

**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.

**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;

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.

§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****EXPEDIENTE:**

PRESIDENTE: **Giulliano Sousa Rodrigues**
CONSULTOR JURÍDICO: **Dr. Hamilton Flávio de Lima**

Documento Eletrônico

Assinado digitalmente com
certificação ICP-Brasil.
Para verificar a validade:
<https://verificador.iti.gov.br/>

**CÂMARA MUNICIPAL DE ARAGUARI**

Rua Coronel José Ferreira Alves, 758, Centro.
Araguari, Minas Gerais. (34) 3249 1100
www.araguari.mg.leg.br - diario@araguari.mg.leg.br



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 provida 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:

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.

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

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 02/2026

Regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021, no âmbito da Câmara Municipal de Araguari, institui diretrizes de Governo Digital, modernização administrativa, prestação digital de serviços públicos legislativos 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, supervisão, regulamentação e disciplina dos serviços administrativos internos do Poder Legislativo Municipal, bem como com fundamento na Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021, 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 GERAIS

Art.1º Esta Instrução Normativa regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021, no âmbito da Câmara Municipal de Araguari, instituindo diretrizes voltadas à modernização administrativa, transformação digital, simplificação de procedimentos internos, ampliação da transparência pública e fortalecimento da prestação digital dos serviços públicos legislativos.

Art.2º A implementação das diretrizes de Governo Digital no âmbito da Câmara Municipal observará os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência, economicidade, inovação, acessibilidade, proteção de dados pessoais, participação social e simplificação administrativa.

Art.3º Constituem objetivos da política de Governo Digital da Câmara Municipal de Araguari:

I – ampliar a prestação digital dos serviços públicos legislativos;

II – promover a modernização administrativa e tecnológica do Poder Legislativo Municipal;

III – simplificar procedimentos administrativos internos;

IV – ampliar o acesso da população às informações públicas;

V – fortalecer os mecanismos de transparência ativa e passiva;

EXPEDIENTE:

PRESIDENTE: **Giulliano Sousa Rodrigues**
CONSULTOR JURÍDICO: **Dr. Hamilton Flávio de Lima**

Documento Eletrônico

Assinado digitalmente com
certificação ICP-Brasil.
Para verificar a validade:
<https://verificador.iti.gov.br/>



CÂMARA MUNICIPAL DE ARAGUARI

Rua Coronel José Ferreira Alves, 758, Centro.
Araguari, Minas Gerais. (34) 3249 1100
www.araguari.mg.leg.br - diario@araguari.mg.leg.br



VI – estimular a utilização de ferramentas digitais de comunicação institucional;

VII – promover maior eficiência na gestão administrativa e documental;

VIII – assegurar maior acessibilidade aos serviços públicos legislativos;

IX – incentivar a participação popular por meios digitais;

X – promover a integração e interoperabilidade entre sistemas eletrônicos utilizados pela Câmara Municipal.

CAPÍTULO II DA DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

Art.4º A Câmara Municipal de Araguari poderá adotar soluções tecnológicas voltadas à digitalização de serviços públicos legislativos, procedimentos administrativos, processos internos e fluxos documentais, observadas as disponibilidades técnicas, operacionais e orçamentárias da Administração Pública.

Art.5º Os processos administrativos internos poderão tramitar em meio eletrônico, mediante utilização de sistemas oficialmente adotados pela Câmara Municipal.

Art.6º Os documentos digitais produzidos ou armazenados eletronicamente possuirão validade jurídica, observados os requisitos legais de autenticidade, integridade, segurança e preservação das informações.

Art.7º A Câmara Municipal poderá adotar sistemas eletrônicos de:

I – assinatura digital;

II – certificação eletrônica;

III – protocolo eletrônico;

IV – tramitação digital de documentos;

V – gestão eletrônica de documentos;

VI – armazenamento digital de informações institucionais.

