

# COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

## PROJETO DE LEI Nº 10.844, DE 2018

Dispõe sobre criação de ouvidorias pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios e entidades privadas que recebam recursos públicos.

**Autor:** Deputado RUBENS PEREIRA JÚNIOR

**Relator:** Deputado ALEX MANENTE

### I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 10.844, de 2018, de autoria do ilustre Deputado RUBENS PEREIRA JÚNIOR, dispõe sobre a criação de ouvidorias pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios e entidades privadas que recebam recursos públicos.

Consta da justificção do referido projeto de lei que as ouvidorias públicas seriam instrumentos de promoção de controle do Estado brasileiro por parte da sociedade, bem como, um meio de promoção de um profundo e intenso diálogo entre o Estado nacional e a sociedade acerca de temas como transparência, combate à corrupção e controle do Estado por parte da sociedade.

A justificção ainda destaca que o presente projeto de lei almejava o “cumprimento integral” do estatuído na 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, mais conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público.

Para tanto, todas as unidades federativas, funções e órgãos deveriam ter por objetivo o melhoramento de políticas e serviços públicos e o



fortalecimento do diálogo com o cidadão por meio da criação de ouvidorias em local com condições apropriadas, infraestrutura tecnológica e equipe capacitada.

Apensados à proposição principal se encontram:

1) o Projeto de Lei nº 708, de 2019, de autoria do Deputado Célio Studart, que institui, em todo o território nacional, o Programa de fortalecimento das ouvidorias públicas;

2) o Projeto de Lei nº 4.068, de 2019, de autoria do Deputado Roberto Pessoa, que altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que "dispõe sobre participação, proteção e defesa do usuário dos serviços da administração pública", para aperfeiçoar as normas relativas às ouvidorias públicas;

3) o Projeto de Lei nº 1.516, de 2021, de autoria do Deputado Odorico Monteiro, que altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que "dispõe sobre participação, proteção e defesa do usuário dos serviços da administração pública", para aperfeiçoar as normas relativas às ouvidorias públicas; e

4) o Projeto de Lei nº 401, de 2022, de autoria do Deputado Carlos Sampaio, que estabelece normas para a instituição e a organização das ouvidorias públicas, regulamentando o § 3º do artigo 37 da Constituição Federal e o disposto na Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

O Projeto de Lei nº 10.844, de 2018, foi distribuído à Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público (CTASP), à Comissão de Finanças e Tributação (CFT) e à Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC).

Na CTASP, foi encerrado o prazo regimental sem que houvesse a propositura de emendas à proposição, sendo o parecer da comissão pela APROVAÇÃO do aludido projeto de lei, na forma do substitutivo, aprovado em 7/12/2022.

Na CFT, o prazo regimental foi transcorrido sem que houvesse a propositura de emendas, sendo o parecer da comissão pela NÃO



IMPLICAÇÃO FINANCEIRA OU ORÇAMENTÁRIA DA MATÉRIA EM AUMENTO OU DIMINUIÇÃO DA RECEITA E DA DESPESA PÚBLICA **DA UNIÃO** do referido projeto de lei, fundamentando que “ [...] *que os órgãos públicos federais detêm ouvidorias*”.

Posteriormente, o Projeto de Lei nº 10.844, de 2018 foi distribuído a esta Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC), em 27/8/2025, para análise dos aspectos de constitucionalidade, legalidade, juridicidade, de conformidade regimental e técnica legislativa, conforme art. 32, inciso IV, alínea “a”, e art. 54, inciso I, todos do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD).

A proposição está sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões e tramita pelo regime ordinário, de acordo com os art. 24, inciso II, e art. 151, inciso III, todos do RICD.

No prazo regimental de 28/8/2025 a 10/9/2025, não foram apresentadas emendas.

É o relatório.

## II - VOTO DO RELATOR

Incumbe a esta Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC), neste projeto de lei, seus apensos e substitutivo, em cumprimento ao art. 139, II, alínea “c” c/c art. 32, IV, alínea “a” todos do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD), manifestar-se apenas acerca da **constitucionalidade, juridicidade, conformidade regimental e técnica legislativa**.

