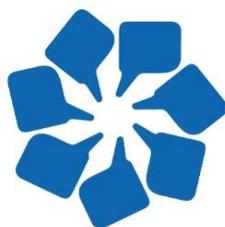




Câmara Municipal de Santo André  
Praça IV Centenário, nº 02 - Centro  
CEP 09040-905  
Santo André - São Paulo  
(11) 3429-5894  
WhatsApp: (11) 3429-5901  
ouvidoria@cmsandre.sp.gov.br



# Ouvidoria da Câmara

## Carta de Serviços



## Apresentação

Em atendimento aos preceitos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Câmara Municipal de Santo André publica abaixo a sua Carta de Serviços aos Cidadãos e Cidadãs. O documento apresenta, de maneira simples e objetiva, os principais serviços prestados pelo Legislativo Municipal.

Formas de acesso aos serviços, prazos, compromissos e padrões de qualidade no atendimento, além de mecanismos de incentivo à participação popular estão presentes nesta Carta.

## As Funções do Legislativo

A Câmara Municipal exerce atribuições legislativas de fiscalização externa, financeira e orçamentária, de controle e de assessoramento dos atos do Poder Executivo, além de praticar atos de administração interna, conforme o seu Regimento Interno.

## Compromissos

Na prestação dos seus serviços públicos, presencial ou virtual a Câmara possui o compromisso de assegurar a rapidez, a cortesia e o profissionalismo. Visa, ainda, garantir meios de acesso às informações e dados públicos de maneira simples, fácil e de qualidade.

## Atendimento Presencial

O atendimento presencial ocorre **de segunda a sexta, das 8h às 19h**, na recepção da Câmara Municipal localizada na Praça IV Centenário, nº 02 - Centro de Santo André. No local, são recebidas as demandas externas e, inclusive, feito o encaminhamento dos usuários aos setores e gabinetes dos Parlamentares.

O atendimento se dá por ordem de chegada. Entretanto, pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm prioridade, nos termos da Lei Federal nº 10.048, de 08 de novembro de 2000.



## Pedidos de Informação

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), disponível [neste link](#), permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação à Ouvidoria Legislativa, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada.

É possível também protocolar um pedido de informação presencialmente, comparecendo à Câmara Municipal no horário de atendimento ao público, de segunda a sexta, das 8h às 19h (Praça IV Centenário, nº 02, Centro).

Para ambos os casos (pedidos de informações virtuais ou presenciais), a Câmara Municipal fornecerá a resposta com a maior brevidade possível, de acordo com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

## Ouvidoria

Sugestões, elogios, solicitações, reclamações, críticas, pedido de informações e demais encaminhamentos de usuários são recebidos pela Ouvidoria Legislativa. Os contatos podem ser feitos pelo e-mail : [ouvidoria@cmsandre.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@cmsandre.sp.gov.br), telefone: (11) 3429-5894, WhatsApp: (11) 3429-5901 ou presencialmente na Sala da Ouvidoria, localizada no prédio da Câmara Municipal.

A Ouvidoria Legislativa recebe, analisa e encaminha aos departamentos competentes as manifestações acompanhando a sua efetiva conclusão.

Conforme dispõe a Resolução nº 03, de 30 de junho de 2020, Art. 6º Salvo motivo devidamente justificado, a Ouvidoria Legislativa encaminhará resposta conclusiva em até 20 (vinte) dias úteis a contar de seu recebimento, as manifestações que lhe forem enviadas, e em até 30 (trinta) dias úteis quando a demanda necessitar de encaminhamentos e respostas de outros órgãos da Administração, admitindo-se a prorrogação desses prazos, por igual período, quando da complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informado sobre a prorrogação.

Nos casos de pedidos de informações, os prazos são os estabelecidos no [Ato da Mesa Diretora nº 29](#), de 06 de outubro de 2020.



## Gabinetes Parlamentares

Os gabinetes dos Vereadores estão abertos aos cidadãos, inclusive para atendimento presencial. O contato com os Parlamentares também pode ser feito por mensagem eletrônica ou por telefone, através dos contatos divulgados no [site da Câmara](#). O atendimento pessoal feito pelos próprios Vereadores depende da agenda de cada Parlamentar.

## Setores administrativos

O [organograma](#) da Câmara, instituído pela Lei Municipal nº 10.281, de 13 de janeiro de 2020, estabelece os setores que compõem a estrutura administrativa da Instituição. O contato com os setores pode ser feito presencialmente, das 8h às 19h, pelo telefone: (11) 3429-5800 e através dos e-mails: [faleconosco@cmsandre.sp.gov.br](mailto:faleconosco@cmsandre.sp.gov.br) e [ouvidoria@cmsandre.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@cmsandre.sp.gov.br).

