



CÂMARA MUNICIPAL DE ARAGUARI

MINAS GERAIS

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01/2026

Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria da Câmara Municipal de Araguari, disciplina os procedimentos para recebimento, análise, tramitação e resposta das manifestações dos usuários dos serviços públicos legislativos, estabelece normas complementares relativas ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE ARAGUARI, Estado de Minas Gerais, no uso das atribuições legais e regimentais que lhe são conferidas pelo Regimento Interno da Câmara Municipal de Araguari, especialmente aquelas relacionadas à direção administrativa, regulamentação e supervisão dos serviços internos do Poder Legislativo Municipal, bem como com fundamento nos arts. 55 e 56 da Lei Complementar nº 209, de 11 de abril de 2023, na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e na Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD),

RESOLVE expedir a presente **INSTRUÇÃO NORMATIVA**:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art.1º Esta Instrução Normativa regulamenta o funcionamento da Ouvidoria da Câmara Municipal de Araguari, disciplinando os procedimentos administrativos relacionados ao recebimento, análise, tramitação, acompanhamento e resposta das manifestações formuladas por usuários dos serviços públicos legislativos, bem como estabelece normas complementares relativas ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

Art.2º A Ouvidoria da Câmara Municipal de Araguari constitui serviço administrativo permanente destinado à interlocução entre a sociedade e o Poder Legislativo Municipal, visando ao fortalecimento dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência, participação popular e controle social da administração pública.

Art.3º A Ouvidoria da Câmara Municipal atuará vinculada administrativamente à Presidência da Câmara Municipal, observadas as disposições constantes da Lei Complementar nº 209/2023.

Art.4º A atuação da Ouvidoria observará os princípios da boa-fé, informalidade, economicidade, celeridade, razoabilidade, transparência, proteção de dados pessoais, sigilo das informações legalmente protegidas e respeito aos direitos dos usuários dos serviços públicos.



CÂMARA MUNICIPAL DE ARAGUARI

MINAS GERAIS

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Art.5º Compete à Ouvidoria da Câmara Municipal de Araguari:

I – receber, registrar, analisar, acompanhar e encaminhar manifestações formuladas por cidadãos, usuários dos serviços públicos legislativos, servidores, entidades ou demais interessados;

II – atuar como canal institucional de comunicação entre a sociedade e a Câmara Municipal;

III – receber denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações, representações e pedidos de providências relacionados aos serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal;

IV – promover o encaminhamento das manifestações aos setores competentes da Câmara Municipal para análise e resposta;

V – acompanhar a tramitação interna das manifestações recebidas;

VI – solicitar informações e esclarecimentos aos setores administrativos responsáveis pelas matérias submetidas à apreciação da Ouvidoria;

VII – promover respostas aos usuários dentro dos prazos estabelecidos nesta Instrução Normativa;

VIII – contribuir para o aprimoramento dos serviços públicos legislativos, mediante sugestões e recomendações administrativas;

IX – elaborar relatórios periódicos contendo dados estatísticos relacionados às manifestações recebidas;

X – atuar como unidade de apoio ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, nos termos da legislação vigente;

XI – exercer outras atividades correlatas compatíveis com sua finalidade institucional.

Art.6º A Ouvidoria não possui competência:

I – investigativa;

II – disciplinar;



CÂMARA MUNICIPAL DE ARAGUARI

MINAS GERAIS

III – sancionatória;

IV – decisória em processos administrativos;

V – de substituição das atribuições da Presidência, Controladoria Interna, Procuradoria Jurídica, Comissões ou demais órgãos da Câmara Municipal.

Parágrafo único. As manifestações recebidas que demandem apuração específica poderão ser encaminhadas aos órgãos competentes para adoção das providências administrativas cabíveis.

CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 7º Para os fins desta Instrução Normativa, consideram-se manifestações:

I – reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;

II – denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito;

III – sugestão: proposição de melhoria dos serviços públicos legislativos;

IV – elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre os serviços prestados;

V – solicitação: requerimento relacionado à adoção de providências administrativas;

VI – pedido de informação: solicitação formulada com fundamento na Lei de Acesso à Informação.