CAPÍTULO III DAS PLATAFORMAS DIGITAIS E DOS SERVIÇOS ELETRÔNICOS

Art.8º Constituem instrumentos digitais de prestação de serviços públicos legislativos, dentre outros:

I – Portal Oficial da Câmara Municipal;

II – Portal da Transparência;

III – Serviço de Informação ao Cidadão – SIC;

IV – Ouvidoria Legislativa;

V – Sistema de Apoio ao Processo Legislativo – SAPL;

VI – Diário Oficial Eletrônico;

VII – sistemas eletrônicos de protocolo e tramitação administrativa;

VIII – transmissões eletrônicas das sessões legislativas;

IX – demais serviços digitais disponibilizados ao cidadão pela Câmara Municipal.

Art.9º As plataformas digitais da Câmara Municipal deverão observar:

I – acessibilidade aos usuários;

II – linguagem clara e objetiva;

III – segurança das informações;

IV – proteção de dados pessoais;

V – atualização periódica das informações institucionais;

VI – transparência pública;

VII – compatibilidade tecnológica, sempre que possível, com dispositivos móveis e demais meios de acesso digital.

Art.10. A prestação digital de serviços públicos legislativos não excluirá a possibilidade de atendimento presencial, observadas as características e necessidades específicas dos usuários.

CAPÍTULO IV DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DIGITAIS

Art.11. São assegurados aos usuários dos serviços digitais da Câmara Municipal de Araguari:

I – acesso gratuito às plataformas digitais institucionais;

II – recebimento de informações claras, precisas e atualizadas;

III – proteção de seus dados pessoais, nos termos da legislação vigente;

IV – possibilidade de acompanhamento eletrônico de solicitações e manifestações, quando disponível;

V – acessibilidade aos serviços públicos digitais;

VI – recebimento de protocolo eletrônico das solicitações realizadas por meio digital, quando tecnicamente disponível;

VII – atendimento adequado, eficiente e respeitoso.

CAPÍTULO V DA GOVERNANÇA DIGITAL E DA INTEROPERABILIDADE

Art.12. A Câmara Municipal poderá promover integração entre sistemas eletrônicos e plataformas digitais, observadas as normas de segurança da informação, proteção de dados pessoais e disponibilidade técnica dos sistemas utilizados.

Art.13. O compartilhamento interno de informações entre setores administrativos observará os princípios da finalidade, necessidade, segurança, transparência e proteção de dados pessoais.

Art.14. A Administração da Câmara Municipal poderá adotar medidas voltadas ao aprimoramento contínuo da governança digital, da modernização administrativa e da eficiência dos serviços públicos legislativos.

CAPÍTULO VI DA TRANSPARÊNCIA E DA PROTEÇÃO DE DADOS

Art.15. A Câmara Municipal manterá atualizadas as informações institucionais de interesse público em seus canais oficiais de transparência, observadas as disposições da Lei Federal nº 12.527/2011.

Art. 16. O tratamento de dados pessoais realizado pela Câmara Municipal observará integralmente as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

Art. 17. O acesso às informações públicas observará as hipóteses legais de sigilo, restrição de acesso e proteção de dados previstas na legislação vigente.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art.18. A Superintendência Administrativa poderá adotar medidas complementares necessárias à implementação operacional das disposições previstas nesta Instrução Normativa.

Art.19. Os casos omissos serão resolvidos pela Presidência da Câmara Municipal, observada a legislação aplicável.

Art.20. 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

EXPEDIENTE:

PRESIDENTE: **Giulliano Sousa Rodrigues**
CONSULTOR JURÍDICO: **Dr. Hamilton Flávio de Lima**

Documento Eletrônico

Assinado digitalmente com
certificação ICP-Brasil.
Para verificar a validade:
<https://verificador.iti.gov.br/>



CÂMARA MUNICIPAL DE ARAGUARI

Rua Coronel José Ferreira Alves, 758, Centro.
Araguari, Minas Gerais. (34) 3249 1100
www.araguari.mg.leg.br – diario@araguari.mg.leg.br