

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



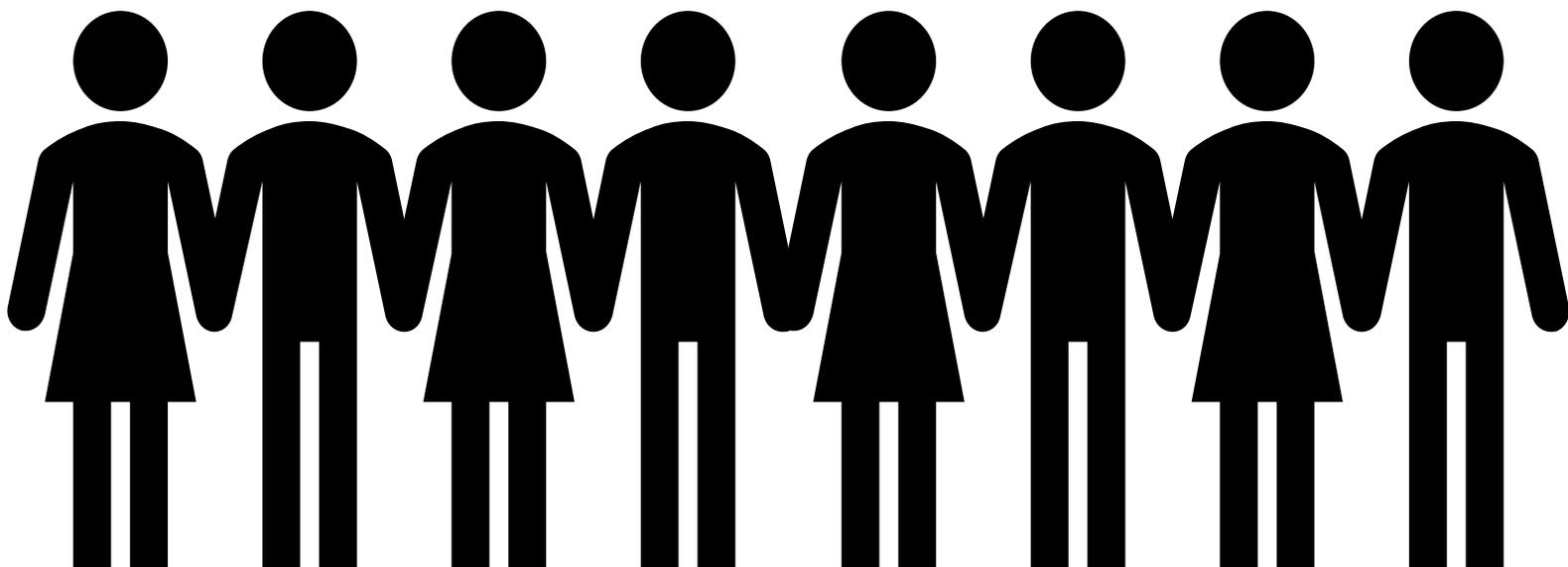
CÂMARA MUNICIPAL DE CONFRESA



Carta de Serviços
ao Cidadão



Whatsapp da
Ouvidoria



APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão da Câmara Municipal de Confresa tem o propósito de informar os cidadãos sobre os serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal, detalhando as formas de acesso a esses serviços, os compromissos assumidos e os padrões de qualidade de atendimento, conforme determina a Lei Federal nº 13.460/2017, que regula a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

Este documento visa proporcionar aos cidadãos informações claras e precisas sobre os serviços disponíveis, prazos de resposta, horários de atendimento, além de oferecer um maior conhecimento das atividades desempenhadas pela Câmara Municipal de Confresa.

SUMÁRIO

MISSÃO.....	1
VISÃO	1
VALORES	1
PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DO PODER LEGISLATIVO	2
FORMAS DE ACESSO AOS SERVIÇOS	4
CONSULTA À LEGISLAÇÃO MUNICIPAL PRESENCIALMENTE.....	5
CONSULTA À LEGISLAÇÃO MUNICIPAL NO SITE OFICIAL	5
CONSULTA E ACOMPANHAMENTO DE PROPOSIÇÕES	6
DENÚNCIAS, ELOGIOS, SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E SOLICITAÇÕES	7
ACOMPANHAMENTO DAS SESSÕES DA CÂMARA MUNICIPAL.....	8
TRIBUNA LIVRE	8
OUVIDORIA	9
SOLICITAÇÕES DIRETAS AOS VEREADORES	10
INICIATIVA POPULAR DE PROPOSIÇÃO LEGISLATIVA	10

MISSÃO

Representar o povo Confresense, elaborar leis e fiscalizar os atos da Administração Pública, com o propósito de promover a democracia e o desenvolvimento com justiça social.

