



MUNICÍPIO DE ALTO RIO DOCE
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM
Praça Ernestina Couto da Silva Moreira, SN – São José
CEP: 36260-000
CNPJ: 18.094.748/0001-66

INSTRUÇÃO NORMATIVA N.º 06/2021 (Rev. 4)

“Estabelece NORMA DE PROCEDIMENTO para as atividades a serem executadas pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Alto Rio Doce – MG, visando a adoção dos procedimentos e rotinas constantes desta I.N. na prática de suas atividades.”

A **Controladoria Geral do Município**, no uso de suas atribuições legais, sem prejuízo das atribuições estabelecidas na Lei de Reestrutura Organizacional do Município,

CONSIDERANDO, que o Controle Interno é exercido em obediência ao disposto na Constituição Federal, artigo 31; nas normas gerais de Direito Financeiro contidas na Lei Federal n.º 4.320/64; Lei Complementar Federal n.º 101/00; Decisão Normativa n.º 02/2016 emitida pelo TCE-MG; Resolução n.º 07/2010 emitida pelo TCE-MG; art. 64 da Lei Orgânica Municipal e demais legislação pertinente,

CONSIDERANDO que em suas ações o Controle Interno utiliza-se de técnicas de trabalho, para consecução de suas finalidades, como a auditoria,

CONSIDERANDO que a auditoria visa avaliar a gestão pública, pelos processos e resultados gerenciais,

CONSIDERANDO que as atividades de competência do Controle Interno têm como enfoque principal a avaliação da eficiência e eficácia dos procedimentos de controle adotados nas diversas áreas da administração, cujos resultados serão consignados em relatórios contendo recomendações para o aprimoramento de tais controles,

RECOMENDA a **OUVIDORIA** do Município de Alto Rio Doce a adoção dos procedimentos e rotinas constantes desta Instrução Normativa na prática de suas atividades.

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. A criação das atividades da Ouvidoria visa atender os seguintes objetivos:

- I. Propiciar ao cidadão um canal de comunicação com a Prefeitura de Alto Rio Doce;
- II. Integrar e responsabilizar toda a Administração Pública, estimulando a busca permanente pela eficiência, eficácia e efetividade do serviço público;
- III. Garantir que as ações dos agentes públicos, a serviço da Ouvidoria, atuem segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade; legitimidade; impessoalidade; imparcialidade; moralidade; publicidade; probidade; eficiência e economicidade, observando o exposto no caput do art. 37 da Constituição Federal/88;
- IV. Fazer da atividade de Ouvidoria um instrumento de controle de qualidade do serviço público.

§1º. A presente Instrução Normativa tem por finalidade disciplinar procedimentos e rotinas para controlar os processos, que será efetivado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.



MUNICÍPIO DE ALTO RIO DOCE
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM
Praça Ernestina Couto da Silva Moreira, SN – São José
CEP: 36260-000
CNPJ: 18.094.748/0001-66

§2º. A presente Instrução Normativa obedece aos dispositivos legais, principalmente a Constituição Federal de 1988, a Lei Federal n.º 13.460/2017, a Lei Federal n.º 12.527/2011, a Lei Estadual n.º 15.298/2004 e demais dispositivos que couber.

Art. 2º. A padronização e normatização da atividade de Ouvidoria visa orientar o agente público para a correta observância das regras gerais de auxílio ao cidadão no que tange ao imediato atendimento às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, criando, conseqüentemente, instrumentos facilitadores de acesso da comunidade aos serviços desenvolvidos pelos órgãos integrantes da administração pública municipal, considerando a necessidade da celeridade e efetividade na sua prestação.

Art. 3º. Para efeitos desta norma, considera-se:

- I. **Solicitação:** Comunicação verbal ou escrita que, embora possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso as ações da Administração Pública.
- II. **Reclamação:** Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços públicos, podendo ou não possuir conteúdo de requerimento.
- III. **Denúncia:** Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indícios de irregularidade na administração geral.
- IV. **Sugestão:** Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria dos serviços públicos prestados à população.
- V. **Elogio:** Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviços prestados pela Administração Pública.
- VI. **Informação sobre COVID-19:** Em tempos de pandemia do COVID-19, é a comunicação verbal ou escrita que visa buscar especificamente informações sobre a evolução da doença e demais medidas adotadas em nosso município.
- VII. **Palavra de Baixo Calão:** popularmente conhecida como palavrão, é um vocábulo que pertence à categoria de gíria e, dentro desta, apresenta chulo, impróprio, ofensivo, rude, obsceno, agressivo ou imoral sob o ponto de vista de algumas religiões ou estilos de vida.

