

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

APRESENTAÇÃO

A Câmara Municipal de Potirendaba de acordo com a Lei Federal nº 13.460/2017, que “Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública”, apresenta a Carta de Serviços ao Usuário de Serviços Públicos, um instrumento que tem como objetivo prestar aos cidadãos sobre os serviços prestados pela Câmara Municipal, contendo requisitos; as formas de acesso a esses serviços, canais de atendimento, previsão de tempo de espera, além de oferecer informações gerais sobre a Casa de Leis.

A Carta de Serviços ao Usuário (CSU) da Câmara Municipal de Potirendaba, tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal, bem como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Em resumo, a CSU é um documento que visa esclarecer sobre os serviços ofertados pela Câmara Municipal, trazendo ao cidadão informações quanto às formas de acesso, os prazos de resposta, os horários de atendimento e também oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pela Casa.

As informações divulgadas devem ser claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, passar por atualizações periódicas, bem como ter divulgação permanente por meio de publicação em sítio eletrônico da Câmara na internet.

COMPROMISSOS NO ATENDIMENTO

A fim de atender com eficiência e confiabilidade aos interesses e necessidades dos cidadãos, na busca da melhoria contínua na prestação de serviços, a Câmara Municipal de Potirendaba, assumiu os seguintes compromissos e padrões de qualidade no atendimento:

- Tratamento igualitário e imparcial, a todos quantos procurarem a Câmara, observados os princípios da eficiência, transparência e cortesia;
- Clareza, informalidade e objetividade nas comunicações, tendo como requisitos a preferência pela comunicação eletrônica, telefônica ou pessoal;

- Orientação sobre os procedimentos para acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;
- Atendimento imediato, sempre que possível, priorizando gestantes, lactantes ou pessoas acompanhadas de crianças de colo, idosos (acima de 60 anos), pessoas com deficiências e outros amparados por dispositivos legais específicos, facilitando o acesso.

PRINCIPAIS ATIVIDADES/FUNÇÕES DO PODER LEGISLATIVO:

O Poder Legislativo local é exercido pela Câmara Municipal, que tem funções legislativas, de fiscalização financeira e de controle externo do Poder Executivo, de julgamento político administrativo, desempenhando ainda as atribuições que lhe são próprias, atinentes à gestão dos assuntos de sua economia interna.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A Câmara Municipal de Potirendaba atende ao público em sua sede, localizada Largo Bom Jesus nº 916, Centro.

Horário de Atendimento ao Público:
De segunda à sexta-feira, das 09h às 16h.

Telefone: (17) 32491551
E-mail: camara@camarapotirendaba.sp.gov.br

OUVIDORIA

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Potirendaba foi instituída pela Resolução 277/2.020, 06 de Fevereiro de 2.020. Por meio da Ouvidoria da Câmara Municipal é possível enviar manifestações acerca dos serviços prestados pela Câmara Municipal. Pode-se apresentar elogio, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia.

As manifestações poderão ser formalizadas diretamente com a Ouvidoria, de forma presencial (na sede da Câmara, situada Largo Bom Jesus, nº 916,

Centro; pelo telefone (17) 32491551; ou pelo portal da Câmara www.camarapotirendaba.sp.gov.br

Requisitos: Identificação mediante fornecimento dos seguintes dados – CPF/CNPJ, nome, e-mail e telefone.

Observação: a identificação não é obrigatória, porém facilita a resposta da Ouvidoria ao usuário.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

O Serviço de Informação ao Cidadão ([SIC](#)) permite à população solicitar informações a respeito de diferentes assuntos de competência do Poder Legislativo Municipal.

Cabe ao SIC assegurar às pessoas, naturais e jurídicas, o direito de acesso à informação, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes previstas na Lei Federal n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI).

O Serviço de Informação ao Cidadão - [SIC](#), tem como finalidades:

I - atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;

II - informar sobre a tramitação de documentos;

III - receber e registrar pedidos de acesso à informação.

REQUISITOS:

Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá formular pedido de acesso à informação.

O pedido será apresentado em formulário padrão, disponibilizado em meio eletrônico e físico ([modelo em anexo](#)), no sítio na internet e no [SIC](#) da Câmara Municipal.

O pedido de acesso à informação deverá conter:

I - nome do requerente;

II - CPF;

III - especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida;

IV - endereço físico completo, contendo inclusive bairro e CEP, e/ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida e número de telefone, se possuir.