Quanto à **constitucionalidade material e formal**, verifica-se que a Emenda Constitucional nº 19, de 4 de junho de 1998, alterou o § 3º do art. 37 Constituição vigente remetendo à lei a disciplina de formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, e ainda, determinou, em seu art. 27, ao Congresso Nacional, que no prazo de cento e vinte dias da promulgação daquela emenda elaborasse a lei de defesa do



usuário de serviços, o que ocorreu com a publicação da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Nesse aspecto, por inexistir exigência constitucional de lei complementar ou de outro instrumento normativo para dispor sobre a matéria, bem como por se limitarem a estabelecer normas gerais, conforme autoriza o art. 37, § 3º e art. 175, parágrafo único, incisos II e IV, todos da CF/88 c/c art. 27 da Emenda Constitucional nº 19, de, de 4 de junho de 1998, e, dessa forma, permitindo a conformação legislativa por parte dos Estados, Distrito Federal e Municípios e do Presidente da República, em consonância com o estabelecido nos arts. 18, 25, *caput* e §1º e 30, inciso I todos da CF/88, o Projeto de Lei (PL) nº 10.844, de 2018, seus apensados, bem como o substitutivo apresentado pela Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público (CTASP), são material e formalmente **constitucionais**, ressalvadas:

1. A inconstitucionalidade do art. 1º do Projeto de Lei nº 10.844, de 2018, que **obrigam** os órgãos e entidades das administrações públicas direta e indireta da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, a **criarem ouvidorias**, na medida que:

1.1. Violam o pacto federativo, previsto nos artigos 1º e 18 da CF/88, na medida que interferem na autonomia político-administrativa dos demais entes federativos;

1.2. Usurpam dos municípios e do Distrito Federal, a competência de organizar os serviços públicos de interesse local, prevista no art. 30, incisos I, II e V c/c art. 32, § 1º, todos da CF/88;

1.3. Usurpam, ainda, dos Estados, e também do Distrito Federal, a competência residual de organizar os serviços públicos que não sejam de interesse local e que não sejam de competência e iniciativa do Presidente da República, conforme dispõe o art. 25, §1º, c/c art. 32, § 1º, todos da CF/88;

1.4. Usurpam, do Presidente da República, a iniciativa privativa para criação de órgãos da Administração Pública Federal, prevista no art. 61, §1º, inciso II, alínea “e”, da CF/88; e



1.5. Usurpam, do Presidente da República também, a competência privativa para dispor sobre a organização da Administração Pública Federal, prevista no art. 84, inciso VI, alínea “a”, da CF/88.

2. A inconstitucionalidade parcial do art. 16-A, § 1º, do PL nº 4.068, de 2019 e do PL nº 1.516, de 2021, nas disposições que **obrigam** que as ouvidorias sejam unidades superiores da estrutura hierárquica do órgão, uma vez que:

2.1. Afrontam o pacto federativo, previsto nos artigos 1º e 18 da CF/88, na medida que interferem na autonomia político-administrativa dos demais entes federativos;

2.2. Usurpam dos municípios e do Distrito Federal, a competência de organizar os serviços públicos de interesse local, prevista no art. 30, incisos I, II e V c/c art. 32, § 1º, todos da CF/88;

2.3. Usurpam dos Estados, e também do Distrito Federal, a competência residual de organizar os serviços públicos que não sejam de interesse local e que não sejam de competência e iniciativa do Presidente da República, conforme dispõe o art. 25, §1º, c/c art. 32, § 1º, todos da CF/88; e

2.4. Usurpam, do Presidente da República, a competência privativa para dispor sobre a organização da Administração Pública Federal, prevista no art. 84, inciso VI, alínea “a”, da CF/88.

