ministério Público, Tribunal de Contas ou demais órgãos legalmente incumbidos de apuração, fiscalização ou responsabilização.

Art. 2º A Ouvidoria integra a estrutura administrativa do Poder Executivo Municipal, com vinculação administrativa direta ao Chefe do Poder Executivo, asseguradas as condições necessárias ao exercício técnico e imparcial de suas atribuições.

Art. 3º Para os fins desta Lei, considera-se manifestação toda demanda apresentada pelo usuário de serviço público perante a Administração Municipal, especialmente:

- I – reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público ou à conduta de agentes públicos;
- II – denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes;
- III – sugestão: apresentação de ideia ou proposta de aprimoramento de políticas, procedimentos ou serviços públicos;
- IV – elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação quanto ao serviço prestado ou ao atendimento recebido;
- V – solicitação: requerimento para adoção de providência ou prestação de serviço; e
- VI – demais manifestações relacionadas aos direitos dos usuários dos serviços públicos, nos termos da legislação aplicável.



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE AURORA
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO
CNPJ Nº 07.978.042/0001-40



CAPÍTULO II DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Art. 4º Compete à Ouvidoria Geral do Município de Aurora:

- I - promover a participação dos usuários na Administração Pública Municipal, em cooperação com outros órgãos e entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços públicos municipais, visando à sua efetividade e ao respeito aos direitos dos usuários;
- III - receber, registrar, analisar, classificar e encaminhar reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e demais manifestações aos órgãos ou autoridades competentes;
- IV - acompanhar o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações, dando ciência ao usuário, quando cabível;
- V - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços públicos e nos procedimentos administrativos, com base nas manifestações recebidas e em análises de recorrência;
- VI - auxiliar na prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios aplicáveis aos serviços públicos;
- VII - propor medidas destinadas à defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos;
- VIII - promover, quando cabível, mecanismos de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade municipal competente, sem prejuízo da atuação de outros órgãos;
- IX - requisitar aos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal informações e esclarecimentos necessários ao tratamento das manifestações;
- X - encaminhar denúncias e notícias de irregularidades aos órgãos competentes para apuração, preservando, quando legalmente exigido, a identidade e os dados pessoais do manifestante;
- XI - orientar o cidadão quanto aos canais adequados para pedidos de acesso à informação, sem prejuízo da integração administrativa com o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, quando existente;
- XII - produzir informações gerenciais, indicadores e relatórios destinados ao aperfeiçoamento da gestão municipal;
- XIII - estimular a utilização de linguagem simples, clara e acessível na comunicação entre a Administração e os usuários;
- XIV - promover ações de divulgação, capacitação e educação para a participação social e para o exercício dos direitos dos usuários; e
- XV - exercer outras atribuições correlatas previstas em lei ou regulamento.

CAPÍTULO III DO RECEBIMENTO E TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 5º As manifestações poderão ser apresentadas por meio eletrônico, presencialmente, por correspondência, por telefone ou por outros canais oficialmente disponibilizados pelo



Município.

§ 1º Quando a manifestação for apresentada verbalmente, será reduzida a termo pelo agente responsável pelo atendimento.

§ 2º O Município disponibilizará formulários e meios de atendimento simplificados e acessíveis, buscando eliminar exigências desnecessárias que dificultem a manifestação do usuário.

§ 3º Nenhuma manifestação regularmente apresentada poderá ter seu recebimento recusado, devendo ser fornecido ao usuário comprovante ou número de protocolo que permita o acompanhamento, sempre que tecnicamente possível.

Art. 6º A identificação do manifestante e os dados pessoais constantes das manifestações serão tratados com restrição de acesso e proteção compatível com a legislação de acesso à informação e de proteção de dados pessoais.

§ 1º A Ouvidoria deverá adotar medidas administrativas e técnicas adequadas para impedir acesso, divulgação, alteração ou utilização indevida de dados pessoais e informações protegidas.