## Processo Legislativo

Atualizado com frequência, o Sistema Câmara sem Papel (Processo Eletrônico), disponível [neste link](#), divulga os dados relativos à produção legislativa da Casa (como leis, projetos, resoluções, decretos, indicações, dados de parlamentares etc.).

O sistema também permite o acompanhamento online de proposições que estejam em tramitação. O usuário que necessite de algum documento legislativo que ainda não esteja disponibilizado no Sistema Eletrônico também poderá formalizar a solicitação através da Ouvidoria Legislativa.



## Escola do Legislativo

Criada através da Resolução nº 2, de 30 de junho de 2020, a Escola do Legislativo Vereador José Nanci é vinculada à Mesa Diretora da Casa. Dentre os seus objetivos estão oferecer aos Parlamentares e aos Servidores da Câmara Municipal de Santo André suporte conceitual e treinamento para a elaboração de leis e para o exercício das atividades profissionais das áreas administrativa e legislativa, além do desenvolvimento de programas de ensino objetivando a integração da Câmara Municipal com a sociedade civil organizada.

Para mais informações, [clique aqui](#).

## Sessões Plenárias

A Câmara Municipal se reúne em sessões ordinárias. Os Vereadores exercem seus mandatos por uma legislatura, abrangendo quatro sessões legislativas, que se iniciam em 1º de fevereiro e terminam em 05 de dezembro de cada ano.

Não há Sessões Ordinárias entre 06 de dezembro e 31 de janeiro e durante todo o mês de julho. O Legislativo poderá se reunir, extraordinariamente, sempre que convocado no recesso parlamentar.

As Sessões estão sendo transmitidas pelo site e pelo Canal da Câmara Municipal no Youtube, as terças e quintas, a partir das 15h.

## Tribuna Livre

Instrumento de participação popular, previsto no Regimento Interno da Câmara Municipal, a tribuna livre possibilita que cidadãos abordem assuntos de seu interesse, no Plenário, mediante inscrição prévia junto à Coordenadoria de Cerimonial e Eventos da Câmara Municipal.

Para mais informações sobre como utilizar esse serviço, [clique aqui](#).



## Audiências Públicas

A Câmara Municipal realiza audiências públicas para tratar de assuntos de interesse da sociedade, assim como para debater proposições. Tais reuniões são abertas à participação popular, e são divulgadas previamente, durante as Sessões, através das publicações feitas pela Câmara no Jornal Diário do Grande ABC - Caderno de Classificados e pelas redes sociais do Legislativo.

## Transparência

Visando o aprimoramento do controle social e à garantia do cumprimento do princípio da transparência, a Câmara Municipal divulga, em seu [site oficial](#), informações detalhadas sobre suas atividades institucionais.

Dados relacionados a Licitações e Contratos, Contas Públicas, Recursos Humanos, Sessões Plenárias, Organização Administrativa, Orçamento, Julgamento de Contas e Relatórios de Controle Interno e da Ouvidoria estão disponíveis no site.

## Comunicação Pública

A divulgação de conteúdo noticioso relacionado às atividades institucionais também auxilia a transparência pública. A cargo da Gerência de Comunicação Institucional, a Câmara Municipal divulga notícias sobre as sessões ordinárias e extraordinárias, atuação dos Parlamentares na Casa, audiências públicas relevantes etc. Tais notícias são divulgadas tanto no site quanto nas redes sociais com periodicidade frequente.



## Espaço Cidadania Digital

Conforme disposto no Ato nº 15, de 11 de outubro de 2002, o Espaço Cidadania Digital é composto por terminais de computação, equipados com microcomputadores PC's colocados à disposição do público em geral, objetivando possibilitar ao cidadão o acesso à rede mundial de computadores - Internet para consulta e pesquisa em meios eletrônicos digitais.

O usuário interessado, ao chegar à Câmara Municipal, deverá dirigir-se à recepção e preencher uma ficha para fins e efeitos de dados cadastrais e estatísticos.

O uso do terminal do Espaço Cidadania Digital obedecerá rigorosamente à ordem de chegada dos usuários. O cidadão terá, diariamente, o tempo de 30 (trinta) minutos de navegação.

Horário de funcionamento: Segunda a Sexta, das 9h às 18h.

## Programa permanente de visitação para os acadêmicos da Faculdade de Direito

Conforme disposto no Ato nº 07, de 24 de maio de 2019, o programa permanente de visitação é dirigido aos Acadêmicos da Faculdade de Direito, devidamente matriculados em instituição de ensino pública ou privada.

O programa será efetuado através do agendamento de visitas monitoradas às dependências da Câmara Municipal de Santo André, agendadas na Diretoria de Apoio Legislativo, mediante o envio de ofício, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis, vedada a realização dessas visitas durante os períodos de recesso parlamentar.

