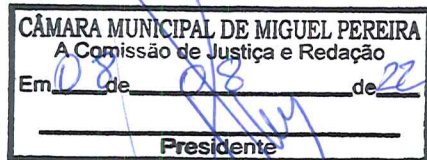




PROJETO DE DECRETO LEGISLATIVO Nº 176/2022



Institui a Carta de Serviços Públicos ao Cidadão e o Conselho de Usuários, no âmbito do Poder Legislativo Municipal, conforme Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

CONSIDERANDO o disposto no § 3º, do art. 37 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal n.º 13.460 de 26 de junho de 2017; e

CONSIDERANDO a Recomendação n.º 011/PTJCV/21, expedida pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro;

A CÂMARA MUNICIPAL DE MIGUEL PEREIRA APROVOU E EU PROMULGO O SEGUINTE DECRETO LEGISLATIVO:

Art. 1º Fica instituída a **Carta de Serviços Públicos ao Cidadão**, âmbito do Poder Legislativo Municipal, em conformidade com a Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017:

§ 1º A Carta de Serviços Públicos ao Cidadão é parte integrante deste Decreto Legislativo;

§ 2º A Carta de Serviços Públicos ao Cidadão será atualizada periodicamente, sempre que houver alterações com relação aos serviços.

Art. 2º Fica instituído o **Conselho de Usuários de Serviços Públicos**, no âmbito do Poder Legislativo Municipal, colegiado de natureza consultiva, conforme dispositivos da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 3º O conselho de usuários é órgão consultivo dotado das seguintes atribuições:

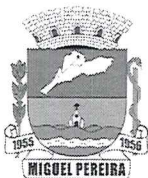
I - acompanhar a prestação dos serviços;

II - participar na avaliação dos serviços;

III - propor melhorias na prestação dos serviços;

IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e

V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.



Estado do Rio de Janeiro
Câmara Municipal de Miguel Pereira
Mesa Diretora

Art. 4º O Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Câmara Municipal de Miguel Pereira, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por 4 (quatro) membros, indicados pelo Presidente do Poder Legislativo Municipal, sendo:

I - 2 (dois) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;

II - 2 (dois) servidores da Câmara Municipal de Miguel Pereira, sendo:

a) 1 (um) membro do quadro efetivo permanente;

b) 1 (um) membro do quadro de cargos de provimento em comissão.

§ 1º O mandato do conselheiro será de 2 (dois) anos, permitida uma recondução.

§ 2º O conselheiro indicado de acordo com inciso I deverá apresentar, junto à Secretaria da Câmara Municipal, documento original que comprove que sua residência/trabalho no Município de Miguel Pereira.

Art. 5º O desempenho da função de membro do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos será gratuito e considerado de relevância para o município.

Art. 6º A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 7º A abertura do processo de inscrição para participação voluntária da sociedade civil no Conselho de Usuário, de acordo com a representatividade mencionada no inciso I do art. 4º, será publicada através de Portaria expedida pela Presidência desta Casa de Leis e publicada no Diário Oficial Eletrônico do Município de Miguel Pereira.

§1º As inscrições serão realizadas por meio de formulário comum ou petição simples direcionada à Ouvidoria do Município, no Protocolo da Secretaria Administrativa da Câmara Municipal, das 12h às 18h, nos dias úteis, ou através de preenchimento de formulário eletrônico pelo portal www.miguelpereira.leg.br, conforme link disponível no sítio oficial do Poder Legislativo Municipal.

§2º Deverá ser anexado, junto ao requerimento de inscrição como Conselho de Usuários, o comprovante de residência/trabalho no Município de Miguel Pereira.

§3º Após o período de inscrições, será publicada no Diário Oficial do Município, por meio de Ato da Presidência, a composição do Conselho de Usuários, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

§4º O Conselho de Usuários poderá organizar câmaras temáticas para discussão de cada proposta a ser encaminhada ao Poder Legislativo, para fins



Estado do Rio de Janeiro
Câmara Municipal de Miguel Pereira
Mesa Diretora

de racionalização dos trabalhos.

§5º Os conselheiros nomeados reunir-se-ão para escolher seu Presidente e definir a periodicidade das reuniões do Conselho de Usuários, obedecendo ao período de mandato disposto no § 1º do art. 4º deste Decreto Legislativo.

Art. 5º Este Decreto Legislativo entra em vigor na data de sua publicação.

Sala Hamilton Ferreira Gomes, em 8 de agosto de 2022.



