



PROJETO DE DECRETO Nº 05, DE 17 DE SETEMBRO 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.

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.

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.



Câmara Municipal de Alto Rio Doce - MG

Ed. Ver.º Presidente Agripino Gonçalves de Souza

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 - Processar as manifestações e garantir uma resposta conclusiva ao cidadão.
- II - Atuar como instância de recurso para os casos de indeferimento de pedidos de acesso à informação.
- III - Promover a mediação e a conciliação entre o cidadão-usuário e os setores da Câmara Municipal.
- 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@altorioce.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.
- 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.



Câmara Municipal de Alto Rio Doce - MG

Ed. Ver.º Presidente Agripino Gonçalves de Souza

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.

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.

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:

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.



Câmara Municipal de Alto Rio Doce - MG

Ed. Ver.º Presidente Agripino Gonçalves de Souza

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.

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.

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.

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 (Ouvidoria) no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência.

Parágrafo único. A Mesa Diretora deverá deliberar sobre o recurso no prazo de 5 (cinco) dias, conforme 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.

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	20 dias	+ 10 dias	30 dias	Lei 12.527/2011, Art. 11
Recurso contra Negativa de Acesso	5 dias (para deliberação)	Não se aplica	5 dias	Lei 12.527/2011, Art. 15
Reclamação, Sugestão, Elogio, Denúncia	30 dias	+ 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.

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;

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.

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, 17 de setembro de 2025.

ARI SANT ANA DE CARVALHO
Presidente da Câmara Municipal

GILZÉLIO MARCOS DE PAIVA
Vice-Presidente

JOSÉ ALFREDO DA SILVA
Secretário



JUSTIFICATIVA

A presente proposição de Decreto Legislativo, que visa regulamentar o funcionamento da Ouvidoria da Câmara Municipal de Alto Rio Doce, é apresentada em atendimento a múltiplos imperativos legais e administrativos, sendo sua elaboração e deliberação de caráter urgente e necessário.

1. Atendimento à Determinação Legal Expressa:

O principal fundamento para esta proposição é o cumprimento direto de uma ordem estabelecida na Portaria nº 35, de 04 de junho de 2025. O Artigo 6º do referido ato determina, de forma explícita, a proposição de normas de regulamentação interna no prazo improrrogável de 30 (trinta) dias úteis. Especificamente, o inciso II do mesmo artigo exige a elaboração de uma "Minuta de Decreto Legislativo de Regulamentação da Ouvidoria", em conformidade com o Art.11 da Lei Municipal nº 914/2023. Portanto, a apresentação desta minuta é uma obrigação funcional para dar efetividade à referida portaria.

2. Necessidade de Operacionalização da Ouvidoria:

A Lei Municipal nº 914/2023 reestruturou a organização administrativa da Câmara e previu a existência da Ouvidoria como órgão exercido pela Mesa Diretora. A recente Portaria nº 35/2025, por sua vez, designou os membros que comporão a Ouvidoria para o biênio 2025-2026. Contudo, sem um regulamento claro que defina os fluxos, prazos, canais de atendimento e procedimentos, a atuação desses membros ficaria prejudicada. O Decreto Legislativo proposto serve, portanto, como o instrumento que permitirá a plena operacionalização do serviço, transformando a previsão legal em uma política pública efetiva.

A minuta apresentada não apenas regulamenta a estrutura local, mas também alinha os procedimentos da Ouvidoria da Câmara de Alto Rio Doce com importantes legislações federais, como a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017) e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709/2018).

3. Conformidade com a Legislação Federal:

Esta adequação é fundamental para garantir a segurança jurídica tanto para os cidadãos que utilizam o serviço quanto para os agentes públicos que o operam, e está em



sintonia com o espírito da Portaria nº 35/2025, que também determina a regulamentação específica da LGPD.

4. Definição de Procedimentos Essenciais:

O texto proposto detalha aspectos cruciais para o bom funcionamento da Ouvidoria, tais como:

- Os canais oficiais de acesso (e-mail, telefone, presencial) e seus horários.
- Os requisitos mínimos para a apresentação de denúncias, reclamações e elogios.
- A distinção e os procedimentos para denúncias anônimas e identificadas com sigilo.
- Os prazos legais para resposta ao cidadão, conferindo previsibilidade e transparência ao processo.
- A inclusão de um formulário padrão (Anexo I) para facilitar o acesso do público.

Diante do exposto, a proposição desta minuta de Decreto Legislativo é medida que se impõe para cumprir determinação legal, dar funcionalidade à estrutura da Ouvidoria, garantir a conformidade com as normas federais e oferecer um serviço público de qualidade, transparente e seguro para todos os cidadãos de Alto Rio Doce. A proposta é submetida à deliberação da Mesa Diretora, em cumprimento ao §1º do Art.6º da Portaria nº 35/2025.

Alto Rio Doce/MG, 17 de setembro de 2025.

ARI SANT ANA DE CARVALHO
Presidente da Câmara Municipal

GILZÉLIO MARCOS DE PAIVA
Vice-Presidente

JOSÉ ALFREDO DA SILVA
Secretário



Câmara Municipal de Alto Rio Doce - MG

Ed. Ver.º Presidente Agripino Gonçalves de Souza

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: