**CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS**

**INTRODUÇÃO**

O Poder Legislativo Municipal é responsável pelo exercício da função legislativa no âmbito do Município exercendo, além da função legislativa, também deve realizar a fiscalização financeira e exercer o controle externo do Executivo, realizando quando cabível o julgamento político-administrativo, desempenhando ainda as atribuições que lhes são próprias, atinentes à gestão de assuntos de sua economia e administração interna.

**PRINCIPAIS ATIVIDADES:**

* Legislar sobre leis de interesse local ou que suplementem a legislação federal ou estadual, no que couber;
* Exercer a fiscalização e o controle externo da administração pública municipal;
* Julgar as contas de governo que o Prefeito deve anualmente prestar, após manifestação do Tribunal de Contas do Estado e consulta pública;
* Definir prioridades para as políticas públicas municipais, deliberando sobre os projetos de lei do plano plurianual, das diretrizes orçamentárias e do orçamento anual;
* Atuar como órgão mediador das discussões federativas e comunitárias;
* Administrar-se institucionalmente, exercendo a gestão de seus serviços internos.

**SERVIÇOS DA OUVIDORIA**

A Ouvidora da Câmara Municipal de Vereadores de Centenário, é o órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Direta e Indireta e ainda pelo Poder Legislativo, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública. Tem por atribuições, dentre outras, atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos; receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas; encaminhar as manifestações às autoridades competentes, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão; promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes. É um canal fundamental de comunicação entre a sociedade e o Poder Público.

**REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO**

E-mail, nome, CPF/CNPJ, tipo e pedido. Ou manifestação anônima, quando será necessário informar apenas tipo e pedido.

**OBS:**Ao optar em encaminhar sua Denúncia ou Reclamação de forma anônima, não será possível acompanhá-la, nem tomar ciência das providências adotadas a respeito. Caso deseje acompanhar o andamento de sua manifestação e, ao final, obter uma resposta deste SETOR, favor identificar-se. Sua identificação será mantida em sigilo.

**PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

Quando o usuário na utilização dos serviços de ouvidoria, terá a sua manifestação os procedimentos relacionados a seguir, salvo casos específicos que serão justificados/motivados.

* Recepção da manifestação no canal de atendimento;
* Emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;
* Análise e obtenção de informações;
* Reclassificação da manifestação, se necessário;
* Se as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, será solicitado ao usuário complementação de informações;
* Encaminhamento às autoridades responsáveis;
* Decisão administrativa final/Resposta Conclusiva;
* Ciência ao usuário.

**QUAL O PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DESSE SERVIÇO?**

30 (Trinta) dias.

**FORMAS DE SE OBTER ESSE SERVIÇO**

**A Ouvidoria da Câmara Municipal é um**canal aberto para o recebimento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e quaisquer outras manifestações, desde que relacionados ao funcionamento da Câmara Municipal.

A Ouvidoria pode ser acessada no site por meio do Link correspondente “Ouvidoria” localizado nas opções do Menu direito da página institucional ou ainda diretamente no link: https://centenario.icamaras.com.br/ouvidoria

Os usuários também podem entrar em contato para dúvidas, reclamações, denúncias, sugestões, por meio do SIC (Serviço de Informação ao Cidadão). Com o botão de acesso (link) localizado no também no Menu lateral, próximo ao da Ouvidoria.

Além disso os usuários podem ir diretamente na sede da Câmara Municipal, Avenida Antônio Menegatti N°045, Centro junto à Secretaria Legislativa. Ainda por e-mail câmara-centenario@hotmail.com – Também por telefone: (54) 9204-7946 (solicitando o serviço desejado).

**LOCAIS ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

Conforme citado acima a Câmara Municipal de Centenário atende ao público em sua sede, localizada na Avenida Antônio Menegatti, N°845, Centro, CEP: 99838-000, de modo geral, todos os serviços são prestados pelos canais de comunicação, nos dias e horários expressos nesta Carta.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:**

De segunda a sexta-feira: das 8h às 12h e das 13h00min às 17h00min.

