

# CARTA DE SERVIÇOS

## AO CIDADÃO



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**VOTORANTIM**

## **Apresentação:**

A Carta de Serviços ao Cidadão é uma importante ferramenta de gestão que reflete o caráter democrático e social do Poder Legislativo Municipal, possibilitando a aproximação da sociedade em geral e facilitando para os cidadãos: o controle, o acompanhamento e a formação de opinião sobre o desempenho do trabalho dos agentes políticos e, em contrapartida, é um instrumento que auxilia no aprimoramento da atuação institucional por permitir uma percepção, objetivamente apurada, da sociedade em geral e de seus públicos alvos no tocante às necessidades de melhoria e inovação.



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**VOTORANTIM**

## **Previsão Legal:**

A Carta de Serviços ao Cidadão é baseada na Lei Federal nº 13.460/17, que dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, de tal forma que, a Câmara Municipal de Votorantim, através da presente Carta de Serviços ao Cidadão, busca adequar-se à referida previsão legal, e assim, trazer um roteiro de maneira simplificada a respeito do papel do Legislativo Municipal e quais são os meios de apresentação de manifestação pelos cidadãos de forma simples e eficaz.

**13ª LEGISLATURA**

**MESA DIRETORA - BIÊNIO 2023-2024**

**PRESIDENTE:**

**Thiago da Silva Schiming**

**1º SECRETÁRIO:**

**Lourival Cesario da Silva “Cesar Silva”**



**VOTORANTIM**

**2º SECRETÁRIO:**

**José Claudio Pereira “Zelão”**

## **VEREADORES:**

**ADEILTON TIAGO DOS SANTOS - “ITA”**

**ALISON ANDREI PEREIRA DE CAMARGO – “LILO”**

**CIRINEU BARBOSA**

**JOSÉ ANTONIO DE OLIVEIRA - “GAGUINHO”**

**JOSÉ CLAUDIO PEREIRA - “ZELÃO”**

**LOURIVAL CESÁRIO DA SILVA – “CÉSAR SILVA”**

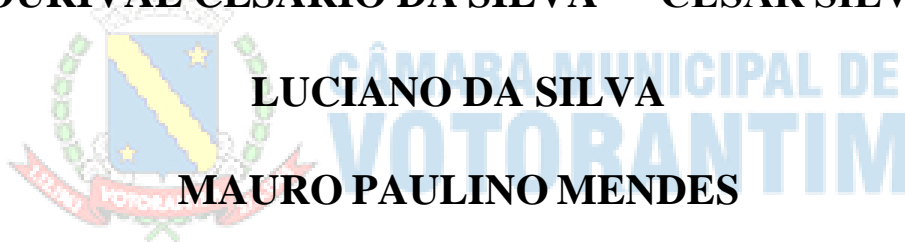
**LUCIANO DA SILVA**

**MAURO PAULINO MENDES**

**ROBSON VASCO**

**ROGÉRIO DE LIMA**

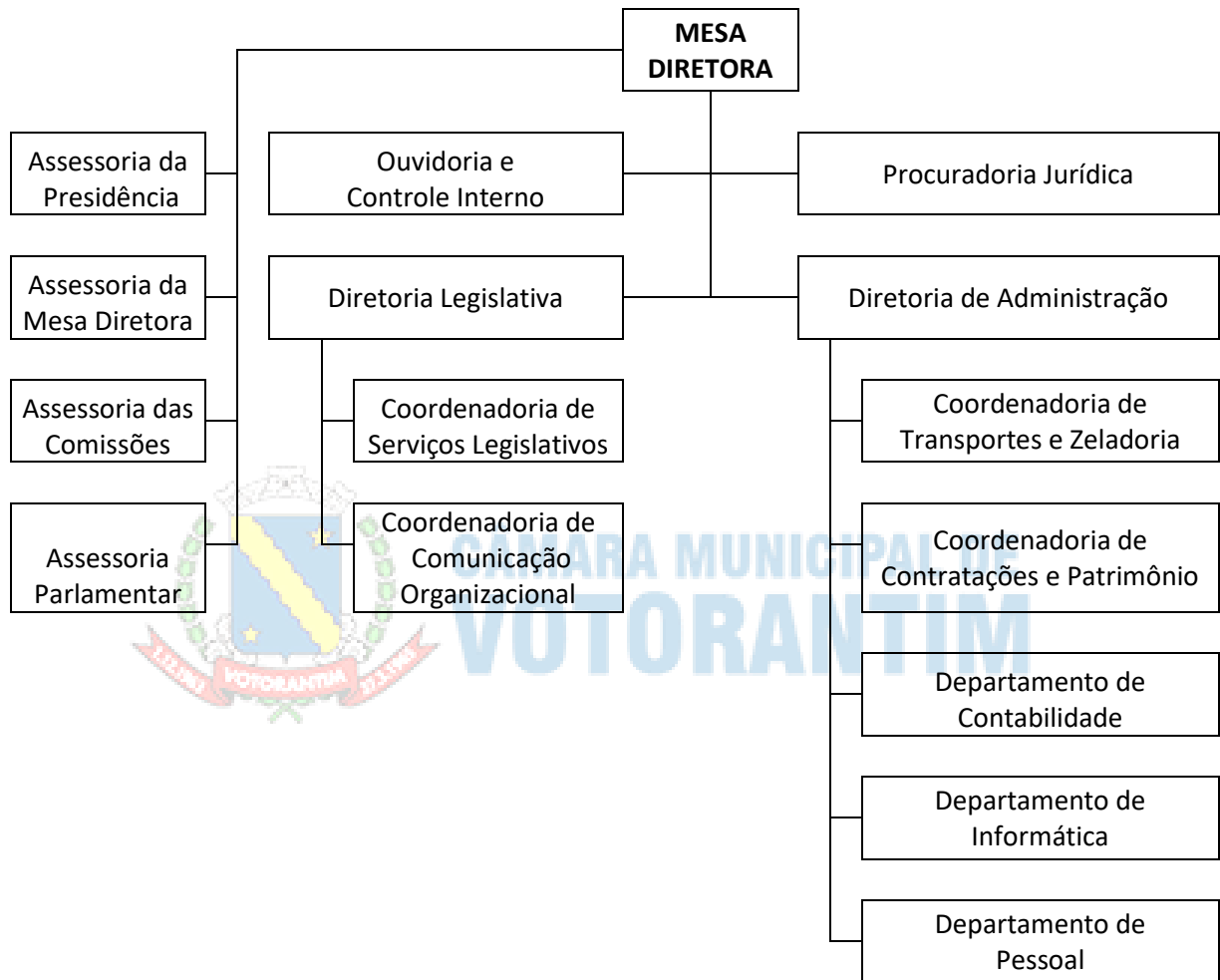
**THIAGO DA SILVA SCHIMING**



# **ESTRUTURA INTERNA DA CÂMARA MUNICIPAL DE VOTORANTIM:**

**Resolução 04 de 26 de Setembro de 2023.**

## **ORGANOGRAMA ORGANIZACIONAL**



## **OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL**

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Votorantim foi instituída através da **Resolução n.º 05/ 2017**, é composta por um(a) Ouvidor(a) designado(a) pelo Presidente e é diretamente vinculada à Mesa Diretora.

### **O QUE É A OUVIDORIA**

A Ouvidoria do Legislativo Votorantinense é um meio de interlocução entre os munícipes em geral e os Vereadores, é um canal aberto para o recebimento de sugestões, elogios, críticas, solicitações, informações, denúncias e reclamações, e ainda, quaisquer outros encaminhamentos relacionados às atribuições e competências do Legislativo Municipal que deverão ser devidamente respondidos dentro do prazo legal.

### **OBJETIVOS DA OUVIDORIA NO LEGISLATIVO**

- ✓ Ser um meio eficaz de interlocução entre a sociedade e os Vereadores;
