

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



SERVIÇO



PROCEDIMENTO



QUEM PODE ACESSAR



PRAZOS



LOCAL E HORÁRIO
DE ATENDIMENTO



OUVIDORIA



**CÂMARA MUNICIPAL DE
NEVES PAULISTA/SP.**

APRESENTAÇÃO

A Câmara Municipal de Neves Paulista, apresenta a Carta de Serviços ao Usuário de serviços públicos, conforme determina a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

A Carta de Serviços tem como objetivo informar ao usuário sobre os serviços prestados pela Câmara Municipal, contendo requisitos, formas de acesso, canais de atendimento, previsão de tempo de espera, além de oferecer informações gerais sobre a Casa de Leis.

Com essa ferramenta, busca-se aumentar a interação entre a Câmara e a sociedade, divulgar serviços prestados, incentivar o controle social sobre as ações desta Casa de Leis e ampliar o compromisso com padrões de qualidade de atendimento.

A Carta de Serviços foi organizada com o objetivo de apresentar de forma panorâmica a Câmara Municipal de Neves Paulista e sistematizar os serviços prestados por áreas temáticas.

Em seu processo de criação, utilizou-se, subsidiariamente, a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), principalmente no tocante aos prazos dos pedidos de informação encaminhados pelos cidadãos à Câmara.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	2
SUMÁRIO	3
COMPROMISSOS NO ATENDIMENTO	5
TRANSPARÊNCIA ATIVA	6
LOCALIZAÇÃO.....	7
ENCONTRE NAS REDES SOCIAIS.....	8
SERVIÇOS	10
SERVIÇOS	11
SERVIÇOS	12
NOTÍCIAS.....	13
AGENDA OFICIAL.....	13
SERVIÇOS	14
CONSULTAS	15
ATADAS SESSÕES.....	15
PAUTA DAS SESSÕES.....	15
VÍDEOS DAS SESSÕES	15
LEGISLATURA ATUAL.....	15
CONSULTAS	16
MESA DIRETORA	16
COMISSÕES PERMANENTES	16
FREQUÊNCIA NO PLENÁRIO.....	16
TODOS OS PRESIDENTES.....	16
TODAS AS LEGISLATURAS	16
CONSULTA AO PORTAL DE TRANSPARÊNCIA.....	16

CONSULTAS	17
FAQ – PERGUNTAS E RESPOSTAS	17
CONSULTA SOBRE LICITAÇÕES E CONTRATAÇÕES	17

COMPROMISSOS NO ATENDIMENTO

A fim de atender com eficiência e confiabilidade aos interesses e necessidades dos cidadãos, na busca da melhoria contínua na prestação de serviços, a Câmara Municipal de Neves Paulista, assumiu os seguintes compromissos e padrões de qualidade no atendimento:

- Tratamento igualitário e imparcial, a todos quantos procurarem a Câmara, observados os princípios da eficiência, transparência e cortesia;
- Clareza, informalidade e objetividade nas comunicações, tendo como requisitos a preferência pela comunicação eletrônica, telefônica ou pessoal;
- Orientação sobre os procedimentos para acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;
- Atendimento imediato, sempre que possível, priorizando gestantes, lactantes ou pessoas acompanhadas de crianças de colo, idosos (acima de 60 anos), pessoas com deficiências e outros amparados por dispositivos legais específicos, facilitando o acesso; e
- Preferência pela utilização de materiais e equipamentos ambientalmente sustentáveis.

TRANSPARÊNCIA ATIVA

A Lei de Acesso à Informação LAI (Lei nº 12.527/2011) regulamenta o direito previsto na Constituição Federal, onde qualquer pessoa pode solicitar e receber dos órgãos e entidades públicos, de todos os entes e Poderes, informações públicas por eles produzidas ou custodiadas.

A Resolução nº 03/2017, regulamenta a Lei de Acesso à Informação no âmbito da Câmara Municipal de Neves Paulista.

As informações públicas disponibilizadas pela Câmara Municipal de Neves Paulista em cumprimento à referida lei, contendo temas de interesse da sociedade, podem ser acessados neste link.

<http://143.0.202.245:6767/>

Se a informação não for localizada, basta clicar no ícone “e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)”

<https://www.camaranevespaulista.sp.gov.br/Sic/Cidadao>

[Para ser direcionado a um sistema específico que permite ao cidadão solicitar informação relativa a Câmara Municipal.](#)

LOCALIZAÇÃO

A sede da Câmara Municipal de Neves Paulista está situada:

Rua Benjamim Constant, 866 - CEP: 15120-013, Bairro Centro, na cidade de Neves Paulista/SP.

O horário de funcionamento é de 07:30 – 11:30 e das 13:00 – 17:00.

As Sessões Ordinárias são realizadas as primeiras e terceiras segunda-feiras, a partir das 20:00, no Plenário desta Casa de Leis.

O acesso dos visitantes às dependências da CMNP dar-se-á pela Recepção.

É vedada a entrada de pessoas portando arma de fogo, artefato explosivo, ou portando objetos perfuro cortantes, como facas ou canivetes de qualquer tipo.

Também não será permitido acesso de pessoas com trajes inadequados para o setor público. Por sua vez, quanto à entrada com animais, somente será autorizado ingresso de cães-guia, conforme a Lei Federal nº 11.126/2005.