**Horário das Sessões Ordinárias:**

Na primeira e na penúltima segunda-feira de cada mês, às 19 horas.

**Obs.:** De acordo com feriados e eventos a data das sessões pode ser alterada, sendo que nos mês de janeiro ocorre os recessos legislativos, não havendo sessões ordinárias, podendo a qualquer momento ser convocada Sessão Extraordinária.

**PRIORIDADES DE ATENDIMENTO**

* Celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários;
* Objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações;
* Gratuidade de seus serviços e atividades;
* Pessoalidade e informalidade das relações estabelecidas com seus usuários;
* Defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.

**CONTATOS GERAIS**

**Telefone:** (54) 9204-7946

**E-mails:** **camara-centenario@hotmail.com**

**INFORMAÇÕES GERAIS DA CÂMARA MUNICIPAL DE Centenário**

Por meio do site institucional do Poder Legislativo Municipal de Centenário ocorre a ampla divulgação de uma série de informações de sua competência, sendo considerado um instrumento de controle social, constituindo-se de um canal aberto para proporcionar a interlocução entre o Legislativo e a Comunidade, possibilitando o acesso a diversos serviços, tais como:

**Legislação Municipal:**Lei Orgânica do Município, Estatutos, Códigos Municipais, Leis Ordinárias, Leis Complementares, Decretos e Resoluções.

**Organização:**Regimento Interno, Funções da Câmara, Mesa Diretora, Bancadas, Estrutura Organizacional, Comissões, Vereadores, Servidores.

**Processos Legislativos:** Comissões, Proposições, Sessões Plenárias, Resoluções, Pedidos de Informações, Indicações, Portarias, Decretos entre outros.

**Transparência Pública:**acesso às leis municipais, acompanhamento dos processos legislativos, disponibilização das Contas Públicas, das Licitações e Contratos, informações sobre cargos e salários, subsídios, diárias e controle patrimonial.

**Sessões:**disponibilização das Sessões Ordinárias em áudio, atas e matérias.

**REDES SOCIAIS**

**Facebook: https://www.facebook.com/camaravereadorescentenario?locale=pt\_BR**

**Instagram: https://www.instagram.com/camara\_centenario/**

**PRINCIPAIS SERVIÇOS CONSULTA À LEGISLAÇÃO MUNICIPAL**

A Câmara Municipal disponibiliza Leis, Decretos, Resoluções, Estatutos e Códigos Municipais. No seu portal na internet, os atos normativos encontram-se disponíveis em diferentes formatos, para consulta e impressão. Diversos atos normativos podem ser consultados e baixados em mais de um formato (PDF, Doc. Docx...).

**ONDE POSSO OBTER ESSES SERVIÇOS?**

No site institucional do Legislativo Municipal, diversas opções de informações são disponibilizadas, e podem ser acessadas e verificadas de forma intuitiva, com linguagem de fácil compreensão, possibilitando o entendimento dos conteúdos divulgados.

**CERTIDÕES E CÓPIAS DE DOCUMENTOS**

Qualquer pessoa pode solicitar à Câmara Municipal cópia ou emissão de certidão de vigência de determinado ato normativo publicado pelo Poder Legislativo Municipal, desde que formalize seu pedido em um dos canais expressos neste documento.

**QUAL O PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DESSE SERVIÇO?**

30 (Trinta) dias.

**SOLUÇÃO DE DÚVIDAS E DIFICULDADES**

Qualquer pessoa pode contatar a Câmara Municipal para dirimir dúvidas ou reportar erros e dificuldades com os sistemas da Câmara Municipal, utilizando qualquer um dos canais expressos neste documento.

**OBS:**

Essa Carta de Serviços pode ser alterada e/ou complementada, conforme legislação em vigor ou adequações que se façam necessárias considerando os princípios da administração pública e da transparência.

*Atualizada em Jan/2025*

**RESPONSÁVEL:**

Maicon Fornal

Assessor Legislativo