

Carta de Serviços Aos Usuários

Edição - 2022

SUMÁRIO

Introdução	03
Poder Legislativo Municipal	04
Mesa Diretora	05
Das Comissões	06-07
Estrutura Organizacional	07
Sessões	07-08
Ouvidoria	08-10
Compromissos e Padrão de Qualidade no Atendimento.....	11
Acesso á Informação.....	11

INTRODUÇÃO

A Carta de Serviços da Câmara Municipal de Serra Nova Dourada é um documento criado com o intuito de informar aos cidadãos e demais usuários os serviços prestados, bem como as formas de acesso a esses serviços deste Poder Legislativo.

Com carta de serviços, o cidadão passa a conhecer os serviços oferecidos pelo poder Legislativo antes de acessá-los, facilitando a sua vida, permitindo-lhe conhecer os serviços disponível, emitir sugestões para melhoria dos serviços ou enviar reclamações.

Desta forma visando atender a Lei Federal nº 13.460/2017, a qual dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e aos princípios constitucionais de Transparência e Eficiência, criou-se esta Carta de Serviços ao Usuário, buscando trazer ao cidadão, de forma clara e precisa, informações sobre os serviços que presta e as formas de acesso a esses serviços, além dos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL

O Poder Legislativo de Serra Nova Dourada é exercido pela Câmara Municipal, que desempenha as funções constitucionais legislativa, fiscalizadora, de controle externo e julgadora dos atos do poder executivo.

A Câmara Municipal é administrada pela Mesa Diretora, que é composta pelo Presidente, Vice-Presidente e Secretários. A mesa é eleita para um mandato de dois anos, sendo permitido reeleição. O Presidente da Mesa é também o Presidente da Câmara, com a função de representante da Casa. A Mesa dirige os trabalhos legislativos e serviços administrativos da Casa, mas não tem função legislativa; fazer as leis cabe ao Plenário.

O Plenário da Câmara é o órgão deliberativo soberano do Legislativo Municipal, composto pela reunião dos vereadores em exercício.

Os parlamentares também se reúnem nas Comissões, órgãos que têm composição partidária proporcional à da Casa Legislativa e que podem ter caráter permanente ou temporário.

As Comissões Permanentes têm a competência de analisar proposições legislativas e promover discussões sobre assuntos de interesse público. São as comissões Comissão de Constituição, Justiça e Redação; Comissão de Economia e Finanças; Comissão de Educação, Cultura, Saúde e Assistência Social e a Comissão de Obras Públicas, Transportes e Comunicação.

As Comissões Temporárias são criadas para apreciar assunto específico. São extintas quando atingida a sua finalidade ou expirado seu prazo de duração. São elas, Comissão Especial para verificar e buscar soluções para a verdadeira localização, limites e denominação dos bairros de nossa cidade e a Comissão Especial para verificar e buscar soluções para o trânsito em nossa cidade.

Estado de Mato Grosso
Câmara Municipal de Serra Nova Dourada
Palácio Luiz Barreira de Souza

OUVIDORIA

MESA DIRETORA 2021/2022

Marco Antonio Barreira De Oliveira
Presidente

Edvan Magalhães Moreira
Vice-Presidente

Webster Pereira de Carvalho
1º Secretário

Hocy Barreira da Luz
2º Secretário

Estado de Mato Grosso
Câmara Municipal de Serra Nova Dourada
Palácio Luiz Barreira de Souza

OUVIDORIA

DAS COMISSÕES

Comissões Permanentes: Têm por objetivo estudar os assuntos submetidos ao seu exame, manifestar sobre eles a sua opinião e preparar, por iniciativa própria ou indicação do Plenário, projetos de resolução ou de decretos legislativos atinentes à sua especialidade. São elas:

➤ **Comissão de Constituição, Justiça e Redação do Biênio 2021/2022**

Presidente: João Batista Luz Cardoso
Vice-Presidente: Hocy Barreira da Luz
Relator: Valdenor Carvalho de Brito

➤ **Comissão de Fiscalização Financeira, Controle e Orçamento Biênio 2021/2022**

Presidente: Hocy Barreira da Lu
Vice-Presidente: Webster Pereira de Carvalho
Relator: Charley Batista de Souza

➤ **Comissão de Obras, Serviços Públicos e Urbanismo do Biênio2021/2022**

Presidente: Wilton Marciano Damaceno
Vice-Presidente: Edvaldo Melquiades de Carvalho
Relator: Edvan Magalhães Moreira

➤ **Comissão de Educação, Cultura, Saúde e Assistência Social do Biênio 2021/2022**

Presidente: Edvan Magalhães Moreira
Vice-Presidente: Edvaldo Melquiades de Carvalho
Relator: Wilton Marciano Damaceno

➤ **Comissão de Direitos Humanos, Cidadania, Agricultura e Meio Ambiente do Biênio 2021/2022**

