

Carta de Serviços ao Usuário



Presidente

Vice-Presidente

Primeiro Secretário

Segundo Secretário

Tesoureiro

Controladoria Interna

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário (CSU) da Câmara Municipal de Miranorte tem como objetivo informar o usuário 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 CSU 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 oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pelo Órgão.

SUMÁRIO

Principais Serviços	7
1. Consulta a Legislação Municipal no Portal	7
2. Consulta a Legislação Municipal Presencial	9
3. Consulta e Acompanhamento de Proposições	10
4. Acompanhamento de Sessões e Reuniões na Câmara Municipal.....	12
5. Acompanhamento de Sessão pela Internet	13
6. e-SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	14
7. Ouvidoria.....	16
8. Fale Conosco	18
9. Denúncias.....	19
10. Certidões e Cópias.....	20
11. Solução de Dúvidas e Dificuldades.....	21

PRINCIPAIS ATIVIDADES REALIZADAS

- ↳ Legislar sobre assuntos de interesse local;
- ↳ Suplementar a legislação federal e a estadual no que couber;
- ↳ Dispor sobre o ordenamento territorial, mediante planejamento e controle do uso, do parcelamento e da ocupação do solo urbano;
- ↳ Dar posse ao Prefeito e ao Vice-Prefeito;
- ↳ Fiscalizar a atuação do Poder Executivo municipal.

► ATENDIMENTO AO PÚBLICO

PRESENCIAL

↳ **Local:**

A Câmara Municipal de Miranorte, atende ao público em sua sede, localizada na Avenida Princesa Isabel, 1.065, Centro, CEP 77.660-000 Miranorte – TO.

↳ **Horário de atendimento ao público:**

Segunda a Sexta das 07h às 13h

↳ **Horário das reuniões plenárias:**

As Comissões se reúnem em datas e horários previamente definidos pelos seus membros durante a Sessão Ordinária.

TELEFONE

↳ **Central:** 63 99105-1403

↳ **Direção Geral:** 63 99105-1403

↳ **Ouvidoria/SIC:** 63 99105-1403

ELETRÔNICO

↳ **E-mail:** camaramiranorte@hotmail.com

↳ **E-Sic:** <https://tocasistemas.com/ouvidoria/acionamento/acionamento.php?orgao=5>

↳ **Ouvidoria online:** <https://miranorte.to.leg.br/ouvidoria/>

► Portal da Câmara Municipal de Miranorte

<https://miranorte.to.leg.br/>

O portal da Câmara Municipal de Miranorte, na internet divulga uma série de informações institucionais e permite o acesso a diferentes serviços, tais como:

LEGISLAÇÃO MUNICIPAL: Lei Orgânica Municipal, Plano Diretor, estatutos, leis ordinárias, leis complementares, resoluções, decretos e Regimento Interno.

CONSULTAS: à legislação municipal, proposição, solicitação de informações, reclamação, denúncia e demais manifestações sobre serviços prestados.

SESSÃO AO VIVO: Em estruturação

ACESSO À INFORMAÇÃO: Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), Ouvidoria e Fale Conosco.

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA: contas públicas, informações funcionais (agentes públicos, subsídios, remunerações e diárias), licitações, contratos, bens patrimoniais, execução orçamentária, entre outros.

PRINCIPAIS SERVIÇOS

1. Consulta a Legislação Municipal no Portal

O que é o serviço?
A Câmara Municipal disponibiliza leis, decretos, resoluções, estatutos e códigos municipais. No portal na internet, os atos normativos encontram-se disponíveis em diferentes formatos, para consulta e impressão. Presencialmente, os atos normativos podem ser consultados no seu formato original, em versão impressa.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Apenas acessar o site e ir no portal da Transparência https://miranorte.to.leg.br/transparencia/
Principais Etapas do Serviço
Acessar o portal da Câmara Municipal de Miranorte, clicar no link "LEIS MUNICIPAIS" e, depois, efetuar a pesquisa, utilizando os seguintes filtros: palavra, assunto, espécie, número e/ou ano da norma.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none">✓ Telefone: 63 99105-1403✓ E-mail: camaramiranorte@hotmail.com✓ Presencial: Av. Princesa Isabel, 1.065, Centro, CEP 77.660-000, Miranorte-TO✓ Horário de funcionamento: Segunda à Sexta das 07h às 13h
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Imediato.
Formas de prestação:
Informação aberta, publicada no portal de transparência e atualizada conforme o surgimento de novas legislaturas.
Taxas e Preços:
Gratuito.
Manifestação do Usuário
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através do: https://miranorte.to.leg.br/ouvidoria/ Ou pelo Telefone :63 99105-1403

2. Consulta a Legislação Municipal Presencial

O que é o serviço?
A Câmara Municipal disponibiliza leis, decretos, resoluções, estatutos e códigos municipais. Presencialmente, os atos normativos podem ser consultados no seu formato original, em versão impressa.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Solicitação por meio de ofício
Principais Etapas do Serviço
Os serviços deverão ser solicitados na Diretoria Geral da Câmara
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none">✓ Telefone: 63 99105-1403✓ E-mail: camaramiranorte@hotmail.com✓ Presencial: Av. Princesa Isabel, 1.065, Centro, CEP 77.660-000, Miranorte-TO✓ Horário de funcionamento: Segunda à Sexta das 07h às 13h
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Até 30 dias.
Formas de prestação:
Informações sobre o trâmite de cada solicitação será informada nos meios de contatos deixados pelos solicitantes.
Taxas e Preços:
Gratuito.
Manifestação do Usuário
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através do: https://miranorte.to.leg.br/ouvidoria/ Ou pelo Telefone :63 99105-1403