- ✓ Ser um instrumento que permite que os cidadãos participem do processo de elaboração e discussão das leis;
- ✓ Ser um instrumento capaz de promover o aperfeiçoamento da gestão do órgão público.

## **FORMAS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA / E-SIC:**

- ✓ **Presencial:** Na Ouvidoria da Câmara Municipal de Votorantim (das 9h00 às 12h00 e das 14h00 às 16h00 de segunda a sexta-feira)
- ✓ **Por Formulário Físico:** Que se encontra na Recepção da Câmara, que após preenchimento deve ser inserida na urna que se encontra no mesmo local.
- ✓ **Por Correspondência física:** A ser remetida ao endereço da Câmara Municipal de Votorantim (Boulevard Antonio Festa, nº 88 – Centro Votorantim/SP CEP: 18110-105) A/C Ouvidoria.
- ✓ **Por meio eletrônico:** através do sitio eletrônico ([www.votorantim.sp.leg.br](http://www.votorantim.sp.leg.br)) na aba da ouvidoria e também por e-mail: [ouvidoria@votorantim.sp.leg.br](mailto:ouvidoria@votorantim.sp.leg.br)
- ✓ **Por Contato telefônico:** (15) 3353-7300

## **TIPOS DE MANIFESTAÇÕES QUE PODEM SER APRESENTADAS JUNTO À OUVIDORIA / E-SIC:**

### **ELOGIO:**

Demonstração de reconhecimento e satisfação pelos serviços prestados pelo Legislativo Municipal

### **SUGESTÃO:**

Formulação de ideia ou proposta para criação, desenvolvimento ou aprimoramento dos trabalhos da Casa Legislativa

### **DENÚNCIA:**

Comunicação de prática supostamente ilícita ou abuso de autoridade cuja solução dependa de possível atuação da Câmara Municipal

### **CRÍTICA/RECLAMAÇÃO:**

Demonstração de descontentamento ou protesto com um serviço prestado ou sobre algum tipo de ação ou omissão por parte dos agentes públicos, agentes políticos ou servidores da Câmara Municipal

### **SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES:**

Requerimento de informações baseada na Lei Federal de Acesso à Informação nº 12.527/11 (LAI) e orientações sobre projetos em tramitação, leis em vigor, leis revogadas, votações em Plenário



## **SERVICOS PRESTADOS PELO LEGISLATIVO** **MUNICIPAL:**

Além da função precípua de legislar, exerce por meio dos representantes eleitos pelo povo, os Vereadores, a função de fiscalizar os demais Poderes do Estado, contribuindo com a transparência das ações e com a formação de uma cultura de respeito e difusão da cidadania e democracia.

Assim, as manifestações recebidas formalmente pela Ouvidoria do Legislativo são tratadas em consonância com a legislação vigente em relação às prioridades de atendimento e proteção às informações e ao sigilo dos cidadãos, bem como previsão de tempo de espera para atendimento.

Respeitando os prazos legais para respostas; efetuando manutenção constante dos mecanismos de comunicação com os cidadãos; oferecendo ainda, meios de consulta tanto de transparência passiva como ativa por parte dos cidadãos, que podem acompanhar o andamento de eventual manifestação pelos mesmos meios disponíveis para o envio da manifestação inicial.