CAPÍTULO II
DOS PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS

Art. 4º. Compete à Ouvidoria do Município:

- I. Difundir a importância da Ouvidoria como instrumento de participação e controle social da Administração Pública;
- II. Recepcionar e encaminhar as questões formuladas pelo cidadão, relacionadas à sua área de atuação, junto aos órgãos e entidades da Administração Direta do Município;
- III. Receber denúncias, reclamações, sugestões e elogios da administração municipal através das opções disponibilizadas para manifestação, de cidadãos e de servidores públicos;
- IV. Estabelecer meios de interação permanente do cidadão com o poder público, visando ao controle social da Administração Pública;
- V. Coordenar e executar os serviços de acesso à informação de que trata a Lei Federal n.º 12.527/2011 junto ao Poder Executivo Municipal;
- VI. Realizar levantamentos periódicos acerca das principais demandas registradas no âmbito da administração municipal;



MUNICÍPIO DE ALTO RIO DOCE
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM
Praça Ernestina Couto da Silva Moreira, SN – São José
CEP: 36260-000
CNPJ: 18.094.748/0001-66

- VII. Elaborar relatórios com periodicidade a ser definida das atividades desenvolvidas, conferindo-lhes a devida publicidade;
- VIII. Desenvolver outras atividades destinadas à consecução de seus objetivos.

Parágrafo único. Não é de competência da Ouvidoria Municipal a atuação em conflitos/assuntos de cunho particular, não atinentes às atribuições da Administração Pública Municipal.

CAPÍTULO III
DOS USUÁRIOS E DOS MEIOS DE ATENDIMENTO

Art. 5º. A Ouvidoria realizará atendimento através dos meios à sua disposição, tais como:

- I. Endereço eletrônico, utilizando-se do e-mail: ouvidoria@altorio doce.mg.gov.br;
- II. Formulário eletrônico para abertura de manifestação, disponibilizado no site da Prefeitura no link: <https://www.portal.altorio doce.mg.gov.br/controladoria-ouvidoria>, conforme demonstrado no Anexo I desta Instrução Normativa;
- III. Telefone, através do número 32 3345-1270 e pedindo para falar com o ouvidor;
- IV. Pessoalmente, se dirigindo até a Prefeitura Municipal, no horário que este funcionar, e pedir para falar com o Ouvidor;
- V. Formulário de Manifestação do Cidadão (anexo III), a serem depositados nas caixas de sugestão instaladas em pontos estratégicos de acesso ao cidadão.

§1º. Quando a manifestação foi feita pessoalmente, o Ouvidor deverá buscar um local com privacidade para que o cidadão se sinta à vontade para fazer sua manifestação.

§2º. Quando da tomada de nota da manifestação do cidadão, o Ouvidor se limitará a apenas fazer o registro, não fornecendo nenhuma informação antes da apuração.

§3º. A forma de controle de protocolo das manifestações em formulários por escrito se dará pela união de “data+hora”, conforme exemplo:

- i. Manifestação feita no dia 15 de abril de 2022, às 14:57 terá o número de protocolo: **150.420.221.457**.

§4º. Toda manifestação realizada por telefone será transcrita para o Formulário de Manifestação do Cidadão e, no mesmo ato, informado ao usuário o número de protocolo, conforme §3º do caput.

Art. 6º. É facultativa a identificação do usuário, caso o contato com a Ouvidoria não configure pedido de acesso à informação.

Art. 7º. Para as solicitações e respostas concernentes à Lei n.º 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, precisamente em seu art. 10, a identificação do requerente e a especificação da informação requerida, tornam-se obrigatórios.

Art. 8º. Para cada atendimento da Ouvidoria será gerado um número de protocolo ao usuário, com a possibilidade de acompanhamento junto a Ouvidoria por telefone ou e-mail, sendo assegurada, em caso de contato por telefone, o sigilo da mesma.