Art.8º As manifestações poderão ser apresentadas:

I – presencialmente;

II – por correspondência;

III – por telefone;

IV – por correio eletrônico institucional;

V – por formulário eletrônico disponibilizado no sítio oficial da Câmara Municipal;

VI – por qualquer outro meio oficialmente disponibilizado pela Câmara Municipal.

Art.9º As manifestações poderão ser identificadas ou anônimas.



CÂMARA MUNICIPAL DE ARAGUARI

MINAS GERAIS

§1º As denúncias anônimas poderão ser admitidas quando apresentarem elementos mínimos de materialidade, razoabilidade ou verossimilhança.

§2º A ausência de identificação não impedirá o encaminhamento da manifestação aos órgãos competentes, quando presentes elementos suficientes para análise preliminar.

CAPÍTULO IV

DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Art.10. Recebida a manifestação, a Ouvidoria promoverá:

I – seu registro;

II – classificação quanto à natureza;

III – análise preliminar;

IV – encaminhamento ao setor competente, quando necessário;

V – acompanhamento da tramitação;

VI – elaboração e encaminhamento da resposta ao usuário.

Art.11. Os setores administrativos da Câmara Municipal deverão prestar as informações solicitadas pela Ouvidoria no prazo fixado no respectivo encaminhamento administrativo.

Art.12. A resposta conclusiva ao usuário deverá ser promovida preferencialmente no prazo de até 30 (trinta) dias, admitida prorrogação motivada quando necessária.

Art.13. A Ouvidoria poderá solicitar complementação de informações ao manifestante quando indispensável à adequada análise da demanda.

Art.14. Concluído o procedimento, a manifestação será arquivada administrativamente, preservados os registros necessários para controle estatístico e histórico institucional.

CAPÍTULO V

DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

Art.15. O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC funcionará integrado à Ouvidoria da Câmara Municipal, observadas as disposições da Lei Federal nº 12.527/2011.

Art.16. Compete ao SIC:



CÂMARA MUNICIPAL DE ARAGUARI

MINAS GERAIS

- I – receber pedidos de acesso à informação;
- II – orientar os interessados acerca dos procedimentos de acesso;
- III – encaminhar solicitações aos setores competentes;
- IV – acompanhar os prazos legais de resposta;
- V – promover atendimento ao público interessado.

Art.17. O acesso à informação observará as hipóteses legais de sigilo, restrição de acesso e proteção de dados pessoais previstas na legislação vigente.

CAPÍTULO VI

DO SIGILO E DA PROTEÇÃO DE DADOS

Art.18. A Ouvidoria deverá assegurar a proteção das informações pessoais, dados sensíveis e demais conteúdos protegidos por sigilo legal.

Art.19. O tratamento de dados pessoais observará integralmente as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

Art.20. O acesso às informações constantes das manifestações ficará restrito aos agentes públicos responsáveis pela análise e tramitação administrativa das demandas.

CAPÍTULO VII

DOS RELATÓRIOS E DA TRANSPARÊNCIA

Art.21. A Ouvidoria elaborará relatórios periódicos contendo informações estatísticas acerca:

- I – do quantitativo de manifestações recebidas;
- II – da natureza das demandas;
- III – dos setores mais demandados;
- IV – dos prazos médios de resposta;
- V – das medidas adotadas para aprimoramento dos serviços públicos legislativos.

Art.22. Os relatórios produzidos pela Ouvidoria observarão a preservação das informações sigilosas e dos dados pessoais protegidos pela legislação vigente.



CÂMARA MUNICIPAL DE ARAGUARI

MINAS GERAIS

CAPÍTULO VIII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art.23. Os casos omissos serão resolvidos pela Presidência da Câmara Municipal, observada a legislação aplicável.

Art.24. A Superintendência Administrativa poderá promover medidas necessárias à implementação operacional dos procedimentos previstos nesta Instrução Normativa.

Art.25. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Araguari/MG, 07 de maio de 2026.

GIULLIANO SOUSA RODRIGUES
Presidente da Câmara Municipal de Araguari/MG