



Câmara Municipal de Santo André

Carta de Serviços ao Usuário

1. Apresentação

O presente documento tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pela Câmara Municipal de Santo André, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade praticados pelo Legislativo no atendimento ao público.

2. Padrões de qualidade no atendimento

Os princípios a serem observados pelos agentes públicos da Câmara Municipal de Santo André no atendimento ao público serão:

I - Regularidade: a Câmara deverá providenciar as condições necessárias para o pleno atendimento das necessidades do usuário, em harmonia com suas atividades meio e fim estabelecidas em seu Regimento Interno (RICMSA);

II - Continuidade: O Legislativo tomará ações que impeçam paralisações abruptas e imotivadas aos serviços que presta;

III - Efetividade: Os serviços serão prestados de maneira efetiva, evitando-se excesso de burocracia ou qualquer tipo de negligência na execução dos mesmos;

IV - Segurança: Não haverá qualquer risco, de qualquer natureza, ao usuário durante a prestação dos serviços camarários, sendo seus direitos plenamente respeitados;

V - Atualidade: Serão utilizados os meios científicos e tecnológicos necessários para a melhor prestação de serviços ao usuário;

VI - Generalidade: Os serviços serão prestados com o objetivo de servirem ao maior número de usuários possível e de forma igualitária, sem qualquer tipo de distinção;

VII - Transparência: O Legislativo praticará a transparência proativa em suas ações, facilitando o acesso do usuário aos serviços que necessite e respeitando integralmente o disposto na Lei de Acesso à Informação e legislação correlata;



@camaradesantoandre



cplcamaradesantoandre@gmail.com



(83) 3308-1002



R. Humberto Matias de Medeiros, 150, Centro



Câmara Municipal de Santo André

VIII - Cortesia: A postura dos agentes públicos camarários será dotada de boas maneiras, boa-fé, linguagem apropriada e bom acolhimento ao usuário.

3. Serviços oferecidos

A Câmara Municipal é o órgão legislativo e fiscalizador do Município, composta por 09 (nove) vereadores eleitos na forma da lei e tem sede na cidade de Santo André, Estado da Paraíba. Suas funções são legislativas, de fiscalização externa, financeira e orçamentária, de controle e de assessoramento dos atos do Executivo, além de praticar atos de administração interna.

Todas as informações acerca da forma de exercício das funções citadas podem ser encontradas no Regimento Interno da Câmara Municipal de Santo André (RICMSA) disponível no endereço eletrônico: <https://camaradesantoandre.pb.gov.br/>

4. Atendimento ao Público

A Câmara Municipal de Santo André atende ao público em sua sede, localizada na Rua Humberto Matias de Medeiros, 150, Centro, Santo André - PB.

Horário de atendimento:

De segunda à sexta-feira, das 8h às 16h, horário de Brasília

Horário das Sessões Ordinárias:

Sextas-feiras às 19h, horário de Brasília.

Obs.: O dia e horário das sessões podem ser alterados em decorrência de feriados ou fatos supervenientes, sendo comunicada previamente a alteração por meio do portal do Legislativo na internet, por meio do Jornal Oficial da Câmara, disponível eletronicamente no endereço: <https://camaradesantoandre.pb.gov.br/>



@camaradesantoandre



cplcamaradesantoandre@gmail.com



(83) 3308-1002



R. Humberto Matias de Medeiros, 150, Centro



Câmara Municipal de Santo André



Figura 01: foto do Plenário José Messias Neto, no prédio da Câmara Municipal de Santo André, localizado na Rua Humberto Matias de Medeiros, 150, Centro

5. Canais de atendimento

I. Ouvidoria

Através da Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André é possível enviar manifestações acerca dos serviços prestados pelo Legislativo. Essas manifestações são classificadas em: elogio, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia.

A partir do momento em que uma manifestação é registrada, se não for possível a resposta imediata, ela será transformada em um processo que tramitará pelas unidades internas que possam fornecer a resposta à manifestação.



@camaradesantoandre



(83) 3308-1002



cplcamaradesantoandre@gmail.com



R. Humberto Matias de Medeiros, 150, Centro



Câmara Municipal de Santo André

Durante o trâmite e após seu término, a identificação do usuário solicitante permanece totalmente sigilosa.

