



ESTADO DO PIAUÍ
CÂMARA MUNICIPAL DE BOM PRINCÍPIO DO PIAUÍ
AV CEARA, 715- CENTRO- TEL: 3327-1150
CNPJ – 01.404.587/0001-67



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

CÂMARA MUNICIPAL DE BOM PRINCÍPIO DO PIAUÍ

Informações sobre serviços, atendimento, transparência e participação do cidadão.

1. APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário da Câmara Municipal de Bom Princípio do Piauí apresenta, de forma objetiva, os principais serviços disponibilizados ao cidadão, as formas de acesso, os canais de atendimento, os requisitos básicos e os compromissos de atendimento do Poder Legislativo Municipal.

O documento tem por finalidade facilitar o acesso aos serviços públicos, ampliar a transparência, fortalecer a participação popular e orientar o cidadão sobre como encaminhar solicitações, obter informações e acompanhar as atividades legislativas e administrativas da Câmara Municipal.

2. IDENTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL

Órgão	Câmara Municipal de Bom Princípio do Piauí
CNPJ	01.404.587/0001-67
Endereço	Avenida Ceará, nº 715, Centro, CEP 64.225-000
Atendimento	Segunda a sexta-feira, das 08h às 13h
Telefone	(86) 98115-3400
E-mail	cmbppi@hotmail.com
Site institucional	www.bomprincipiopiaui.pi.leg.br
Sessões ordinárias	Primeira e última sextas-feiras do mês, às 20h

3. RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS

FRANKLIN DELANO ROOSIVELT MOISÉS TEIXEIRA VERAS

Cargo: Controlador da Câmara Municipal.

Unidade: Controle Interno.

Atribuição no âmbito desta Carta: acompanhar sua implementação e atualização, orientar os setores responsáveis quanto à disponibilização das informações, monitorar o cumprimento dos padrões de transparência e atendimento e promover, junto às unidades competentes, as adequações necessárias.

4. PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

A Câmara Municipal buscará prestar atendimento com respeito, urbanidade, igualdade, clareza, transparência e acessibilidade, observando as prioridades legais. As informações serão fornecidas em linguagem compreensível e as solicitações serão encaminhadas ao setor competente de acordo com sua natureza.

Os dados pessoais e as informações legalmente protegidas serão tratados de acordo com a legislação aplicável, sem prejuízo do dever de transparência das informações públicas.

5. SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS AO CIDADÃO

5.1 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC / e-SIC

Receber e processar pedidos de acesso a informações públicas relacionadas à Câmara Municipal.

Público-alvo: Qualquer pessoa física ou jurídica.

Requisitos: Identificação do requerente e descrição clara da informação pretendida, observadas as regras aplicáveis ao acesso à informação.

Forma de acesso: Presencialmente na sede da Câmara ou pelo canal eletrônico de acesso à informação disponibilizado no site institucional.

Prazo: Imediato quando a informação estiver disponível; quando depender de pesquisa ou providência administrativa, serão observados os prazos legais aplicáveis.

Custo: Gratuito, ressalvados eventuais custos de reprodução quando legalmente cabíveis.

Etapas do serviço: Recebimento do pedido; registro; encaminhamento ao setor competente; análise; elaboração da resposta; disponibilização da informação ou comunicação fundamentada ao requerente.

5.2 OUVIDORIA

Receber manifestações dos cidadãos, tais como solicitações, sugestões, reclamações, elogios e denúncias relacionadas à atuação administrativa e aos serviços da Câmara.

Público-alvo: Qualquer cidadão.

Requisitos: Descrição da manifestação e, quando necessário para resposta ou acompanhamento, dados de contato.

Forma de acesso: Formulário eletrônico disponibilizado no site institucional ou atendimento presencial na sede da Câmara.

Prazo: Conforme a natureza da manifestação e os prazos legais aplicáveis.

Custo: Gratuito.

Etapas do serviço: Recebimento; registro; classificação; encaminhamento ao setor competente; análise; resposta ao cidadão, quando cabível.