3. A inconstitucionalidade do art. 16-A, § 2º, do PL nº 4.068, de 2019 e do PL nº 1.516, de 2021, que determinam que as ouvidorias tenham **autonomia administrativa** para o exercício de suas atribuições, bem como **autonomia financeira com dotação orçamentária específica**, visto que:

3.1. Ferem o pacto federativo, previsto nos artigos 1º e 18 da CF/88, na medida que interferem na autonomia político-administrativa dos demais entes federativos;

3.2. Usurpam, dos municípios e do Distrito Federal, a competência de organizar os serviços públicos de interesse local, prevista no art. 30, incisos I, II e V c/c art. 32, § 1º, todos da CF/88; e



3.3. Usurpam, dos Estados e do Distrito Federal, a competência residual de organizar os serviços públicos que não sejam de interesse local e também não sejam de competência e iniciativa do Presidente da República, conforme dispõe o art. 25, §1º, c/c art. 32, § 1º, todos da CF/88; e

3.4. Usurpam, do Presidente da República, a competência privativa para dispor sobre a organização da Administração Pública Federal, prevista no art. 84, inciso VI, alínea “a”, da CF/88.

4. A inconstitucionalidade do art. 17, § 2º do PL nº 4.068, de 2019, e do PL nº 1.516, de 2021, que **obrigam** cada Poder de cada esfera de governo, no prazo máximo de noventa dias, a editar ato normativo que preveja a criação de ouvidoria, caso ainda não tenha sido **criada**, haja vista que:

4.1. Ferem o pacto federativo, previsto nos artigos 1º e 18 da CF/88, na medida que interferem na autonomia político-administrativa dos demais entes federativos; e

4.2. Usurpam, do Presidente da República, a iniciativa privativa para criação de órgãos da Administração Pública Federal, prevista no art. 61, §1º, inciso II, alínea “e”, da CF/88.

5. A inconstitucionalidade do art. 4º do PL nº 401, de 2022, que estabelece os requisitos de escolaridade, qualificação e certificação para ingresso no cargo de ouvidor, visto que:

5.1. Afrontam o pacto federativo, previsto nos artigos 1º e 18 da CF/88, na medida que interferem na autonomia político-administrativa dos demais entes federativos; e

5.2. Usurpam, do Presidente da República, a iniciativa privativa de leis que disponham sobre o provimento de cargos de servidores públicos da União, prevista no art. 61, §1º, inciso II, alínea “c”, da CF/88; e

5.3. Usurpam, do Presidente da República, a competência privativa para dispor sobre o funcionamento da Administração Pública Federal, prevista no art. 84, inciso VI, alínea “a”, da CF/88.



6. A inconstitucionalidade do art. 17-A, §1º do substitutivo apresentado pela CTASP, que **obriga** os órgãos a posicionarem suas ouvidorias como **unidades superiores de sua estrutura hierárquica**, concedendo-lhes **autonomia administrativa** para o exercício de suas atribuições, na medida que:

6.1. Desrespeita o pacto federativo, previsto nos artigos 1º e 18 da CF/88, na medida que interferem na autonomia político-administrativa dos demais entes federativos; e

6.2. Usurpa, do Presidente da República, a competência privativa para dispor sobre a organização da Administração Pública Federal, prevista no art. 84, VI, alínea “a” da CF/88;

7. A inconstitucionalidade do art. 17-E do substitutivo apresentado pela CTASP, que **obriga** os órgãos e as entidades previstas no art. 1º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a **promoverem cursos de capacitação, aperfeiçoamento e palestras aos servidores lotados em suas ouvidorias**, visto que:

7.1. Viola o pacto federativo, previsto nos artigos 1º e 18 da CF/88, na medida que interferem na autonomia político-administrativa dos demais entes federativos; e

7.2. Usurpa, do Presidente da República, a competência privativa para dispor sobre o funcionamento da Administração Pública Federal, prevista no art. 84, inciso VI, alínea “a”, da CF/88.