As manifestações podem ser feitas das seguintes maneiras:

- Presencialmente no endereço sede da Câmara Municipal, na sala da Ouvidoria, diretamente para o Ouvidor Legislativo;
- Por carta enviada com os seguintes dados:

Ao Ouvidor Legislativo
Câmara Municipal de Santo André
Rua Humberto Matias de Medeiros, 150 – Centro
Santo André – PB
CEP: 58.675-000

- On-line, no seguinte endereço eletrônico: <https://camaradesantoandre.pb.gov.br/>
- Por meio do telefone gratuito (83) 3308-1002
- Pelo e-mail: atendimento@camaradesantoandre.pb.gov.br

Requisitos para registro da manifestação: Identificação mediante fornecimento dos seguintes dados: Nome completo, número de documento de identidade (RG) ou do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), e-mail ou endereço para resposta e telefone de contato.

Se desejar, o usuário poderá ainda preencher outras informações sobre seu perfil, utilizadas para fins exclusivamente estatísticos, sendo que todos os dados cadastrados junto a Ouvidoria permanecem sigilosos durante toda a tramitação do processo de resposta.

Acompanhamento: A tramitação da solicitação poderá ser acompanhada por meio do endereço eletrônico da Câmara, através de protocolo gerado no momento do registro da mesma.



@camaradesantoandre



cplcamaradesantoandre@gmail.com



(83) 3308-1002



R. Humberto Matias de Medeiros, 150, Centro



Câmara Municipal de Santo André

Prazo de resposta: A partir do contato do cidadão, a Ouvidoria tem até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, totalizando 30 (trinta) dias para responder solicitações, conforme estabelecido pela Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei Federal nº 12.527/2011).

Regulamentação interna: As normas para o funcionamento da Ouvidoria da Câmara Municipal de Limeira serão estabelecidas em regulamento próprio.

II. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O **SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)** é um canal por meio do qual o cidadão pode solicitar informações públicas relacionadas à atuação do Poder Legislativo com base na Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei Federal nº 12.527/2011).

A solicitação pode ser feita das seguintes maneiras:

- Pelo portal do e-SIC <https://atendimento.camaradesantoandre.pb.gov.br/> através do preenchimento de um formulário de solicitação eletrônica de informações;
- Presencialmente ou por correspondência: através do endereço da Câmara Municipal de Santo André (Rua Humberto Matias de Medeiros, 150 – Centro);
- Por telefone: por meio do número (83) 3308-1002;
- Por e-mail: atendimento@camaradesantoandre.pb.gov.br

Requisitos para registro da manifestação: As informações obrigatórias exigidas para o registro da solicitação, segundo a LAI, são: o nome completo do requerente, um número de documento e ao menos uma forma de contato (telefone, endereço ou e-mail), sendo que esses dados permanecem protegidos por sigilo total. As demais informações solicitadas no formulário de cadastro são facultativas e destinam-se exclusivamente a fins de pesquisa estatística e de perfil de usuário.

Prazo de resposta: A Câmara deverá conceder o acesso imediato à informação solicitada e caso não seja possível, o prazo de resposta deverá ser de até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias. Além disso, o serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, com exceção da hipótese de reprodução de documentos,



@camaradesantoandre



(83) 3308-1002



cplcamaradesantoandre@gmail.com



R. Humberto Matias de Medeiros, 150, Centro



Câmara Municipal de Santo André

situação em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados.

Acompanhamento: A tramitação da solicitação poderá ser acompanhada por meio do endereço eletrônico da Câmara, através de protocolo gerado no momento do registro da mesma.

Regulamentação interna: No Legislativo, a aplicação da Lei de Acesso à Informação será regulamentada por regra própria a ser definida.

Por fim, Câmara também disponibiliza por meio do Portal da Transparência, uma série de informações ao público da área legislativa e administrativa, como contratos, detalhes sobre despesa e receita orçamentária, remunerações e presença dos vereadores em Plenário, entre outros.

Recursos junto ao SIC e a Ouvidoria: Qualquer pessoa, física ou jurídica, temo direito de encaminhar solicitações (reclamações, sugestões, solicitações de pesquisa, informações sobre legislação e proposições, etc.), acompanhar o prazo, receber a resposta e apresentar recurso, tanto junto ao SIC como junto a Ouvidoria, se julgar necessário.

