



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ 01.539.789/0001-16
Av. Carlos Couto, 32 – Centro
CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

(Conforme o Art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017)

1. Apresentação

A **Carta de Serviços ao Usuário da Câmara Municipal de Alto Rio Doce/MG** constitui-se em um importante instrumento de gestão democrática e de aproximação entre o Poder Legislativo e a sociedade. Tem como objetivo primordial tornar públicas as informações relativas aos serviços prestados pela Câmara, indicando, de maneira clara e precisa, as formas de acesso, os compromissos de atendimento assumidos e os padrões de qualidade esperados.

Trata-se de uma ferramenta prevista no artigo 7º da **Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017**, que dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. A publicação desta Carta atende, portanto, não apenas a um imperativo legal, mas também a uma diretriz de boa governança, voltada à promoção da eficiência, da transparência e da accountability no âmbito da gestão pública legislativa.

A Câmara Municipal de Alto Rio Doce, enquanto Casa do Povo, exerce suas funções institucionais com base nos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (art. 37 da Constituição Federal), assegurando ao cidadão altoriodocense não apenas o direito à informação, mas também à participação e ao controle social sobre os atos administrativos e legislativos. Nesse sentido, a Carta de Serviços é uma manifestação concreta da busca contínua por excelência no atendimento ao público, bem como um compromisso com o fortalecimento do Estado Democrático de Direito.

Este documento visa proporcionar ao usuário dos serviços legislativos uma visão clara das atividades executadas, dos setores responsáveis, dos canais de comunicação disponíveis, dos prazos de resposta e dos requisitos necessários para a prestação de cada serviço. Busca, ainda, fomentar a cidadania ativa, na medida em que orienta o cidadão sobre seus direitos enquanto destinatário das ações institucionais e o estimula a participar da construção de uma gestão pública mais íntegra, responsável e acessível.



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ 01.539.789/0001-16
Av. Carlos Couto, 32 – Centro
CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

A Carta será objeto de atualização periódica, de modo a refletir fielmente as mudanças na estrutura administrativa, nos procedimentos internos e nas diretrizes institucionais. A sua elaboração e revisão consideram, ainda, os princípios da simplificação administrativa, da escuta qualificada do usuário e da melhoria contínua dos processos, contribuindo para o aprimoramento dos serviços oferecidos e o aumento da confiança da sociedade nas instituições públicas.

Com esta iniciativa, a Câmara Municipal de Alto Rio Doce/MG reafirma seu compromisso com a ética, a transparência, a legalidade e a eficiência na gestão pública, promovendo o acesso à informação como um direito fundamental do cidadão e um dever do Estado.

2. Fundamentação

A presente Carta de Serviços ao Usuário da Câmara Municipal de Alto Rio Doce/MG tem como base jurídica o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, diploma legal que trata dos direitos e deveres dos usuários dos serviços públicos da administração pública direta e indireta, em todas as esferas federativas. A referida lei estabelece como obrigatória a publicação da Carta de Serviços, com o objetivo de assegurar ao cidadão o acesso a informações claras, objetivas e atualizadas sobre os serviços públicos ofertados, os padrões de qualidade e os canais de atendimento.

O artigo 7º dispõe expressamente:

“Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços prestados, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.”

Essa previsão encontra amparo no conjunto de princípios constitucionais que regem a Administração Pública, conforme disposto no artigo 37, caput, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, que consagra os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência como fundamentos da atuação administrativa. Dentre esses, destaca-se o princípio da publicidade, que impõe ao gestor público o dever de transparência e prestação de contas (accountability) à sociedade.



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ 01.539.789/0001-16
Av. Carlos Couto, 32 – Centro
CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

Ainda na seara constitucional, a presente Carta encontra respaldo no artigo 5º, inciso XXXIII, que assegura o direito de acesso às informações públicas, e no artigo 74, §2º, que trata do controle social sobre a gestão pública, conferindo legitimidade aos cidadãos e entidades para fiscalizarem os atos da Administração.

Também fundamentam este documento:

- A **Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI)**, que regulamenta o direito fundamental de acesso à informação pública e impõe obrigações de transparência ativa e passiva aos entes e órgãos públicos, inclusive quanto aos serviços prestados e às formas de acompanhamento e solicitação.
- O **Decreto Federal nº 9.094/2017**, que disciplina a simplificação do atendimento ao usuário dos serviços públicos, estabelece diretrizes para a eliminação de exigências desnecessárias e orienta sobre a uniformização de informações nas Cartas de Serviços.
- A **Lei Federal nº 8.429/1992 (Lei de Improbidade Administrativa)**, que tipifica como ato de improbidade a omissão dolosa de informações de interesse coletivo, reforçando o dever da Administração de atuar com transparência e boa-fé.
- A **Lei Orgânica do Município de Alto Rio Doce/MG**, que institui os fundamentos da organização político-administrativa local, define as atribuições da Câmara Municipal e prevê os princípios que regem a atuação dos seus agentes públicos, em harmonia com a Constituição da República.
- A **Lei Municipal nº 914/2023**, que estabelece a estrutura organizacional da Câmara de Alto Rio Doce/MG.
- O **Regimento Interno da Câmara Municipal de Alto Rio Doce/MG**, norma que disciplina o funcionamento legislativo da Casa.

A fundamentação desta Carta também se coaduna com os princípios doutrinários da administração pública orientada para resultados, a qual privilegia a avaliação de desempenho, a



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS

CNPJ 01.539.789/0001-16

Av. Carlos Couto, 32 – Centro

CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

gestão por metas e a responsabilização administrativa. Como ensina **Maria Sylvia Zanella Di Pietro**:

“A eficiência administrativa é alcançada não apenas com boas leis, mas com o comprometimento da Administração com a ética pública, a economicidade e a transparência em todos os níveis.”

(DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. *Direito Administrativo*.)

Portanto, a Carta de Serviços não é um simples instrumento de divulgação institucional, mas um mecanismo essencial de fortalecimento da cidadania, de ampliação do acesso à informação, e de consolidação de uma gestão pública transparente, responsável e acessível, compatível com os anseios sociais e os parâmetros republicanos contemporâneos.