MUNICÍPIO DE ALTO RIO DOCE
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM
Praça Ernestina Couto da Silva Moreira, SN – São José
CEP: 36260-000
CNPJ: 18.094.748/0001-66

Parágrafo Único. O Controle das Manifestações será cadastrado na planilha do Anexo II, sendo necessário classificar cada manifestação conforme os critérios estabelecidos no art. 3º desta I.N.

Art. 9º. A Ouvidoria deverá encaminhar, em prazo máximo de 3 dias úteis, o requerimento gerado ao órgão competente, para apreciação e adoção das medidas pertinentes.

CAPÍTULO IV
DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art.10. São atribuições da Ouvidoria:

- I. Gerenciar a análise e o encaminhamento das solicitações, sugestões, críticas e reclamações ao órgão competente para providências cabíveis, tendo por objetivo assegurar qualidade, agilidade, presteza, satisfação, respeito e atenção integral ao cidadão, na qualidade de um ser humano detentor de direitos;
- II. Acompanhar o processamento das solicitações, sugestões, críticas e reclamações junto ao órgão competente;
- III. Encaminhar denúncias aos superiores hierárquicos;
- IV. Dirigir a orientação, o recebimento, o processamento e o cadastramento das solicitações, sugestões, críticas e reclamações apresentadas pessoalmente, por formulário próprio, por telefone ou por qualquer outro meio de comunicação, referentes à Administração Pública Municipal, sejam de pessoas físicas ou jurídicas;
- V. Manter o cidadão informado e atualizado sobre o andamento de seu pedido, serviços e obras realizadas, desde que solicitado tal informação, até sua resolução, de modo a zelar pelo atendimento integral, digno, ético, transparente e eficaz;
- VI. Valorizar e respeitar o cidadão em todos os momentos, mantendo sigilo absoluto sobre o atendimento e dados pessoais, sob pena de aplicação de penalidades;
- VII. Intermediar as manifestações entre o cidadão e a Administração Pública Municipal;
- VIII. Viabilizar um canal direto de comunicação entre a administração e o cidadão;
- IX. Ter autonomia e independência de seus atos quando do exercício de suas atribuições, visando a credibilidade e a imparcialidade da Administração Pública Municipal;
- X. Agilizar informações e simplificar procedimentos, primando pela informalidade e a desburocratização, quando possível;
- XI. Preservar a credibilidade da gestão municipal e da imagem do Poder Público;
- XII. Notificar os órgãos públicos municipais quanto aos atendimentos em aberto ou sem solução, estipulando prazo razoável de resposta, sendo que o mesmo não deverá ultrapassar os períodos estipulados no §1º deste artigo, a contar da ciência da respectiva secretaria/departamento;
- XIII. Levar o conteúdo das sugestões e elogios ao conhecimento do(s) órgão(s) e/ou servidor(es), objeto(s) do atendimento;
- XIV. Emitir relatórios mensais com dados relativos às atividades da Ouvidoria, conferindo-lhes a devida publicidade.

§1º. As manifestações serão classificadas em três níveis de priorização (tempo em dias corridos):

- a. Alto: resposta do setor apontado em até 3 dias, tempo total de resposta: 10 dias;
- b. Médio: resposta do setor apontado em até 10 dias, tempo total de resposta: 20 dias;



MUNICÍPIO DE ALTO RIO DOCE
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM
Praça Ernestina Couto da Silva Moreira, SN – São José
CEP: 36260-000
CNPJ: 18.094.748/0001-66

c. Baixo: resposta do setor apontado em até 18 dias, tempo total de resposta: 30 dias.
§2º. As denúncias que versem sobre ilegalidades serão encaminhadas para o Controlador Geral do Município.

§3º. O recolhimento das manifestações por escrito depositadas nas urnas será realizado nas **segundas**, quartas e sextas feiras, ocasião em que começará a contar o prazo estabelecido no §1º deste artigo.

§4º. Serão classificadas como denúncia as manifestações que, de forma embasada, contenha detalhes da ação do servidor infrator, além de provas que qualifiquem tal ação como desvios de conduta.

