

Carta de Serviços

DECRETO Nº 10.923, DE 31 DE OUTUBRO DE 2025.

Objetivo: informar os cidadãos sobre cada um dos serviços públicos prestados, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

SERVIÇOS PRESTADOS

OUVIDORIA

"Sua voz é importante para melhorarmos os serviços públicos!"

<p>Finalidades e competências legais</p>	<p>A Ouvidoria Geral do Município, criada pela Lei Municipal nº 3.230/2001, tem como finalidade receber, analisar, encaminhar e responder manifestações dos cidadãos relativas às políticas e aos serviços públicos prestados pela Administração Pública Municipal, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.</p> <p>Competências:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordenar a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos; • Receber, registrar e acompanhar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações; • Promover o debate sobre boas práticas de atendimento aos cidadãos; • Facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços de ouvidoria; • Propor correção de erros, omissões ou abusos no atendimento aos usuários; • Atuar na prevenção e solução de conflitos; • Apresentar relatórios das atividades desenvolvidas; • Garantir a proteção da identidade dos manifestantes conforme legislação vigente.
<p>Endereço da sede da Administração e da Secretaria</p>	<p>Casa do Engenheiro Alameda Chico Goião, s/nº - Santa Tereza</p>
<p>Relação de serviços prestados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reclamação: Registro de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos; • Denúncia: Comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito; • Elogio: Reconhecimento ou satisfação sobre serviço oferecido ou atendimento recebido; • Sugestão: Apresentação de ideias para aprimoramento de políticas e serviços públicos; • Solicitação: Pedido de providências aos órgãos da Administração Pública Municipal; • Coordenação da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos; • Acompanhamento e monitoramento das manifestações até a resposta final; • Pesquisas de satisfação e avaliação dos serviços públicos; • Orientação aos cidadãos sobre canais de atendimento e direitos do usuário.
<p>Público-alvo;</p>	<p>Cidadãos usuários de serviços públicos municipais, servidores públicos, órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, prestadores de serviços públicos, pesquisadores, estudantes e sociedade em geral interessada em manifestar-se sobre a qualidade dos serviços públicos prestados no Município de Formiga.</p>
<p>Forma de prestação do serviço;</p>	<p>De forma presencial, online (e-mail, formulário eletrônico no site institucional), por telefone, WhatsApp, correspondência escrita e verbalmente (reduzida a termo).</p> <p>As manifestações podem ser registradas de forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificada: quando o cidadão informa meio de contato e autoriza sua identificação; • Sigilosa: quando o cidadão solicita sigilo sobre sua identificação; • Anônima: quando o cidadão não informa identidade e contato.
<p>Principais etapas para a prestação do serviço</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recebimento: Registro da manifestação pelos canais disponíveis; 2. Análise: Verificação da competência e dos elementos da manifestação; 3. Encaminhamento: Envio aos órgãos/setores responsáveis para providências; 4. Monitoramento: Acompanhamento da tramitação e prazos de resposta; 5. Resposta: Elaboração e envio da decisão administrativa final ao cidadão; 6. Pesquisa de satisfação: Avaliação da qualidade do atendimento (quando aplicável); 7. Arquivamento: Registro e armazenamento da ocorrência para controle e estatísticas.
<p>Locais, horários e informações necessárias para acessar o serviço;</p>	<p>Atendimento Presencial: Alameda Chico Goião, s/nº (Casa do Engenheiro), Formiga-MG Horário: Segunda a sexta-feira, das 09h00 às 16h00 (exceto feriados e ponto facultativos)</p> <p>Canais Eletrônicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • E-mail: ouvidoria@formiga.mg.gov.br • Site: https://www.formiga.mg.gov.br/canais_atendimento/fale_conosco • Telefone: (37) 3329-1802 • WhatsApp: (37) 9 9952-1783 • App: https://formigamg.appciudades.com.br/start/occurrence/ <p>Correspondência: Ouvidoria Geral do Município de Formiga Alameda Chico Goião, s/nº (Casa do Engenheiro) CEP: 35576-115 - Formiga/MG</p>

