

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

APRESENTAÇÃO

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”, a Carta de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos (Carta de Serviços ao Usuário) é um instrumento que tem como objetivo prestar aos cidadãos as seguintes informações:

1. Os serviços prestados pelo órgão ou entidade;
2. As formas de acesso a esses serviços;
3. Seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

As informações divulgadas através da Carta de Serviços 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 do órgão ou entidade na internet.

Seguindo as exigências legais, a Câmara Municipal de Quirinópolis instituiu sua Carta de Serviços ao Usuário, que traduz-se como um instrumento de gestão promotor do caráter social e democrático do órgão, dando aos cidadãos acesso às informações sobre quais os serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal e as vias de se acessar tais serviços.

A Carta de Serviços ao Usuário é, portanto, uma maneira efetiva de estabelecer a ligação direta e garantir a participação do cidadão junto ao Poder Legislativo municipal e propiciar meios para a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos que lhes são oferecidos.

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 Quirinópolis atende ao público em sua sede, localizada na Rua Domingos Jacinto da Luz, esquina com Rua Professor Glicério da Cunha, Bairro Municipal.

Horário de Atendimento ao Público:

De segunda à sexta-feira, das 07h00 às 13h00.

Horário das reuniões plenárias ordinárias: acontecem nos primeiros 5 (cinco) dias úteis de cada mês, às 08h00 (exceto nos meses de julho e janeiro).

Obs.: De acordo com feriados e eventos a data das sessões pode ser alterada.

Contato:

Telefone: (64) 3651-1040

E-mail: secretaria@quirinopolis.go.leg.br

camara@quirinopolis.go.leg.br

ouvidoria@quirinopolis.go.leg.br

OUVIDORIA

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 o Ouvidor Legislativo, de forma presencial (na sede da Câmara, situada na Rua Domingos Jacinto da Luz, esquina com a Rua Professor Glicério da Cunha, Bairro Municipal); pelo telefone (64) 3651-1040; ou pelo portal da Câmara (<https://www.quirinopolis.go.leg.br/ouvidoria>).

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.

Caso o usuário opte em não fornecer seus dados de identificação, ele receberá um código para consultar andamento da sua manifestação.

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 (modelos 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 - número e documento de identificação válido;

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 QUIRINÓPOLIS

<https://www.quirinopolis.go.leg.br>

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

- Localizados na aba esquerda da página:

Legislação Municipal: Lei Orgânica Municipal, Plano Diretor, 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 e Portal do Cidadão TCM.

Leis: Regimento Interno, Lei Orgânica Municipal, Legislação Municipal (Leis), Decretos Administrativos, Portarias, Legislação Estadual, Legislação Federal, Pesquisar no LexML.

- Localizados na aba direita da página:

Carta de Serviços ao Usuário

Acesso à informação: Serviço e Informação ao Cidadão (SIC), Ouvidoria e “Entre em Contato”.

ACESSO E CONSULTA À LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

A Câmara Municipal 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 Quirinópolis (<https://www.quirinopolis.go.leg.br>), clicar no link “Legislação Municipal (Leis)” e, depois, 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 (ELOM);
- Projeto de Lei Complementar (PLC);
- Projeto de Lei Ordinária (PLO);
- Projeto de Decreto Legislativo (PDL);
- Projeto de Resolução (PR);
- Emenda;
- Parecer;
- Indicação;
- Requerimento;
- Moção.

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

Como posso obter esse serviço:

Para CONSULTA às proposições: Acesse o portal da Câmara Municipal de Quirinópolis (<https://www.quirinopolis.go.leg.br/>), clicar no link “Matérias Legislativas” ou “Matérias em Tramitação”, e depois efetuar a pesquisa, utilizando filtros como: tipo, status (em tramitação, aprovada, arquivada, rejeitada), ementa, autoria, número e ano. O acompanhamento das proposições também pode ser feito junto à Secretaria da Câmara, presencialmente, via telefone pelo número (64) 3651-1040 ou por e-mail: secretaria@quirinopolis.go.leg.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**, a partir do dia 15 de fevereiro de cada ano, nos primeiros 5 (cinco) dias úteis de cada mês, exceto nos meses de julho e janeiro, quando ocorrem os recessos parlamentares (art. 181 do Regimento Interno; e arts. 25 e 26 da Lei Orgânica do Município).