CAPÍTULO V

DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA E DOS DEMAIS ÓRGÃOS MUNICIPAIS

Art.11. As unidades ou servidores aos quais a Ouvidoria solicitar esclarecimentos, atenderão o que for solicitado, instruindo a resposta impreterivelmente por meio eletrônico, utilizando-se do e-mail ouvidoria@altorio doce.mg.gov.br, observando rigorosamente os prazos legais quando exigível.

§ 1º As respostas deverão ser encaminhadas fundamentadamente, utilizando-se de uma redação inteligível, precisa e sucinta, bem como instruídas de todos os documentos que se fizerem necessários, no sentido de lhes conferir confiabilidade e exatidão.

§ 2º Todas as manifestações da Ouvidoria deverão ser submetidas ao crivo do Secretário Municipal ou outra autoridade competente, ainda que seja de competência de outro servidor a sua apreciação.

Art.12. Os cidadãos que se dirigirem a qualquer setor para fazer algum tipo de manifestação serão encaminhados ao Ouvidor, para que faça o registro e controle da manifestação.

Art.13. O pedido de acesso à informação deverá conter:

- I. Nome do requerente;
- II. Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e
- III. Endereço físico ou eletrônico ou contato telefônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Art. 14. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

- I. Genéricos;
- II. Desproporcionais ou desarrazoados; ou
- III. Que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

Parágrafo único. Na hipótese do inciso III do caput, o órgão ou entidade deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

Art. 14b. O ouvidor municipal poderá proceder com a desqualificação de manifestações quando, claramente:



MUNICÍPIO DE ALTO RIO DOCE
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM
Praça Ernestina Couto da Silva Moreira, SN – São José
CEP: 36260-000
CNPJ: 18.094.748/0001-66

- I. Quando a mesma não for legível;
- II. Forem realizadas de forma duplicada, com o objetivo de criar volume as manifestações daquele tipo;
- III. Forem genéricas, sem detalhamento de fatos ocorridos;
- IV. Contenha ofensas a servidores públicos, como palavras de baixo calão;
- V. Atentem apenas a características pessoais do manifestado, sem que este seja este atrelado as ações realizadas no âmbito profissional;
- VI. Manifestações com assuntos alheios à Administração Pública, que não compete a esta.

Parágrafo único. O ouvidor deverá anexar as manifestações desclassificadas uma declaração destacando o motivo da desqualificação, embasado nos preceitos desta Instrução Normativa.

Art. 15. São vedadas exigências relativas aos motivos do pedido de acesso à informação.

Art. 16. Mediante justificativa, o prazo para resposta do pedido poderá ser prorrogado por igual período previsto no §1º do art. 10 desta instrução.

Art. 17. Caso a informação esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em outro meio de acesso universal, o órgão ou entidade deverá orientar o requerente quanto ao local e modo para consultar, obter ou reproduzir a informação.

Parágrafo único. Na hipótese do caput o órgão ou entidade desobriga-se do fornecimento direto da informação, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para consultar, obter ou reproduzir a informação.

Art. 18. Quando o fornecimento da informação implicar reprodução de documentos, o setor Tributário, localizado na Prefeitura Municipal, observado o prazo de resposta ao pedido, disponibilizará ao requerente Guia de Arrecadação Municipal – GAM ou documento equivalente, para pagamento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados.

Parágrafo único. A reprodução de documentos ocorrerá no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da comprovação do pagamento pelo requerente, ressalvadas hipóteses justificadas em que, devido ao volume ou ao estado dos documentos, a reprodução demande prazo superior.

Art. 19. Negado o pedido de acesso à informação, será enviada ao requerente, no prazo de resposta, comunicação com:

- I. Razões da negativa de acesso e seu fundamento legal;
- II. Possibilidade e prazo de recurso, com indicação da autoridade que o apreciará.

§1º. Não serão disponibilizadas as informações quando:

- I. As informações relativas a atividade empresarial de pessoas físicas ou jurídicas de direito privado, obtidas por outros órgãos ou entidades no exercício de atividade de controle, regulação e supervisão da atividade econômica cuja divulgação possa representar vantagem competitiva a outros agentes econômicos;
- II. As hipóteses de sigilo previstas na legislação com fiscal bancaria, comercial, profissional, industrial e segredo de justiça;



MUNICÍPIO DE ALTO RIO DOCE
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM
Praça Ernestina Couto da Silva Moreira, SN – São José
CEP: 36260-000
CNPJ: 18.094.748/0001-66

- III. As que infringem as restrições previstas na Lei Federal n.º 13.709/2021, denominada Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

§2º. Não poderá ser negado acesso às informações necessárias à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais.

