



**DECRETO LEGISLATIVO Nº 05, DE 03 DE OUTUBRO DE 2025.**

**Regulamenta, as competências e os procedimentos da Ouvidoria da Câmara Municipal de Alto Rio Doce, estabelecendo o fluxo para tratamento das manifestações dos cidadãos, em conformidade com a Lei Municipal nº 914/2023 e as Leis Federais nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) e nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).**

O Presidente da Câmara Municipal de Alto Rio Doce/MG, no uso de suas atribuições conferidas pelo inciso IV do Art. 41 da Lei Orgânica, faz saber que o Plenário aprova e eu Promulgo o seguinte Decreto Legislativo:

**CAPÍTULO I – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** - Este decreto legislativo regulamenta normas e procedimentos para assegurar, no âmbito da Câmara Municipal de Alto Rio Doce, os direitos do cidadão à participação, à proteção e à defesa como usuário dos serviços públicos, em estrita observância à Lei nº 13.460/2017.

**Art. 2º** - São objetivos fundamentais da Ouvidoria:

- I - Atuar como canal de interlocução entre o cidadão e a Câmara Municipal, garantindo o direito à manifestação, mediante o recebimento e processamento de sugestões, críticas, solicitações de informação pública, denúncias e representações, nos termos do Art. 10 da Lei nº 914/2023;
- II - Promover a transparência ativa e passiva, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação;
- III - Contribuir para a melhoria contínua dos processos legislativos e administrativos, utilizando as manifestações como ferramenta de gestão; e

**Ari Santana de Carvalho**  
Presidente da Câmara Municipal  
Alto Rio Doce-MG



# *Câmara Municipal de Alto Rio Doce - MG*

*Ed. Ver.º Presidente Agripino Gonçalves de Souza*

IV - Assegurar que o tratamento dispensado ao cidadão-usuário seja pautado pela urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia e igualdade, conforme o art. 5º da Lei nº 13.460/2017.

## **CAPÍTULO II – DA ESTRUTURA E DAS COMPETÊNCIAS**

**Art. 3º** - A Ouvidoria, exercida pela Mesa Diretora com auxílio direto da Coordenadoria da Câmara, é o órgão de assessoramento direto à Presidência para a promoção da participação social e da transparência, competindo-lhe, além do previsto na Lei Municipal nº 914/2023:

I – designar, dentre seus membros, um Relator para apreciação e decisão em primeira instância sobre as manifestações e solicitações apresentadas;

II – atuar como instância recursal, por meio de deliberação colegiada da Mesa Diretora, nos casos de indeferimento de pedidos de acesso à informação e demais manifestações, quando houver recurso, assegurando que a decisão de primeira instância seja proferida por Relator designado dentre os próprios membros da Mesa;

III – promover a mediação e conciliação entre o cidadão-usuário e os setores da Câmara Municipal; e

IV – apresentar recomendações à Administração Superior para aprimoramento dos serviços.

## **CAPÍTULO III – DOS PROCEDIMENTOS E PRAZOS**

### **Seção I - Dos Canais de Acesso e Requisitos das Manifestações**

**Art. 4º** - O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado por meio dos seguintes canais:

I - Canal Eletrônico: Pelo e-mail [ouvidoriacamara@altorio doce.mg.leg.br](mailto:ouvidoriacamara@altorio doce.mg.leg.br) ou por meio de formulário eletrônico disponível no sítio oficial da Câmara Municipal, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, de domingo a domingo;

II - Canal Presencial e Telefônico: Na sede da Câmara Municipal, localizada na Av. Carlos Couto, 32 - Centro, ou pelo telefone (32) 3345-1806, com atendimento disponível de segunda-feira a sexta-feira, das 11h às 17h;

III - Correspondência: Enviada ao endereço da Câmara Municipal, na Av. Carlos Couto, 32 - Centro, CEP 36260-000, Alto Rio Doce – MG; e



# *Câmara Municipal de Alto Rio Doce - MG*

*Ed. Ver.º Presidente Agripino Gonçalves de Souza*

IV – Mediante preenchimento de formulário físico disponível na recepção da Câmara.