EDUARDO PAULO CORRÊA
Presidente



VITOR BATISTA RALHA DE AFONSECA
Vice-presidente



CRISTIANO MAIA ARANTES
1º Secretário



IVANILSON VENÂNCIO DA SILVA
2º Secretário



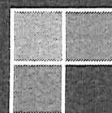
CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

CÂMARA MUNICIPAL DE MIGUEL PEREIRA

Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

**1ª Edição
Ano 2022**

Ouvidoria Legislativa



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	3
Carta de Serviços ao Cidadão	3
APRESENTAÇÃO	4
A Câmara Municipal de Miguel Pereira	4
COMPOSIÇÃO DA MESA DIRETORA – 2021/2022	6
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	7
PROCESSO LEGISLATIVO	8
Regimento Interno	8
Lei Orgânica	8
As Comissões	8
a) Comissões Temporárias	9
b) Comissões Permanentes	9
Sessões Plenárias	9
Sessões Ordinárias	10
Sessões Extraordinárias	10
Sessões Solenes	10
ATIVIDADE PARLAMENTAR	11
Funções do Vereador	11
☐ Projeto de Emenda à Lei Orgânica	11
☐ Projeto de Lei Complementar	11
☐ Projeto de Lei	11
☐ Projeto de Decreto Legislativo	11
☐ Projeto de Resolução	11
☐ Indicação	12
☐ Requerimento	12
☐ Emenda	12
☐ Substitutivo	12
☐ Subemenda	12
☐ Parecer	12
☐ Apreciar o Veto	12
Relação de Vereadores: Legislatura 2021 – 2024	14
SERVIÇOS AO CIDADÃO	15
I - Secretaria Legislativa	15



II - Secretaria Administrativa	15
a) Seção de Informações ao Cidadão.....	15
b) Unidade de Serviços de Recursos Humanos	16
III - Divisão Financeira	17
IV – Portal Oficial (miguelpereira.rj.leg.br)	17
V - Serviço de Ouvidoria	18
Compromisso e Padrão de Qualidade no Atendimento.....	19



INTRODUÇÃO

Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços ao Cidadão (CSC) da Câmara Municipal de Miguel Pereira tem como objetivo informar o cidadão sobre os serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal, bem como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Em resumo, a CSC é um documento que visa esclarecer sobre os serviços ofertados pela Câmara Municipal, trazendo ao cidadão informações claras e precisas quanto às formas de acesso, os prazos de resposta, os horários de atendimento e também oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pelo Órgão.

Na Câmara Municipal de Miguel Pereira, a CSC é elaborada, revisada e publicada sob coordenação da Secretaria Geral da Câmara Municipal.



APRESENTAÇÃO

A Câmara Municipal de Miguel Pereira

A Câmara Municipal é o órgão legislativo do Município, composta de Vereadores eleitos em sufrágio universal, por voto direto e secreto e tem sua sede própria no edifício localizado na Rua Prefeito Manoel Guilherme Barbosa, nº 375 - 2º andar, nesta cidade de Miguel Pereira - Estado do Rio de Janeiro.

A Câmara tem funções legislativas, exerce atribuições de fiscalização contábil, financeira e orçamentária do Município, mediante controle externo, assessoramento e ainda pratica atos de sua administração interna.

A **função legislativa** consiste em deliberar, por meio de emendas à lei orgânica, leis complementares, leis ordinárias, leis delegadas, resoluções e decretos legislativos, sobre todas as matérias de competência do Município, respeitadas as reservas constitucionais da União e do Estado.

A **função de fiscalização**, mediante controle externo, será exercida com o auxílio do Tribunal de Contas do Estado ou órgão estadual a que for atribuída essa incumbência, compreendendo:

- apreciação das contas da gestão anual do Prefeito e da Mesa da Câmara;
- acompanhamento das atividades financeiras e orçamentárias do Município;
- desempenho das funções de auditoria e orçamentária do Município;
- julgamento das contas dos administradores e demais responsáveis por bens e valores públicos.

A **função de controle** é de caráter político-administrativo e se exerce sobre o Prefeito, Secretários Municipais ou Diretores Equivalentes, Chefes de Gabinete e Assessores Municipais, bem como a Mesa Diretora do Legislativo e os Vereadores.

