

Carta de Serviços ao Usuário

Câmara Municipal de Oliveira Fortes – MG



A Carta de Serviços ao Usuário da Câmara Municipal de Oliveira Fortes tem como objetivo informar aos cidadãos os serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal, as formas de acesso a esses serviços, os canais de atendimento disponíveis e os compromissos assumidos quanto à qualidade do atendimento público.

Este documento atende às disposições da Lei Federal nº 13.460/2017, que estabelece normas de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

2. INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS

ORGÃO	CAMARA MUNICIPAL DE OLIVEIRA FORTES
ENDEREÇO	PRAÇA BIAS FORTES, 63, CENTRO, OLIVEIRA FORTES, CEP – 36.250-000
TELEFONE	(32)99930-7905
E-MAIL	camaraoliveirafortes@gmail.com
HORARIO DE ATENDIMENTO	SEGUNDA A SEXTA DE 7:00 ÀS 17:00

2. CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Atendimento Presencial - Realizado diretamente na sede da Câmara Municipal.

Atendimento Telefônico - Esclarecimentos, informações e direcionamento aos setores competentes.

Atendimento Eletrônico

- E-mail institucional;
- Portal da Transparência;
- Ouvidoria;
- e-SIC.

3. SERVIÇOS OFERECIDOS

3.1 OUVIDORIA LEGISLATIVA

DESCRIÇÃO	Recebimento de denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações.
FORMA DE ACESSO	Presencial, online pelo portal da Câmara ou por e-mail.
PRAZO DE RESPOSTA	Até 30 dias, prorrogáveis conforme legislação.
CUSTO	Gratuito.

3.2 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

DESCRIÇÃO	Solicitação de acesso a informações públicas conforme a Lei nº 12.527/2011.
FORMA DE ACESSO	Presencial, sistema eletrônico e-SIC ou e-mail.

PRAZO DE RESPOSTA	20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.
CUSTO	Gratuito, exceto reprodução de documentos quando aplicável.

3.3 CONSULTA DA LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

DESCRIÇÃO	Consulta pública de leis, decretos, resoluções, portarias, Regimento Interno e Lei Orgânica Municipal.
FORMA DE ACESSO	Portal institucional.
PRAZO DE RESPOSTA	Acesso imediato.
CUSTO	Gratuito.

3.4 ACOMPANHAMENTO DAS SESSÕES LEGISLATIVAS

DESCRIÇÃO	Disponibilização de pautas, atas, transmissões, projetos em tramitação e votações.
FORMA DE ACESSO	Presencial, site oficial e redes sociais oficiais.
CUSTO	Gratuito.

3.5 PORTAL DA TRANSPARENCIA

DESCRIÇÃO	Acesso a informações relativas a despesas, receitas, folha de pagamento, contratos, licitações, diárias, patrimônios e relatórios fiscais.
FORMA DE ACESSO	Online
PRAZO DE RESPOSTA	Acesso imediato.
CUSTO	Gratuito.

3.6 PROTOCOLO DE DOCUMENTOS

DESCRIÇÃO	Recebimento de requerimentos, ofícios, solicitações e documentos diversos.
FORMA DE ACESSO	Presencial.
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Documento de identificação e documento a ser protocolado.
PRAZO	Protocolo Imediato.
CUSTO	Gratuito.

4. COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

- Atender com urbanidade e respeito;
- Garantir acessibilidade;
- Prestar informações claras;
- Manter atualizadas as informações públicas;
- Respeitar os prazos legais;
- Promover transparência administrativa.

5. DIREITOS DO USUARIO

- Receber atendimento adequado;
- Acessar informações públicas;
- Acompanhar solicitações;
- Apresentar manifestações;
- Avaliar os serviços prestados.

6. BASE LEGAL

- Constituição Federal;
- Lei Federal nº 13.460/2017;
- Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);
- Lei Complementar nº 101/2000;
- Lei Orgânica Municipal;
- Regimento Interno da Câmara Municipal.

7. ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

Esta Carta de Serviços poderá ser revisada periodicamente para atualização dos serviços e melhoria contínua do atendimento ao cidadão