



Câmara Municipal de Carmo da Mata

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

1ª Edição

**Carmo da Mata/MG
Maio 2025**



Câmara Municipal de Carmo da Mata

Antonio Claret Pereira
Presidente

Willian Antonio De Oliveira
Vice-Presidente

Anderson Fabricio Teodoro
1º Secretário

Priscila Piassi Borges
2º Secretário

COMITÊ DE INTEGRIDADE

Ana Luíza Agra Zaponi

Silma Resende Franciscani

Gabriel Gonçalves

Patrícia Satiro

Carmo da Mata/MG
Maió 2025



Câmara Municipal de Carmo da Mata

APRESENTAÇÃO

A Câmara Municipal de Carmo da Mata apresenta esta Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar ao cidadão sobre os serviços prestados pela instituição, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos de atendimento e os padrões de qualidade adotados para garantir a transparência, a participação e o respeito ao usuário dos serviços públicos.

A Carta de Serviços busca promover o controle social e contribuir para a melhoria contínua da atuação do Poder Legislativo Municipal, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.



Câmara Municipal de Carmo da Mata

SUMÁRIO

Serviços prestados ao cidadão

1. ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES LEGISLATIVAS
2. PARTICIPAÇÃO EM SESSÕES E AUDIÊNCIAS PÚBLICAS
3. PROTOCOLO DE DOCUMENTOS
4. ACESSO À INFORMAÇÃO (LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI)
5. ATENDIMENTO AO CIDADÃO
6. CONSULTA À LEGISLAÇÃO MUNICIPAL
7. VISITAS INSTITUCIONAIS E EDUCATIVAS
8. OUVIDORIA

Compromissos de atendimento

Padrões de qualidade no atendimento

Canais de comunicação com o usuário

Estrutura organizacional da Câmara Municipal



SERVIÇOS PRESTADOS AO CIDADÃO

1. ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES LEGISLATIVAS

- **Descrição:** Permite ao cidadão acompanhar reuniões plenárias, reuniões de comissões, andamento de projetos e demais proposições legislativas (projetos de lei, requerimentos, indicações, entre outros).
- **Forma de acesso:**
 - Presencialmente, no Plenário da Câmara, durante as reuniões ordinárias, que ocorrem normalmente nas segundas-feiras, às 19h, ou nas reuniões extraordinárias, que ocorrem eventualmente, com aviso prévio.
 - On-line, por meio de acesso ao SAPL – Sistema de Apoio ao Processo Legislativo, pelo link: sapl.carmodamata.mg.leg.br.
- **Prazo de atendimento:** Imediato.

2. PARTICIPAÇÃO EM SESSÕES E AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

- **Descrição:** Cidadãos podem assistir ou se manifestar nas reuniões plenárias e audiências públicas promovidas pela Câmara.
- **Forma de acesso:**
 - Para assistir, basta o comparecimento presencial, nos horários previamente divulgados para as reuniões.
 - Para falar, é necessário inscrição em até 2 horas antes da reunião.
- **Compromisso:** Por ser um momento solene, os cidadãos devem manter o silêncio durante as reuniões, somente podendo se manifestar no caso de inscrição prévia para falar na tribuna ou, excepcionalmente, no caso de autorização pelo Presidente. Para aqueles que se inscreverem para falar na tribuna, é garantido o direito de fala com relação ao tema previamente informado pelo cidadão, com respeito ao regimento interno e à ordem, pelo prazo de 5 (cinco) minutos.

3. PROTOCOLO DE DOCUMENTOS

- **Descrição:** Protocolo de ofícios, requerimentos, pedidos de informação, sugestões legislativas e outras manifestações.
- **Forma de acesso:**
 - Presencialmente, na sede da Câmara.
 - Por meio de e-mail institucional: protocolo@carmodamata.mg.leg.br.
- **Prazo de atendimento:** Conforme natureza do pedido, respeitado o prazo legal de resposta (até 30 dias para resposta conclusiva).



Câmara Municipal de Carmo da Mata

4. ACESSO À INFORMAÇÃO (LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI)

- **Descrição:** Qualquer cidadão pode solicitar informações públicas da Câmara.
- **Forma de acesso:**
 - Presencialmente ou por meio de formulário específico no site da Câmara.
- **Prazo de atendimento:** Resposta em até 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa.

5. ATENDIMENTO AO CIDADÃO

- **Descrição:** Atendimento geral ao público para esclarecimentos sobre funcionamento da Câmara, agenda de sessões e informações básicas.
- **Forma de acesso:**
 - Presencial: Sede da Câmara.
 - E-mail: camara@carmodamata.mg.leg.br.
 - Horário de atendimento: Segunda a quinta-feira, das 8h às 11h e das 13h às 17h, sexta-feira, 8h às 11h e das 13h às 16h.
- **Prazo de atendimento:** Imediato.

6. CONSULTA À LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

- **Descrição:** Acesso a leis, decretos legislativos, resoluções e demais normas publicadas pelo Legislativo Municipal.
- **Forma de acesso:**
 - Presencial, com apoio da secretaria legislativa.
 - Pelo site da Câmara, na aba "Legislação Municipal".
- **Prazo de atendimento:** Imediato.

7. VISITAS INSTITUCIONAIS E EDUCATIVAS

- **Descrição:** Agendamento de visitas de escolas, entidades e cidadãos para conhecer o espaço e funcionamento da Câmara.
- **Forma de acesso:**
 - Agendamento prévio presencialmente ou pelo e-mail camara@carmodamata.mg.leg.br.
- **Prazo para confirmação:** Até 5 dias úteis.