III. Portal da Câmara Municipal

O endereço do portal eletrônico da Câmara Municipal de Santo André é: <https://camaradesantoandre.pb.gov.br/>

No portal, o Legislativo divulga uma série de informações institucionais e concede acesso a diferentes tipos de consulta como:

- **História Institucional:** Informações sobre a história da Câmara, ações realizadas pelo Memorial do Legislativo e busca no acervo histórico da Câmara;
- **Vereadores:** Informações sobre os Vereadores da atual legislatura e das anteriores, informações biográficas sobre os parlamentares e composição da Mesa Diretora e da Corregedoria;



@camaradesantoandre



cplcamaradesantoandre@gmail.com



(83) 3308-1002



R. Humberto Matias de Medeiros, 150, Centro



Câmara Municipal de Santo André

- **Ouvidoria/e-Sic:** Acesso ao portal da Ouvidoria Parlamentar e do Serviço de Informação ao Cidadão;
- **Leis Municipais:** É disponibilizado um banco de leis com as respectivas alterações;
- **Sessões ordinárias e extraordinárias:** O usuário tem acesso ao link de transmissão das sessões ordinárias e extraordinárias, ao vivo, via plataforma YouTube, bem como às atas das sessões e todos os documentos relacionados;
- **Trabalho das comissões permanentes e temporárias:** É possível acompanhar a composição e o trabalho das comissões, além das atas de registro das reuniões;
- **Proposituras:** O usuário pode visualizar as proposições protocoladas pelos Vereadores, se inteirar de sua tramitação e acessar os documentos relacionados;
- **Processos Administrativos:** Consulta e acompanhamento dos atos e procedimentos de administração interna do Legislativo;
- **Portal da Transparência:** Por meio do item “Portal da Transparência” bem como por meio do endereço eletrônico vinculado <https://limeira.sp.leg.br/portal-datransparencia/>, o usuário pode tomar conhecimento dos programas, ações, projetos, obras, contas do Executivo, contratos, despesas diversas, execução orçamentária, atas diversas, Lei Orçamentária, informações sobre gestão de pessoas, licitações, prestação de contas, uso dos veículos e registro da presença dos Vereadores em sessões;
- **Assessoria de Imprensa:** O usuário pode acessar a formação da equipe de Imprensa do Legislativo, notícias diárias e também a agenda de eventos e da Tribuna Livre da Câmara.
- **Biblioteca:** Por meio do link “Biblioteca” e do endereço eletrônico <https://www.limeira.sp.leg.br/biblioteca> é possível verificar os livros disponíveis para consulta na sede do Legislativo.
- **TV Câmara:** Oferece acesso direto ao canal da Câmara Municipal de Limeira no YouTube, onde podem ser acompanhados os registros das sessões, entrevistas e reportagens diversas da TV Câmara.
- **Links úteis:** São disponibilizados os links para acesso direto ao Código de Ética Parlamentar, Regimento Interno, Lei Orgânica, Estatuto do Funcionário Público, informações sobre concursos e processos seletivos da Câmara, Jornal Oficial do Município, iniciativas de combate de epidemias e pandemias e informações sobre o cadastro biométrico eleitoral.
- **Redes sociais:** Acesso direto às páginas oficiais da Câmara Municipal nas redes sociais.



@camaradesantoandre



cplcamaradesantoandre@gmail.com



(83) 3308-1002



R. Humberto Matias de Medeiros, 150, Centro



Câmara Municipal de Santo André

IV. Consulta à Legislação Municipal

A Câmara Municipal disponibiliza as leis, decretos, resoluções, estatutos, e códigos municipais por meio do sistema de busca de leis disponível no endereço eletrônico da Câmara Municipal, em diferentes formatos, para consulta e impressão. Presencialmente, a legislação pode ser consultada em seu formato original, em versão impressa, junto ao Serviço de Informação ao Cidadão, no endereço sede da Câmara.

Custos: A consulta da legislação é gratuita, sendo cobrada apenas o custo referente à extração de cópias, caso o usuário as solicite. O valor de cada cópia e o procedimento para pagamento é determinado em ato específico que será disponibilizado ao requerente no momento da solicitação. Para ter a legislação gravada em mídia, o usuário deverá disponibilizar o *cd*, *dvd*, *pendrive* ou *hd* externa para a gravação.

V. Ordem de atendimento e atendimento prioritário

Para o atendimento do usuário na Câmara Municipal é respeitada a ordem de chegada, ressalvado os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo.

VI . Tempo de espera para o atendimento

O tempo de espera para atendimento nas dependências da Câmara Municipal em circunstâncias normais não deve ultrapassar 50 (cinquenta) minutos, sendo que os casos excepcionais serão informados ao usuário.

Santo André - PB, Dia/Mês/Ano



@camaradesantoandre



cplcamaradesantoandre@gmail.com



(83) 3308-1002



R. Humberto Matias de Medeiros, 150, Centro