VISÃO

Consolidar-se como centro de debates dos grandes temas, moderno, transparente e com ampla participação dos cidadãos.

VALORES

Ética, Busca pela excelência, Independência do Poder Legislativo, Legalidade, Pluralismo e Responsabilidade Social.

PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DO PODER LEGISLATIVO

Fiscalizar a atuação do Poder Executivo Municipal em defesa do patrimônio público



A Câmara Municipal tem o dever de fiscalizar as ações do Poder Executivo, ou seja, do Prefeito e de sua equipe, para garantir que o patrimônio público, que inclui bens, recursos e investimentos do município, seja gerido de forma eficiente, legal e transparente. Esta função de fiscalização é essencial para evitar abusos, desvios de recursos e para assegurar que os interesses da população sejam devidamente protegidos.

Eleger sua Mesa Diretora

A Mesa Diretora é o órgão responsável pela direção dos trabalhos legislativos e administrativos da Câmara Municipal. Ela é composta por cargos como Presidente, Vice-Presidente e Secretários. A eleição da Mesa Diretora é feita pelos próprios vereadores, e é uma função importante porque define quem irá conduzir os trabalhos da Câmara, coordenar as sessões e representar a instituição perante outras autoridades e a sociedade.



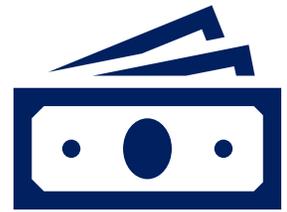
Legislar sobre assuntos de interesse local nos limites constitucionais



Legislar significa criar, alterar ou revogar leis. No caso da Câmara Municipal, essa função se refere a elaborar leis que atendam às necessidades e interesses específicos da comunidade local, sempre respeitando os limites impostos pela Constituição Federal e pelas leis estaduais. Isso inclui temas como o uso do solo, o meio ambiente, o transporte público, e outros assuntos que afetam diretamente o dia a dia dos cidadãos do município.

Fixar a remuneração do Prefeito, Vice-Prefeito, Vereadores e Secretários Municipais, observando as legislações vigentes

Uma das funções importantes da Câmara Municipal é determinar o salário que será pago ao Prefeito, Vice-Prefeito, Vereadores e Secretários Municipais. Essa fixação deve respeitar as normas legais, incluindo a Constituição Federal e a Lei Orgânica do Município, além de observar os limites orçamentários e os princípios da moralidade e transparência na gestão pública.



Julgar as contas anuais do Poder Executivo

A Câmara Municipal tem a responsabilidade de analisar e julgar as contas anuais apresentadas pelo Prefeito. Esse julgamento verifica se os recursos públicos foram aplicados de forma correta e eficiente, de acordo com as leis e os planos aprovados. Para isso, a Câmara conta com o apoio do Tribunal de Contas, que emite um parecer técnico sobre as contas.



Dar posse ao Prefeito e ao Vice-Prefeito

Após as eleições, cabe à Câmara Municipal realizar a cerimônia de posse do Prefeito e do Vice-Prefeito eleitos. Esse ato formaliza o início do mandato dos eleitos, que devem jurar cumprir a Constituição, as leis do país, do estado e do município, e trabalhar pelo bem da comunidade.



Convocar autoridades municipais para prestar informações sobre matérias de sua competência

A Câmara Municipal pode convocar autoridades, como secretários municipais ou outros representantes do Poder Executivo, para prestar esclarecimentos sobre temas específicos relacionados à administração pública. Essa convocação é uma ferramenta de controle e fiscalização, permitindo que os vereadores obtenham informações diretas e detalhadas sobre a execução de políticas públicas, programas e projetos municipais.