3. Informações Gerais da Entidade

Denominação Oficial: Câmara Municipal de Alto Rio Doce/MG

CNPJ: 01.539.789/0001-16

Natureza Jurídica: Poder Legislativo Municipal

Missão Institucional:

Exercer com independência e transparência as funções legislativa, fiscalizatória e deliberativa, assegurando a representação democrática dos cidadãos altoriodocenses, o controle dos atos do Executivo e a promoção de políticas públicas de interesse local, sempre em conformidade com os princípios constitucionais e os preceitos da Lei Orgânica do Município.

Sede Administrativa:

Avenida Carlos Couto, nº 32 – Centro

CEP 36260-000 – Alto Rio Doce/MG



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ 01.539.789/0001-16
Av. Carlos Couto, 32 – Centro
CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

Horário de Atendimento ao Público:

De segunda a sexta-feira, das 11h às 17h (exceto feriados e recessos)

Canais de Atendimento:

- **Telefone institucional:** (32) 3345-1806
- **E-mail institucional:** camaramunicipal@altoriodoce.mg.leg.br
- **Portal da Transparência e Serviços:** <https://www.altoriodoce.mg.leg.br/>
- **Ouvidoria e e-SIC:** Demandas podem ser enviadas pessoalmente, por telefone, ou através do e-mail: ouvidoriacamara@altoriodoce.mg.leg.br

Presidente da Câmara (biênio atual): Vereador Ari Sant Ana de Carvalho

Estrutura Organizacional (conforme Lei Municipal nº 914/2023)

A estrutura da Câmara está organizada em dois grandes eixos: **estrutura legislativa** e **estrutura administrativa**, de modo a garantir a separação de funções institucionais e operacionais, promovendo a eficiência, a transparência e o controle interno.

Estrutura Legislativa:

- **Plenário:** órgão máximo de deliberação legislativa e administrativa.
- **Mesa Diretora:** colegiado de direção política e administrativa.
- **Presidência:** representação institucional, coordenação dos trabalhos e direção superior.
- **Comissões Legislativas:** órgãos técnicos temáticos para análise e parecer sobre proposições.

Estrutura Administrativa:

- **Corregedoria e Ouvidoria**



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ 01.539.789/0001-16
Av. Carlos Couto, 32 – Centro
CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

- **Controladoria Interna**
- **Procuradoria e Assessoria Jurídica**
- **Coordenadoria Administrativa**
- **Assessoria Institucional (Gabinete e Legislativa/Parlamentar)**
- **Seção de Finanças** (com as subseções: Contabilidade, Tesouraria e Compras)
- **Seção de Apoio** (com as subseções: Recursos Humanos, Recepção/Telefonia e Serviços Gerais)

A estrutura é regulamentada pelos Anexos da Lei nº 914/2023, com detalhamento das competências, vínculos hierárquicos e regimes funcionais de cada órgão, conforme organogramas internos, podendo ser consultada na íntegra no link.:

<https://www.altoriodoce.mg.leg.br/leis/legislacao-municipal/leis-2023/lei-914-de-16-fevereiro-de-2023/view>

4. Serviços Prestados ao Público

A Câmara Municipal de Alto Rio Doce/MG, como ente do Poder Legislativo local, presta uma série de serviços à população altoriodocense, garantindo o direito à informação, à participação e ao controle social da Administração Pública. Esses serviços são prestados de forma presencial, eletrônica ou por meio de canais de atendimento institucional, com base na legislação vigente e nos princípios da administração pública.

Abaixo, relacionam-se os principais serviços ofertados ao público, com a respectiva descrição, forma de acesso, prazo de atendimento e órgãos responsáveis:

4.1 Acesso à Informação Pública

- **Descrição:** Disponibilização de dados e informações públicas de interesse coletivo ou geral, incluindo legislações, atos normativos, contratos, despesas, estrutura administrativa e ações parlamentares.



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ 01.539.789/0001-16
Av. Carlos Couto, 32 – Centro
CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

- **Forma de acesso:** Portal da Transparência; e-SIC; protocolo presencial ou eletrônico.
- **Prazo de resposta:** 20 dias úteis, prorrogável por mais 10 dias com justificativa, conforme a Lei nº 12.527/2011.
- **Responsável:** Mesa Diretora / Coordenadoria / Ouvidoria.

4.2 Protocolo de Documentos

- **Descrição:** Recebimento, registro e encaminhamento de documentos administrativos, legislativos e de interesse geral da população.
- **Forma de acesso:** Presencial na recepção da Câmara ou via e-mail institucional.
- **Prazo de atendimento:** Imediato (registro) e conforme fluxo interno (encaminhamento).
- **Responsável:** Seção de Apoio – Subseção de Recepção e Telefonia.

4.3 Atendimento da Ouvidoria Legislativa

- **Descrição:** Canal para recebimento de manifestações como denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedidos de providência relacionados à Câmara.
- **Forma de acesso:** e-mail da Ouvidoria; formulário eletrônico; atendimento presencial.
- **Prazo de resposta:** 30 dias, prorrogável por igual período com justificativa.
- **Responsável:** Ouvidoria (exercida pela Mesa Diretora) com apoio técnico da Coordenadoria.

4.4 Participação em Sessões Legislativas

- **Descrição:** Acesso do cidadão às sessões ordinárias, extraordinárias, solenes e audiências públicas realizadas pelo Legislativo Municipal.



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ 01.539.789/0001-16
Av. Carlos Couto, 32 – Centro
CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

- **Forma de acesso:** Presencial no plenário ou por transmissão ao vivo nas redes sociais da Câmara (Facebook, Instagram e YouTube).
- **Periodicidade:** Conforme calendário legislativo anual publicado no site institucional.
- **Responsável:** Presidência /Assessoria Legislativa.

