

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO
OUVIDORIA DE ALVORADA DE MINAS

1. Apresentação

A Ouvidoria de Alvorada de Minas é o canal oficial de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública Municipal. Seu objetivo é receber, analisar e encaminhar manifestações, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos.

2. Missão

Ouvir, acolher e transformar as manifestações da população em oportunidades de aperfeiçoamento da gestão pública.

3. Serviços Oferecidos

• Reclamações
• Denúncias
• Sugestões
• Elogios
• Solicitações de providências
• Pedidos de acesso à informação (LAI)

4. Quem Pode Utilizar

Qualquer cidadão, servidor público, empresa ou entidade da sociedade civil.

5. Formas de Atendimento

• Presencial: Câmara Municipal de Alvorada de Minas

• Telefone: (31) 3520 0030
• E-mail: ouvidoria@alvoradademinas.mg.leg.br
• Formulário eletrônico no site Flabr.com

6. Horário de Atendimento

De segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, exceto feriados.

7. Prazo para Resposta

As manifestações serão respondidas em até 20 dias, prorrogáveis por igual período mediante justificativa, conforme legislação aplicável.

8. Documentos Necessários

Não é obrigatório se identificar para registrar denúncias, salvo quando a apuração exigir informações complementares. Para pedidos de informação, recomenda-se informar nome e contato.

9. Etapas do Atendimento

1. Registro da manifestação
2. Análise e classificação
3. Encaminhamento ao setor responsável
4. Acompanhamento
5. Resposta ao cidadão

10. Princípios do Atendimento

• Respeito e cordialidade
• Sigilo e proteção de dados pessoais
• Transparência
• Imparcialidade
• Eficiência

11. Base Legal

• Lei Federal nº 13.460/2017
• Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)
• Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD)

12. Compromissos da Ouvidoria

• Garantir acolhimento e escuta qualificada
• Tratar todas as manifestações com seriedade
• Promover melhorias nos serviços públicos
• Assegurar retorno ao usuário dentro do prazo

13. Avaliação do Atendimento

O cidadão poderá avaliar a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria e sugerir melhorias.

14. Contatos

Câmara Municipal de Alvorada de Minas
Ouvidoria Parlamentar
Telefone: (31) 35200030
E-mail: ouvidoria@alvoradademinas.mg.leg.br
Site: https://falabr.cgu.gov.br/web/home