FORMAS DE ACESSO AOS SERVIÇOS

Ouvidor: Ednalva Neres Guedes, **Suplente:** Jocilaine Santos Fortes de Sousa

Responsável pelo Transparência: Ednalva Neres Guedes

Presencialmente

Horário de atendimento: Segunda-Feira a Sexta-Feira, das 7h às 13h.

Endereço: Rua Mato Grosso, nº 120, Centro, Confresa-MT, Sala da Controladoria.

Telefone: (66) 3564-1564

Internet

E-mail da Ouvidoria: ouvidoria@confresa.mt.leg.br

Site Oficial: www.confresa.mt.leg.br

Instagram (noticias): <https://www.instagram.com/cmconfresa/>

Facebook (noticias): <https://www.facebook.com/cmconfresa/>

ACESSO A INFORMAÇÃO

Participe Ativamente do Futuro de Confresa!

A transparência é um dos pilares fundamentais da democracia, e a Câmara Municipal de Confresa está comprometida em garantir que todos os cidadãos tenham acesso fácil e direto às informações que moldam o nosso município. Através do nosso portal oficial, disponível em <https://confresa.mt.leg.br/>, você pode acompanhar de perto as ações, projetos e decisões que impactam a sua vida e o futuro de nossa cidade.

No site da Câmara, praticamos a Transparência Ativa, o que significa que informações essenciais sobre a administração pública, como a estrutura organizacional, os programas em andamento, e a execução orçamentária, estão à sua disposição, sem que você precise solicitar. Essa iniciativa facilita o seu acesso a dados que são de interesse coletivo e fortalece a sua capacidade de participar do controle social e da construção de um governo mais eficiente e responsável.

Além disso, a Lei de Acesso à Informação (LAI) assegura que você, cidadão, tenha o direito de acessar outras informações de interesse público que não estão disponíveis no portal, garantindo ainda mais clareza e transparência nas ações da Câmara. Seja acompanhando as licitações, contratos ou as pautas das sessões legislativas, o site oficial é a sua principal ferramenta para estar bem informado e ativo nas decisões que afetam Confresa.

Visite <https://confresa.mt.leg.br/> e descubra como você pode fazer a diferença! Juntos, podemos construir um município mais transparente, participativo e comprometido com o bem-estar de todos. A sua participação é essencial para que possamos continuar avançando com integridade e responsabilidade!

CONSULTA À LEGISLAÇÃO MUNICIPAL PRESENCIALMENTE

Setor Responsável: Ouvidoria e demais setores conforme a solicitação.

Descrição do Serviço: Disponibilização das legislações municipais, incluindo decretos, resoluções, estatutos, atas e códigos municipais. Cópias podem ser solicitadas presencialmente.

Requisitos: Solicitação por meio de requisição, contendo CPF ou RG, e-mail e telefone.

Prazos: Até 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, conforme a demanda.

Atendimento Presencial: por ordem de chegada, sendo atribuído a preferência a: pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida.

Canais de Comunicação: Telefone: (66) 3564-1564, E-mail: ouvidoria@confresa.mt.leg.br, Presencialmente: Rua Mato Grosso, nº 120, Centro, Confresa-MT, Expediente: das 07:00hs as 13:00hs de Segunda-Feira a Sexta-Feira, salda da Controladoria.

Informações sobre andamento dos serviços: Informações sobre o trâmite de cada solicitação será informada nos meios de contato deixados pelos solicitantes.

CONSULTA À LEGISLAÇÃO MUNICIPAL NO SITE OFICIAL

Setor Responsável: Ouvidoria e demais setores conforme a solicitação.

Descrição do Serviço: Disponibilização de legislações municipais no site da Câmara Municipal.

Como acessar: Através do link <https://confresa.mt.leg.br/sic-legislacao>.

Requisitos: Acesso direto pelo link acima. Caso algum instrumento normativo não seja localizado, deve-se proceder à solicitação através:

Telefone: (66) 3564-1564

E-mail: ouvidoria@confresa.mt.leg.br

Presencialmente: Rua Mato Grosso, nº 120, Centro, Confresa-MT

Horário de expediente: das 07:00hs as 13:00hs de Segunda-Feira a Sexta-Feira.