8. E por último, a inconstitucionalidade do art. 25-A, *caput*, do substitutivo apresentado pela CTASP, que **obriga a instituição de ouvidorias** em todos os órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos, porquanto:

8.1. Viola o pacto federativo, previsto nos artigos 1º e 18 da CF/88, na medida que interferem na autonomia político-administrativa dos demais entes federativos;

8.2. Usurpa dos municípios e do Distrito Federal, a competência de organizar os serviços públicos de interesse local, prevista no art. 30, incisos I, II e V c/c art. 32, § 1º, todos da CF/88;



8.3. Usurpa, ainda, dos Estados, e também do Distrito Federal, a competência residual de organizar os serviços públicos que não sejam de interesse local e que não sejam de competência e iniciativa do Presidente da República, conforme dispõe o art. 25, §1º, c/c art. 32, § 1º, todos da CF/88; e

8.4. Usurpa, do Presidente da República também, a competência privativa para dispor sobre a organização da Administração Pública Federal, prevista no art. 84, incisos VI, alínea “a”, da CF/88.

Aos dispositivos inconstitucionais supracitados inclui-se o art. 16-A, inciso IV do PL nº 1.516, de 2021, uma vez que, ao determinar que seja observada a **personalidade** como diretriz básica pela ouvidoria em suas atuações, incorre em flagrante inconstitucionalidade, visto que, sendo a ouvidoria um órgão público, uma entidade pública, ou mesmo parte de um órgão público ou de uma entidade pública, submete-se ao **princípio constitucional da impessoalidade**, positivado no art. 37, *caput* da CF/88.

Todas as inconstitucionalidades relacionadas ao substitutivo apresentado pela CTASP serão devidamente sanadas na apresentação da subemenda SUBSTITUTIVA ao SUBSTITUTIVO ao final.

Quanto à **legalidade**, à **juricidade** e à **conformidade regimental**, nada há que mereça reparo tanto no Projeto de Lei original, quanto em seus apensados e substitutivo.

Por fim, quanto à adequação às normas de **técnica legislativa**, o Projeto de Lei nº 10.844, de 2018, seus apensados, e o substitutivo apresentado pela CTASP não se verifica qualquer afronta aos dispositivos da Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998, aos dispositivos do Decreto nº 12.002, de 22 de abril de 2024 e ao emprego das práticas tradicionais em técnica legislativa à exceção das seguintes:

1. A redação original do art. 2º, inciso I (*in fine*), do Projeto de Lei nº 10.844, de 2018, peca em relação à clareza e à precisão de sua redação ao mencionar os “*órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo e Legislativo incluindo as Cortes de Contas, além o Judiciário e do Ministério Público*”, em contrariedade ao disposto no art. 11,



*caput* e inciso I, alínea “a” e inciso II, alínea “a” da Lei Complementar 95, de 1998;

2. O art. 13, inciso VI, do Projeto de Lei nº 4.068, de 2019 e do Projeto de Lei nº 1.516, de 2021, são integralmente idênticos ao art. 13, inciso VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, o qual visam alterar, deixando-se de aplicar a devida regra do art. 14, inciso VIII, alínea “a”, item “1”, do Decreto nº 12.002, de 22 de abril de 2024, que estabelece normas para elaboração, redação, alteração e consolidação de atos normativos, utilizado aqui em razão da omissão da Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998 acerca do tema;

3. O art. 4º do Projeto de Lei nº 708, de 2019 adota a cláusula de revogação genérica “*revoga todas as disposições em contrário*” que, embora muito utilizada em leis anteriores a 1998, atualmente, é vedada pelo art. 9º da Lei Complementar 95, de 26 de fevereiro de 1998, que determina que a cláusula de revogação deverá expressamente enumerar as leis e/ou disposições revogadas, fazendo-as constar, inclusive, de forma sucinta, da ementa da proposição.

