

CARTA DE SERVIÇOS - OUVIDORIA MUNICIPAL DE ABAETÉ

Descrição do serviço

A Ouvidoria do Município de Abaeté é o canal oficial de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, destinado ao recebimento, análise e encaminhamento de manifestações como denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitação de providências e pedidos de acesso à informação.

Constitui instrumento essencial de promoção da transparência pública e da participação cidadã, assegurando ao usuário dos serviços públicos o direito à resposta clara, tempestiva e fundamentada.

Público Alvo

Qualquer pessoa física ou jurídica, nacional ou estrangeira, que utilize ou tenha interesse nos serviços públicos municipais, inclusive usuários internos da Administração.

Benefícios ao Cidadão

- Acesso gratuito e desburocratizado a informações públicas;
- Resposta adequada às manifestações e solicitações apresentadas;
- Fortalecimento do controle social e da gestão participativa;
- Proteção à identidade do denunciante, quando solicitado.

Assuntos Atendidos

- Denúncia: Comunicação de irregularidade ou ilegalidade.
- Reclamação: Crítica à prestação de serviço público.
- Elogio: Reconhecimento por serviços de qualidade.
- Sugestão: Propostas de melhoria de serviços.
- Pedido de Informação: Solicitação de documentos ou dados públicos.

Documentação Necessária

- Para manifestações comuns: não é exigida documentação obrigatória.
- Para pedidos de acesso à informação: identificação do requerente (nome completo e contato).
- Para denúncias anônimas: descrição clara dos fatos e, se possível, provas.

Critérios / Observações

- Redação clara e objetiva.
- Identificação é facultativa, exceto para pedidos de informação formal.
- Garantia de sigilo, se solicitado.

Prazo para Atendimento

- Pedido de Acesso à Informação: até 20 dias, prorrogáveis por 10 dias.
- Demais manifestações: até 20 dias úteis, prorrogáveis por 10 dias.
- Resposta por e-mail
- Recurso: até 5 dias úteis.

Como Solicitar este Serviço

- Presencial: Praça Juscelino Kubitscheck, Sala 02, Centro – Abaeté/MG
- Telefone: (37)35414148
- E-mail: ouvidoria@abaete.mg.gov.br
- Site: www.abaete.mg.gov.br > Acesso à Informação > Ouvidoria
- Correspondência: Aos cuidados da Ouvidoria – Endereço abaixo

Onde é Executado

Ouvidoria Geral do Município de Abaeté

Gabinete do Prefeito

Praça Juscelino Kubitscheck, Sala 02, Centro – Abaeté/MG

Telefone: (37)35414148

Horário: Segunda a sexta-feira, das 8h às 12:00 e 13:00 às 17h

Legislação Relacionada

- Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação
- Decreto Federal nº 7.724/2012 – Regulamenta a LAI
- Constituição Federal de 1988 – Art. 37, §3º, II
- Lei nº 13.460/2017 – Direitos do usuário de serviços públicos