Site: <https://www.gws-sistemas.com.br/ouvidoria.cm.confresa/index.php>

Prazo de Atendimento: 30 dias, prorrogável por mais 30 a depender da demanda solicitada.

Informações sobre andamento dos serviços: Informações sobre o trâmite de cada solicitação será informada nos meios de contato deixados pelos solicitantes.

CONSULTA E ACOMPANHAMENTO DE PROPOSIÇÕES

Setor Responsável: Ouvidoria, demais setores e Secretaria Legislativa.

Descrição do Serviço: Acompanhar o andamento de proposições normativas, tais como: Leis, Resoluções Legislativas, Moções, dentre outras.

Como acessar:

Site: <https://confresa.mt.leg.br/sic-legislacao/sic-projetos-em-tramitacao>

Telefone: (66) 3564-1564

E-mail: ouvidoria@confresa.mt.leg.br

Presencialmente: protocolando requisição na Ouvidoria da Câmara Municipal que se encontra no endereço: Rua Mato Grosso, nº 120, Centro, Confresa-MT com horário de funcionamento das 07:00hs as 13:00hs de Segunda-Feira a Sexta-Feira, sala da Controladoria.

O atendimento Presencial será realizado por ordem de chegada, ressalvadas a preferência as: pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida.

Requisitos do atendimento presencial: preenchimento de formulário contendo nome, CPF ou RG, telefone e/ou e-mail para contato e descrição objetiva do que está sendo demandado.

Prazos: Até 30 dias para atendimento, prorrogável por mais 30 conforme a demanda.

Informações sobre andamento dos serviços: Informações sobre o trâmite de cada solicitação será informada nos meios de contato deixados pelos solicitantes.

DENÚNCIAS, ELOGIOS, SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E SOLICITAÇÕES

Setor Responsável: Ouvidoria e demais setores conforme a solicitação.

Descrição do Serviço:

Reclamação: Manifeste sua insatisfação com o serviço público;

Solicitação: Solicite a adoção de providências por parte da Ouvidoria;

Denúncia: Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública;

Elogio: Expresse se você está satisfeito com um atendimento público;

Sugestão: Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos;

Simplifique: Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público.

Como realizar:

Site: <https://www.gws-sistemas.com.br/ouvidoria.cm.confresa/index.php>

Telefone: (66) 3564-1564

E-mail: ouvidoria@confresa.mt.leg.br

Presencialmente: protocolando requisição na Ouvidoria da Câmara Municipal que se encontra no endereço: Rua Mato Grosso, nº 120, Centro, Confresa-MT com horário de funcionamento das 07:00hs as 13:00hs de Segunda-Feira a Sexta-Feira, sala da Controladoria.

O atendimento Presencial será realizado por ordem de chegada, ressalvada a preferência as: pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida.

Requisitos: Solicitação por requisição, contendo Nome, CPF ou RG, e-mail e/ou telefone, ou pelo site no link disponibilizado acima, podendo o usuário solicitar sigilo de seus dados.

Prazos: Até 30 dias, prorrogáveis por mais 30 conforme a demanda.

Informações sobre andamento dos serviços: Informações sobre o trâmite de cada solicitação será informada nos meios de contato deixados pelos solicitantes.

ACOMPANHAMENTO DAS SESSÕES DA CÂMARA MUNICIPAL

Setor Responsável: Mesa Diretora e vereadores.

Descrição do Serviço: Participação em sessões ordinárias e extraordinárias.

Presencialmente: no Plenário da Câmara Municipal de Confresa situado na Rua Mato Grosso, nº 120, Centro, Confresa-MT com horário de início as 09:00 hs.

Datas e Horários: o calendário das Sessões Ordinárias e as datas e horários das Sessões Extraordinárias podem ser obtidos:

Site: <https://confresa.mt.leg.br/calendario-das-sessoes>

Telefone: (66) 3564-1564

E-mail: ouvidoria@confresa.mt.leg.br

Presencialmente: no Plenário Câmara Municipal que se encontra no endereço: Rua Mato Grosso, nº 120, Centro, Confresa-MT com horário de funcionamento das 07:00hs as 13:00hs de Segunda-Feira a Sexta-Feira, sala da Controladoria.

Internet: pelo Facebook: <https://www.facebook.com/cmconfresa/>

Horário: Sessões ordinárias às 9h, conforme calendário no link acima; sessões extraordinárias conforme convocação.