3.1. Ademais, conforme art. 3º, inciso III, da Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998, a cláusula de vigência deverá preceder a cláusula de revogação e não o contrário, como ocorre na redação desse projeto de lei apensado, dessa forma, o Projeto de Lei nº 708, de 2019 carece de renumeração de seus artigos 4º, 5º e 6º;

4. A redação logo abaixo da menção ao *caput* do art. 13 do Projeto de Lei nº 1.516, de 2021, não faz uso de linha pontilhada indicativa da existência de incisos na redação em vigor da lei e, cujas redações, não são objetos da alteração legislativa pretendida, o que vai de encontro ao determinado pelo art. 14, inciso VIII, alínea “a”, item “1”, do Decreto nº 12.002, de 22 de abril de 2024;

5. O uso do verbo “*regulamentar*” no art. 1º, *caput*, do Projeto de Lei nº 401, de 2022 e no art. 1º, *caput*, do Projeto de Lei nº 401, de 2022 se mostra inapropriado uma vez que leis “concretizam” a Constituição e que, conforme preconiza o art. 84, inciso IV da CF/88, decretos regulamentam leis,



não sendo possível, considerando-se a acepção técnica do verbete empregado, a regulamentação de leis por meio de outras leis, ainda menos por lei de mesma espécie normativa daquela que se pretende regulamentar, tal uso inadequado viola o art. 11, caput e inciso I, alínea “a” da Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998;

6. Os incisos II, III, IV, V, VI, VII e VIII, do art. 2º, do Projeto de Lei nº 401, de 2022, apenas reproduzem, respectivamente, a redação dos incisos I, II, III, IV, V, VI e VII do art. 13, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, devendo suas redações expressas ser substituída por uma única linha pontilhada conforme determina o art. 14, inciso VIII, alínea “a”, item “1”, do Decreto nº 12.002, de 22 de abril de 2024; e

7. As redações dos incisos VI e VII, do art. 13, do substitutivo da CTASP, reproduzem, respectivamente, as redações dos incisos VI e VII, do art. 13, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, não fazendo uso da linha pontilhada, conforme determinado pelo art. 14, inciso VIII, alínea “a”, item “1”, do Decreto nº 12.002, de 22 de abril de 2024.

8. A redação logo abaixo da menção ao art. 17-F do substitutivo da CTASP não faz uso de linha pontilhada indicativa da existência de outros artigos existentes na redação da Lei em vigor e, cujas redações, não são objetos do projeto de lei, o que afronta art. 14, inciso VIII, alínea “a”, item “1”, do Decreto nº 12.002, de 22 de abril de 2024.

Por essas razões que acabo de expor aos nobres Deputados desta comissão, meu voto é pela constitucionalidade, juridicidade, e boa técnica legislativa do Projeto de Lei nº 708, de 2019, do Projeto de Lei nº 4.068, de 2019, do Projeto de Lei nº 1.516, de 2021, do Projeto de Lei nº 401, de 2022, do Projeto de Lei nº 10.844, de 2018 e de seu substitutivo, apresentado pela nobre CTASP, na forma da subemenda substitutiva anexa.

Sala da Comissão, em                      de abril de 2026.

Deputado ALEX MANENTE  
Relator



## COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

### SUBEMENDA SUBSTITUTIVA AO SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO (CTASP) AO PROJETO DE LEI Nº 10.844, DE 2018

(APENSADOS: PL 708, DE 2019, PL 4.068, DE 2019,  
PL 1.516, DE 2021 E PL 401, DE 2022)

Altera as Leis nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e 13.608, de 10 de janeiro de 2018, para dispor sobre a instituição e normas gerais de funcionamento de ouvidorias da União, Estados, Distrito Federal e Municípios e entidades privadas que recebam recursos públicos; sejam concessionárias de serviços públicos e/ou reguladas por agências públicas.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 10. ....

§ 3º Até que ocorra a instituição da ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade



a que se subordinem ou se vinculem, ficando o dirigente do órgão responsável pelas atribuições da ouvidoria.

.....  
§ 8º As manifestações do usuário serão preservadas pelo sigilo, vedadas quaisquer exigências relativas à sua motivação.