8. OUVIDORIA

- **Descrição:** A Ouvidoria é o espaço de interlocução entre o Poder Legislativo e o cidadão/usuário de seus serviços públicos. Recebe sugestões, elogios, reclamações, denúncias ou pedidos de informação a respeito dos serviços prestados pela Câmara.



Câmara Municipal de Carmo da Mata

- **Forma de acesso:** presencialmente, pelo e-mail protocolo@carmodamata.mg.leg.br ou pelo site da Câmara na aba Ouvidoria.



COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

A Câmara Municipal de Carmo da Mata compromete-se a Prestar atendimento com cortesia, clareza, respeito e eficiência, a garantir acessibilidade física e comunicacional, a manter atualizados os canais de informação e transparência, a cumprir os prazos legais de resposta aos cidadãos e a melhorar continuamente os processos e serviços prestados.

PADRÕES DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

- **Pontualidade:** Cumprimento de horários de atendimento e sessões.
- **Clareza:** Informações prestadas em linguagem acessível.
- **Transparência:** Divulgação de dados e atos administrativos.
- **Acessibilidade:** Atendimento a pessoas com deficiência, tanto física quanto digital.
- **Avaliação:** Recebimento de sugestões e críticas para aperfeiçoamento dos serviços.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

- **Ouvidoria da Câmara Municipal**
 - Canal para sugestões, reclamações, denúncias e elogios.
 - E-mail: camara@carmodamata.mg.leg.br
 - Formulário disponível no site da Câmara.
- **Endereço:** Rua Ascânio Diniz, nº 317, Centro – Carmo da Mata/MG
- **Site oficial:** www.carmodamata.mg.leg.br



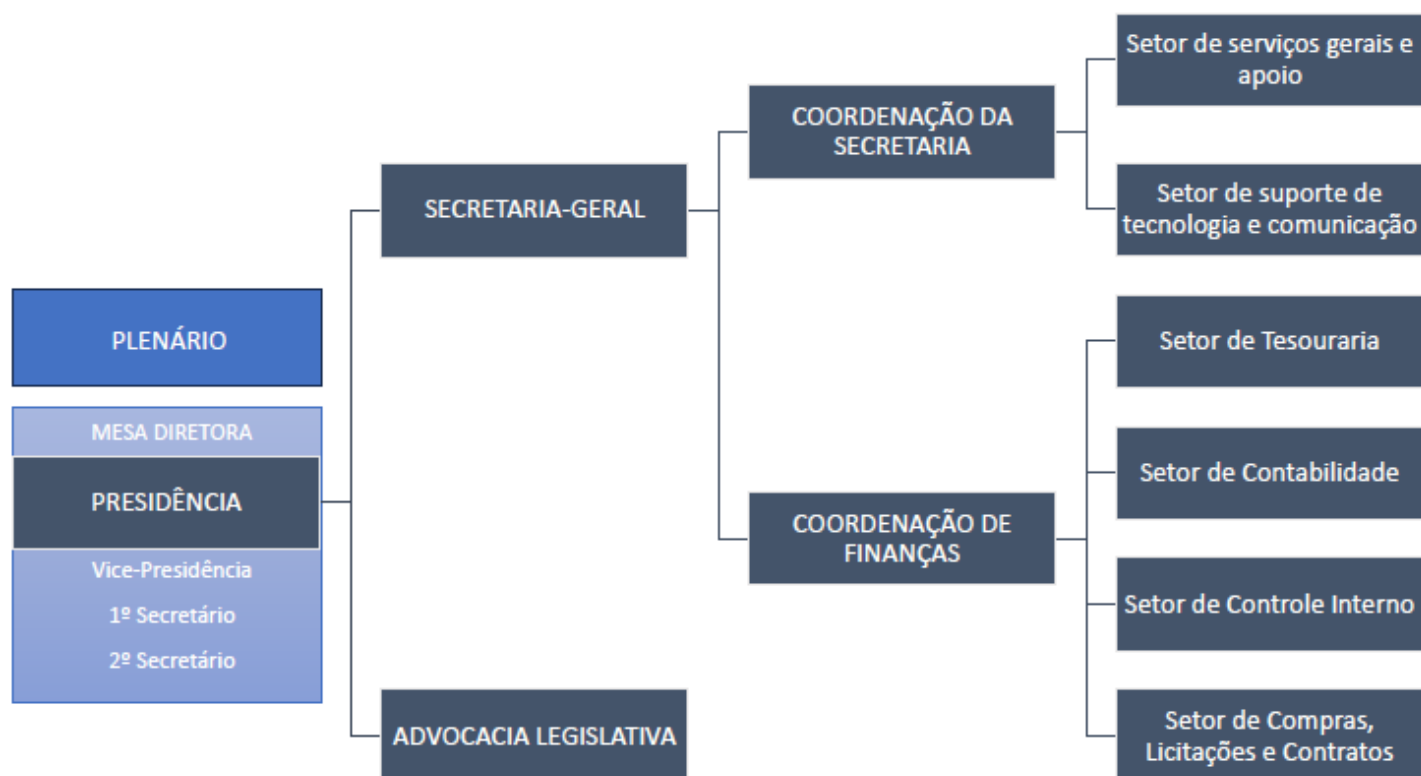
Câmara Municipal de Carmo da Mata

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



CÂMARA MUNICIPAL CARMO DA MATA

ORGANOGRAMA DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA





Câmara Municipal de Carmo da Mata

*Rua Ascânio Diniz, nº 317
Carmo da Mata, MG — CEP: 35547-000
CNPJ: 23.780.323/0001-40*

E-mail: *camara@carmodamata.mg.leg.br*

Horário de funcionamento

De segunda-feira a quinta-feira, das 8h às 11h e das 13h às 17h
Sexta-feira, das 8h às 11hs e das 13h às 16h