TRIBUNA LIVRE

Setor Responsável: Secretaria da Câmara pelo registro no livro próprio, Secretario da Mesa Diretora pela inscrição na Tribuna Livre e Mesa Diretora no cumprimento do direito.

Descrição do Serviço: Espaço para pronunciamento dos cidadãos com tempo total de 15 minutos, divididos entre os inscritos.

Requisitos: I – Comprovar ser eleitor no município, e prova que reside nos mesmo por mais de 01 (um) ano; II – Sendo estrangeiro, residir no município a mais de 02 anos; III – Proceder sua inscrição no livro próprio da Secretara da Câmara; IV – Indicar, expressamente no ato da sua inscrição, o assunto a ser exposto não podendo divergir do mesmo, sob pena de cassação da palavra.

Procedimento: O registro de solicitação de palavra livre bem como averiguação dos requisitos é realizado no ato da inscrição a qual é realizada em livro próprio para esta finalidade na Secretaria da

Câmara, cumprido os requisitos e registro no livro a inscrição será encaminhada ao Vereador Secretário da Mesa Diretora que possui competência para inscrever os oradores na “Tribuna Livre”.

Canais de Comunicação: requisição a ser registrada na Secretaria da Câmara Municipal que fica em sua sede situado na Rua Mato Grosso, nº 120 – Centro – Confresa – MT, de segunda a sexta das 07:00hs as 13:00hs.

OUVIDORIA

Setor Responsável: Ouvidoria.

Descrição do Serviço: Ferramenta de gestão que permite aos cidadãos realizarem denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões.

Canais de Comunicação:

Link: <https://www.gws-sistemas.com.br/ouvidoria.cm.confresa/index.php>

Telefone: (66) 3564-1564

E-mail: ouvidoria@confresa.mt.leg.br

Presencialmente: protocolando requisição na Ouvidoria da Câmara Municipal que se encontra no endereço: Rua Mato Grosso, nº 120, Centro, Confresa-MT com horário de funcionamento das 07:00hs as 13:00hs de Segunda-Feira a Sexta-Feira, sala da Controladoria.

O atendimento Presencial será realizado por ordem de chegada, ressalvadas a preferência as: pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida.

Principais etapas dos serviços: após a solicitação nos canais de contato será confirmado ao requisitante que a referida solicitação foi recebida pelo meio de contato utilizado pelo requerente, após, será esta processada pelo setor da Ouvidoria e encaminhada ao setor responsável pelo atendimento conforme o conteúdo da requisição, o tramite será informado ao requerente conforme o andamento do processo, ou quando o requerente solicitar pelos meios de contato a Câmara Municipal de Confresa.

Requisitos: solicitação por meio de requisição de forma clara e objetiva apresentado na ouvidoria da Câmara Municipal presencialmente, contendo: CPF ou RG, e-mail e telefone, ou pelo site, com acesso através do portal Fala BR.

Prazos: Até 30 dias, prorrogáveis por mais 30, conforme a demanda.

Informações sobre andamento dos serviços: Informações sobre o trâmite de cada solicitação será informada nos meios de contato deixados pelos solicitantes.

SOLICITAÇÕES DIRETAS AOS VEREADORES

Setor Responsável: Setor de Assistência Parlamentar (SEAP).

Descrição do Serviço: Agendamento de atendimentos com vereadores para discutir temas de interesse.

Canais de atendimento:

Site: <https://confresa.mt.leg.br/a-camara/atuais-vereadores> clicar no vereador que deseja contado, será encaminhado para a página onde conterà telefone e e-mail do vereador.

Presencialmente: protocolando requisição na Secretária da Câmara Municipal que se encontra no endereço: Rua Mato Grosso, nº 120, Centro, Confresa-MT com horário de funcionamento das 07:00hs as 13:00hs de Segunda-Feira a Sexta-Feira.

O atendimento Presencial será realizado por ordem de chegada, ressalvadas a preferência as: pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida.

Procedimentos: Agendamento por meio dos assessores parlamentares.