§ 9º Serão admitidas denúncias e reclamações não identificadas, que deverão ser recebidas como indícios a serem tratados e encaminhados às áreas competentes para tomada de providências e posterior comunicação de resultados à unidade de ouvidoria”. (NR)

“Art.13. ....  
.....

I-A - atuar como representantes dos legítimos interesses do usuário do serviço público;

I-B - atuar com independência de manifestação e autonomia técnica de avaliação das demandas que receber, devendo os dirigentes máximos da entidade preservar e garantir essas prerrogativas;

.....  
VIII - exercer as competências de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando previsto em regulamentação;

IX - diagnosticar as tensões e conflitos internos e externos, submetendo-se esse diagnóstico à alta administração, que deverá avaliar as propostas de medidas de resolução dos problemas;

X - participar das reuniões de deliberação superior do órgão ou da entidade, com direito à voz nos assuntos que possam impactar os interesses dos usuários dos serviços públicos;



XI - promover a interlocução com o conselho de usuários previsto no art. 18 desta Lei e a capacitação dos seus respectivos membros em assuntos relativos à política pública do órgão ou entidade e ao controle social;

XII - contribuir para elaboração da Carta de Serviços ao Usuário de que trata do art. 7º desta Lei, a qual deverá ser avaliada e atualizada anualmente e sempre que a ouvidoria entender necessário;

XIII - fomentar a capacitação dos servidores do órgão ou entidade em temas relacionados aos problemas identificados pela ouvidoria;

XIV - encaminhar aos órgãos de apuração as denúncias de irregularidades recebidas pela ouvidoria referentes a dirigentes e servidores do órgão ou entidade pública;

XV - receber as manifestações e acolher e tratar as demandas dos colaboradores e servidores das instituições a que se vincula, inclusive para prevenir e combater práticas de assédios ou qualquer forma de discriminação. ” (NR)

XVI - preservar as manifestações dos usuários, atribuindo-lhes caráter sigiloso e vedando quaisquer exigências de justificativa, explicação ou declaração sobre os motivos que as originaram; e

XVII - submeter à apuração preliminar as manifestações ou solicitações anônimas recebidas, antes de promover seu devido encaminhamento;

§ 1º A ouvidoria deverá ter livre acesso a todos os departamentos e informações do órgão ou entidade ao qual esteja vinculada, de modo a:

I - facilitar os trâmites internos para que se possa atender aos objetivos e atribuições institucionais, respeitando-se os prazos estabelecidos nos regulamentos da ouvidoria; e



II - conduzir a apuração independente e imparcial de todos os fatos relacionados, direta ou indiretamente, à reclamação, com vistas à solução satisfatória da demanda.

§ 2º A autoridade máxima do órgão ou entidade deverá assegurar o pleno exercício das atribuições da ouvidoria, para que sejam alcançados os objetivos definidos nesta lei.

§ 3º A função de ouvidor será exercida por mandato, com dedicação exclusiva, destinada à gestão da ouvidoria, devendo ser formalmente designado por ato do dirigente máximo do órgão ou da entidade à qual esteja vinculado e deva se reportar.

§ 4º Salvo disposição em legislação específica, os ouvidores terão mandato de dois anos, contado da data de sua designação, sendo permitida a recondução sucessiva, sem limitação.

§ 5º Excepcionalmente, a dedicação exclusiva a que se refere o § 3º deste artigo, será dispensada caso a função de ouvidor seja desempenhada por juiz, ministro, parlamentar ou quaisquer outros membros de poder.

“Art. 14. ....

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, de fácil acesso à população e gratuitos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, aplicando-se, quanto aos prazos de resposta, o disposto no artigo 16 desta Lei; e

II - elaborar, semestralmente, relatório de gestão, que consolide as informações previstas no inciso I, e, com fundamento nessas informações, identificar problemas e aspectos a serem aprimorados propondo melhorias na



prestação de serviços públicos, as quais serão submetidas à avaliação direta da alta administração.

§ 1º O titular da unidade de ouvidoria, diante das demandas que avaliar, deverá emitir ao dirigente máximo do órgão recomendações para auxiliar nas decisões relativas à melhoria da gestão da instituição para constante aperfeiçoamento dos serviços prestados.