4.5 Consulta a Leis, Projetos e Atos Oficiais

- **Descrição:** Consulta à legislação municipal, projetos de lei em tramitação, decretos legislativos, resoluções e outros atos normativos.
- **Forma de acesso:** Portal da Câmara; atendimento presencial; pedidos via protocolo.
- **Prazo de resposta:** Imediato para documentos disponíveis; até 20 dias para documentos internos.
- **Responsável:** Assessoria Legislativa

4.6 Solicitação de Certidões

- **Descrição:** Emissão de certidões legislativas, administrativas ou de frequência, conforme requerimento do interessado.
- **Forma de acesso:** Protocolo presencial ou eletrônico.
- **Prazo de emissão:** 5 dias úteis.
- **Responsável:** Coordenadoria /Assessoria Legislativa/ Seção de Apoio.

4.7 Consulta a Processos Legislativos

- **Descrição:** Acompanhamento da tramitação de proposições, requerimentos, indicações, projetos de lei e demais expedientes legislativos.
- **Forma de acesso:** Portal eletrônico ou atendimento presencial.



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ 01.539.789/0001-16
Av. Carlos Couto, 32 – Centro
CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

- **Prazo de atendimento:** Imediato, se disponível eletronicamente.
- **Responsável:** Assessoria Legislativa / Procuradoria Jurídica.

4.8 Encaminhamento de Demandas aos Vereadores

- **Descrição:** Encaminhamento de sugestões, pedidos de informação ou manifestações aos parlamentares municipais.
- **Forma de acesso:** Protocolo presencial, e-mail, atendimento direto nos gabinetes ou durante as sessões públicas.
- **Prazo de resposta:** Conforme disponibilidade e agenda do vereador.
- **Responsável:** Assessoria Legislativa.

4.9 Acompanhamento da Execução Orçamentária do Legislativo

- **Descrição:** Disponibilização das informações financeiras, contábeis e patrimoniais da Câmara, com base nas exigências da Lei de Responsabilidade Fiscal.
- **Forma de acesso:** Portal da Transparência ou solicitação via Ouvidoria.
- **Prazo de resposta:** Conforme a Lei nº 12.527/2011.
- **Responsável:** Seção de Finanças / Controladoria Interna.

4.10 Atendimento ao Público e Informações Gerais

- **Descrição:** Atendimento institucional para esclarecimento de dúvidas, orientações sobre serviços e funcionamento da Câmara.
- **Forma de acesso:** Presencial, por telefone ou e-mail institucional.
- **Prazo de atendimento:** Imediato, durante o expediente.
- **Responsável:** Coordenadoria / Recepção.



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ 01.539.789/0001-16
Av. Carlos Couto, 32 – Centro
CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

5. Canais de Atendimento ao Usuário

A **Câmara Municipal de Alto Rio Doce/MG**, comprometida com a transparência, a eficiência e o respeito ao cidadão altoriodocense, disponibiliza diversos canais de atendimento ao usuário para garantir o acesso pleno às informações, aos serviços públicos e ao exercício dos direitos de participação e controle social.

Os canais de atendimento visam proporcionar meios ágeis, acessíveis e seguros para a comunicação entre a população e o Poder Legislativo, assegurando que todas as manifestações dos usuários sejam adequadamente recebidas, registradas, analisadas e respondidas.

Abaixo são apresentados os canais formais de atendimento institucional:

5.1 Atendimento Presencial

- **Local:** Sede da Câmara Municipal de Alto Rio Doce/MG
- **Endereço:** Avenida Carlos Couto, nº 32 – Centro – Alto Rio Doce/MG – CEP 36260-000
- **Horário de funcionamento:** Segunda a sexta-feira, das 11h às 17h (exceto feriados).
- **Serviços disponíveis:**
 - Protocolo de documentos;
 - Solicitação de certidões e informações;
 - Encaminhamento de manifestações à Ouvidoria;
 - Acesso a sessões legislativas públicas;
 - Orientação geral ao cidadão.

5.2 Atendimento Telefônico

- **Telefone institucional:** (32) 3345-1806



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS

CNPJ 01.539.789/0001-16

Av. Carlos Couto, 32 – Centro

CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

- **Horário de atendimento:** Segunda a sexta-feira, das 11h às 17h
- **Finalidade:**
 - Informações básicas sobre funcionamento da Câmara;
 - Esclarecimento de dúvidas simples sobre serviços e horários;
 - Agendamento de atendimentos presenciais com setores ou vereadores.
 - Demais informações simples, que possam ser prestadas de imediato.

5.3 Atendimento Eletrônico

a) E-mail Institucional

- **Endereço geral:** camaramunicipal@altoriodoce.mg.leg.br
- **Outros e-mails específicos:**
 - recepcao@altoriodoce.mg.leg.br
 - ouvidoriacamara@altoriodoce.mg.leg.br
 - presidenciacamara@altoriodoce.mg.leg.br
 - controladoriainterna@altoriodoce.mg.leg.br
 - procuradoriaassessoriajuridica@altoriodoce.mg.leg.br
 - diretoriageral@altoriodoce.mg.leg.br
 - contabilidade@altoriodoce.mg.leg.br
 - compraslicitacao@altoriodoce.mg.leg.br
 - assessoriadegabinete@altoriodoce.mg.leg.br



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS

CNPJ 01.539.789/0001-16

Av. Carlos Couto, 32 – Centro

CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

- assessorialegislativa@altoriodoce.mg.leg.br
- recursoshumanos@altoriodoce.mg.leg.br

b) Portal Institucional

- **Endereço eletrônico:** www.camaradealtoriodoce.mg.gov.br
- **Serviços disponíveis:**
 - Acesso a legislações e atos normativos;
 - Consulta a projetos de lei e tramitação;
 - Portal da Transparência;
 - Balancetes, relatórios e prestações de contas;
 - Calendário de sessões e atividades;
 - Informações institucionais e organograma;
 - Acesso ao e-SIC (Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão).

