

**PROJETO DE LEI Nº , DE 2025**

(Do Sr. CORONEL CHRISÓSTOMO)

Acrescenta os arts. 17-A, 17-B e 17-C à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para instituir sistema oficial de recebimento de manifestações anônimas pelas ouvidorias dos órgãos e entidades da administração pública, com base em princípios de proteção da identidade do usuário e segurança da informação.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, passa a vigorar acrescida dos seguintes artigos:

*“Art. 17-A. As ouvidorias deverão instituir e manter, no âmbito de suas competências, sistema oficial para recebimento, encaminhamento e tratamento de manifestações anônimas de interesse público.*

*§ 1º O sistema previsto no caput observará os seguintes princípios:*

*I – anonimato efetivo do usuário, inclusive frente aos operadores da plataforma;*

*II – confidencialidade, integridade e autenticidade das informações recebidas;*

*III – acessibilidade e usabilidade, inclusive por pessoas com deficiência, com linguagem clara e mecanismos simplificados de recebimento de manifestações;*



*IV – segurança da informação, com proteção contra interceptações, acessos não autorizados, vazamentos ou modificações indevidas;*

*V – neutralidade tecnológica, vedada a exigência de uso de tecnologia específica, desde que garantidos os requisitos desta Lei;*

*VI – auditabilidade e rastreabilidade administrativa, resguardado o sigilo da identidade do usuário.*

*§ 2º A plataforma deverá permitir:*

*I – envio de manifestações sem coleta de dados pessoais, sem endereços de IP, geolocalização ou quaisquer outros elementos que permitam a identificação direta ou indireta do usuário;*

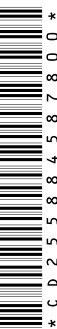
*II – emissão de protocolo único, alfanumérico e não rastreável, que permita ao usuário acompanhar o andamento da sua manifestação;*

*III – recepção e armazenamento seguro das manifestações, vedada sua alteração ou eliminação injustificada;*

*IV – definição de políticas claras de acesso restrito, com controle de logs de acesso aos dados armazenados;*

*V – publicação periódica de relatórios agregados sobre o número e tipologia das manifestações recebidas, resguardado o sigilo e a integridade das informações.*

*§ 3º O sistema previsto neste artigo será complementar àquele instituído pelo art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, e terá o intuito adicional de garantir que as unidades de ouvidoria da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e suas autarquias e fundações, empresas públicas e sociedades de economia assegurem a qualquer pessoa o direito de apresentar, de forma anônima e protegida, informações sobre crimes contra a administração pública,*



*ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público.*

*Art. 17-B. O órgão competente do Poder Executivo federal regulamentará os requisitos mínimos de segurança e operação do sistema oficial para recebimento, encaminhamento e tratamento de manifestações anônimas de interesse público da administração pública federal, respeitada a autonomia federativa para regulamentações próprias pelos demais entes federados.*

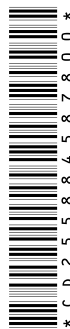
*Parágrafo único. A regulamentação, para todos os entes da Federação, deverá contemplar, no mínimo, critérios de interoperabilidade, medidas de proteção de dados, acessibilidade digital e diretrizes para o acompanhamento e resposta institucional às manifestações recebidas.*

*Art. 17-C. O recebimento de manifestações por meio do sistema oficial não prejudica o direito de o usuário optar pela identificação, bem como não exclui a possibilidade de apuração de ofício pelas autoridades competentes, nos termos da legislação vigente.”*

Art. 2º Esta lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a data da sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

As ouvidorias públicas desempenham papel central como portas de entrada para o recebimento de manifestações dos usuários dos serviços públicos. Entre as diversas formas de manifestação — que incluem elogios, sugestões e reclamações —, destacam-se as denúncias, cujo conteúdo frequentemente envolve fatos de maior gravidade, relacionados a irregularidades administrativas, violações de direitos ou atos lesivos ao interesse público. Para que essas denúncias sejam recebidas e tratadas de forma adequada, é indispensável a existência de canais institucionalizados,



confiáveis e acessíveis, capazes de assegurar a proteção do denunciante e a efetividade da resposta estatal.

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, constitui o marco normativo fundamental no que se refere à participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. Aplicável à administração direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Lei estabelece normas básicas para garantir a qualidade e a transparência na prestação de serviços públicos. Entre os seus principais objetivos, destacam-se a promoção da cidadania administrativa, o incentivo à participação popular e a ampliação dos mecanismos de controle social. Trata-se de um diploma essencial para o fortalecimento da relação entre o Estado e o cidadão, na medida em que reconhece o usuário como sujeito de direitos e institui deveres claros para a administração pública.

No âmbito dessa legislação, as ouvidorias surgem como órgãos estratégicos para a efetivação de tais direitos. Nos termos do Capítulo IV da Lei nº 13.460/2017, as ouvidorias têm como atribuições precípuas promover a participação do usuário na administração pública, acompanhar a prestação dos serviços, propor melhorias, atuar na prevenção e correção de falhas e encaminhar manifestações às autoridades competentes. Cabe também às ouvidorias promover mediação e conciliação entre os usuários e os órgãos públicos, bem como elaborar relatórios de gestão que consolidem informações sobre as manifestações recebidas, com análise crítica dos dados e proposição de soluções.