Art. 20. No caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, poderá o requerente apresentar recurso no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da ciência da decisão, à autoridade hierarquicamente superior à que adotou a decisão, que deverá apreciá-lo no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado da sua apresentação.

Art. 20b. É dever dos órgãos e entidades municipais promover, independente do requerimento, a divulgação em seus sítios eletrônicos informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas.

Parágrafo único. Deverão ser disponibilizados no endereço eletrônico e/ou Portal de Transparência:

- I. Receita Orçamentária Arrecadada;
- II. Repasses ou Transferência de Recursos Financeiros;
- III. Relatórios de PPA, LDO E LOA;
- IV. Relatórios de Gestão;
- V. Balanços Anuais;
- VI. Receitas e Despesas;
- VII. Decretos Contábeis;
- VIII. Licitações realizadas e em andamento, com editais e anexos;
- IX. Outros relatórios pertinentes ao interesse público.

CAPÍTULO VII
DA ESTATÍSTICA E DO MAPEAMENTO

Art. 21. O responsável pela Ouvidoria manterá estatísticas de reclamações, elogios, sugestões, solicitações gerais e por secretaria para mapeamento permanente.

Art. 22. As Estatísticas tratadas no artigo anterior serão separadas da seguinte forma:

- I. Gerais, com demonstrações gráficas de:
 - a. Tipo de manifestações: elogio; reclamação; solicitação; denúncia; sugestão e outros;
 - b. Origem das manifestações: Por escrito, por e-mail, por telefone ou por site;
 - c. Classificação: Prioridade Alto, Médio ou Baixo
 - d. Status da Manifestação: Aberto, encaminhado ao Responsável, respondido pelo Setor, respondido ao Usuário – Finalizado.
 - e. Forma de Resposta a Manifestação: E-mail, Ligação, Publicação no Portal/Mural, Outro.
 - f. Tempo de resposta: No prazo, Fora do prazo.
- II. Por Unidade/Secretaria, com demonstrações gráficas de:
 - a. Unidades mais demandadas da Prefeitura Municipal de Alto Rio Doce;
 - b. Manifestações mais demandados por Secretaria.



MUNICÍPIO DE ALTO RIO DOCE
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM
Praça Ernestina Couto da Silva Moreira, SN – São José
CEP: 36260-000
CNPJ: 18.094.748/0001-66

Parágrafo único. As estatísticas referidas no presente artigo serão apresentadas ao Controle Interno mensalmente em arquivo eletrônico.

Art. 23. É dever da Ouvidoria manter o Sistema de Controle Interno informado de todas as irregularidades verificadas nos respectivos setores.

Art. 23b. É dever da Ouvidoria Municipal emitir Relatório Mensal da Ouvidoria Municipal, contendo as disposições previstas no art. 22.

CAPÍTULO VII
DAS RESPONSABILIDADES

Art. 24. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público:

- I. Recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Instrução Normativa, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;
- II. Utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar dolosamente, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;
- III. Agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação;
- IV. Divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;
- V. Impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;
- VI. Ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros;
- VII. Destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte do agente público.

CAPÍTULO VIII
DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS

Art. 25. É dever de todos os órgãos da Administração Pública Municipal, atender com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria do Município.

Art. 26. Os procedimentos aqui estabelecidos e o desempenho da Ouvidoria serão periodicamente avaliados, com a finalidade de aferir sua eficácia e relevância, bem como para que sejam efetuadas as revisões que se fizerem necessárias e o descumprimento do disposto nesta Norma de Procedimentos constará de um relatório a ser encaminhado ao Prefeito Municipal, para providências cabíveis.

Art. 27. Os termos contidos nesta Instrução Normativa, não eximem a observância das demais normas competentes, que devem ser respeitadas.

Art. 28. Esta Instrução deverá ser amplamente divulgada e mantida à disposição de todos os servidores dos diversos departamentos e secretarias, aos quais cabe zelar pelo seu fiel cumprimento.