5.4 Ouvidoria e e-SIC (Sistema de Informação ao Cidadão)

- **Descrição:** Canal oficial para apresentação de manifestações, denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios.
- **Acesso eletrônico:** Link no portal institucional
- **Acesso presencial:** Na sede da Câmara, mediante formulário próprio.
- **Prazo de resposta:** 30 dias, prorrogável por igual período, conforme a Lei nº 13.460/2017.
- **Garantias:**



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS

CNPJ 01.539.789/0001-16

Av. Carlos Couto, 32 – Centro

CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

- Sigilo da identidade do manifestante (quando solicitado);
- Direito à resposta fundamentada;
- Direito à avaliação da resposta recebida.

5.5 Mídias Oficiais e Informativos

- **Canais de comunicação complementar:**
 - Mídias sociais (Facebook, Instagram ou YouTube);
 - Boletins informativos impressos ou digitais;
 - Murais de avisos na sede da Câmara;
 - Rádio local.

Observação: Embora canais de mídias sociais possam divulgar informações e ações institucionais, manifestações formais devem ser realizadas pelos canais oficiais de atendimento descritos acima.

Todos os atendimentos são prestados com base nos princípios da urbanidade, celeridade, clareza, integridade e acessibilidade, visando garantir ao cidadão tratamento respeitoso, resposta tempestiva e linguagem compreensível, conforme os padrões definidos na presente Carta de Serviços e na legislação vigente.

6. Compromissos de Atendimento

A Câmara Municipal de Alto Rio Doce/MG, em consonância com os princípios constitucionais da administração pública (art. 37 da CF/88) e os ditames da Lei Federal nº 13.460/2017, adota compromissos objetivos e mensuráveis voltados à excelência na prestação de serviços ao cidadão. Esses compromissos refletem a atuação ética, transparente e responsável da instituição, reafirmando o respeito incondicional aos direitos dos usuários dos serviços públicos.



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ 01.539.789/0001-16
Av. Carlos Couto, 32 – Centro
CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

O atendimento ao cidadão é tratado como uma prioridade estratégica e institucional, sendo orientado pela efetividade, acessibilidade, tempestividade e integridade das informações e das relações administrativas, promovendo o fortalecimento da cultura de serviço público centrada no usuário.

6.1 Compromissos Institucionais Gerais

A Câmara compromete-se a:

- 1. Assegurar tratamento digno, igualitário e respeitoso** a todos os cidadãos, sem discriminação de origem, gênero, cor, idade, credo, condição socioeconômica ou orientação política;
- 2. Prestar informações com clareza, exatidão e em linguagem acessível**, facilitando a compreensão por todos os públicos, inclusive por pessoas com deficiência ou com baixa escolarização;
- 3. Garantir a publicidade e a transparência ativa e passiva** de suas atividades, atos, contratos, despesas, estrutura e resultados, conforme a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011);
- 4. Oferecer canais de comunicação acessíveis, adequados e seguros**, tanto físicos quanto digitais, compatíveis com as necessidades da população altoriodocense;
- 5. Responder às manifestações de usuários nos prazos legais**, com fundamentação clara e sem omissão de informações relevantes;
- 6. Preservar a confidencialidade e a integridade dos dados pessoais e sensíveis**, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018);
- 7. Promover capacitação continuada dos servidores** e a valorização do atendimento como atividade estratégica de institucionalização da cidadania;



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ 01.539.789/0001-16
Av. Carlos Couto, 32 – Centro
CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

- 8. Fomentar a escuta qualificada do cidadão**, com avaliação sistemática da qualidade dos serviços e das percepções sociais sobre a Câmara.

6.2 Padrões de Qualidade no Atendimento

A Câmara estabelece os seguintes padrões de atendimento ao usuário:

Critério de Qualidade	Padrão Institucional Adotado
Urbanidade no atendimento	Atendimento com cortesia, empatia, profissionalismo e postura institucional
Tempo de espera presencial	Atendimento inicial em até 10 minutos
Resposta a pedidos de informação	Em até 20 dias úteis (prorrogável por mais 10 dias, com justificativa) – conforme LAI e Lei nº 13.460/2017
Resposta a manifestações da ouvidoria	Em até 30 dias úteis (prorrogável por igual período, com devida motivação)
Acessibilidade comunicacional	Informações transmitidas de forma clara, sem jargões técnicos e com suporte a pessoas com deficiência
Transparência ativa	Atualização periódica do Portal da Transparência e dos canais oficiais
Atualização de serviços e canais	Revisão periódica da Carta de Serviços e dos meios de atendimento, conforme evolução tecnológica
Tratamento de dados pessoais	Observância à LGPD em todos os serviços e interações com o cidadão

6.3 Compromisso com a Melhoria Contínua

A Câmara adota uma postura permanente de aprimoramento institucional, assumindo os seguintes compromissos complementares:

- **Implantar mecanismos de autoavaliação institucional** com base em indicadores de desempenho e em critérios de qualidade definidos pela administração e pelos usuários;
- **Instituir práticas de governança e integridade**, fortalecendo a cultura de prevenção à corrupção, de respeito aos direitos do cidadão e de fortalecimento da confiança nas instituições públicas;



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ 01.539.789/0001-16
Av. Carlos Couto, 32 – Centro
CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

- **Estimular a participação social** por meio de audiências públicas, consultas populares, transmissões ao vivo e canais digitais de interação;
- **Implementar políticas de inovação e simplificação**, com foco na desburocratização, na redução do tempo de resposta e na racionalização dos processos administrativos;
- **Revisar periodicamente esta Carta de Serviços**, incorporando novas diretrizes, serviços, tecnologias ou mudanças normativas relevantes.

6.4 Avaliação da Qualidade pelo Usuário

A Câmara assegura ao usuário o direito de avaliar os serviços prestados, mediante formulários de satisfação, canais de ouvidoria e instrumentos participativos, promovendo a escuta ativa e a retroalimentação das práticas institucionais.

Esses compromissos constituem não apenas diretrizes operacionais, mas expressam a vocação pública da Câmara Municipal como instituição promotora da cidadania, da ética e da democracia, comprometida com o serviço público de qualidade.

7. Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos

O cidadão, na qualidade de **usuário dos serviços públicos prestados pela Câmara Municipal de Alto Rio Doce/MG**, é reconhecido como sujeito de direitos e agente ativo da Administração Pública. Esses direitos estão expressamente previstos no art. 6º da Lei Federal nº 13.460/2017, que institui normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, prestados direta ou indiretamente pelo Estado.

A Câmara reconhece que o fortalecimento desses direitos está diretamente relacionado à promoção da cidadania, à melhoria da qualidade dos serviços, à valorização da transparência pública e ao respeito à dignidade da pessoa humana.



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ 01.539.789/0001-16
Av. Carlos Couto, 32 – Centro
CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

7.1 Direito à Qualidade na Prestação dos Serviços Públicos

O cidadão tem direito a receber serviços prestados com qualidade e eficiência, de forma contínua e adequada, considerando os seguintes critérios:

- **Regularidade:** prestação constante e ininterrupta dos serviços essenciais;
- **Eficiência:** utilização racional dos recursos com foco no resultado social;
- **Segurança:** preservação da integridade dos dados e do atendimento;
- **Atualidade:** serviços compatíveis com os avanços normativos e tecnológicos;
- **Generalidade:** acesso aberto a todos, sem privilégios ou restrições indevidas;
- **Cortesia:** tratamento respeitoso, cordial, empático e profissional.

7.2 Direito à Informação Clara, Correta e Acessível

O usuário tem direito à informação precisa, atualizada, compreensível e acessível, sobre:

- Os **serviços disponíveis**, suas características, requisitos, prazos, e formas de acesso;
- A **estrutura organizacional da Câmara**, incluindo os responsáveis por cada serviço;
- A **tramitação de processos e documentos** de seu interesse;
- A **legislação aplicável aos serviços** públicos prestados;
- As **formas de manifestação** junto à Ouvidoria e demais canais oficiais.

A informação deve respeitar os princípios da publicidade, clareza e acessibilidade, inclusive para pessoas com deficiência, idosos e cidadãos com limitações educacionais.

7.3 Direito ao Atendimento com Urbanidade, Respeito e Igualdade

O cidadão tem o direito de ser:



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS

CNPJ 01.539.789/0001-16

Av. Carlos Couto, 32 – Centro

CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

- Tratado com dignidade, cortesia e urbanidade, independentemente de sua condição pessoal, social ou cultural;
- Atendido com igualdade, sem discriminação de qualquer natureza;
- Acolhido com empatia, considerando as especificidades de cada demanda;
- Orientado com clareza sobre os trâmites administrativos e direitos disponíveis.

7.4 Direito à Participação na Avaliação e Fiscalização dos Serviços

A Câmara garante aos usuários o direito de:

- Avaliar a qualidade dos serviços prestados por meio de formulários, ouvidoria e consultas públicas;
- Apresentar sugestões, críticas, elogios e denúncias relacionadas à prestação dos serviços;
- Participar de audiências públicas, sessões legislativas e demais instâncias de controle social;
- Exercer a cidadania ativa, com base no direito de fiscalização da atuação legislativa e administrativa do Poder Público.

7.5 Direito à Apresentação de Manifestações e à Resposta Eficiente

É direito do usuário:

- Apresentar reclamações, denúncias, sugestões e pedidos de providência aos canais institucionais da Câmara, especialmente à Ouvidoria;
- Receber resposta fundamentada, clara e dentro dos prazos legais;
- Ser informado sobre o andamento de sua manifestação;
- Interpor recurso ou nova manifestação, caso não concorde com a resposta recebida.



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS

CNPJ 01.539.789/0001-16

Av. Carlos Couto, 32 – Centro

CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

A resposta será enviada no prazo de até 30 dias, prorrogável por igual período com devida justificativa (art. 12 da Lei nº 13.460/2017).

7.6 Direito à Proteção dos Dados Pessoais

Nos termos da **Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD)**, o cidadão tem direito à:

- Privacidade e inviolabilidade de seus dados pessoais e sensíveis;
- Transparência sobre o tratamento de dados realizado pela Câmara;
- Eliminação ou correção de dados que estejam em desacordo com a legislação;
- Garantia de que os dados coletados para prestação de serviços públicos serão utilizados exclusivamente para os fins declarados.

7.7 Direito à Defesa de seus Interesses

O cidadão tem direito de:

- Peticionar, recorrer e exercer plenamente a defesa de seus interesses junto aos órgãos legislativos e administrativos da Câmara;
- Requerer certidões, documentos e informações de interesse pessoal ou coletivo;
- Ter acesso facilitado aos atos administrativos, inclusive aos processos em que figure como interessado direto;
- Contar com atendimento preferencial, quando amparado por lei (idosos, gestantes, pessoas com deficiência etc.).

7.8 Direito à Avaliação Institucional Contínua

O cidadão tem direito de participar do processo de melhoria contínua dos serviços públicos, por meio da:



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ 01.539.789/0001-16
Av. Carlos Couto, 32 – Centro
CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

- Avaliação institucional da Carta de Serviços;
- Participação em programas de auditoria cidadã ou escuta pública;
- Acompanhamento das ações da Controladoria Interna e da Ouvidoria Legislativa.

A proteção e promoção desses direitos é dever institucional permanente da Câmara Municipal de Alto Rio Doce/MG. O seu cumprimento reforça o compromisso da instituição com a cidadania, a transparência, a ética e a boa governança pública.

8. Deveres dos Usuários dos Serviços Públicos

A relação entre o cidadão e a Administração Pública deve se fundamentar no princípio da corresponsabilidade social, que impõe ao Estado o dever de prestar serviços públicos com qualidade e ao cidadão o dever de colaborar ativamente para seu bom funcionamento. Essa interação democrática está respaldada no art. 8º da Lei Federal nº 13.460/2017, que trata dos deveres dos usuários como elementos essenciais da cultura de cidadania e do fortalecimento institucional.

