

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO - OUVIDORIA

I - Serviços Prestados

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Montes Claros é o canal oficial de comunicação entre o cidadão e o Poder Legislativo Municipal, prestando os seguintes serviços:

Recebimento e tratamento de manifestações identificadas, que incluem:

- Reclamações;
- Solicitações de esclarecimento;
- Pedidos de acesso à informação pública;
- Sugestões para aprimoramento dos serviços legislativos;
- Elogios relacionados às atividades da Câmara;
- Comunicação de fatos e denúncias com indícios de irregularidades.

A Ouvidoria atua com transparência, garantindo o registro, análise, encaminhamento e resposta adequada a todas as manifestações recebidas.

II - Formas de Acesso aos Serviços

O cidadão pode encaminhar suas manifestações para a Ouvidoria pelos seguintes canais:

- **Site da Câmara Municipal:** <https://www.montesclaros.mg.leg.br>, através do formulário eletrônico de Ouvidoria ou do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão).
- **Atendimento presencial:** na Sala da Ouvidoria, localizada na Rua Urbino Viana, nº 600, Vila Guilhermina, 3º piso, Montes Claros - MG.
- **Telefone:** (38) 3690-5400
- **E-mail:** ouvidoria@montesclaros.leg.br

III - Padrões de Qualidade e Compromissos de Atendimento

- Todas as manifestações identificadas serão registradas e processadas com confidencialidade, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).
- Quando necessário, poderão ser solicitados documentos ou informações complementares para esclarecer a demanda.
- As respostas poderão ser prestadas por meio eletrônico (e-mail ou portal) ou físico, conforme a forma de acesso utilizada pelo usuário.
- A Ouvidoria mantém compromisso com a transparência, isenção e atendimento respeitoso aos cidadãos.
- Manifestações com conteúdo ofensivo serão arquivadas sem análise do mérito.

IV - Informações Necessárias para Acesso ao Serviço

Para registrar uma manifestação identificada, o cidadão deve informar:

- Nome completo;
- E-mail ou outro meio de contato;
- Tipo de manifestação (reclamação, solicitação, pedido de acesso, sugestão, elogio ou comunicação de fato);
- Descrição clara do assunto ou da demanda.

VI - Contato e Endereço

- Câmara Municipal de Montes Claros
- Rua Urbino Viana, 600 - Vila Guilhermina
- Montes Claros - MG, 39400-087
- Telefone: +55 (38) 3690-5400
- E-mail: ouvidoria@montesclaros.leg.br
- Site: <https://www.montesclaros.mg.leg.br>

Observação: Esta Carta de Serviços está em conformidade com a Portaria nº 192/2024 que regulamenta o funcionamento da Ouvidoria da Câmara Municipal de Montes Claros, garantindo atendimento eficiente e transparente à população.