



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Ouvidoria da Câmara Municipal de Espera Feliz – MG

Objetivo

Esta Carta de Serviços tem por finalidade informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Espera Feliz, seus canais de atendimento, prazos e formas de acompanhamento das manifestações. Nosso compromisso é com a escuta qualificada, a transparência e a mediação responsável entre o cidadão e o poder público.

Serviços Prestados

A Ouvidoria recebe e trata manifestações nas seguintes modalidades:

- **Sugestão:** proposta de melhoria dos serviços ou políticas públicas.
- **Elogio:** reconhecimento por ações, serviços ou atendimento.
- **Solicitação:** pedido de providência ou prestação de serviço.
- **Reclamação:** expressão de insatisfação com a prestação de serviço.
- **Denúncia:** comunicação sobre irregularidade ou ilegalidade.

Compromissos da Ouvidoria

- **Transparência:** acesso à informação e sigilo garantido ao demandante, quando solicitado ou necessário.
- **Responsividade:** o cidadão será sempre informado sobre o andamento e o desfecho de sua manifestação.
- **Responsabilização:** informações prestadas com rigor e compromisso.
- **Equanimidade:** tratamento justo e igualitário a todos os cidadãos.

- **Governança:** articulação entre o cidadão e a Câmara, promovendo a escuta social.
- **Confidencialidade:** as manifestações têm seu conteúdo restrito aos servidores envolvidos no processo.

Meios de Atendimento

Canal	Endereço/Informação
Presencial	Praça Dr. José Augusto, nº 240, Centro – Espera Feliz/MG – CEP 36.830-000
E-mail	ouvidoria@esperafeliz.mg.leg.br
Correspondência	Endereçada à Ouvidoria da Câmara Municipal de Espera Feliz, no endereço acima
E-Sic/Site	https://www.esperafeliz.mg.leg.br/ouvidoria
Portal Transparência	http://cmesperafeliz-mg.portaltp.com.br/
Digital (Fala.BR)	https://falabr.cgu.gov.br/web/home

Atendimento presencial: segunda a sexta-feira, das 12h às 18h.

Prazos de Atendimento

- O prazo para resposta é de 20 (vinte) dias corridos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa formal do órgão.
- O atendimento é considerado iniciado a partir do recebimento do e-mail de confirmação da demanda com número de protocolo.
- No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência.

Acompanhamento da Manifestação

- **Via Fala.BR:** todas as etapas são registradas e atualizadas no sistema.
- **Via E-Sic/Site:** o site gera um protocolo para acompanhamento.
- **Via e-mail:** as atualizações são enviadas pelo servidor responsável.
- **Presencialmente:** o cidadão pode comparecer à Ouvidoria e receber atualizações diretamente.

Servidor Responsável

Gustavo Martins de Almeida

Controladoria Interna – Ouvidoria

Câmara Municipal de Espera Feliz – MG

Banca para análise recursal

Igor de Souza Rodrigues
Leydiana Gomes da Silva
Flávio Alves Geraldelli

Links Úteis

- Ouvidoria da Câmara: <https://www.esperafeliz.mg.leg.br/ouvidoria>
- Plataforma Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>