INICIATIVA POPULAR DE PROPOSIÇÃO LEGISLATIVA

Descrição: Segundo o Regimento Interno da Câmara Municipal, proposição é toda matéria sujeita à deliberação do plenário. Os tipos de proposição considerados principais, segundo o artigo 89, paragrafo 1º, são: Projetos de Lei, Projeto de Resolução, Projeto de Decreto Legislativo, Indicações, Requerimentos, Moções, Emendas, Pareceres e Recursos.

Quem pode propor um projeto de Lei: De acordo com o art. 48 da Lei Orgânica Municipal, a iniciativa das leis complementares e ordinárias cabe a qualquer Vereador ou Comissão da Câmara Municipal, ao Prefeito e aos cidadãos, na forme e nos casos previstos na Lei Orgânica. Assim, A Lei Orgânica prevê a iniciativa popular de leis, permitindo aos cidadãos apresentar à Câmara de Vereadores projeto de lei, desde que cumpriam as exigências estabelecidas no art. 50.

Requisitos: A Lei Orgânica Municipal, em seu art. 50, prevê a apresentação de projetos de iniciativa popular à Câmara Municipal desde que disponham sobre temas específicos do Município, bairros e distritos, e contenham assinatura de, no mínimo, 2,50% (dois e meio por cento) dos eleitores do município; bem como nomes completos e título de eleitor.

Canais de Apresentação: Presencialmente na Câmara Municipal de Confresa-MT que se encontra no endereço: Rua Mato Grosso, nº 120, Centro, Confresa-MT com horário de funcionamento das 07:00hs as 13:00hs de Segunda-Feira a Sexta-Feira.

Terão prioridade no atendimento presencial as pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue.

O QUE CARACTERIZA O ATENDIMENTO DE QUALIDADE

Um atendimento de qualidade vai além de assistir o cidadão em suas demandas. Mais do que isso, é preciso estabelecer uma relação de empatia, servindo o cidadão com presteza. A empatia é a habilidade que se traduz na capacidade de identificar-se compreender o sentimento ou a reação de outra pessoa, imaginando-se nas mesmas circunstâncias. Outras características importantes referem-se à:

Qualidade do serviço: a qualidade de um serviço deve ser avaliada antes mesmo de ele ser entregue ao cidadão. Itens como aparência, apresentação, clareza e aplicabilidade devem ser observados com rigor.

Qualidade do atendimento: A qualidade de atendimento de modo geral, é determinada por elementos percebidos pelo próprio cidadão:

Competência: pessoas capacitadas e recursos de trabalho adequados; Confiabilidade: cumprimento de prazos e horários estabelecidos previamente; Credibilidade: honestidade no serviço proposto; Segurança: sigilo das informações pessoais; Facilidade de acesso: tanto aos serviços quanto ao pessoal de contato; Comunicação: clareza nas instruções de utilização dos serviços.

Qualidade do tratamento dispensado ao cidadão: a qualidade do tratamento refere-se à atuação do atendente quando interage com o cidadão. Está relacionada a características como:

- Cortesia: manifestação de respeito ao cidadão e de cordialidade;
- Flexibilidade: capacidade de lidar com situações não previstas (surpresas);
- Impessoalidade: a Ouvidoria não pode conceder os chamados “privilégios odiosos” a certos grupos sociais. No entanto, devem ser obedecidas as prioridades legais, como idosos e portadores de deficiências. A Ouvidoria deve igualmente levar em consideração o contexto sociocultural da pessoa ou do grupo de pessoas que está atendendo. É importante destacar que não basta oferecer um atendimento de qualidade no que diz respeito a procedimentos, ambiente, equipamentos e outros requisitos. O objetivo de bom atendimento não pode ser alcançado se houver falha no tratamento dispensado ao cidadão. Por isso, é fundamental identificar ações capazes de garantir um atendimento de qualidade.

LINKS



Lei Orgânica do Município de Confresa



Regimento Interno da Câmara Municipal de Confresa:



Resolução Legislativa 31/2015 - Acesso a informação no âmbito do Poder Legislativo Municipal



Resolução Legislativa 45/2019 - Organização administrativa da Câmara Municipal de Confresa



Resolução Legislativa 63/2021 - Criação da Ouvidoria na Câmara Municipal de Confresa



Lei Federal 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



CÂMARA MUNICIPAL DE CONFRESA