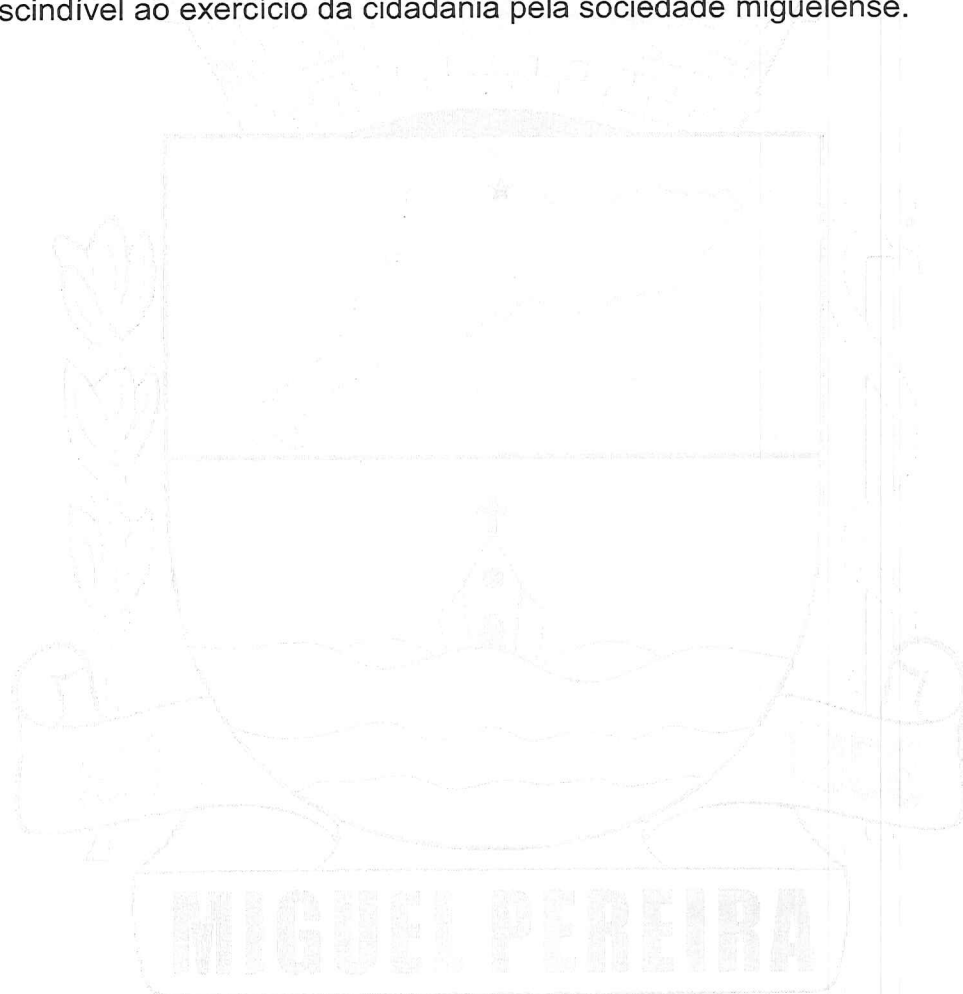
A **função de assessoramento** consiste em sugerir medidas de interesse público ao Executivo, mediante indicações.



A **função administrativa** é referente à sua organização interna, regulamentação de seu funcionamento e estruturação e direção dos seus serviços.

O Plenário da Câmara, composto pela reunião dos vereadores em exercício, é o Órgão Deliberativo soberano do Legislativo Municipal.

Atualmente, em 2022, a Câmara de Miguel Pereira está em sua 17ª legislatura, composta por **11 (onze) vereadores**, inserindo-se no contexto de consolidação da democracia e progresso municipal como peça fundamental e imprescindível ao exercício da cidadania pela sociedade miguelense.



COMPOSIÇÃO DA MESA DIRETORA – 2021/2022

Presidente:

Vereador EDUARDO PAULO CORRÊA

Vice-presidente:

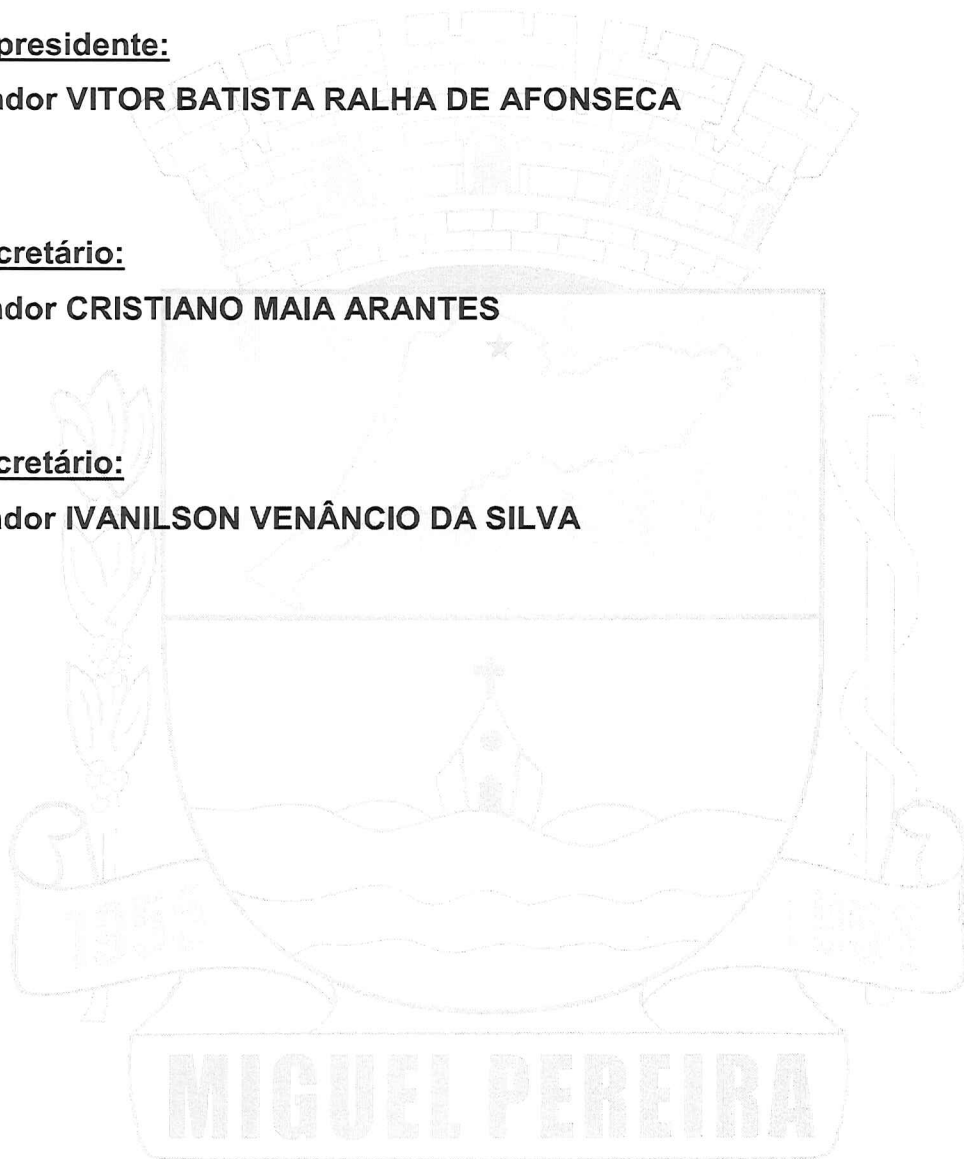
Vereador VITOR BATISTA RALHA DE AFONSECA