Os deveres aqui descritos têm por objetivo garantir o respeito mútuo entre a sociedade e a Câmara Municipal de Alto Rio Doce/MG, assegurando a legalidade, a eficiência, a integridade e o uso adequado dos serviços públicos legislativos e administrativos.

8.1 Utilizar os Serviços com Responsabilidade, Ética e Finalidade Pública

O cidadão deve utilizar os serviços oferecidos pela Câmara de forma consciente, respeitando sua finalidade pública e institucional, evitando usos indevidos ou abusivos. É dever do usuário:

- **Agir com boa-fé**, respeitando as normas internas e os limites legais da atuação administrativa;
- **Abster-se de práticas que desvirtuem a finalidade do serviço**, como uso político-partidário, autopromoção ou dano à imagem da instituição;



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS

CNPJ 01.539.789/0001-16

Av. Carlos Couto, 32 – Centro

CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

- **Evitar a repetição desnecessária de pedidos ou manifestações infundadas**, que sobrecarreguem injustificadamente a estrutura administrativa.

8.2 Preservar o Patrimônio Público e os Recursos da Câmara

Todo cidadão deve colaborar com a preservação do patrimônio público sob a guarda da Câmara Municipal, incluindo:

- Equipamentos, mobiliários, documentos, instalações físicas, e sistemas eletrônicos;
- **Respeito à conservação dos espaços de uso coletivo**, como Plenário, auditórios e recepção;
- **Comunicação imediata de danos, avarias, mau uso ou atitudes irregulares** que comprometam a integridade dos bens públicos.

O zelo pelo patrimônio público reflete o comprometimento do cidadão com o interesse coletivo e a responsabilidade fiscal.

8.3 Apresentar Informações Verídicas e Documentação Completa

Ao utilizar os serviços da Câmara, o usuário deve fornecer informações corretas, completas e verificáveis, especialmente quando:

- Realiza manifestações via Ouvidoria;
- Solicita certidões, relatórios ou acesso à informação;
- Protocola requerimentos ou petições administrativas.

A apresentação de dados falsos ou omissos pode comprometer o atendimento, gerar nulidade de atos e acarretar responsabilização civil, administrativa ou penal, conforme a legislação vigente.



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ 01.539.789/0001-16
Av. Carlos Couto, 32 – Centro
CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

8.4 Agir com Urbanidade, Respeito e Civilidade

É dever do usuário manter conduta respeitosa, educada e compatível com os princípios republicanos, tanto no contato com agentes públicos quanto com outros cidadãos, observando:

- **Urbanidade na linguagem** (verbal ou escrita), inclusive em manifestações por telefone, e-mail ou redes sociais;
- **Respeito às autoridades constituídas, servidores e parlamentares**, independentemente de posicionamentos políticos ou institucionais;
- **Atenção às normas de convivência**, evitando tumultos, agressões, intimidações ou interrupções indevidas no funcionamento da Câmara.

A liberdade de expressão deve ser exercida com responsabilidade e dentro dos limites constitucionais.

8.5 Observar as Regras de Acesso, Protocolo e Procedimentos

É dever do usuário:

- Respeitar os **horários de atendimento**, os prazos de resposta e os canais apropriados para cada tipo de solicitação;
- Observar as **regras de entrada, identificação e permanência nas dependências físicas da Câmara**, incluindo sessões públicas;
- Seguir os **procedimentos específicos para manifestações, petições, requerimentos e participação em audiências públicas**.

O descumprimento de procedimentos pode acarretar recusa fundamentada no atendimento ou sua suspensão até a regularização da situação.

8.6 Colaborar com a Qualidade dos Serviços

O usuário tem papel ativo na construção de serviços públicos de qualidade. Para tanto, deve:



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS

CNPJ 01.539.789/0001-16

Av. Carlos Couto, 32 – Centro

CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

- Avaliar os serviços recebidos, indicando falhas, sugestões ou boas práticas por meio da Ouvidoria;
- Participar de pesquisas de satisfação, audiências públicas e consultas populares, quando convocado;
- Apresentar críticas construtivas, que contribuam para o aperfeiçoamento institucional;
- Promover a utilização consciente dos recursos públicos, por meio da fiscalização cidadã.

8.7 Respeitar os Direitos dos Demais Usuários

O dever de cidadania inclui o respeito ao próximo. Nesse sentido, o cidadão deve:

- Respeitar a vez e o tempo de atendimento de outros usuários nos serviços presenciais;
- Evitar comportamentos ofensivos, ruidosos ou discriminatórios em ambientes compartilhados;
- Não dificultar o acesso de outras pessoas aos serviços, informações ou espaços públicos.

8.8 Cumprir as Decisões e Regras Legais Estabelecidas

O cidadão deve cumprir as decisões administrativas da Câmara, salvo nos casos em que decida exercer o direito de recurso ou reexame, observando sempre:

- A hierarquia institucional, quando apresentar manifestações ou petições;
- Os prazos legais estabelecidos para cada tipo de procedimento;
- O respeito ao ordenamento jurídico municipal, estadual e federal, inclusive quanto às normas de integridade, sigilo e proteção de dados pessoais.

O cumprimento desses deveres é condição essencial para a efetivação dos direitos previstos na legislação. Ao agir com responsabilidade, respeito e consciência pública, o cidadão



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ 01.539.789/0001-16
Av. Carlos Couto, 32 – Centro
CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

contribui para uma Câmara Municipal mais acessível, eficiente, democrática e comprometida com o bem comum.

9. Mecanismos de Avaliação dos Serviços pela Sociedade

A Câmara Municipal de Alto Rio Doce/MG, em conformidade com o art. 7º, IV, da Lei Federal nº 13.460/2017, adota e divulga os instrumentos pelos quais o cidadão pode avaliar a qualidade dos serviços públicos prestados, exercer o controle social e colaborar com o aperfeiçoamento da atuação legislativa e administrativa.