**Art. 5º** - É vedado recusar o recebimento de manifestações, devendo o servidor responsável orientar o cidadão-usuário sobre a forma de apresentá-la, conforme o art. 14 da Lei nº 13.460/2017.

**Art. 6º** - Para garantir a devida análise e encaminhamento, toda manifestação apresentada à Ouvidoria, conforme previsto no art. 10 da Lei Municipal nº 914/2023, deverá conter os seguintes requisitos mínimos:

**§ 1º** - (Requisitos Comuns a Todas as Manifestações) toda reclamação, denúncia ou elogio deve ser acompanhada das seguintes informações básicas:

I - Identificação do Manifestante: Nome completo e número de CPF ou CNPJ;

II - Informações de Contato: Endereço de e-mail, telefone ou endereço físico para o qual a resposta da Ouvidoria será enviada; e

III - Descrição Clara: Um relato objetivo sobre o ocorrido.

**§ 2º** - (Requisitos Específicos para RECLAMAÇÃO) A reclamação, que expressa insatisfação com um serviço ou procedimento da Câmara Municipal, deve conter:

I - Descrição do Fato: Narrativa clara e detalhada do fato que gerou a insatisfação;

II - Identificação do Envolvido: O nome do agente público, do setor responsável ou do serviço sobre o qual se reclama;

III - Data e Local: Indicação de quando e onde o fato ocorreu; e

IV - Documentos Anexos: Cópia de quaisquer documentos, e-mails, ou números de protocolo que possam auxiliar na análise da reclamação.

**§ 3º** - (Requisitos Específicos para DENÚNCIA) A denúncia, que comunica a prática de uma irregularidade ou ato ilícito, requer elementos que permitam uma apuração objetiva. Os requisitos mínimos são:



# *Câmara Municipal de Alto Rio Doce - MG*

*Ed. Ver.º Presidente Agripino Gonçalves de Souza*

I - Descrição Detalhada da Irregularidade: Exposição clara e precisa do ato ou fato denunciado, com todas as circunstâncias relevantes;

II - Indicação do(s) Responsável(is): Nome do agente público ou setor supostamente envolvido na irregularidade; e

III - Apresentação de Indícios: Fornecimento de elementos mínimos de prova ou indícios que permitam à administração iniciar uma apuração, tais como documentos, imagens ou indicação de testemunhas.

**§ 4º** - (Requisitos Específicos para ELOGIO) O elogio, que visa reconhecer um bom serviço ou atendimento, deve conter:

I - Descrição da Situação: Relato do atendimento, serviço ou ação que motivou o elogio;

II - Identificação do Elogiado: Nome do agente público ou do setor que prestou o bom serviço; e

III - Data e Local: Informação de quando e onde ocorreu o fato.

## **Seção II - Das Formas de Apresentação da Denúncia**

**Art. 7º** - (Denúncia Anônima) Será admitido o recebimento de denúncia anônima, a qual será objeto de apuração preliminar sumária.

Parágrafo único. A denúncia anônima somente será encaminhada para apuração formal à Corregedoria se contiver, desde o seu registro, narrativa detalhada e elementos de prova ou indícios suficientes que permitam verificar a sua verossimilhança. Caso contrário, será arquivada por falta de elementos mínimos.

**Art. 8º** - (Denúncia Identificada com Sigilo de Dados) O cidadão poderá apresentar denúncia com a sua identificação, solicitando expressamente a manutenção do sigilo de seus dados pessoais, os quais serão protegidos nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e do art. 12 da Lei Municipal nº 914/2023.