Essas atribuições evidenciam o potencial das ouvidorias não apenas como canais receptores de demandas, mas como agentes ativos na promoção da integridade pública e da melhoria contínua dos serviços. Entretanto, para que esse potencial se concretize plenamente, é necessário garantir que o sistema de ouvidorias esteja apto a acolher manifestações anônimas com a mesma seriedade, segurança e efetividade das manifestações identificadas. Nesse sentido, o aprimoramento dos instrumentos normativos e tecnológicos voltados à proteção do denunciante se revela como uma etapa essencial para a consolidação do direito à manifestação, especialmente em contextos de risco ou vulnerabilidade.



Mas, apesar de representar um avanço significativo na promoção da transparência, na valorização da participação cidadã e na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, apresenta uma lacuna relevante no que se refere à proteção dos usuários que desejam apresentar manifestações de forma anônima. Embora o texto legal contemple um amplo conjunto de direitos e diretrizes aplicáveis às manifestações — compreendidas, conforme o art. 2º, inciso V, como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos —, não há, em sua estrutura normativa, dispositivos que assegurem de forma explícita e sistemática a possibilidade do anonimato como forma legítima de exercício da cidadania administrativa.

Essa omissão revela-se especialmente preocupante em relação às denúncias, modalidade de manifestação frequentemente associada à revelação de irregularidades graves. Nessas situações, o temor de retaliações pode desencorajar o cidadão a utilizar os canais oficiais de ouvidoria, comprometendo a função pública essencial desses mecanismos. O art. 10 da Lei, por exemplo, determina que a manifestação contenha a identificação do requerente, e o § 5º do mesmo artigo faculta à administração pública requerer meio de certificação da identidade do usuário. Ainda que essas exigências sejam, em tese, compatíveis com manifestações identificadas, a ausência de alternativa segura e regulamentada para manifestações anônimas limita o acesso a esse direito, sobretudo por parte de cidadãos em situação de vulnerabilidade ou submetidos a contextos de assédio, coerção ou dependência institucional.

Ciente da lacuna normativa atualmente existente e sensível à importância de proteger aqueles que desejam exercer seu direito de manifestação de forma anônima, a presente proposição legislativa tem por objetivo instituir um sistema oficial, padronizado e seguro para o recebimento, encaminhamento e tratamento de manifestações anônimas no âmbito das ouvidorias da administração pública. Trata-se de uma medida essencial para garantir que qualquer pessoa, independentemente de sua condição de exposição ou vulnerabilidade, possa relatar irregularidades, práticas abusivas, omissões e ilícitos administrativos sem medo de retaliações.



Ao incorporar dispositivos específicos à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, esta proposta busca consolidar um novo patamar de proteção ao usuário dos serviços públicos, promovendo o fortalecimento das ouvidorias como canais legítimos de escuta e responsabilização institucional. O sistema proposto é construído com base em princípios de anonimato efetivo, segurança da informação, acessibilidade, auditabilidade e neutralidade tecnológica, respeitando a diversidade de meios e soluções possíveis, sem vincular a implementação a uma tecnologia específica.

Para tanto, a proposição acrescenta os arts. 17-A, 17-B e 17-C à Lei nº 13.460/2017. O art. 17-A determina que todas as ouvidorias da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, bem como aquelas de suas autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista, instituem e mantenham sistemas próprios para o recebimento de manifestações anônimas, observando princípios como anonimato frente aos operadores da plataforma, sigilo das informações, acessibilidade e neutralidade tecnológica. Prevê-se, também, que tais plataformas sejam capazes de operar sem coleta de dados identificáveis, forneçam protocolos não rastreáveis para acompanhamento pelo usuário e publiquem relatórios agregados com salvaguardas à integridade e ao sigilo.

O § 3º do mesmo artigo reforça a complementaridade do sistema com o canal previsto no art. 4º-A da Lei nº 13.608/2018, assegurando seu uso por qualquer cidadão que deseje apresentar informações sobre crimes contra a administração pública, ilícitos administrativos ou outras condutas lesivas ao interesse público.

O art. 17-B estabelece que caberá ao órgão competente do Poder Executivo federal regulamentar os requisitos mínimos de segurança e operação do sistema, respeitando a autonomia federativa dos demais entes. O parágrafo único exige que a regulamentação contemple critérios como interoperabilidade, proteção de dados e diretrizes para resposta institucional às manifestações.

O art. 17-C, por sua vez, deixa claro que o sistema de manifestações anônimas não invalida o direito do usuário de se identificar,



tampouco exclui a possibilidade de apuração de ofício por parte da administração, nos termos da legislação vigente.

Por fim, a proposição estabelece um *vacatio legis* de 180 (cento e oitenta) dias com o objetivo de garantir que os órgãos e entidades da administração pública tenham tempo hábil para planejar, desenvolver, adaptar ou contratar as soluções tecnológicas e administrativas necessárias à implementação do sistema oficial de manifestações anônimas. Trata-se de uma medida prudente, que respeita a complexidade operacional envolvida na adequação de plataformas digitais, na capacitação de equipes, na definição de protocolos internos de segurança da informação e na harmonização das iniciativas com os marcos legais já existentes. O prazo proposto também permite que os entes federativos promovam eventuais alterações normativas em âmbito infralegal, garantindo efetividade, interoperabilidade e respeito à autonomia federativa.

Desse modo, é com a firme convicção de que o presente projeto de lei representa um avanço concreto na proteção dos direitos dos usuários e no fortalecimento da integridade pública que conclamo o apoio dos nobres Parlamentares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em            de            de 2025.

Deputado CORONEL CHRISÓSTOMO

2025-486