A busca e o fornecimento da informação são gratuitos, ressalvada eventual despesa do requerente com a reprodução de documentos, mídias digitais e postagem.

O prazo de resposta (20 dias) será contado a partir da data de apresentação do pedido ao SIC.

PORTAL DA CÂMARA MUNICIPAL DE POTIRENDABA

www.camarapotirendaba.sp.gov.br

O Portal da Câmara Municipal de Potirendaba na internet divulga uma série de informações institucionais e permite acesso a diferentes serviços:

Legislação Municipal: Lei Orgânica Municipal, Códigos Municipais, Estatutos, Leis Ordinárias, Leis Complementares, Resoluções, Decretos, Portarias e Regimento Interno.

Processo Legislativo: Parlamentares, Mesa Diretora, Comissões, Pautas das Sessões, Matérias por Autor, Matérias Legislativas, Matérias em Tramitação, Frequência dos Vereadores e Regimento Interno.

Transparência: Licitações e Contratos, Relatório de Gestão Fiscal, Duodécimo, Transferências Concedidas/Recebidas, Acesso à Informação, Portal da Transparência.

Carta de Serviços ao Usuário: Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Acesso à informação: Serviço e Informação ao Cidadão (SIC), SIC Físico e Ouvidoria.

ACESSO E CONSULTA À LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

A Câmara Municipal de Potirendaba disponibiliza leis, decretos, resoluções, estatutos e códigos municipais por meio do sistema Leis Municipais. No sítio eletrônico, os atos encontram-se disponíveis para consulta e impressão. Presencialmente, os atos normativos podem ser consultados no seu formato original, em versão impressa.

Como posso obter esse serviço:

Para ter acesso ao serviço de Consulta à Legislação Municipal basta acessar o portal da Câmara de Vereadores de Potirendaba (www.camarapotirendaba.sp.gov.br), clicar no link “Legislação“, , efetuar a pesquisa.

A pesquisa pode ser feita utilizando número da norma ou palavra-chave, além da opção de pesquisa avançada, que possui mais filtros de busca.

CONSULTA E ACOMPANHAMENTO DE PROPOSIÇÕES

Presencialmente ou no Portal da Câmara é possível consultar a propositura e acompanhar a tramitação das seguintes proposições:

- Proposta de Emenda à Lei Orgânica Municipal;
- Projeto de Lei Complementar;
- Projeto de Lei Ordinária;
- Projeto de Decreto Legislativo;
- Projeto de Resolução;
- Emenda;
- Parecer;
- Indicação;
- Requerimento;
- Moção.

Esse serviço permite ao usuário acompanhar o andamento das proposições em tramitação, com acesso aos textos, emendas, pareceres, movimentação e situação atual.

Como posso obter esse serviço:

Para CONSULTA às proposições: Acesse o portal da Câmara Municipal de Potirendaba www.camarapotirendaba.sp.gov.br - clicar no link “Sessões/Proposituras” e depois efetuar a pesquisa. O acompanhamento das proposições também pode ser feito junto à Secretaria da Câmara, presencialmente, via telefone pelo número (17) 32491551 ou por e-mail: camara@camarapotirendaba.sp.gov.br

SESSÕES

As Sessões são reuniões dos membros da Câmara para:

- Posse dos eleitos e eleição da Mesa Diretora – Sessão de Instalação
- Debater e votar proposições e matérias de interesse público – Sessões Ordinárias ou Extraordinárias;
- Realizar grandes comemorações – Sessões solenes.

A Câmara Municipal reunir-se-á anualmente, em **Sessões Ordinárias**, no período de 1º de Janeiro a 30 de Junho e de 01 de Agosto a 05 de Dezembro, exceto nos períodos de 01 a 31 de Julho e de 06 de Dezembro a 31 de Janeiro, quando ocorrem os recessos parlamentares (art. 95 do Regimento Interno; e art 18 da Lei Orgânica do Município).

Horário das reuniões plenárias ordinárias: acontecem na primeira e na terceira quarta feira do mês, às 20h (exceto nos períodos de 01 a 31 de Julho e 05 Dezembro a 31 de Janeiro - Recesso).

Em **Sessões Extraordinárias**, sempre que for necessária a convocação, inclusive nos recessos parlamentares.