**§ 1º** - A denúncia identificada com sigilo possui as seguintes vantagens em relação à denúncia anônima:



I - Maior Credibilidade: A identificação do denunciante confere maior peso à manifestação, fortalecendo os indícios de irregularidade;

II - Possibilidade de Contato: A Ouvidoria poderá contatar o denunciante para solicitar informações adicionais ou esclarecimentos que sejam essenciais para o avanço da apuração; e

III - Direito à Resposta: O denunciante será formalmente comunicado sobre o encaminhamento da denúncia e informado sobre o resultado conclusivo da apuração, resguardadas as informações sigilosas do processo.

§ 2º - A identidade do denunciante será mantida sob acesso restrito da Ouvidoria e à autoridade competente para a apuração, sendo vedada sua divulgação.

### **Seção III - Do Processamento das Solicitações de Acesso à Informação**

**Art. 9º** - As solicitações de acesso à informação seguirão o rito da Lei nº 12.527/2011.

I - Se a informação não estiver disponível para fornecimento imediato, a Ouvidoria terá o prazo de até 20 (vinte) dias para apresentar a resposta, contados do recebimento do pedido; e

II - O prazo referido no inciso I poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

**Art. 10** - Negado o acesso à informação, o requerente poderá interpor recurso à Mesa Diretora no prazo de 10 (dez) dias a contar da ciência da decisão proferida pelo Relator.

**Parágrafo único.** A Mesa Diretora deliberará sobre o recurso no prazo de 5 (cinco) dias, em conformidade com o art. 15 da Lei nº 12.527/2011.

### **Seção IV - Do Processamento das Demais Manifestações**

**Art. 11.** Para as manifestações de sugestão, elogio e reclamação, a Ouvidoria deverá apresentar uma resposta conclusiva no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do seu recebimento.



# Câmara Municipal de Alto Rio Doce - MG

Ed. Ver.º Presidente Agripino Gonçalves de Souza

**Parágrafo único.** Este prazo poderá ser prorrogado, de forma justificada, uma única vez, por mais 30 (trinta) dias, conforme o art. 16 da Lei nº 13.460/2017, totalizando um máximo de 60 (sessenta) dias.

## Seção V - Da Consolidação dos Prazos

**Art. 12.** Para clareza e pronta referência, os prazos máximos para resposta e deliberação da Ouvidoria são os consolidados na tabela a seguir:

| Tipo de Ato / Manifestação             | Prazo Principal                  | Prorrogação   | Prazo Final Máximo | Fundamento Legal         |
|--|----------------------------------|---------------|--------------------|--------------------------|
| Pedido de Acesso à Informação          | <b>20 dias</b>                   | + 10 dias     | 30 dias            | Lei 12.527/2011, Art. 11 |
| Recurso contra Negativa de Acesso      | <b>5 dias</b> (para deliberação) | Não se aplica | 5 dias             | Lei 12.527/2011, Art. 15 |
| Reclamação, Sugestão, Elogio, Denúncia | <b>30 dias</b>                   | + 30 dias     | 60 dias            | Lei 13.460/2017, Art. 16 |

## CAPÍTULO IV – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

**Art. 13.** O tratamento de dados pessoais dos cidadãos-usuários pela Ouvidoria será realizado em estrita conformidade com a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) e com o art. 12 da Lei Municipal nº 914/2023, observando os seguintes princípios:

I - Finalidade: Os dados pessoais serão coletados e tratados com o propósito específico e legítimo de receber, analisar, encaminhar e responder às manifestações, sendo vedado o tratamento para fins discriminatórios, ilícitos ou abusivos;

II - Necessidade: Serão coletados apenas os dados estritamente necessários para a apuração da manifestação, limitando-se ao mínimo indispensável para a realização de suas finalidades;



# *Câmara Municipal de Alto Rio Doce - MG*

*Ed. Ver.º Presidente Agripino Gonçalves de Souza*

III - Livre Acesso: Será garantido ao titular dos dados o direito de consultar, de forma facilitada e gratuita, a integralidade de seus dados pessoais, a forma e a duração do tratamento; e

IV - Segurança: A Ouvidoria adotará medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações de destruição, perda, alteração ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

**Art. 14.** A Ouvidoria garante ao titular dos dados pessoais o exercício dos seus direitos, mediante requisição expressa, incluindo:

I - Confirmação da existência de tratamento de seus dados;

II - Acesso aos dados;

III - Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;

IV - Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários ou excessivos; e

V - Informação sobre o compartilhamento de seus dados com outras entidades públicas para a devida apuração da manifestação.