§ 2º A identidade do denunciante será preservada nos encaminhamentos internos sempre que sua revelação não for indispensável ao tratamento da demanda ou exigida por lei.

§ 3º As manifestações anônimas que contenham elementos mínimos de relevância, autoria ou materialidade poderão ser recebidas como comunicação de irregularidade e encaminhadas à unidade competente para análise.

Art. 7º A Ouvidoria encaminhará resposta conclusiva ao usuário no prazo de até 30 (trinta) dias, contado do recebimento da manifestação, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Para subsidiar a resposta, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos órgãos, entidades, unidades administrativas e agentes públicos municipais competentes.

§ 2º As informações e os esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria deverão ser fornecidos no prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa.

§ 3º A resposta conclusiva deverá ser redigida em linguagem clara e objetiva e informar, conforme o caso, as providências adotadas, o encaminhamento realizado ou a impossibilidade fundamentada de atendimento.

Art. 8º Quando a manifestação versar sobre matéria que exija apuração disciplinar, correcional, contábil, financeira, patrimonial, criminal ou de controle, a Ouvidoria realizará o encaminhamento à autoridade ou unidade competente, sem assumir a função de órgão apurador.

Parágrafo único. O encaminhamento da denúncia à unidade competente e a informação ao manifestante acerca da providência adotada não impedem o acompanhamento, pela



Ouvidoria, da resolutividade da demanda, respeitados o sigilo e as competências legais.

CAPÍTULO IV DO OUVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL

Art. 9º A Ouvidoria Geral do Município de Aurora será dirigida pelo Ouvidor Geral do Município, nomeado pelo Chefe do Poder Executivo.

§ 1º O Ouvidor deverá exercer suas atribuições com imparcialidade, urbanidade, independência técnica, discrição e respeito aos direitos dos usuários e aos deveres de sigilo e proteção de dados.

§ 2º A remuneração, a natureza, o símbolo e os requisitos do cargo observarão a legislação municipal que dispõe sobre a estrutura administrativa e o quadro de cargos do Poder Executivo.

§ 3º A criação ou alteração de cargo, remuneração ou estrutura de pessoal que implique aumento de despesa dependerá de previsão legal específica e do atendimento às normas orçamentárias e fiscais aplicáveis.

Art. 10. Compete ao Ouvidor Geral do Município:

I - dirigir, coordenar e supervisionar as atividades da Ouvidoria;

II - representar a Ouvidoria perante os órgãos e entidades municipais e, quando necessário, perante outras instituições;

III - zelar pelo adequado recebimento, registro, tratamento, encaminhamento e resposta às manifestações;

IV - solicitar informações e esclarecimentos necessários à instrução das manifestações;

V - recomendar medidas para o aperfeiçoamento dos serviços e para a prevenção de falhas recorrentes;

VI - encaminhar aos órgãos competentes fatos que indiquem possível irregularidade, sem prejuízo das atribuições próprias das unidades de controle e apuração;

VII - elaborar e encaminhar o relatório anual de gestão da Ouvidoria;

VIII - propor normas, rotinas e fluxos internos necessários ao funcionamento da Ouvidoria;

IX - promover articulação institucional com órgãos públicos e entidades da sociedade civil em matérias relacionadas à participação social e aos direitos dos usuários; e

X - praticar os demais atos necessários ao cumprimento das finalidades previstas nesta Lei.

CAPÍTULO V DA TRANSPARÊNCIA, DOS RELATÓRIOS E DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Art. 11. A Ouvidoria elaborará, anualmente, relatório de gestão, sem prejuízo da elaboração de relatórios gerenciais periódicos.

§ 1º O relatório anual deverá indicar, no mínimo:



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE AURORA
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO
CNPJ Nº 07.978.042/0001-40



- I - o número de manifestações recebidas no período;
- II - a classificação e os principais motivos das manifestações;
- III - a análise dos assuntos e pontos recorrentes;
- IV - os prazos médios de atendimento, quando disponíveis;
- V - as providências adotadas pela Administração em decorrência das manifestações; e
- VI - as recomendações destinadas à melhoria dos serviços públicos.