1º Secretário:

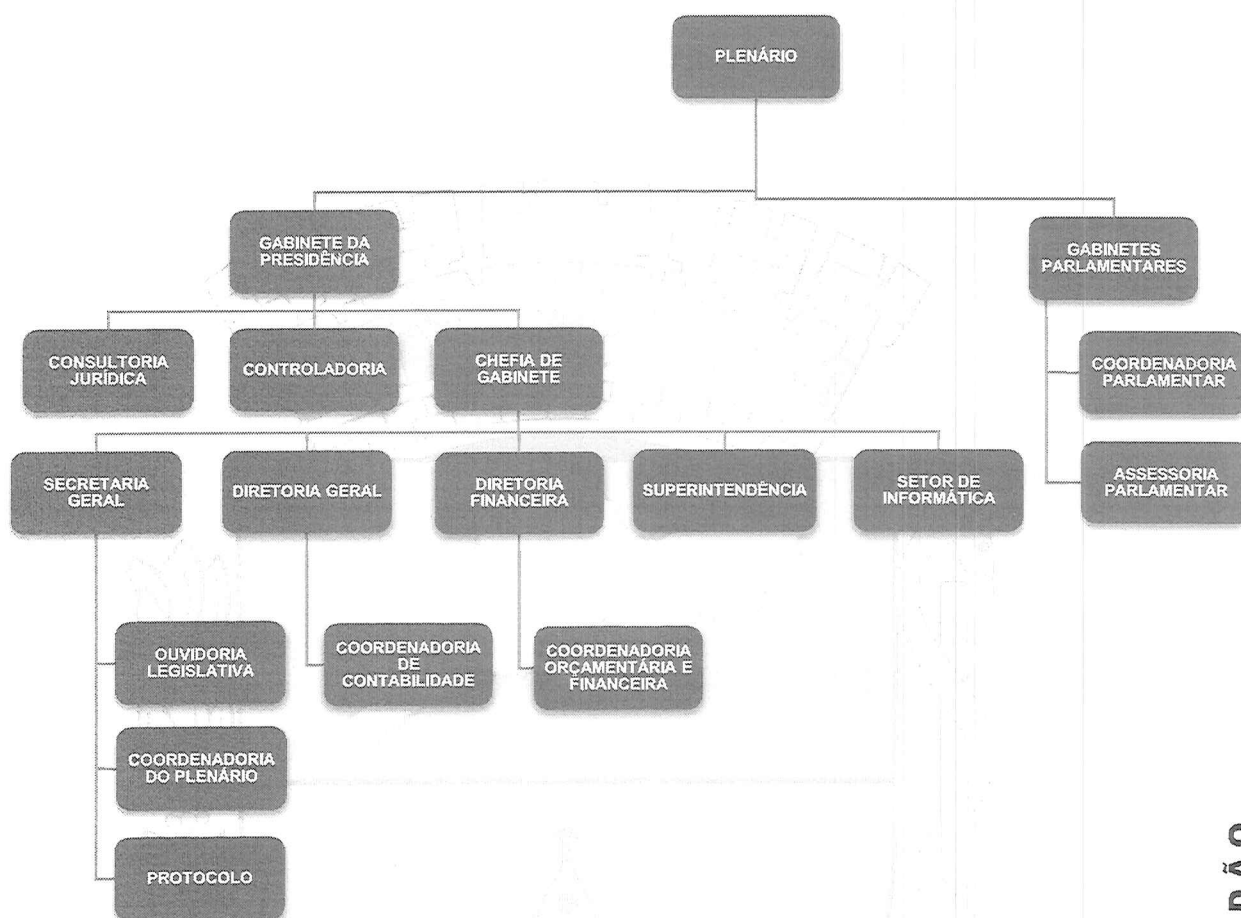
Vereador CRISTIANO MAIA ARANTES

2º Secretário:

Vereador IVANILSON VENÂNCIO DA SILVA



ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



PROCESSO LEGISLATIVO

Regimento Interno

A Resolução nº 585/1990 – que dispõe sobre o Regimento Interno da Câmara Municipal de Miguel Pereira/RJ - contém artigos que tratam da composição, das competências e das normas de funcionamento da Casa. Dispõe sobre as atribuições dos vereadores e membros da Mesa Diretora, sobre as normas de tramitação das proposições apresentadas pelo Executivo e pelos vereadores, além da organização das sessões e audiências.

O Regimento Interno da Câmara Municipal é também a norma disciplinadora dos direitos e deveres dos parlamentares e dos partidos que compõem o Parlamento. Ele define a atuação das comissões permanentes e temporárias e contém as normas que padronizam os procedimentos no âmbito do Poder Legislativo.

Lei Orgânica

A Lei Orgânica Municipal é o instrumento maior de um Município, promulgada pela Câmara Municipal, segundo princípios estabelecidos na Constituição Federal e Estadual. Contém a base que norteia a vida da sociedade local. Seus objetivos são o bem-estar social, o progresso e o desenvolvimento de um povo.

As Comissões

As Comissões são órgãos de estudo, investigação e representação da Câmara e podem ser temporárias ou permanentes.



a) Comissões Temporárias

São constituídas com finalidades especiais ou de representação que se extinguem com o término da Legislatura, ou antes dela, quando preenchidos os fins para os quais forem constituídas.

b) Comissões Permanentes

As Comissões Permanentes têm por objetivo estudar os assuntos submetidos ao seu exame, manifestar sobre eles a sua opinião e preparar, por iniciativa própria ou indicação do Plenário, os projetos de resolução atinentes à sua especialidade.

As Comissões Permanentes são em número de 06 (seis), compostas cada uma de 03 (três) membros, exceto a Comissão de Legislação Participativa que terá 05 (cinco) membros, e terão as seguintes denominações:

- I -** Comissão de Justiça e Redação;
- II -** Comissão de Finanças e Orçamento;
- III -** Comissão de Obras, Serviços Públicos e Meio Ambiente;
- IV -** Comissão de Educação, Cultura e Desporto;
- V -** Comissão de Higiene, Saúde Pública e Bem-Estar Social;
- VI -** Comissão de Legislação Participativa.

Sessões Plenárias

A Câmara Municipal de Miguel Pereira tem 3 (três) tipos de reuniões ou sessões: Ordinárias, Extraordinárias e Solenes.



Sessões Ordinárias

São as sessões regulares, realizadas as segundas e quintas-feiras, exceto na ocasião de feriados e pontos facultativos, a partir das 18h (dezoito horas), nas quais ocorrem as discussões e votações de temas e projetos de interesse da população.

Sessões Extraordinárias

A Câmara somente poderá ser convocada extraordinariamente, pelo Prefeito, quando houver matéria de interesse público relevante e urgente a deliberar, pelo Presidente da Câmara, para o compromisso e posse do Prefeito e do Vice-prefeito ou por deliberação da maioria dos membros da Casa, em caso de urgência ou de interesse público relevante.

Somente será considerado motivo de interesse público relevante e urgente a deliberar, a discussão de matéria cujo adiamento torne inútil a deliberação ou importe em grave prejuízo à coletividade. Em razão disto, pode a Câmara reunir-se extraordinariamente, em período de recesso legislativo.

As sessões extraordinárias poderão realizar-se em qualquer dia e hora, inclusive aos domingos e feriados.

Sessões Solenes

As sessões solenes serão convocadas pelo Presidente ou por deliberação da Câmara, para o fim específico que lhes for determinado, podendo ser para posse e instalação de Legislatura, bem como para solenidades cívicas e oficiais. Inclusive, essas sessões poderão ser realizadas fora do recinto da Câmara.



ATIVIDADE PARLAMENTAR

Funções do Vereador

Os Vereadores são agentes políticos, investidos do mandato legislativo municipal para uma legislatura (quatro anos), pelo sistema partidário e representativo proporcionalmente, por voto direto e secreto.

Compete ao Vereador:

- a) participar de todas as discussões e deliberações do Plenário;
- b) votar na eleição da Mesa e das Comissões Permanentes;
- c) apresentar proposições que visem ao interesse coletivo e cuja iniciativa seja de competência da Câmara;
- d) concorrer aos cargos da Mesa e das Comissões Permanentes;
- e) participar de Comissões Temporárias;
- f) usar da palavra em defesa ou em oposição às proposições representadas à deliberação do Plenário.