Em **Sessões Extraordinárias**, sempre que for necessária a convocação, inclusive nos recessos parlamentares (arts. 173 e ss do Regimento Interno).

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, quase que semanalmente, nas segundas-feiras e as Sessões Extraordinárias ocorrem em dias e horários diversos dos fixados para as Ordinárias (arts. 29 e 32 da Lei Orgânica do Município).

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 - Grande 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.

Sessões Secretas, previstas nos arts. 132 e 207 e ss. do Regimento Interno, quando as deliberações tratarem de títulos honoríficos ou afins; processo de Comissão de Inquérito contra vereador; doação de áreas a entidades filantrópicas ou religiosas; e demais casos previstos em lei.

Sessões Especiais (Solenes), previstas nos arts. 216 e 217 do Regimento Interno, destinadas às comemorações Cívicas e Oficiais, que dispensam as fases de Expediente, Ordem do Dia e Explicações Pessoais.

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

Porém em 2020, em virtude da pandemia do novo coronavírus (COVID-19), foi estabelecida e regulamentada a modalidade de **Sessões Remotas**, que são realizadas por videoconferência e transmitidas simultaneamente pelo YouTube (fazer a pesquisa digitando “Legislativo Quirinópolis”).

A TRIBUNA POPULAR

De acordo com o art. 218 do Regimento Interno da Câmara Municipal, qualquer pessoa que resida no Município de Quirinópolis poderá participar da Tribuna Popular, desde que faça a sua inscrição

junto à Secretaria Administrativa da Câmara Municipal, 05 (cinco) dias antes da data da realização da sessão que pretende fazer o uso da tribuna popular.

No ato de sua inscrição, o interessado em participar como orador na Tribuna Popular deverá apresentar documentos que comprovem sua identidade e endereço, e também mencionar o assunto sobre o qual pretende falar.

A inscrição será enviada à Mesa Diretora, que irá deliberar sobre a conveniência ou não de aceitar a participação do inscrito.

Se a inscrição for deferida pela Mesa Diretora, o inscrito terá o prazo de 10 (dez) minutos para fazer uso da palavra, prorrogáveis por mais 05 (cinco) minutos a pedido do orador.

O orador poderá fazer críticas, reivindicações e sugestões, desde que apresentadas com ponderação, não sendo permitida, em hipótese nenhuma, o uso de palavras ofensivas à dignidade de instituições ou pessoas, e pronunciamentos que atentem contra os poderes constituídos e de seus representantes.

TRANSMISSÃO SIMULTÂNEA DAS SESSÕES PELA INTERNET

As Sessões da Câmara de Vereadores de Quirinópolis são transmitidas ao vivo, por meio da página da Câmara de Vereadores de Quirinópolis no Facebook e no YouTube (fazer a pesquisa digitando “Legislativo Quirinópolis”).

Elas também são gravadas (em áudio e vídeo) e isso possibilita assisti-las a qualquer horário, mesmo após o seu término, em qualidade full HD. Para ter acesso a esse serviço basta acessar o link “TV Câmara”, localizado nos *banners* do lado direito da 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 (Rua Domingos Jacinto da Luz, esquina com Rua Professor Glicério da Cunha, Bairro Municipal), 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* “Acesso à Informação” ou no *banner* “Ouvidoria”, ambos localizados no lado direito da página, ou pelo e-mail: camara@quirinopolis.go.leg.br
- Presencialmente (Rua Domingos Jacinto da Luz, esquina com Rua Professor Glicério da Cunha, Bairro Municipal) ou via telefone: (64) 3651-1040.

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 ou diretamente por meio do link a seguir: <https://www.quirinopolis.go.leg.br/ouvidoria>

Além, disso é possível encaminhar reclamações, denúncias, sugestões e elogios para a Ouvidoria da Câmara Municipal, através do portal <https://www.quirinopolis.go.leg.br/ouvidoria>, pela guia “OUVIDORIA”, pelo telefone (64) 3651-1040, ou, ainda, presencialmente, na sede da Câmara Municipal, situada na Rua Domingos Jacinto da Luz, esquina com Rua Professor Glicério da Cunha, Bairro Municipal.