



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

I- OBJETIVO

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado por um órgão ou, uma organização pública, que tem por objetivo informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ele(ela), como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Neste exemplar, a Câmara Municipal informará de forma clara e objetiva quais são as formas de acesso aos serviços e seus compromissos e, padrões de qualidade de atendimento ao público. Além disso, exemplificará as atividades legislativas desempenhadas pelos vereadores, dinâmica de trabalhos internos, formas de acesso aos serviços, prazos de respostas, dentre outros temas.

II- DAS ATIVIDADES LEGISLATIVAS

Em consonância ao regimento interno do Poder Legislativo Local, os parlamentares se reúnem para realização das sessões plenárias que são caracterizadas de acordo com a peculiaridade de período e de matérias, neste caso, são 4 (quatro) os tipos: Ordinárias, Extraordinárias, Solenes e Especiais.

a) Das sessões ordinárias:

Como o próprio nome e nomenclatura sugere, as sessões ordinárias são aquelas Consideradas mais comuns, regulares e por tanto as que ditam as matérias mais corriqueiras e pluralistas, as quais, além de decorrerem das discussões de temas livres, são pautadas as matérias em votações de projetos de leis de interesses da população, além das indicações e requerimentos parlamentares. Os dias são de acordo com o que estão estabelecidos no regimento interno da casa, ou seja, realizadas quatro sessões no mês, sendo todas as sextas



feira, a partir das 9h, com participação livre por parte da população (limitada atualmente por conta do cenário pandêmico).

b) Das sessões Extraordinárias:

Independentemente do período, seja dentro do contexto ordinário ou não, o poder Legislativo poderá fazer-se convocado ou a si próprio convocar-se-á, com o propósito de reunirem-se extraordinariamente para análise e votação de matéria cujo projeto seja de relevante interesse público e caracterizado a urgência ao caso em que couber. Essas sessões, em sua grande maioria, são convocadas pelo chefe do executivo municipal, dada ao relevante interesse que possa envolver a matéria ventilada. Vedada em todo o caso, o pagamento de qualquer verba indenizatória ou remuneratória para a realização dos atos do poder legislativo da setada.

c) Das sessões Solenes

Destinadas a congratular em forma de homenagem, as sessões solenes geralmente são utilizadas em datas comemorativas, tais como: dia internacional da mulher; dia das mães; dia do trabalhador; dentre outros. De iniciativa da mesa diretora, as sessões solenes também podem ser convocadas pelos membros do parlamento, desde que sejam deliberadas pela maioria absoluta do plenário e com o fim específico para o qual pretende ser destinada. Quando realizada, poderão fazer uso da palavra as autoridades presentes e demais membros objeto das homenagens.

d) Das sessões Especiais:

As sessões especiais são aquelas destinadas a um fim determinado, e convocadas em plenário, com antecedência mínima de 48h. As sessões especiais têm a duração necessária ao seu objetivo, limitando-se ao contexto pelo qual foi legalmente instituído e autorizado (aprovado) pelo plenário.

III- DOS SERVIÇOS DISPONÍVEIS

Com o advento das novas regras de acesso a informações e serviços públicos, ficou bem mais simples a obtenção de dados que possam ser produzidos pelos órgãos de todas as esferas de governo. Para contribuir com a população, este Poder Legislativo disponibilizou um



ambiente dinâmico e compreensivo para que a população possa ter acesso e contato com as matérias mais importantes que tratam da atividade legislativa.

a) Dos serviços referentes à atividade legislativa:

Para obter informações que tratam de tramitação e votação das matérias, tais como: Projeto de Lei, Resolução, Decreto, Boletins com a Pauta e Ata das sessões. Qualquer cidadão, sem requisito mínimo, poderá requisitar pessoalmente por meio eletrônico ou presencial, o qual terá em até 2 (dois) dias sua resposta. Para ilustrar melhor, apresentamos o quadro abaixo:

INFORMAÇÕES QUANTO AS ATIVIDADES LEGISLATIVAS	
Forma de atendimento	Presencial: Rua Getúlio Vargas Nº 477 - Centro. Baião-PA - CEP: 68.465-00 - (91) 3795-1159 Eletrônico: secretaria@baiao.pa.leg.br
Prazo resposta	2 (dois) dias
Requisitos	Não há
Quem acessa	Qualquer cidadão interessado

b) Do Sic e procedimentos de atendimento:

No mesmo diapasão, dispomos de mais dois serviços essenciais para o aprimoramento da gestão pública do legislativo e aproximação das pessoas no trato com a coisa pública, são eles, os serviços de Protocolo e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), o qual se trata da Lei de Acesso a Informação Lei nº 12.527/2011, a qual também dispõe sobre os requerimentos e tramitações de requisições externas a partir das aplicações constantes nos bancos de dados deste poder. Segue o quadro abaixo para melhor ilustrar como se traduz a sistematização:

SIC – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	
Forma de atendimento	Eletrônico: baiao.pa.leg.br/portal/sic
Prazo resposta	20 (vinte) dias, prorrogável nos termos da Lei
Requisitos	Não há
Quem acessa	Qualquer cidadão interessado
Protocolos e Pedidos	Em regra, quando se tratar de demanda que não requer tempo superior a 20 (vinte) minutos de atendimento, sempre atendido no mesmo dia, passando do tempo informado, próximo dia útil, guardada a proporção que cada caso requer.



c) Da ouvidoria:

Considerado um grande pilar da participação popular na ruptura de paradigmas ante corrupção, a ouvidoria tem se agigantada na gestão pública, contribuindo significativamente com a propositura de demanda junto aos órgãos. As manifestações da população em relação a pontos relevantes, tem sido objeto de bastantes discussões positivas em busca do fortalecimento desde importante instrumento. Partindo dessa premissa, este poder oferece o serviço de ouvidoria com excelência e dispõe de critérios objetivos, os quais são dispostos no portal do órgão e com as seguintes características demonstradas no quadro:

OUVIDORIA	
Forma de atendimento	Eletrônico: baiao.pa.leg.br/portal/ouvidoria Presencial: Rua Getúlio Vargas Nº 477 - Centro. Baião-PA - CEP: 68.465-00 - (91) 3795-1159
Prazo resposta	30 (trinta) dias
Requisitos	Não há
Quem acessa	Qualquer cidadão interessado

d) Do fale conosco:

Criado para aprimorar os serviços de comunicação institucional entre o órgão/entidade/organização, o fale conosco tem o condão de estreitar essa relação, propondo um diálogo que vai desde a busca da informação, até o fornecimento de documentos e dados de interesse público e disponíveis ao acesso a qualquer momento.

OUVIDORIA	
Forma de atendimento	Eletrônico: baiao.pa.leg.br/portal/fale_conosco Presencial: Rua Getúlio Vargas Nº 477 - Centro. Baião-PA - CEP: 68.465-00 - (91) 3795-1159
Prazo resposta	Do dia da solicitação até 20 (vinte) dias, a depender do caso concreto.
Requisitos	Não há
Quem acessa	Qualquer cidadão interessado