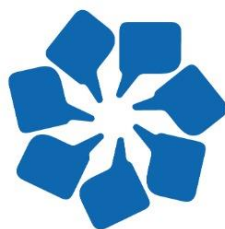




Câmara Municipal de Santo André
Praça IV Centenário, nº 02 - Centro
CEP 09040-905
Santo André - São Paulo
(11) 3429-5894
WhatsApp: (11) 3429-5901
ouvidoria@cmsandre.sp.gov.br



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, 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 e 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.