Compete aos vereadores apresentarem as seguintes proposições:

- **Projeto de Emenda à Lei Orgânica** - é a proposição que tem por fim modificar dispositivo(s) da Lei Orgânica e que, uma vez aprovada, será promulgada pela Mesa Diretora da Câmara.
- **Projeto de Lei Complementar** - visa a regular toda matéria que, prevista na Lei Orgânica, não seja autoaplicável ou não tenha sido definida, de competência da Câmara, sujeitas à sanção do Prefeito.
- **Projeto de Lei** - é a proposição que tem por finalidade regular toda matéria legislativa de competência da Câmara, sujeita à sanção do Prefeito.
- **Projeto de Decreto Legislativo** - é aquele que visa a regular matérias de competências exclusivas da Câmara Municipal, que não sejam de interesse interno.
- **Projeto de Resolução** - aquele que versa sobre assunto de interesse interno da Câmara.

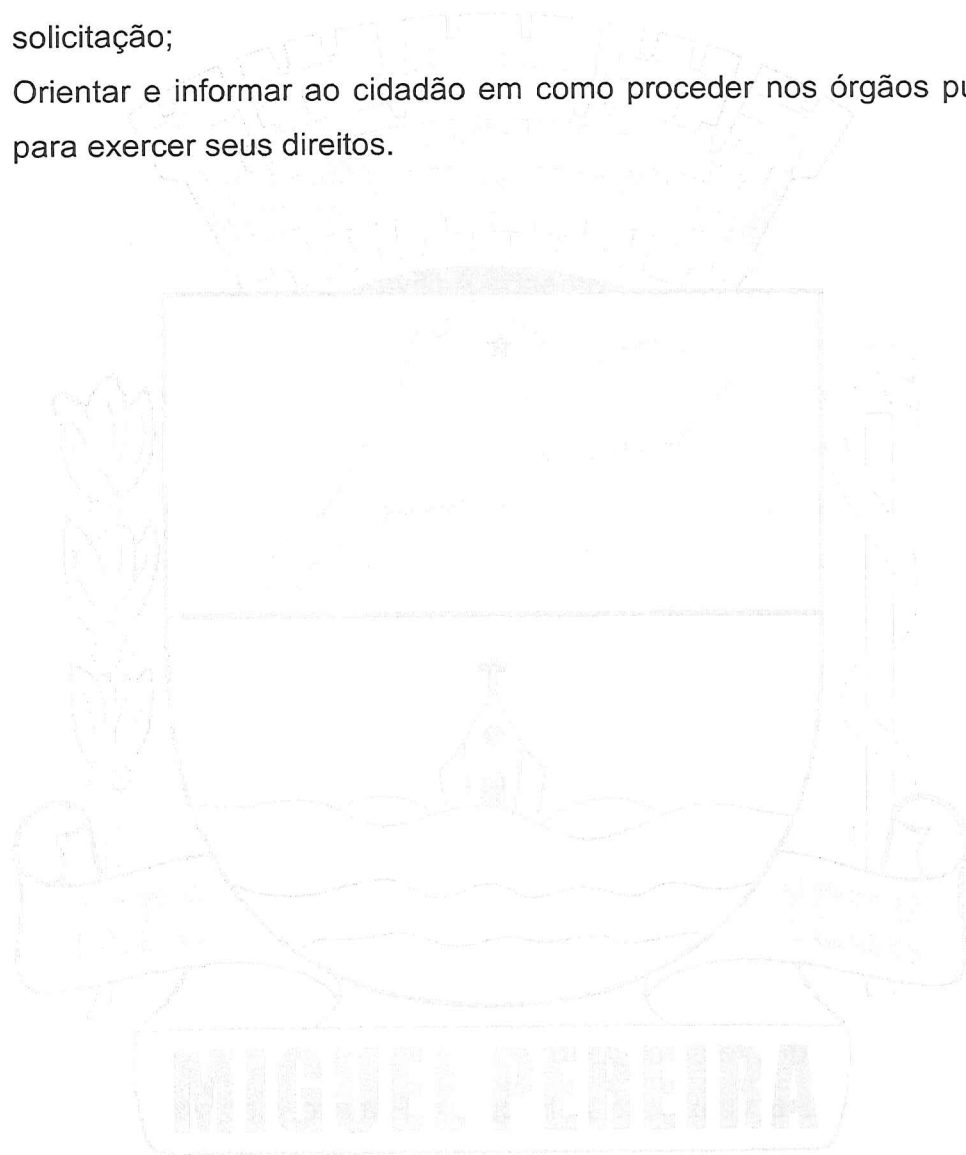


- **Indicação** - é a proposição em que o Vereador sugere medida de interesse público aos poderes competentes.
- **Requerimento** - é todo pedido verbal ou escrito, feito ao Presidente da Câmara ou por seu intermédio, sobre qualquer assunto, por Vereador ou Comissão. Pode também ser feito através de moção articulada (aplausos, congratulações, de pesar ou de repúdio).
- **Emenda** - é a proposição apresentada como acessória de outra. As emendas podem ser SUPRESSIVAS, SUBSTITUTIVAS, ADITIVAS e MODIFICATIVAS. Emenda Supressiva é a que manda suprimir em parte ou no todo o artigo, parágrafo ou inciso do projeto; Emenda Substitutiva é a que deve ser colocada em lugar do artigo, parágrafo ou inciso do projeto; Emenda Aditiva é a que deve ser acrescentada aos termos do artigo, parágrafo ou inciso do projeto; Emenda Modificativa é a que se refere apenas à redação do artigo, parágrafo ou inciso, sem alterar a sua substância.
- **Substitutivo** - é o projeto de Lei, Decreto Legislativo ou Resolução, apresentado por um Vereador ou Comissão, para substituir outro já apresentado sobre o mesmo assunto.
- **Subemenda** - é a emenda apresentada para alterar outra emenda.
- **Parecer** - é o documento exarado por uma Comissão ou por um relator sobre matéria sujeita à sua análise. Sempre é emitido com observância das normas estipuladas no Regimento Interno e têm por finalidade esclarecer à Mesa, à Presidência ou ao Plenário os aspectos técnicos (inclusive jurídicos) e políticos do assunto submetido à Comissão, possibilitando-lhes deliberar com maior conhecimento do assunto.
- **Apreciar o Veto** - ato pelo qual o Prefeito, por razões definidas em Lei, nega (total ou parcialmente), a sanção a uma lei votada pelo Legislativo Municipal. Isso acontece quando o projeto é julgado inconstitucional ou contrário aos interesses públicos. Obs.: O veto não é uma proposição legislativa, mas sim consequência de uma.