No entanto, a Sessão Legislativa de Instalação é realizada em 1º de janeiro, subsequente à eleição municipal, para a posse dos eleitos e eleição da Mesa Diretora, enquanto que as Sessões Legislativas Ordinárias ocorrem, quinzenalmente, na primeira e terça quartas-feiras e as Sessões Extraordinárias quando convocadas em dias e horários definidos pelo Presidente da Casa.

As **Sessões Ordinárias e Extraordinárias** seguem, com algumas diferenças entre elas, um roteiro previsto no Regimento Interno:

1ª fase - abertura e instalação das sessões, com a verificação dos seus membros;

2º fase - Expediente, com a leitura das matérias e documentos recebidos, proposições e outros;

3ª fase - Ordem do Dia, quando as matérias previamente organizadas em pauta são discutidas e deliberadas; e

4ª fase - Explicações Pessoais, destinada a manifestação dos Vereadores sobre atitudes pessoais assumidas durante a Sessão ou no exercício do mandato.

As sessões são presenciais e abertas ao público (exceto as sessões secretas, nas quais participam somente os vereadores), realizando-se no plenário da sede da Câmara Municipal.

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

A Audiência Pública é um instrumento de participação popular, garantido pela Constituição Federal. São reuniões feitas com a comunidade para buscar opiniões e soluções para as demandas sociais e debater os projetos em tramitação. É o momento em que todos podem representar seus próprios interesses, esclarecer dúvidas e dar opiniões junto ao poder público, constituindo-se um espaço importante de discussão de temas que orientarão a tomada de decisão dos nossos vereadores.

Você Sabia?

Entre as audiências públicas mais importantes realizadas anualmente na Câmara Municipal estão aquelas que apresentam os Projetos de Leis Orçamentárias de Potirendaba. Isso mesmo! Você fica sabendo quais as prioridades da administração, os recursos a serem gastos e ainda pode manifestar-se sobre o que está em definição, auxiliando o Legislativo a fiscalizar investimentos, prioridades e gastos.

TRANSMISSÃO SIMULTÂNEA DAS SESSÕES PELA INTERNET

As Sessões da Câmara de Vereadores de Potirendaba são transmitidas ao vivo, por meio da página da Câmara de Vereadores de Potirendaba no Facebook e no YouTube.

Elas também são gravadas (em áudio e vídeo) e isso possibilita assisti-las a qualquer horário, mesmo após o seu término. Para ter acesso a esse serviço basta acessar Sessões/Proposituras na página no Portal da Câmara.

CERTIDÕES E CÓPIAS

Qualquer pessoa pode solicitar à Câmara Municipal cópia ou emissão de certidão de vigência de determinado ato normativo publicado pelo Poder Legislativo Municipal.

Como posso obter esse serviço?

Diretamente na Sede da Câmara Municipal (Largo Bom Jesus nº 916-Centro), junto à Secretaria da Casa.

Qual o Prazo máximo para a prestação desse serviço?

Até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 20 (vinte) dias, conforme a Lei de Acesso à Informação.

ASSISTÊNCIA NO CASO DE DÚVIDAS OU DIFICULDADES

Qualquer pessoa pode contatar a Câmara Municipal para dirimir dúvidas ou reportar erros e dificuldades com os sistemas da Câmara Municipal.

Como posso solicitar?

- No portal da Câmara, no *banner* “Atendimento” localizado no lado direito da página, ou pelo e-mail: camara@camarapotirendaba.sp.gov.br
- Presencialmente (Largo Bom Jesus nº 916 - Centro) ou via telefone: (17) 32491551

Qual o prazo máximo para a prestação desse serviço?

Até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 20 (vinte) dias, conforme a Lei de Acesso à Informação.

AValiação DOS SERVIÇOS PRESTADOS SUGESTÕES – ELOGIOS e CRÍTICAS

Como posso avaliar os serviços prestados?

A pesquisa de satisfação acerca dos serviços prestados pela Câmara pode ser realizada presencialmente ou on-line, acessando o site oficial da Câmara no banner “Atendimento” – “Ouvidoria”.

Além, disso é possível encaminhar reclamações, denúncias, sugestões e elogios para a Ouvidoria da Câmara Municipal, através do portal <https://falabr.cgu.gov.br/publico/SP/POTIRENDABA/manifestacao/RegistrarManifestacao> pela guia “OUVIDORIA”, pelo telefone (17) 32491551, ou, ainda, presencialmente, na sede da Câmara Municipal, situada Largo Bom Jesus nº 916.