## **CAPÍTULO V – DO RELATÓRIO DE GESTÃO**

**Art. 15.** A Ouvidoria elaborará, anualmente, um Relatório de Gestão, que será publicado no sítio eletrônico da Câmara até o dia 31 de março do ano subsequente, contendo, no mínimo, as informações previstas no art. 17 da Lei nº 13.460/2017:

I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - Os motivos mais frequentes das manifestações;

III - A análise dos pontos recorrentes; e

IV - As providências e recomendações adotadas pela administração em resposta às análises.

## **CAPÍTULO VI – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**



# *Câmara Municipal de Alto Rio Doce - MG*

*Ed. Ver.º Presidente Agripino Gonçalves de Souza*

---

**Art. 16.** O agente público que, sem justificativa, descumprir os prazos e procedimentos previstos nesta norma, estará sujeito à responsabilização, nos termos do art. 32 da Lei nº 12.527/2011 e do estatuto dos servidores.

**Art. 17.** Este Decreto Legislativo entra em vigor na data de sua publicação, tendo como parte integrante o Anexo I.

Alto Rio Doce/MG, 03 de outubro de 2025.

Ari Sant-ana de Carvalho  
Presidente da Câmara Municipal  
Alto Rio Doce-MG

  
**ARI SANT ANA DE CARVALHO**  
Presidente da Câmara Municipal



**ANEXO I – MODELO DE FORMULÁRIO DE MANIFESTAÇÃO DA OUVIDORIA**

**OUVIDORIA**

**FORMULÁRIO DE MANIFESTAÇÃO**

**Número de Protocolo:** \_\_\_\_\_ (A ser preenchido pela Ouvidoria)

**Data do Registro:** \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**SEÇÃO 1: IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE**

**Nome Completo:**

**CPF/CNPJ:**

**E-mail para Contato:**

Telefone para Contato:

(\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

**Endereço:**

**TRATAMENTO DE DADOS (LGPD):**

( ) Autorizo o uso dos meus dados pessoais para a apuração desta manifestação. Estou ciente de que eles serão tratados com a finalidade exclusiva de dar seguimento a este registro.

**SIGILO DOS DADOS (Opcional - Marque se desejar):**

( ) Solicito o sigilo dos meus dados de identificação. Entendo que minha identidade será conhecida apenas pela equipe da Ouvidoria e pela autoridade apuradora, não constando nos documentos públicos do processo.

**SEÇÃO 2: TIPO DE MANIFESTAÇÃO** (Marque uma opção)

( ) DÚVIDA / SOLICITAÇÃO (Pedido de informação ou de providência)

( ) SUGESTÃO (Ideia para melhoria dos serviços)

( ) ELOGIO (Reconhecimento de um bom serviço)

( ) RECLAMAÇÃO (Insatisfação com um serviço ou atendimento)





# *Câmara Municipal de Alto Rio Doce - MG*

*Ed. Ver.º Presidente Agripino Gonçalves de Souza*

Caso o envio seja eletrônico, anexe os arquivos. Caso seja presencial, entregue as cópias ao atendente.

Deseja indicar testemunhas? ( ) Sim ( ) Não

Se sim, informe nome e contato (se souber):

---

---

---

**Declaro que as informações aqui prestadas são verdadeiras e estou ciente de que a falsa comunicação de crime ou ato de improbidade pode gerar responsabilização cível e criminal.**

**Assinatura do Manifestante:**

---

  
Ari Santana de Carvalho  
Presidente da Câmara Municipal  
Alto Rio Doce-MG