Presidente: Charley Batista de Souza
Vice-Presidente: Edvan Magalhães Moreira
Relator: Wilton Marciano Damaceno

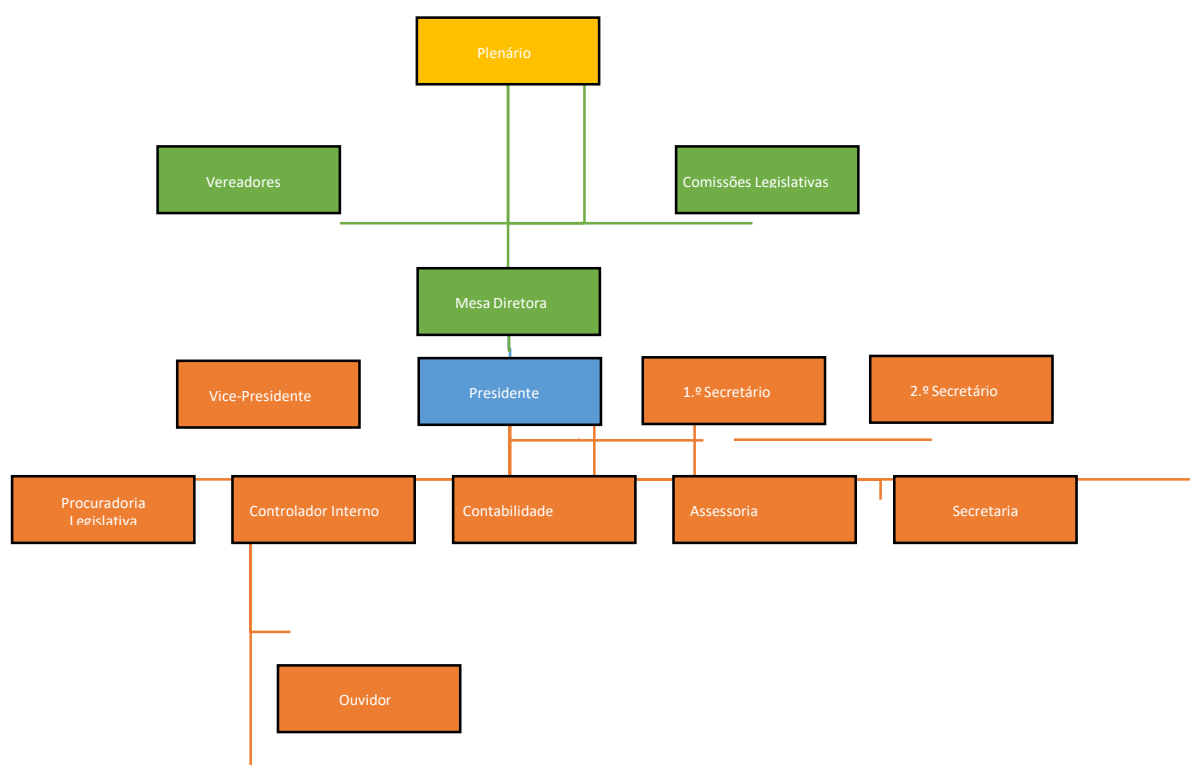
Estado de Mato Grosso
Câmara Municipal de Serra Nova Dourada
Palácio Luiz Barreira de Souza

OUVIDORIA

➤ **Comissão de Ética e Decoro Parlamentar do Biênio 2021/2022**

Presidente: Webster Pereira de Carvalho
Vice-Presidente: Valdenor Carvalho de Brito
Relator: João Batista Luz Cardoso

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



SESSÕES

A Câmara Municipal de Serra Nova Dourada realiza três tipos de reuniões ou sessões, sendo: Ordinárias, Extraordinárias, Solenes.

Sessões Ordinárias

Estado de Mato Grosso
Câmara Municipal de Serra Nova Dourada
Palácio Luiz Barreira de Souza

OUVIDORIA

São Sessões regulares, realizadas sempre nas segundas-feiras, a partir das 19:00, nas quais ocorre a leitura de correspondências recebidas e expedidas pela Câmara, apresentação e debate sobre indicações, projetos e resoluções, votações e julgamento das contas do Chefe do Poder Executivo. As sessões ordinárias ocorrem no Plenário da Câmara Municipal e são abertas, podendo ser acompanhadas por todas as pessoas. As Datas são divulgadas no site www.serranovadourada.mt.leg.br e ainda pelas redes sociais:

- Facebook/camaraserranovadourada;
- Instagram/@camaraserranova;

Sessões Extraordinárias

São as sessões realizadas em dia não convencional, ou seja, em dia distinto a segundas-feiras ou durante os recessos parlamentares, quando necessário, para analisar projetos, podendo ser convocada em caso de urgência ou de interesse público relevante.