5.3 CONSULTA À LEGISLAÇÃO MUNICIPAL E ATOS NORMATIVOS

Permitir consulta às leis, resoluções, decretos legislativos e demais atos normativos disponibilizados pela Câmara.

Público-alvo: Livre acesso.

Requisitos: Não há requisito para consulta pública.

Forma de acesso: Site institucional, sistemas legislativos disponibilizados pela Câmara ou atendimento presencial para orientação.

Prazo: Consulta eletrônica imediata, conforme disponibilidade do documento.

Custo: Gratuito.

Etapas do serviço: Acesso ao canal de consulta; pesquisa do ato; visualização ou obtenção do documento disponível.

5.4 CONSULTA E ACOMPANHAMENTO DE PROPOSIÇÕES LEGISLATIVAS

Permitir o acompanhamento de projetos de lei, requerimentos, indicações, pautas, atas e demais matérias legislativas disponibilizadas.

Público-alvo: Qualquer interessado.

Requisitos: Não há requisito para consulta pública.

Forma de acesso: Site institucional ou atendimento presencial para orientação.

Prazo: Imediato para documentos já publicados.

Custo: Gratuito.

Etapas do serviço: Pesquisa da proposição ou matéria; consulta das informações e documentos disponibilizados.

5.5 ACOMPANHAMENTO DAS SESSÕES LEGISLATIVAS

Permitir a participação e o acompanhamento das sessões públicas do Poder Legislativo Municipal.

Público-alvo: Qualquer cidadão.

Requisitos: Livre acesso, observadas a capacidade do local e as regras de organização e segurança da Câmara.

Forma de acesso: Presencialmente no plenário e, quando disponibilizado, pelos canais eletrônicos oficiais.

Prazo: Conforme calendário, pauta e convocação das sessões.

Custo: Gratuito.

Etapas do serviço: Consulta ao calendário ou à pauta; comparecimento ou acesso ao canal de transmissão, quando houver.

5.6 PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

Disponibilizar informações de interesse público relacionadas à gestão administrativa, orçamentária e financeira da Câmara, incluindo despesas, licitações, contratos, pessoal, diárias e demais informações exigidas pelas normas de transparência.

Público-alvo: Livre acesso.

Requisitos: Não há requisito.

Forma de acesso: Acesso eletrônico por meio do Portal da Transparência vinculado ao site institucional.

Prazo: Acesso imediato às informações publicadas.

Custo: Gratuito.

Etapas do serviço: Acesso ao Portal; escolha do assunto; aplicação dos filtros disponíveis; consulta, visualização ou emissão das informações disponíveis.

5.7 PROTOCOLO E ENTREGA DE DOCUMENTOS

Receber requerimentos, ofícios, comunicações, solicitações e demais documentos destinados à Câmara Municipal.

Público-alvo: Cidadãos, empresas, entidades e órgãos públicos.

Requisitos: Documento legível, identificação do interessado e indicação do assunto ou destinatário.

Forma de acesso: Presencialmente na sede da Câmara ou por canal eletrônico quando expressamente disponibilizado para essa finalidade.

Prazo: Registro no momento do recebimento; tramitação conforme a natureza do expediente.

Custo: Gratuito.

Etapas do serviço: Recebimento; conferência básica; registro; encaminhamento ao setor ou autoridade competente.

5.8 SOLICITAÇÃO DE CERTIDÕES, CÓPIAS E INFORMAÇÕES ADMINISTRATIVAS

Possibilitar a solicitação de certidões, cópias de documentos e informações existentes nos arquivos da Câmara, respeitadas as hipóteses legais de restrição de acesso.

Público-alvo: Pessoa interessada.

Requisitos: Identificação do documento, informação ou finalidade necessária para localização do conteúdo solicitado.

Forma de acesso: Presencialmente ou por canal eletrônico oficial disponibilizado pela Câmara.

Prazo: Conforme disponibilidade do documento e legislação aplicável.

Custo: Gratuito, ressalvadas hipóteses legais de cobrança do custo de reprodução.

Etapas do serviço: Recebimento; localização do documento; análise de eventual restrição de acesso; emissão ou fornecimento da informação.