Com o objetivo de maior aproximação da Casa Legislativa com a sociedade, os vereadores e seus assessores atendem diariamente em seus gabinetes parlamentares, para tratar de assuntos tais como:

- Intermediar pleitos da comunidade junto ao Poder Executivo e demais órgãos públicos;
- Ouvir e discutir os anseios da comunidade, buscando ajudar na sua solicitação;
- Orientar e informar ao cidadão em como proceder nos órgãos públicos para exercer seus direitos.



Relação de Vereadores: Legislatura 2021 – 2024

- **Anderson de Souza Sarpa Santos (Anderson Liberato) – PRTB**
Email: andersonliberatovereador@yahoo.com.br
- **Cristiano Maia Arantes (Kiki Família) - REPUBLICANOS**
Email: kikiparamudar@yahoo.com.br
- **Eduardo Paulo Corrêa (Domi) - PSC**
Email: vereadordomi@hotmail.com
- **Evandro Carlos Cardoso Barreto (Evandro Taubinha) - PL**
Email: evandrotaubinha@hotmail.com
- **Ivanilson Venâncio da Silva (Sinho Venâncio) - REPUBLICANOS**
Email: ivanilsonvenancio@hotmail.com
- **José Roberto Mongin (Mongin) – PP**
Email: jrobertomongin@gmail.com
- **Marcos Eli Malho (Marquinho Gordo) – PP**
Email: marcosmalho@gmail.com
- **Mario Luis Pedroso das Neves (Mario Neves) - PRTB**
Email: mariolpneves@gmail.com
- **Mauro Celso Pereira dos Santos (Maurinho) – PSC**
Email: maurmaurpmauro@gmail.com
- **Vitor Batista Ralha de Afonseca (Vitor Ralha) – PSC**
Email: vitorralha@avrseguros.com.br
- **Wania Santos da Silva Cardoso (Wania de Conrado) – PL**
Email: waniadeconrado2008@gmail.com



SERVIÇOS AO CIDADÃO

I - Secretaria Legislativa

Serviços disponíveis: informações sobre a tramitação e votação de Projetos de Lei, Decretos, Resoluções, Boletins com a pauta das Sessões, Atas das Sessões e Leis Municipais.

Requisitos necessários para acessar o serviço: identificação e contato com o setor Legislativo.

Canais de comunicação:

- **Telefone:** (24) 2484-2303
- **E-mail:** secretaria@miguelpereira.rj.leg.br
- **Presencial:** Secretaria Geral.

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: de imediato ou em até 3 (três) dias úteis caso seja necessário a realização de pesquisa.

Mecanismos de Consulta: o andamento da solicitação poderá ser consultado através de contato com o setor legislativo através dos canais de comunicação disponibilizados.

II - Secretaria Administrativa

a) Seção de Informações ao Cidadão

Serviços disponíveis: atendimento geral ao cidadão, Serviço de Informações ao Cidadão – SIC de que trata a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Requisitos necessários para acessar o serviço: identificação e preenchimento de formulário/requerimento, conforme orientação fornecida pelo setor. Os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527/2011 poderão ser criados diretamente pelo usuário através de link específico existente no site da Câmara Municipal (miguelpereira.rj.leg.br).



