



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 informações sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade; as formas de acesso a esses serviços; seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

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.

DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS

Missão: Legislar, fiscalizar e atuar com transparência na promoção da cidadania e na representação da sociedade Salgadinense.

Visão: Buscar os anseios da população, bem como ser referência em gestão pública no âmbito do Poder Legislativo no Estado de Pernambuco, buscando a satisfação do público interno e externo.

Valores: Probidade, ética, confiança, transparência, eficiência, competência, credibilidade, honestidade, respeito e cordialidade.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A Câmara Municipal de Salgadinho atende ao público em sua sede, localizada na Rua Antônio Gomes Moura, s/nº, 2ª andar - Centro - Salgadinho-PE.



Horário de Atendimento ao Público:

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

Horário das reuniões plenárias ordinárias: acontecem nas quartas feiras às 15h (exceto nos meses de julho e janeiro).

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

Telefone: (81) 3654-1176

E-mail: salgadinhocamara@gmail.com

ouvidoria@salgadinho.pe.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 Antônio Gomes Moura, s/nº, 2ª andar - Centro - Salgadinho-PE.; pelo telefone (81) 3654-1176; ou pelo portal da Câmara <http://transparencia.salgadinho.pe.leg.br/ouvidoria.php>

Previsão de tempo de espera para atendimento

De imediato para atendimento presencial e por telefone, até dois dias úteis para solicitações por E-mail e on-line.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

De acordo com a solicitação específica.



Cobrança de taxas

Não há cobrança de taxas para este serviço.

Formas de prestação do serviço

Presencialmente ou pelos canais de atendimento o cidadão será atendido e registrará sua solicitação. Pela internet, acesse a página e preencha o formulário com a solicitação.

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.

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.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Presencial: SEDE



On-line: <http://transparencia.salgadinho.pe.leg.br/eSicPedido.php>

Horário de Atendimento: 7h às 13h, de segunda a sexta-feira

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, 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, prorrogáveis por mais 10, conforme a necessidade.

PORTAL DA CÂMARA MUNICIPAL DE SALGADINHO

<http://.transparencia.salgadinho.pe.leg.br>

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

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.

Leis: Regimento Interno, Lei Orgânica Municipal, Legislação Municipal (Leis), Decretos Administrativos, Portarias, Legislação Estadual, Legislação Federal.

Carta de Serviços ao Usuário

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

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, exceto nos meses de julho e janeiro, quando ocorrem os recessos parlamentares. (art. 5º do Regimento Interno/ art 135 do Regimento interno)

Em **Sessões Extraordinárias**, sempre que for necessária a convocação, inclusive nos recessos parlamentares (arts. 141 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 quartas feiras e as Sessões Extraordinárias ocorrem em dias e horários diversos dos fixados para as Ordinárias.

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

Sessões Especiais (Solenes), previstas nos arts. 145 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.

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 Antônio Gomes de Mouras/n centro de Salgado), 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: salgadinhocamara@gmail.com

- Presencialmente (Rua Antônio Gomes de Moura s/n centro Salgadinho) ou via telefone: (81) 3654-1176.

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:

<http://transparencia.salgadinho.pe.leg.br/ouvidoria.php>