



CÂMARA MUNICIPAL DE **ALVORADA - TO**

— CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO —

APRESENTAÇÃO:

A Câmara Municipal de Alvorada/TO, em cumprimento à [Lei Federal nº 13.460/2017](#), que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; em conformidade com a [Resolução nº 002/2023](#), que dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Alvorada, tem a satisfação de apresentar a **Carta de Serviços ao Usuário**, um documento que visa informar o cidadão sobre os serviços disponíveis, formas de acesso, prazos de resposta, canais de comunicação e mecanismos de Ouvidoria.

SOBRE A CÂMARA MUNICIPAL:

A Câmara Municipal é o Poder Legislativo do Município, composta por Vereadores eleitos pelo povo, responsáveis por elaborar leis, fiscalizar a atuação do Executivo e propor ações para o bem-estar da comunidade.

NOSSOS SERVIÇOS:

- **Elaboração de Leis:** Lei Orgânica do Município, Código de Posturas, leis ordinárias e complementares;
- **Fiscalização do Executivo:** Controle do orçamento, acompanhamento de obras públicas, análise de projetos de lei;
- **Proposição de Melhorias:** Audiências públicas, consultas populares, debates com a comunidade;
- **Transparência e Acesso à Informação:** Portal da Câmara, Lei de Acesso à Informação, Ouvidoria.

CANAIS DE ATENDIMENTO:

- **Presencial:**
 - Endereço: Avenida Ana Maria de Jesus, s/nº, Centro, CEP.: 77.480-000, Alvorada/TO.
 - Expediente: Das 08 às 14 horas, de segunda à sexta-feira.
- **Telefone:** (63) 3353-1306.
- **E-mail:** alvoradacamara@hotmail.com
- **Portal da Câmara:** www.alvorada.to.leg.br
- **Ouvidoria:** <https://www.alvorada.to.leg.br/transparencia/e-sic-ouvidoria>
- **Correio:** Destinatário: **Câmara Municipal de Alvorada/TO** - Endereço: Avenida Ana Maria de Jesus, s/nº, Centro, CEP.: 77.480-000, Alvorada/TO.

COMO ACESSAR NOSSOS SERVIÇOS:

- **Presencialmente:** Compareça à sede da Câmara nos dias e horários de atendimento, munido de documentos pessoais.
- **Por telefone:** Ligue para o número informado e siga as instruções do atendente.
- **Por e-mail:** Envie sua solicitação para o endereço eletrônico, com assunto claro e objetivo, informando seus dados pessoais e o serviço desejado.



CÂMARA MUNICIPAL DE **ALVORADA - TO**

— CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO —

- **Pelo Portal da Câmara:** Acesse o site da Câmara, localize o serviço desejado e siga as instruções na tela.
- **Pela Ouvidoria:** Registre sua solicitação, reclamação, denúncia, elogio, crítica ou sugestão, através da Ouvidoria, informando seus dados pessoais e o assunto da sua mensagem.
- **Pelo Correio:** Envie sua manifestação para o endereço da Câmara, informando seus dados pessoais e o assunto da sua mensagem.

OUVIDORIA DA CÂMARA:

A Ouvidoria é um instrumento de interlocução entre o Poder Legislativo Municipal e a sociedade, constituindo-se um canal aberto para recebimento de solicitações, reclamações, denúncias, elogios, críticas, sugestões e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados à organização e ao funcionamento da Câmara Municipal de Alvorada, de modo a estimular a participação do cidadão, no controle e avaliação dos serviços prestados, e na gestão de recursos públicos. A Ouvidoria da Câmara foi criada através da [Resolução nº 002/2023](#), de 17 de abril de 2023.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO:

- **Telefone:** (63) 3353-1306.
- **E-mail:** alvoradacamara@hotmail.com
- **Solicitação Eletrônica:** <https://www.alvorada.to.leg.br/transparencia/e-sic-ouvidoria/ouvidoria-1/++add++Claim>
- **Ouvidoria:** <https://www.alvorada.to.leg.br/transparencia/e-sic-ouvidoria>
- **Presencial:**
 - Endereço: Avenida Ana Maria de Jesus, s/nº, Centro, CEP.: 77.480-000, Alvorada/TO.
 - Expediente: Das 08 às 14 horas, de segunda à sexta-feira.
- **Correio:** Destinatário: **Câmara Municipal de Alvorada/TO** - Endereço: Avenida Ana Maria de Jesus, s/nº, Centro, CEP.: 77.480-000, Alvorada/TO.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

- A Ouvidoria recebe as seguintes manifestações dos cidadãos: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações, e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, relacionados as atribuições e competências da Câmara.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela administração pública;
- **Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

COMO CONSULTAR SUA MANIFESTAÇÃO:



CÂMARA MUNICIPAL DE ALVORADA - TO

— CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO —

- As manifestações realizadas por meio **eletrônico** no site da Câmara, na aba **E-SIC/Ouvidoria**, o cidadão pode **acompanhar** informando o **Número do Protocolo** gerado no registro da manifestação, clicando em: [Consultar Solicitação Eletrônica](#). Se você realizou sua manifestação **presencial**, por **telefone** ou **e-mail**, pode entrar em contato direto com o [E-SIC/Ouvidoria](#), ou aguarde o prazo para resposta.

ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO:

- Recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- Emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;
- Análise e obtenção de informações, quando necessário;
- Decisão administrativa final;
- Ciência ao usuário.

PRAZO MÁXIMO PARA RESPOSTA:

- Os **prazos** estão previstos no Art. 10, § 1º, § 2º, § 3º, e § 4º, da [Resolução nº 002/2023](#), que dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Alvorada; e Art. 16 da [Lei Federal nº 13.460/2017](#), que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no **prazo de até 30 (trinta) dias** contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período;
- Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no **prazo máximo de cinco dias**, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências;
- Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em **até dez dias** a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em **até 20 (vinte) dias**, sob pena de arquivamento da manifestação;
- O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o **prazo** previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes;
- A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no **prazo de 20 (vinte) dias**, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO:

- O atendimento se dará de forma imediata. No caso de haver mais pessoas para atendimento, será observada a ordem de chegada.

PRIORIDADES NO ATENDIMENTO:

- Será proporcionado atendimento prioritário aos idosos (maiores de 60 anos), as gestantes e às pessoas com deficiência.

RELATÓRIO ANUAL:

- A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.
- O relatório de gestão será encaminhado a Presidência da Casa, e será disponibilizado integralmente na página oficial da Câmara Municipal na internet.

PARTICIPAÇÃO POPULAR:



CÂMARA MUNICIPAL DE **ALVORADA - TO**

— CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO —

- A **Câmara Municipal de Alvorada/TO**, convida você a participar ativamente da vida pública do nosso Município. O cidadão pode acompanhar as sessões plenárias, apresentar propostas de leis, participar de audiências públicas e fóruns de debates. Juntos, construímos um Município melhor!

DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO:

- **Telefone:** (63) 3353-1306.
- **E-mail:** alvoradacamara@hotmail.com
- **Portal da Câmara:** www.alvorada.to.leg.br
- **Ouvidoria:** <https://www.alvorada.to.leg.br/transparencia/e-sic-ouvidoria>

NORMAS RELACIONADAS:

- [Resolução nº 002/2023](#), que dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Alvorada.
- [Lei Federal nº 13.460/2017](#), que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- [Lei Federal nº 12.527/2011](#), que regula o acesso a informações, (conhecida como Lei de Acesso à Informação - LAI).