



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPOS DE JÚLIO

ESTADO DE MATO GROSSO

CNPJ: 04.281.399/0001-87

Anexo I ANEXO ÚNICO

Carta de Serviços ao Usuário

1. Apresentação

O presente documento tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pela Câmara Municipal de Campos de Júlio, 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 Campos de Júlio 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 (RICMCJ);

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, Lei Geral de Proteção de Danos e legislação correlata;

VIII – **Cortesia:** A postura dos agentes públicos da Câmara Municipal 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 Campos de Júlio, Estado de Mato

Resolução nº 016/2021



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPOS DE JÚLIO

ESTADO DE MATO GROSSO

CNPJ: 04.281.399/0001-87

Grosso. 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 Campos de Júlio** disponível no endereço eletrônico: <https://www.camaracamposdejulio.mt.gov.br/publicacoes/45>

I. Atendimento ao Público

A Câmara Municipal de Campos de Júlio atende ao público em sua sede, localizada na Rua Volmir Taborda Camera, 526N, bairro Bom Jardim, Campos de Júlio-MT.

Horário de atendimento:

De segunda à sexta-feira, das 7 às 13h.

Horário das Sessões Ordinárias:

Quinzenal nas Segundas-feiras às 19h.

Informações de contato:

Telefone: 65- 3387-1117

E-mail: <https://camcamposdejulio.ouvidoriabr.com/#/home>

II. Canais de atendimento

a. Ouvidoria

Através da Ouvidoria da Câmara Municipal de Campos de Júlio 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. 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(a) Legislativo(o)

Resolução nº 016/2021



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPOS DE JÚLIO

ESTADO DE MATO GROSSO

CNPJ: 04.281.399/0001-87

Câmara Municipal de Campos de Júlio
Rua Volmir Taborda Camera, 526N, bairro Bom Jardim
Campos de Júlio-MT
CEP: 78.319-000

- On-line, no seguinte endereço eletrônico: <https://www.camaracamposdejulio.mt.gov.br/ouvidoria>;
- Por meio do telefone (65) 3387-1117;
- Pelo e-mail: <https://camcamposdejulio.ouvidoriabr.com/>

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.

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 Campos de Júlio pela **Resolução da Mesa nº 002/2013**.

b. 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 (preencher com endereço eletrônico) através do preenchimento de um formulário de solicitação eletrônica de informações;
- Presencialmente ou por correspondência: através do endereço da Câmara Municipal de Campos de Júlio;
- Por telefone: por meio do número (65) 3387-1117;
- Por e-mail: preencher

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

Resolução nº 016/2021



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPOS DE JÚLIO

ESTADO DE MATO GROSSO

CNPJ: 04.281.399/0001-87

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, 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 é regulada pela **Resolução nº 1/2013**.

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 e remunerações, entre outros.

Recursos junto ao SIC e a Ouvidoria: Qualquer pessoa, física ou jurídica, tem o 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.

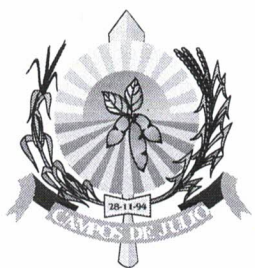
III. Portal da Câmara Municipal

O endereço do portal eletrônico da Câmara Municipal de Campos de Júlio é:
<https://www.camaracamposdejulio.mt.gov.br>

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

- **História do Município:** Informações sobre a história do Município de Campos de Júlio;
- **Vereadores:** Informações sobre os Vereadores da atual legislatura e composição da Mesa Diretora;
- **Ouvidoria/e-Sic:** Acesso ao portal da Ouvidoria da Câmara Municipal 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 Facebook;
- **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;

Resolução nº 016/2021



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPOS DE JÚLIO

ESTADO DE MATO GROSSO

CNPJ: 04.281.399/0001-87

- **Portal da Transparência:** Por meio do item “Portal da Transparência” bem como por meio do endereço eletrônico vinculado <https://e-gov.betha.com.br/transparencia/01037-129/recursos.faces?mun=M8YcJUKzRVpn7pnw7JajrKAXGB1jQJXA0>, o usuário pode tomar conhecimento das obras, contas do Executivo, contratos, despesas diversas, execução orçamentária, Lei Orçamentária, informações sobre gestão de pessoas, licitações, prestação de contas, entre outras;
- **Links úteis:** São disponibilizados os links para acesso direto ao Regimento Interno, Lei Orgânica, Estatuto do Funcionário Público, informações sobre concursos e processos seletivos da Câmara, entre outros.
- **Redes sociais:** Acesso direto às páginas oficiais da Câmara Municipal nas redes sociais.

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. Para ter a legislação gravada em mídia, o usuário deverá disponibilizar CD, DVD, pendrive ou HD externo para 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 15 (quinze) minutos, sendo que os casos excepcionais serão informados ao usuário.

Resolução nº 016/2021