Canais de comunicação:

- **Telefone:** (24) 2484-2303
- **E-mail:** secretaria@miguelpereira.rj.leg.br
- **Presencial:** Secretaria Geral.

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: Informações solicitadas via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão): 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, conforme a necessidade.

Mecanismos de Consulta: a consulta do andamento das solicitações originadas via SIC poderão ser acompanhadas através de protocolo gerado no momento da criação da solicitação ou através de contato pelos canais de comunicação disponibilizados.

b) Unidade de Serviços de Recursos Humanos

Serviços disponíveis: emissão de certidões e declarações com relação à situação funcional do agente ou servidor, ativo ou inativo, e informações relacionadas.

Requisitos necessários para acessar o serviço: identificação e preenchimento de formulário/requerimento junto ao setor de Protocolo.

Canais de comunicação:

- **Telefone:** (24) 2483-8573
- **E-mail:** dp@miguelpereira.rj.leg.br
- **Presencial:** Diretoria Geral

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: 30 dias, podendo ser estendido caso a solicitação exija pesquisa de dados financeiros e previdenciários.

Mecanismos de Consulta: o andamento da solicitação poderá ser consultado através de contato com o setor administrativo através dos canais de comunicação disponibilizados.



III - Divisão Financeira

Serviços disponíveis: atendimento dos pedidos de informações relacionados à Lei de Acesso à Informação, quando relacionados à sua área de atuação, tais como: orçamento, finanças, pagamentos, contabilidade, controle patrimonial, compras, formação de preço médio para composição de licitações, além de informações sobre processos licitatórios.

Requisitos exigidos:

Formalização de pedido de informação via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).

Canais de comunicação:

- **Telefone:** (24) 2483-8573
- **E-mail:** tesouraria@miguelpereira.rj.leg.br;
licitacao@miguelpereira.rj.leg.br;
- **Presencial:** Diretoria Geral

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: 20 (vinte) dias prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, conforme a necessidade.

Mecanismos de Consulta: a consulta do andamento das solicitações originadas via SIC poderão ser acompanhadas através de chave de acesso gerada no momento de criação da solicitação ou através de contato pelos canais de comunicação disponibilizados.

IV – Portal Oficial (miguelpereira.rj.leg.br)

Serviços disponíveis: ampla cobertura das atividades desempenhadas pelo Poder Legislativo Municipal de Miguel Pereira, com apresentação de informações Institucionais, dos Parlamentares, das Comissões e do Processo Legislativo. Ainda, oferece acesso ao Portal da Transparência e para os canais de comunicação disponibilizados ao cidadão, tais como o SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) e o Serviço de Ouvidoria, entre outras informações.



V - Serviço de Ouvidoria

Serviços disponíveis: acesso ao Serviço de Ouvidoria, que consiste na promoção e atuação direta na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos através do recebimento, análise e encaminhamento das manifestações.

Requisitos necessários para acessar o serviço: as manifestações via Serviço de Ouvidoria poderão ser criadas diretamente pelo usuário através de link específico existente no site da Câmara Municipal (miguelpereira.rj.leg.br) ou através de identificação e preenchimento de formulário/requerimento, conforme orientação fornecida pelo setor de Ouvidoria.

Canais de comunicação:

- **Telefone:** (24) 2484-2727
- **E-mail:** ouvidoria@miguelpereira.rj.leg.br
- **Presencial:** Setor de Ouvidoria, na Secretaria Geral.

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

- **Ouvidoria:** 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta), conforme a necessidade.

Mecanismos de Consulta: a consulta do andamento das solicitações originadas via Serviço de Ouvidoria poderá ser acompanhada pelo próprio site da Câmara Municipal, ou através de contato pelos canais de comunicação disponibilizados.

MIGUEL PEREIRA



Compromisso e Padrão de Qualidade no Atendimento

A Câmara Municipal de Miguel Pereira, com o intuito de assegurar seu compromisso com a qualidade no atendimento ofertado aos cidadãos, apresenta abaixo a relação de aspectos considerados relevantes nos processos que envolvam atendimento aos cidadãos.

a) Prioridade de Atendimento: terão atendimento prioritário, conforme Lei nº 10.048/2000, as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos.

b) Previsão de Tempo de Espera para Atendimento:

- **Atendimento Presencial:** até 30 (trinta) minutos;
- **E-mail:** até 2 (dois) dias úteis.

c) Mecanismos de Comunicação com o Cidadão: a comunicação com o cidadão, dependendo do serviço, poderá ser realizada através de contato presencial, telefônico ou por e-mail.

d) Mecanismos de Consulta e de Manifestação dos Cidadãos: em função da diversidade de serviços oferecidos, os mecanismos de consulta acerca do andamento das solicitações e de eventual manifestação por parte do cidadão estão apresentados juntamente, à relação de serviços oferecidos pelos setores.