§ 2º Os relatórios da ouvidoria, ao apresentarem a expressa opinião dos cidadãos, constituem-se em instrumentos de fortalecimento da participação popular e importante subsídio para a governança institucional, devendo ser considerados pelas instâncias superiores da administração pública na formulação de suas ações estratégicas, inclusive para a revisão de condutas e a proposição de ajustes. ” (NR)

“Art.16. ....

§ 1º Observado o prazo previsto no *caput*, a ouvidoria deverá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, vedada a realização de diligências junto às áreas ou partes denunciadas, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável, de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 2º Não respondidas as solicitações nos termos do § 1º deste artigo, a ouvidoria noticiará a irregularidade, inicialmente ao dirigente e, se necessário, à corregedoria do órgão ou entidade para instauração de processo administrativo disciplinar. ” (NR)

“Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo organizarão as atividades de suas ouvidorias sob a forma de sistema, congregando todas as unidades de ouvidoria existentes, com as seguintes finalidades:

I - troca constante de dados, informações, conhecimentos e experiências e a produção de relatórios consolidados,



resguardada a proteção de dados prevista na legislação competente;

II - definição, sistematização e uniformização de procedimentos, inclusive com a adoção de sistema informatizado integrado, e o desenvolvimento de padrões de qualidade e de racionalidade para as atividades de ouvidoria;

III - constituição de rede colaborativa voltada ao desenvolvimento de soluções integradas e inovadoras para otimizar o desempenho institucional das ouvidorias;

IV - avaliação da redução de custos operacionais e garantia de continuidade dos processos de organização e funcionamento das ouvidorias;

V - atuação coordenada e integrada entre unidades de ouvidoria e unidades de auditoria e correição;

VI - aumento da participação e controle social da gestão pública e maior interlocução com outros sistemas de ouvidoria, com órgãos de controle e com outras instâncias de diálogo entre o Poder Público e os cidadãos.

Parágrafo único. O órgão central de cada sistema de ouvidoria poderá vincular-se diretamente à mais alta autoridade hierárquica da administração do órgão ou da entidade a que se encontrar vinculada ou poderá integrar o órgão de controle interno do Poder e esfera de Governo respectivo, de modo a facilitar a integração com as atividades de integridade, auditoria e correição desenvolvidas. ” (NR)

“Art. 17-A. A ouvidoria observará as seguintes diretrizes básicas: I - zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários;

II - objetividade e imparcialidade no tratamento de manifestações recebidas de seus usuários, preservando o atendimento humanizado e personalizado, não obstante a



utilização de tecnologia como instrumento para o melhoria constante do atendimento;

III - preservação do sigilo de identidade dos seus usuários, quando por eles solicitada expressamente;

IV - identificar os agentes públicos da equipe da unidade de ouvidoria, utilizando linguagem simples, clara, direta e acessível, para a interação com usuários e colaboradores das instituições, nos termos da Lei nº 15.263, de 14 de novembro de 2025;

V - defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos;

VI - atuação coordenada, integrada e horizontal entre as unidades de ouvidoria;

VII - aprofundamento do exercício da cidadania dentro e fora da Administração Pública.

§ 1º As unidades de ouvidoria poderão ter dotação orçamentária específica nas leis orçamentárias, e autonomia financeira.

§ 2º Para assegurar os direitos a que se refere esta Lei, os entes federativos, em sua legislação própria, bem como, as entidades privadas que recebam recursos públicos, em seus atos constitutivos, deverão estabelecer mecanismos de ouvidoria, observadas as diretrizes gerais previstas nesta Lei.

§ 3º Para os fins do disposto no § 2º deste artigo, consideram-se entidades privadas aquelas que, na condição de concessionárias ou permissionárias de serviços públicos, ou de outras pessoas jurídicas de direito privado, recebam recursos públicos e estejam sujeitas à regulação por agências reguladoras públicas.