MUNICÍPIO DE ALTO RIO DOCE
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM
Praça Ernestina Couto da Silva Moreira, SN – São José
CEP: 36260-000
CNPJ: 18.094.748/0001-66

Parágrafo único. Qualquer alteração nas rotinas de trabalho deverá ser informada previamente à Controladoria Geral do Município, objetivando sua otimização, tendo em vista o aprimoramento dos procedimentos de controle.

Art. 29. A Controladoria Geral estará à disposição para a elucidação de quaisquer dúvidas quanto ao cumprimento do disposto nesta Instrução.

Art. 30. Esta Instrução Normativa deverá ser atualizada sempre que fatores organizacionais, legais e/ou técnicos assim exigirem, bem como para manter o processo de melhoria contínua dos serviços públicos municipais. É política da Auditoria Interna manter esta instrução normativa atualizada, de acordo com a legislação vigente.

Art. 31. Esta Norma de Procedimentos entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Alto Rio Doce – Minas Gerais, 21 de maio de 2021.

Última revisão em 09 de agosto de 2022 por esta Controladoria.

Douglas Frankley dos S. Pereira
Controlador Interno
Controladoria Geral do Município



ANEXO I

MODELO DE PREENCHIMENTO DE FORMULÁRIO DA OUVIDORIA NO SITE



PREFEITURA MUNICIPAL
ALTO RIO DOCE
ADM: 2021-2024



Ouvidoria e Denúncias

Os canais de comunicação da Ouvidoria estão disponíveis a todos os cidadãos, entidades ou agentes públicos. Por meio deles, você pode manifestar a sua opinião sobre os serviços prestados pela Prefeitura de Alto Rio Doce, noticiar ocorrência de irregularidades no âmbito da administração municipal, bem como registrar sugestões, elogios ou reclamações.

PARTICIPE! Você pode se manter anônimo, se desejar. Mas, se houver interesse em um retorno do ponto levantado, deixe os seus contatos que o faremos assim que possível.

Os caracteres possíveis são letras maiúsculas de A a Z e números de 0 a 9



MUNICÍPIO DE ALTO RIO DOCE
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM
Praça Ernestina Couto da Silva Moreira, SN – São José
CEP: 36260-000

CNPJ: 18.094.748/0001-66

ANEXO II
PLANILHA DE CONTROLE DE MANIFESTAÇÃO

Nº Protocolo	Data	Nome	Email	Telefone	Manifestação	Mensagem	Recl_Manifestação	Classificação	Prazo	Setor Requisitado	Status	Data_Resposta	Responsável_Resposta
3.000.001													
3.000.002													
3.000.003													
3.000.004													
3.000.005													
3.000.006													
3.000.007													
3.000.008													
3.000.009													
3.000.010													
3.000.011													
3.000.012													
3.000.013													
3.000.014													
3.000.015													
3.000.016													
3.000.017													
3.000.018													
3.000.019													
3.000.020													
3.000.021													
3.000.022													
3.000.023													
3.000.024													
3.000.025													
3.000.026													
3.000.027													
3.000.028													
3.000.029													
3.000.030													
3.000.031													
3.000.032													
3.000.033													



MUNICÍPIO DE ALTO RIO DOCE
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM
Praça Ernestina Couto da Silva Moreira, SN – São José
CEP: 36260-000
CNPJ: 18.094.748/0001-66

ANEXO III
FORMULÁRIO DE MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO



MUNICÍPIO DE ALTO RIO DOCE
OUVIDORIA DO MUNICÍPIO
Praça Dr. Miguel Batista Vieira, 121 – Centro
CEP: 36260-000
CNPJ: 18.094.748/0001-66

FORMULÁRIO DE MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO

PROCOLO: _____ . ____ . 20 ____ : ____
(ANOTAR PARA FUTURA CONSULTA) DATA HORA

DADOS PESSOAIS

SIGILO? SIM NÃO

NOME COMPLETO: _____

TELEFONE: _____

CELULAR: _____

E-MAIL: _____

MANIFESTAÇÃO

RECLAMAÇÃO SUGESTÃO ELOGIO
 DENÚNCIA DÚVIDA

_____ { 1 } _____