Sessões Solenes

São as sessões realizadas para atos relevantes da vida política ou para comemorações cívicas.

OUVIDORIA CÂMARA MUNICIPAL DE SERRA NOVA DOURADA

A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a sociedade e a administração. Ela foi instituída na Câmara Municipal de Serra Nova Dourada em 2013, tendo como objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de Legalidade, Moralidade e Eficiência.

SERVIÇOS OFERECIDOS

O atendimento prestado pela Ouvidoria inicia-se a partir do recebimento das manifestações dos cidadãos que podem ser:

Sugestões: por meio da sugestão, você pode propor alguma ideia ou proposta de melhoria aos serviços públicos.

Estado de Mato Grosso
Câmara Municipal de Serra Nova Dourada
Palácio Luiz Barreira de Souza

OUVIDORIA

Elogio: por meio, do Elogio você pode expressar se está satisfeito com o atendimento ao público.

Solicitação: fazendo uma solicitação você pode requerer um atendimento ou uma prestação de serviço por parte da Administração.

Reclamação: meio em que você pode manifestar sua insatisfação com o serviço público.

Denúncia: comunicação sobre um ato ilícito praticado contra a administração pública.

CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO

O usuário poderá protocolar sua manifestação por meio:

- **Presencialmente:** compareça de segunda a sexta-feira, das 13:00 às 17:00, na Ouvidoria da Câmara localizada à Rua São Paulo, s/n, Centro, e preencha o Formulário de Manifestação Física.
- **Por Telefone:** de segunda a sexta-feira, das 13:00 às 17:00, por meio do número (66) 3473-1067 ou (66) 98125-2257 (whatsapp).
- **Por correspondência:** envie à ouvidoria da Câmara Municipal situada na Rua São Paulo, s/n, Centro, Serra Nova Dourada-MT, CEP: 78668-000.
- **Da internet:** por meio de mensagem eletrônica remetida ao correio eletrônico ouvidoria.camara_snd@gmail.com.

PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

- **RECEBIMENTO:** ao receber a manifestação, a Ouvidoria faz avaliação do conteúdo verificando se o seu teor é de responsabilidade da Ouvidoria, bem como se é necessária reclassificação do tipo de manifestação.

Estado de Mato Grosso
Câmara Municipal de Serra Nova Dourada
Palácio Luiz Barreira de Souza

OUVIDORIA

- **PROTOCOLO/RECIBO:** a Ouvidoria informa ao cidadão/usuário o número de protocolo de atendimento e o prazo previsto para respostas.

- **ENCAMINHAMENTO:** após analisar a manifestação, Ouvidoria encaminha ao setor/orgão responsável para resposta ou providência em até 20 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

- **RESPOSTA AO DEMANDANTE:** a Ouvidoria encaminha cidadão/usuário a resposta final, informando o devido esclarecimento necessário e os procedimentos adotados na sua demanda.

PRAZO MAXIMO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Em um período de 20 (dias) dias úteis, prorrogáveis por 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa pelo setor/orgão responsável, a Câmara encaminhará as respostas das manifestações. Caso não seja possível responder neste prazo, a Ouvidoria informará a resposta intermediária ao cidadão/usuário.

FORMA DE ACOMPANHAMENTO

Se você realizou sua manifestação presencialmente ou por e-mail, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria pelo telefone (66) 3473-1067 ou (66) 98125-2257, aguardar o prazo da sua resposta.

TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO

O atendimento se dará se forma imediata, de forma justa, correta e imparcial e com tratamento igualitário de todos os usuários. Será obedecida a ordem de chegada para casos do atendimento presencial.

PRIORIDADES NO ATENDIMENTO

Será proporcionado atendimento prioritário aos idosos (Idade igual ou superior a 60 anos), as gestantes e as pessoas com deficiências no atendimento presencial.

COMPROMISSO COM A QUALIDADE ATENDIMENTO

Com o objetivo de aperfeiçoar os serviços, serão realizadas pesquisas anualmente e os resultados publicado no sítio da Câmara, sobre os seguintes aspectos:

1. Satisfação do usuário com o serviço prestado;
2. Qualidade do atendimento prestado ao usuário;
3. Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
4. Quantidade de manifestações de usuários no período;
5. Melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

ACESSO À INFORMAÇÃO:

As solicitações de acesso à informação estão regulamentadas na Resolução 01/2022 que fundamenta o direito constitucional de obter informações públicas. Essa norma criou mecanismos que possibilitam a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades da administração.

Para obtenção de informação, acesse “www.serranovadourada.mt.leg.br”, clique no banner “ACESSO À INFORMAÇÃO”. Caso a informação desejada não seja localizada neste banner, você também poderá solicitá-la por meio do Serviço de Informações ao Cidadão pelos meios já disponíveis.