§ 4º As unidades de ouvidoria deverão dispor de estrutura administrativa adequada ao cumprimento de seus objetivos e à



adoção dos procedimentos necessários ao acompanhamento de suas ações, assegurando transparência, eficiência e segurança jurídica, bem como fortalecendo a sinergia organizacional.

“17 -B. As unidades de ouvidoria deverão ser instituídas em local de fácil acesso e com condições apropriadas, com infraestrutura, recursos tecnológicos e equipe capacitada para atender ao disposto nessa Lei. ”

“Art. 17-C. A designação dos ouvidores, na forma de regulamentação específica, poderá ocorrer por meio de participação social, respeitando-se os princípios dispostos nesta Lei. ”

“Art. 17-D. O titular da unidade de Ouvidoria e os agentes públicos que atuem nas Ouvidorias devem ter conduta ética compatível com os estatutos dos órgãos e entidades em que atuam, bem como demais códigos de ética incidentes sobre sua atividade, e em sua atividade devem atender às seguintes diretrizes:

I - independência de manifestação e autonomia técnica de avaliação das demandas, sem qualquer ingerência, inclusive político-partidária, visando garantir os direitos do usuário do serviço público;

II - transparência na prestação de informações aos usuários dos serviços públicos;

III - sigilo e confidencialidade para a proteção da informação, de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário;

IV - imparcialidade e isenção na compreensão, análise e busca de soluções para as manifestações, bem como na formulação de críticas e recomendações, vedadas atividades de natureza político-partidária, bem como percepção de vantagens pessoais ou econômicas;



V - acolhimento e acessibilidade, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade humana;

VI - reconhecimento da diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;

VII - facilitação do acesso à Ouvidoria mediante simplificação dos seus procedimentos;

VIII - resposta ao manifestante no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

IX - atendimento com cortesia e respeito às pessoas;

X - busca constante de melhoria das práticas de gestão na ouvidoria, com a utilização eficaz dos recursos colocados à sua disposição; e

XI - atuação de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades.”

“Art. 17-E. Os órgãos e entidades de que trata o art. 1º, § 1º desta Lei poderão promover cursos de capacitação, aperfeiçoamento, bem como palestras sobre transparência pública, acesso à informação e outros temas pertinentes aos servidores lotados nas ouvidorias.

Parágrafo único. Para o efetivo cumprimento do disposto no *caput*, os órgãos e entidades de que trata esta Lei poderão realizar ações, convênios e parcerias com universidades públicas ou particulares e entidades que tenham reconhecida competência em capacitação e certificação de ouvidorias. ”

“Art. 17-F. Aplicam-se as disposições deste Capítulo, no que couber:

I - às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres; e



II - aos serviços públicos prestados sob o regime de concessão/permissão, bem como às entidades privadas que tenham suas atividades reguladas por agências reguladoras ou que recebam recursos públicos. ”

“Art. 24-A. Para assegurar os direitos a que se refere esta Lei, todos os órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos deverão ter unidades de ouvidoria.

Parágrafo único. Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por objeto a delegação, a qualquer título dos serviços públicos a que se refere esta lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação do disposto nesse artigo.”

Art. 2º A Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 4º-A. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios e suas autarquias e fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista deverão assegurar que a unidade de ouvidoria garanta a qualquer pessoa o direito de relatar informações sobre crimes contra a administração pública, ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público.

Parágrafo único. Considerado razoável o relato pela unidade de ouvidoria e procedido o encaminhamento para apuração, ao informante serão asseguradas proteção integral contra retaliações e isenção de responsabilização civil ou penal em relação ao relato, exceto se o informante tiver apresentado, de modo consciente, informações ou provas falsas. ” (NR)

Art. 3º Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação, em:

I - cento e oitenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes;



II - duzentos e quarenta dias para os Municípios entre cem mil e quinhentos mil habitantes; e

III - trezentos e sessenta dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes.

Sala da Comissão, em            de março de 2026.

Deputado ALEX MANENTE  
Relator