5.9 ATENDIMENTO E ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO

Prestar orientação sobre o funcionamento da Câmara, serviços disponíveis, atividades legislativas, canais de participação e encaminhamento de demandas.

Público-alvo: Qualquer cidadão.

Requisitos: Não há requisito para orientações gerais.

Forma de acesso: Presencialmente, por telefone, e-mail ou pelos canais eletrônicos oficiais.

Prazo: Preferencialmente imediato; demandas que dependam de análise serão encaminhadas ao setor competente.

Custo: Gratuito.

Etapas do serviço: Recepção da demanda; orientação imediata ou encaminhamento ao setor competente.

5.10 PARTICIPAÇÃO POPULAR E CONTROLE SOCIAL

Orientar o cidadão sobre formas de participação nas atividades públicas da Câmara e de acompanhamento da atuação legislativa e administrativa.

Público-alvo: Qualquer cidadão, entidade ou organização da sociedade civil.

Requisitos: Conforme o instrumento de participação utilizado e as regras aplicáveis a cada procedimento.

Forma de acesso: Sede da Câmara, sessões públicas, Ouvidoria, SIC e demais canais institucionais.

Prazo: Conforme a natureza da participação ou solicitação.

Custo: Gratuito.

Etapas do serviço: Identificação do canal adequado; apresentação da manifestação ou participação; encaminhamento e acompanhamento quando aplicável.

6. PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

O atendimento será realizado, em regra, por ordem de chegada ou de recebimento da demanda, asseguradas as prioridades estabelecidas em lei. Quando a natureza do serviço exigir análise técnica, administrativa ou jurídica, a solicitação será encaminhada ao setor competente.

7. FORMAS DE ATENDIMENTO

Atendimento presencial: Avenida Ceará, nº 715, Centro, Bom Princípio do Piauí - PI, CEP 64.225-000.

Horário de atendimento: segunda a sexta-feira, das 08h às 13h.

Telefone: (86) 98115-3400.

E-mail: cmbppi@hotmail.com.

Site institucional: www.bomprincipiopiaui.pi.leg.br.

Formulário eletrônico: disponível no site institucional, conforme o serviço pretendido.

8. PADRÃO DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

A Câmara Municipal adotará como padrão de qualidade a prestação de informações claras e objetivas, tratamento respeitoso ao usuário, encaminhamento correto das demandas, observância dos prazos aplicáveis, preservação das informações legalmente protegidas e manutenção dos canais de atendimento e transparência em condições adequadas de acesso.

9. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

O usuário poderá apresentar sugestões, reclamações, elogios e demais manifestações sobre os serviços prestados por meio da Ouvidoria. As manifestações recebidas poderão subsidiar medidas de melhoria dos serviços, dos canais de atendimento e das informações disponibilizadas ao cidadão.

10. ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

Esta Carta deverá ser revisada periodicamente e sempre que houver alteração relevante nos serviços, procedimentos, canais, horários, responsáveis ou formas de atendimento.

O acompanhamento da atualização e do cumprimento das informações constantes nesta Carta ficará sob a supervisão do Controle Interno da Câmara Municipal, tendo como responsável o Controlador **FRANKLIN DELANO ROOSIVELT MOISÉS TEIXEIRA VERAS**, sem prejuízo das atribuições específicas dos demais setores e agentes responsáveis pela execução de cada serviço.

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

As informações desta Carta possuem caráter orientativo e deverão ser compatibilizadas com os atos internos, designações formais e procedimentos efetivamente adotados pela Câmara Municipal. Serviços não descritos expressamente poderão ser solicitados pelos canais oficiais, cabendo à Câmara orientar o cidadão quanto ao setor responsável e à forma adequada de atendimento.

A publicação desta Carta no site institucional e no Portal da Transparência deverá ser acompanhada da atualização das informações sempre que houver alteração nos serviços ou nos canais de atendimento.

MARIA NOELIA DA SILVA PEREIRA

Presidente da Câmara Municipal
Bom Princípio do Piauí – PI

FRANKLIN DELANO ROOSIVELT MOISÉS TEIXEIRA VERAS

Controlador da Câmara Municipal
Responsável pelo acompanhamento da Carta de Serviços