A avaliação social é um dos pilares da gestão pública contemporânea e cumpre papel estratégico na legitimação democrática da ação estatal, na correção de falhas estruturais e na efetivação dos direitos fundamentais do cidadão.

9.1 Finalidade dos Mecanismos de Avaliação

Os mecanismos de avaliação dos serviços pela sociedade têm como objetivos:

- **Mensurar a satisfação do cidadão** quanto ao atendimento recebido, à qualidade dos serviços e à acessibilidade das informações;
- **Identificar falhas, ineficiências ou obstáculos** na prestação dos serviços públicos;
- **Propor melhorias concretas e realistas** na estrutura administrativa, nos fluxos de atendimento e nas práticas institucionais;
- **Fortalecer o vínculo democrático entre a Câmara e a população**, aproximando o poder legislativo das reais necessidades da comunidade;
- **Prevenir irregularidades e ampliar a transparência pública**, mediante o estímulo à participação cidadã informada.



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ 01.539.789/0001-16
Av. Carlos Couto, 32 – Centro
CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

9.2 Instrumentos de Avaliação Utilizados pela Câmara

a) Ouvidoria Legislativa

A **Ouvidoria da Câmara** é o principal canal de escuta ativa da população. Atua de forma imparcial, sigilosa e gratuita, recebendo:

- Reclamações e críticas sobre atendimento, serviços ou conduta de agentes públicos;
- Elogios e reconhecimento por boas práticas ou experiências positivas;
- Denúncias de irregularidades administrativas ou de condutas indevidas;
- Solicitações de informações, providências ou orientações;
- Sugestões para aperfeiçoamento institucional.

As manifestações são respondidas nos prazos legais e sistematicamente analisadas para orientar decisões administrativas e melhorias nos serviços públicos legislativos.

A Ouvidoria, ao compilar e relatar periodicamente os dados das manifestações recebidas, serve como termômetro institucional da satisfação do cidadão.

b) Pesquisas de Satisfação e Avaliação Qualitativa

São realizadas pesquisas presenciais ou eletrônicas, com base em critérios objetivos, abordando:

- Tempo de resposta;
- Clareza e qualidade da informação;
- Postura do servidor;
- Facilidade de acesso ao serviço;
- Satisfação geral com a instituição.



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ 01.539.789/0001-16
Av. Carlos Couto, 32 – Centro
CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

Essas pesquisas podem ser aplicadas ao final do atendimento presencial, ou formulário próprio no site da Câmara. Os resultados compõem relatórios internos e subsidiam decisões gerenciais.

c) Audiências Públicas e Encontros Participativos

As audiências públicas e eventos de escuta aberta com a comunidade são ferramentas fundamentais para:

- Ouvir sugestões, demandas e críticas diretamente dos cidadãos;
- Promover **accountability institucional** (prestação de contas);
- Apresentar dados sobre o funcionamento da Câmara, orçamento, ações e projetos;
- Promover a participação cidadã deliberativa na formulação de políticas públicas locais.

Esses espaços permitem avaliação direta, oral e dialógica dos serviços prestados pela instituição legislativa.

d) Consultas Públicas e Enquetes Eletrônicas

A Câmara pode instituir consultas online ou físicas, por meio de formulários, votações ou enquetes, acessíveis a qualquer cidadão, abordando:

- Propostas de alteração normativa;
- Atualização da Carta de Serviços;
- Temas orçamentários, prioridades legislativas ou de atendimento;
- Definições estratégicas de capacitação ou inovação institucional.

Esses mecanismos ampliam o espectro participativo e reduzem barreiras geográficas e procedimentais.



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ 01.539.789/0001-16
Av. Carlos Couto, 32 – Centro
CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

e) Relatórios da Controladoria Interna

A Controladoria Interna, conforme a Lei Municipal nº 914/2023, tem competência para:

- Monitorar a qualidade dos serviços públicos;
- Verificar o cumprimento dos prazos, metas e compromissos da Carta de Serviços;
- Emitir relatórios técnicos de avaliação da efetividade institucional, baseados em indicadores de desempenho e manifestações dos usuários;
- Propor planos de ação e recomendações corretivas para os setores administrativos e legislativos.

9.3 Garantias de Avaliação Democrática

- A avaliação dos serviços deve ser livre, isenta de retaliações e protegida contra discriminações;
- O usuário tem direito à resposta fundamentada às suas manifestações e à informação sobre as providências adotadas;
- As manifestações poderão ser feitas **anonimamente**, preservando-se a identidade do interessado, se assim desejar;
- Todos os dados coletados respeitam os princípios da **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**, garantindo o uso responsável e legítimo das informações pessoais.

9.4 Transparência da Avaliação e Prestação de Contas

Os resultados das avaliações, indicadores de desempenho, relatórios da Ouvidoria e diagnósticos institucionais serão disponibilizados no Portal da Transparência e poderão ser apresentados em sessões plenárias, audiências públicas ou por meio de relatório consolidado anual.



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ 01.539.789/0001-16
Av. Carlos Couto, 32 – Centro
CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

Por meio desses mecanismos, a Câmara Municipal de Alto Rio Doce/MG reafirma seu compromisso com a escuta ativa, a accountability, a transparência pública e a corresponsabilidade social na construção de um serviço público mais justo, eficiente e alinhado às reais expectativas da sociedade altoriodocense.

10. Acesso à Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento público de natureza informacional e orientadora, por meio do qual a Câmara Municipal de Alto Rio Doce/MG declara à sociedade as principais informações relativas aos serviços que presta, as formas de acesso, os padrões de qualidade assumidos e os canais de avaliação disponíveis.

Compreendendo seu papel como instrumento de transparência ativa, fortalecimento da cidadania e responsabilização administrativa, a Câmara assegura o amplo e permanente acesso à Carta de Serviços, como forma de garantir ao usuário o pleno exercício dos seus direitos e o conhecimento de seus deveres no âmbito da Administração Pública legislativa municipal.