Requisitos e documentos necessários para obter o serviço;	<p>Para registro de manifestação identificada ou sigilosa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome completo; • Número de inscrição no CPF; • Data de nascimento; • Meio de contato (endereço completo, e-mail ou telefone); • Descrição clara e objetiva dos fatos; • Documentos ou informações complementares, quando disponíveis (opcional). <p>Para manifestação anônima:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apenas a descrição dos fatos (sem identificação). <p>Observação: A Ouvidoria pode solicitar informações adicionais conforme o teor da manifestação, mas sem exigências que inviabilizem o registro. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos da manifestação.</p>
Previsão de tempo de espera para atendimento;	<p>Atendimento presencial: Imediato, conforme ordem de chegada;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atendimento telefônico: Imediato, conforme disponibilidade de atendentes; • Atendimento eletrônico (e-mail/site): Confirmação de recebimento em até 24 horas úteis; • Correspondência: Registro no prazo de até 2 dias úteis após recebimento.
Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;	<p>Prazo padrão: 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.</p> <p>Prazos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elogios: Resposta conclusiva em até 15 dias úteis; • Solicitações de informações simples: Até 15 dias úteis; • Reclamações e sugestões: Até 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias; • Denúncias: Até 30 dias para resposta sobre encaminhamento aos órgãos competentes, prorrogáveis por mais 30 dias. <p>Observação: Quando a Ouvidoria solicitar informações aos órgãos vinculados, estes deverão responder em 20 dias úteis, prorrogáveis por mais 20 dias mediante justificativa.</p>
As prioridades de atendimento;	<p>Gestantes, pessoas com criança no colo, pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA), idosos e pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida terão atendimento prioritário no atendimento presencial.</p> <p>Quanto ao processamento das manifestações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Situações que envolvam risco iminente à vida, saúde ou segurança pública; • Denúncias graves de irregularidades; • Determinações de órgãos de controle interno e externo; • Demais manifestações por ordem de chegada.
Mecanismos de comunicação com o usuário;	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento presencial na sede da Ouvidoria; • APP: https://formigamg.appciudades.com.br/start/occurrence/ • E-mail institucional: ouvidoria@formiga.mg.gov.br; • Telefone: (37) 3329-1802; • WhatsApp institucional: (37) 9 9952-1783; • Correspondência escrita; • Formulário eletrônico no site oficial: https://www.formiga.mg.gov.br/canais_atendimento/fale_conosco • Sistema de protocolo online com geração de número de acompanhamento;
Os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação;	<p>O cidadão pode acompanhar o andamento de sua manifestação através de: https://formigamg.appciudades.com.br/start/occurrence/</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de protocolo fornecido no momento do registro; • Consulta eletrônica no site: https://www.formiga.mg.gov.br/canais_atendimento/fale_conosco • Contato telefônico: (37) 3329-1802; • E-mail: ouvidoria@formiga.mg.gov.br; • WhatsApp: (37) 9 9952-1783; • Atendimento presencial na sede da Ouvidoria.
Os locais e meios para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço	<p>Locais e meios disponíveis: https://formigamg.appciudades.com.br/start/occurrence/</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presencialmente: Alameda Chico Goião, s/nº (Casa do Engenheiro), Formiga-MG; • E-mail: ouvidoria@formiga.mg.gov.br; • Site: https://www.formiga.mg.gov.br/canais_atendimento/fale_conosco; • Telefone: (37) 3329-1802; • WhatsApp: (37) 9 9952-1783; • Correspondência: Ouvidoria Geral do Município, Alameda Chico Goião, s/nº (Casa do Engenheiro), Centro, CEP 35576-115, Formiga/MG; • Caixas de sugestão instaladas em diversos órgãos públicos municipais. <p>Todas as Secretarias Municipais devem divulgar, em locais de fácil visualização, os canais de comunicação da Ouvidoria.</p>

<p>Os procedimentos da Administração Pública para receber e responder as manifestações dos cidadãos.</p>	<p>Procedimentos adotados:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Recebimento: A manifestação é registrada em sistema próprio, gerando número de protocolo único para acompanhamento;2. Análise Prévia: O Ouvidor analisa a manifestação quanto à competência, completude das informações e classificação (reclamação, denúncia, elogio, sugestão ou solicitação);3. Solicitação de Complementação: Caso necessário, a Ouvidoria solicita ao cidadão informações adicionais. O prazo é suspenso até a resposta;4. Encaminhamento: A manifestação é encaminhada ao órgão ou setor competente para adoção de providências, com prazo estabelecido para resposta;5. Monitoramento: A Ouvidoria acompanha a tramitação junto aos órgãos responsáveis, cobrando respostas dentro dos prazos;6. Decisão Administrativa Final: Após análise das informações prestadas pelos órgãos, a Ouvidoria elabora resposta conclusiva em linguagem clara e objetiva;7. Comunicação ao Cidadão: A resposta é enviada ao manifestante pelo meio de contato informado (e-mail, correspondência, telefone);8. Pesquisa de Satisfação: O cidadão pode ser convidado a avaliar o atendimento recebido;9. Arquivamento: A manifestação é arquivada com todas as informações e documentos para fins de controle estatístico e transparência. <p>Proteção de dados: A identidade do manifestante é informação pessoal protegida, com acesso restrito nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011 e Lei nº 13.709/2018 (LGPD).</p> <p>Transparência: Dados consolidados sobre manifestações recebidas e atendidas são publicados periodicamente no Portal da Transparência, sem identificação dos manifestantes.</p>
---	--

Gilberto Geraldo da Silva
OUVIDOR