ENCONTRE NAS REDES SOCIAIS

Facebook: <https://www.facebook.com/C%C3%A2mara-Municipal-de-Neves-Paulista-378832846283194/?mibextid=ZbWKwL>

YouTube:

<https://www.youtube.com/channel/UCwqxZDbywIhXo8KF4A79kvg>

Instagram:

<https://instagram.com/camaramunicipalnevespaulista?igshid=MmU2YjMzNjRIOQ==>

SERVIÇOS PRESTADOS POR ÁREAS TEMÁTICAS CANAIS DE ATENDIMENTO

Quem pode acessar: Qualquer pessoa

Local e horário de atendimento: das 07:30h às 11:30h e das 13:00 às 17:00

SERVIÇO: Recepção

PROCEDIMENTO: Presencialmente

SERVIÇO: Central Telefônica

PROCEDIMENTO: (17) 3271-1482

SERVIÇOS

OUVIDORIA: Notícia de irregularidade, reclamação, elogio, sugestão, solicitação.

QUEM PODE ACESSAR: Qualquer pessoa

PRAZO MÁXIMO: 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30 dias

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Sede das 07:30h às 11:30h e das 13:00 às 17:00

PROCEDIMENTO: Correspondência

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Ouvidoria – Sede das 07:30h às 11:30h e das 13:00 às 17:00

PROCEDIMENTO: Presencialmente

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Ouvidoria – Sede das 07:30h às 11:30h e das 13:00 às 17:00

PROCEDIMENTO: Telefones – (17) 3271-1482

PROCEDIMENTO: Online, no sítio institucional, através da página inicial (Home) e link do e-OUV.

<https://www.camaranevespaulista.sp.gov.br/FaleConosco>

<https://www.camaranevespaulista.sp.gov.br/Sic/Cidadao>

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Serviços de acesso permanente **PROCEDIMENTO:**

Urna de manifestação **QUEM PODE ACESSAR:**

Qualquer pessoa

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Sede das 07:30h às 11:30h e das 13:00 às 17:00

SERVIÇOS

PROTOCOLO

QUEM PODE TER ACESSO: Qualquer pessoa

PRAZO MÁXIMO: Imediato

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Sede das 07:30h às 11:30h e das 13:00 às 17:00.

PROCEDIMENTO: (17) 3271-1482

PROCEDIMENTO: Correspondência

PROCEDIMENTO: Presencialmente

SERVIÇOS

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

QUEM PODE TER ACESSO: Qualquer pessoa

PRAZO MÁXIMO: Imediato

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Sede das 07:30h às 11:30h e das 13:00 às 17:00

PROCEDIMENTO: (17) 3271-1482

PROCEDIMENTO: Correspondência

PROCEDIMENTO: Presencialmente

PROCEDIMENTO: Online, no sítio institucional Menu e-SIC – Acesso à informação – Acessar o link

<https://www.camaranevespaulista.sp.gov.br/Sic/Cidadao>

LOCAL/HORÁRIO DE ATENDIMENTO: das 07:30h às 11:30h e das 13:00 às 17:00.

Serviços de acesso permanente

NOTÍCIAS

PROCEDIMENTO: Online, através do sítio institucional

<https://www.camaranevespaulista.sp.gov.br/home>

AGENDA OFICIAL

PROCEDIMENTO: Online, através do sítio institucional

<https://www.camaranevespaulista.sp.gov.br/home>

SERVIÇOS

LEGISLAÇÃO

QUEM PODE ACESSAR: Qualquer pessoa

PRAZO MÁXIMO: Imediato

PROCEDIMENTO: Online, no sítio institucional, através do link:

<https://nevespaulista.siscam.com.br/index/81/8>

CONSULTAS

QUEM PODE TER ACESSO: Qualquer pessoa

PRAZO MÁXIMO: Imediato

ATA DAS SESSÕES

PROCEDIMENTO:

Online, no sítio institucional, através do link:

<https://nevespaulista.siscam.com.br/sessoes>

PAUTA DAS SESSÕES

PROCEDIMENTO:

Online, no sítio institucional, através do link:

<https://nevespaulista.siscam.com.br/sessoes>

VÍDEOS DAS SESSÕES

PROCEDIMENTO:

Online, no sítio institucional, através do link:

<https://www.youtube.com/channel/UCwqxZDbywlhXo8KF4A79kvg>

LEGISLATURA ATUAL

PROCEDIMENTO:

Online, no sítio institucional, através do link:

<https://www.camaranevespaulista.sp.gov.br/Legislatura>

CONSULTAS

MESA DIRETORA

PROCEDIMENTO:

Online, no sítio institucional, através do link:

<https://www.camaranevespaulista.sp.gov.br/Composicao/Mesa>

COMISSÕES PERMANENTES

PROCEDIMENTO:

Online, no sítio institucional, através do link:

<https://www.camaranevespaulista.sp.gov.br/Composicao/Comissoes>

FREQUÊNCIA NO PLENÁRIO

PROCEDIMENTO:

Online, no sítio institucional, através do link:

<https://nevespaulista.siscam.com.br/cessoes>

TODOS OS PRESIDENTES

PROCEDIMENTO:

Online, no sítio institucional, através do link:

<https://www.camaranevespaulista.sp.gov.br/Galeria/Listar/236>

TODAS AS LEGISLATURAS

PROCEDIMENTO:

Online, no sítio institucional, através do link:

<https://www.camaranevespaulista.sp.gov.br/Legislatura>

CONSULTA AO PORTAL DE TRANSPARÊNCIA

PROCEDIMENTO:

Online, no sítio institucional, através do link:

<http://143.0.202.245:6767/>

CONSULTAS

FAQ – PERGUNTAS E RESPOSTAS

PROCEDIMENTO:

Online, no sítio institucional, através do link:

<https://www.camaranevespaulista.sp.gov.br/Pagina/Listar/260>

<http://143.0.202.245:6767/PerguntasFrequentes?IDMENU=22>

CONSULTA SOBRE LICITAÇÕES E CONTRATAÇÕES

PROCEDIMENTO:

Online, no sítio institucional, através do link:

<https://www.camaranevespaulista.sp.gov.br/licitacao>