10.1 Disponibilização Multicanal

A Carta será disponibilizada de forma **ampla, gratuita e acessível**, por meio dos seguintes canais oficiais e físicos:

- **Portal eletrônico da Câmara Municipal:** <https://www.altoriodoce.mg.leg.br/>, com acesso facilitado por banner ou aba específica;
- **Portal da Transparência:** vinculação da versão atualizada da Carta à seção de informações institucionais;
- **Mural oficial e recepção da sede da Câmara:** versão impressa da Carta disponível para consulta imediata pelo público;
- **Setor de protocolo e atendimento ao cidadão:** disponibilização da Carta, mediante solicitação, em formato digital (via e-mail ou pen drive do usuário) ou impresso;



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ 01.539.789/0001-16
Av. Carlos Couto, 32 – Centro
CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

- **Canais institucionais nas redes sociais:** divulgação de atualizações, avisos sobre revisão da Carta e campanhas de informação.

10.2 Acessibilidade Comunicacional e Inclusiva

Conforme os princípios da acessibilidade universal e da comunicação inclusiva, a Carta de Serviços observará os seguintes critérios:

- Estará disponível em formato acessível digital (PDF pesquisável), compatível com softwares de leitura por voz para pessoas com deficiência visual;
- Usará linguagem simples, direta e objetiva, com explicações complementares em glossário, se necessário;
- O texto observará padrões de contraste visual, legibilidade e organização informacional, facilitando sua leitura em tela ou papel;
- Poderá ser adaptada para versões ampliadas ou simplificadas, conforme público-alvo, incluindo linguagem cidadã, infográficos ou leitura fácil.

Tais medidas estão em consonância com a **Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015)** e com o Decreto nº 9.094/2017, que regulamenta o atendimento ao público na Administração Pública Federal e influencia boas práticas nos entes subnacionais.

10.3 Atualização e Revisão Periódica

A Carta de Serviços deverá passar por **revisão técnica anual**, preferencialmente no primeiro quadrimestre do exercício, ou sempre que houver:

- **Alteração na estrutura organizacional** da Câmara;
- **Inclusão, exclusão ou modificação dos serviços prestados** ao cidadão;
- **Mudança de competências legais ou regimentais** dos setores da Casa Legislativa;



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ 01.539.789/0001-16
Av. Carlos Couto, 32 – Centro
CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

- **Identificação de demandas da sociedade** por meio da Ouvidoria, Controladoria ou avaliação institucional;
- **Recomendações de órgãos de controle ou do Ministério Público.**

Toda atualização será devidamente **registrada, numerada, datada e publicizada** por meio de ato administrativo interno, garantindo segurança jurídica e rastreabilidade documental.

10.4 Responsabilidade pela Gestão da Carta

A manutenção, atualização e integridade da Carta de Serviços compete, em regime de colaboração, aos seguintes setores:

- **Controladoria Interna da Câmara:** monitora o cumprimento dos compromissos de qualidade, elabora relatórios de avaliação e propõe ajustes formais ao documento;
- **Ouvidoria Legislativa:** recebe sugestões, críticas e demandas dos cidadãos sobre a clareza, conteúdo e aplicabilidade da Carta;
- **Setores de apoio administrativo e técnico:** fornecem as informações necessárias à elaboração, revisão e validação do conteúdo;
- **Mesa Diretora:** homologa as atualizações e aprova a versão final da Carta, garantindo sua legitimidade institucional.

10.5 Divulgação e Educação para o Usuário

Além da disponibilização física e digital, a Câmara compromete-se a:

- **Promover ações de sensibilização e capacitação interna** sobre os direitos dos usuários e os padrões de atendimento descritos na Carta;
- **Desenvolver campanhas institucionais** de divulgação do conteúdo da Carta por meio de murais, redes sociais e sessões legislativas;



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS

CNPJ 01.539.789/0001-16

Av. Carlos Couto, 32 – Centro

CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

- **Distribuir materiais informativos simplificados**, como panfletos ou cartilhas, para garantir que todos os públicos compreendam seus direitos e obrigações perante a Administração Pública.

10.6 Instrumento Vivo e Evolutivo

A Carta de Serviços é compreendida como um documento dinâmico, que deve refletir:

- A realidade dos serviços oferecidos;
- A capacidade operacional da Câmara Municipal;
- As demandas sociais emergentes;
- As melhores práticas de governança pública, integridade e atendimento ao cidadão.

A Carta de Serviços ao Usuário da Câmara Municipal de Alto Rio Doce/MG representa um compromisso público com a transparência, a participação social e a excelência na prestação dos serviços legislativos e administrativos.

Mais do que um instrumento de informação, esta Carta é expressão concreta da missão institucional da Câmara de atuar com responsabilidade, integridade e foco na cidadania, orientando o usuário sobre seus direitos, deveres, canais de atendimento, padrões de qualidade e formas de avaliação dos serviços públicos.

Seu conteúdo foi elaborado com base na Lei Federal nº 13.460/2017, em consonância com a Constituição Federal, a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), a Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015), e com observância das normas locais, especialmente a Lei Municipal nº 914/2023, que estrutura administrativamente a Casa Legislativa.

A Câmara reafirma, por meio desta Carta, o seu compromisso com uma gestão ética, transparente, acessível e orientada ao interesse público, colocando-se permanentemente à disposição da sociedade para esclarecimentos, escuta qualificada, recebimento de manifestações e melhoria contínua dos serviços ofertados à população altoriodocense.



CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO RIO DOCE

ESTADO DE MINAS GERAIS

CNPJ 01.539.789/0001-16

Av. Carlos Couto, 32 – Centro

CEP 36260-000 – Alto Rio Doce – MG

Por fim, reforça-se que esta Carta é um instrumento dinâmico e participativo, cuja atualização será feita periodicamente, considerando a evolução institucional, a legislação aplicável e, sobretudo, as demandas e contribuições dos próprios cidadãos, principais destinatários da atuação pública

Alto Rio Doce/MG, 29 de maio de 2025.

ARI SANT ANA DE CARVALHO

Presidente da Câmara Municipal