§ 2º O relatório anual será encaminhado ao Chefe do Poder Executivo e disponibilizado no sítio eletrônico oficial do Município, resguardadas as informações pessoais, sigilosas ou legalmente protegidas.

Art. 12. A divulgação de dados estatísticos da Ouvidoria deverá ocorrer, sempre que possível, de forma agregada ou anonimizada, de modo a preservar a intimidade, a vida privada, a honra, a imagem e os dados pessoais dos usuários.

Art. 13. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal deverão colaborar com a Ouvidoria e designar, quando necessário, servidores responsáveis pelo recebimento e resposta das demandas encaminhadas.

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14. O Poder Executivo poderá regulamentar esta Lei para estabelecer fluxos, canais de atendimento, procedimentos de classificação, encaminhamento, proteção de dados, acompanhamento, produção de relatórios e demais rotinas necessárias ao funcionamento da Ouvidoria.

Art. 15. A Ouvidoria poderá instalar pontos descentralizados de atendimento, inclusive itinerantes, nos distritos, vilas, bairros e demais localidades do Município, conforme a necessidade administrativa e a disponibilidade orçamentária.

Art. 16. As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias consignadas no orçamento vigente, suplementadas se necessário, observada a legislação fiscal e orçamentária.

Art. 17. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Paço da Prefeitura Municipal de Aurora-CE, 01 de setembro de 2026.

MARCONE TAVARES DE LUNA
PREFEITO MUNICIPAL DE AURORA-CE



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE AURORA
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO
CNPJ Nº 07.978.042/0001-40



MENSAGEM 21/2026

Senhor Presidente,
Senhores Vereadores,

Submetemos à apreciação dessa Egrégia Câmara Municipal o presente Projeto de Lei, que dispõe sobre a organização, as competências e o funcionamento da Ouvidoria Geral do Município de Aurora.

A proposta aperfeiçoa a disciplina municipal da Ouvidoria, estabelecendo um modelo voltado à participação do cidadão, à defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, à melhoria contínua da Administração e ao tratamento adequado das manifestações encaminhadas ao Poder Executivo.

A modernização é especialmente necessária para adequar a atuação da Ouvidoria às diretrizes da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que disciplina a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos e estabelece atribuições próprias das ouvidorias. A proposta também considera as regras da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, especialmente quanto à proteção de informações pessoais e ao acesso à informação, e da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, no que se refere à proteção de dados pessoais.

O texto deixa clara a distinção entre a função da Ouvidoria e as atividades de investigação, fiscalização, correição e responsabilização. À Ouvidoria cabe receber, analisar, encaminhar e acompanhar manifestações, enquanto a apuração de eventuais irregularidades permanece a cargo das autoridades e unidades legalmente competentes.

A proposição estabelece canais de atendimento, protocolo e acompanhamento das manifestações, proteção dos dados do manifestante, prazo para resposta conclusiva, dever de colaboração dos órgãos municipais e elaboração de relatório anual de gestão, fortalecendo a transparência e permitindo que as manifestações dos cidadãos sejam utilizadas como instrumento de melhoria dos serviços públicos.

Também se preserva a possibilidade de regulamentação pelo Poder Executivo, de forma que os fluxos administrativos e os procedimentos operacionais possam ser detalhados e atualizados sem comprometer as garantias e competências fixadas em lei.

Diante da relevância da matéria para o fortalecimento da participação social, da transparência e da eficiência administrativa, contamos com a aprovação do presente Projeto de Lei.

Renovo a Vossa Excelência e aos demais Parlamentares os protestos de elevada estima, consideração e respeito.

MARCONE TAVARES DE LUNA

Prefeito de Aurora/CE