3. Consulta e Acompanhamento de Proposições

O que é o serviço?
<p>Esse serviço permite ao usuário acompanhar o andamento das proposições em tramitação, com acesso aos textos, justificativas, emendas, pareceres, movimentações, localização e situação atual. As proposições disponíveis são:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proposta de emenda à Lei Orgânica Municipal (ELOM); - Projeto de Lei Complementar (PLC); - Projeto de Lei Ordinária (PLO); - Projeto de Decreto Legislativo (PDL); - Projeto de Resolução (PR); - Emenda; - Moção; - Recurso; - Autorização.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Através de ofício.
Principais Etapas do Serviço
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: Av. Princesa Isabel, 1.065, Centro, Miranorte-TO ✓ E-SIC: https://tocasistemas.com/ouvidoria/acionamento/acionamento.php?orgao=5
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telefone: 63 99105-1403 ✓ E-mail: camaramiranorte@hotmail.com ✓ Presencial: Av. Princesa Isabel, 1.065, Centro, CEP 77.660-000, Miranorte-TO ✓ Horário de funcionamento: Segunda à Sexta das 07h às 13h
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Até 30 dias
Formas de prestação:
Informações sobre o trâmite de cada solicitação será informada nos meios de contatos deixados pelos solicitantes.
Taxas e Preços:
Gratuito
Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através do: <https://miranorte.to.leg.br/ouvidoria/>

Ou

pelo Telefone :63 99105-1403

4. Acompanhamento de Sessões e Reuniões na Câmara Municipal

O que é o serviço?

Na Câmara o cidadão tem a oportunidade de assistir as sessões e reuniões realizadas pela câmara.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Livre acesso ao Auditório do Plenário da Câmara.

Principais Etapas do Serviço

É de extrema importância para a população, ficar por dentro dos assuntos debatidos na Câmara Municipal, pois assim poderão acompanhar de perto o trabalho do vereador escolhido para lhe representar.

Canais de comunicação:

- ✓ **Telefone:** 63 99105-1403
- ✓ **E-mail:** camaramiranorte@hotmail.com
- ✓ **Presencial:** Av. Princesa Isabel, 1.065, Centro, CEP 77.660-000, Miranorte-TO
- ✓ **Horário de funcionamento:** Segunda à Sexta das 07h às 13h

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

As Comissões se reúnem em datas e horários previamente definidos pelos seus membros durante a Sessão Ordinária.

Formas de prestação:

Câmara Municipal de Miranorte

Taxas e Preços:

Gratuito.

Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através do: <https://miranorte.to.leg.br/ouvidoria/>

Ou pelo Telefone

:63 99105-1403

5. Acompanhamento de Sessão pela Internet

O que é o serviço?
Acompanhamento pela internet das sessões realizadas pela câmara.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Não é necessária a apresentação de documentos, acesso livre ao Auditório do Plenário da Câmara.
Principais Etapas do Serviço
Não realizam
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telefone: 63 99105-1403 ✓ E-mail: camaramiranorte@hotmail.com ✓ Presencial: Av. Princesa Isabel, 1.065, Centro, CEP 77.660-000, Miranorte-TO ✓ Horário de funcionamento: Segunda à Sexta das 07h às 13h
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Não realizam
Formas de prestação:
Não realizam
Taxas e Preços:
Não realizam
Manifestação do Usuário
<p>Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através do: https://miranorte.to.leg.br/ouvidoria/</p> <p>Ou pelo Telefone :63 99105-1403</p>

6. e-SIC - Serviço de Informação ao Cidadão

O que é o serviço?
Identificação e preenchimento de formulário/requerimento, conforme orientação fornecida pelo setor. atendimento geral ao cidadão, Serviço de Informações ao Cidadão – SIC de que trata a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e de protocolo geral de documentos/requerimentos, com encaminhamento aos setores competentes.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Identificação através do fornecimento dos seguintes dados: CPF/CNPJ, nome, endereço, e-mail e telefone.

Principais Etapas do Serviço

O andamento das solicitações originadas via SIC poderão ser acompanhadas através de um protocolo gerado no momento da criação da solicitação ou através de contato pelos canais de comunicação disponibilizados.

Canais de comunicação:

- ✓ **Telefone:** 63 99105-1403
- ✓ **E-mail:** camaramiranorte@hotmail.com
- ✓ **Presencial:** Av. Princesa Isabel, 1.065, Centro, CEP 77.660-000, Miranorte-TO
- ✓ **Horário de funcionamento:** Segunda à Sexta das 07h às 13h

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

- Informações solicitadas via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão): **20 dias prorrogáveis por mais 10**, conforme a necessidade.
- Atendimento geral ao cidadão e protocolo de documentos: de imediato, respeitando-se apenas o tempo de espera para atendimento de até 20 minutos.

Formas de prestação:

Pelo link: <https://tocasistemas.com/ouvidoria/acionamento/acionamento.php?orgao=5>
Solicitar o serviço pelo portal no SIC e após a solicitação o responsável receberá no e-mail que houve uma solicitação e acessará o site para responder com o prazo determinado.

Taxas e Preços:

Gratuito.

Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através

<https://miranorte.to.leg.br/ouvidoria/>
Ou pelo Telefone :63 99105-1403

7. Ouvidoria

O que é o serviço?

A ouvidoria pública é uma ferramenta de gestão importante para as câmaras, porque amplia o canal de comunicação com os cidadãos, garantindo o exercício da cidadania por meio do acesso à informação. Além de permitir que a câmara atue com maior eficiência para atender às necessidades da cidade. As críticas e sugestões realizadas pela comunidade a ouvidoria, quando analisadas, indicam quais são as tomadas de decisões mais assertivas.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Não é necessário identificação para solicitações de Ouvidoria, ficando a critério do cidadão a identificação ou não.

Principais Etapas do Serviço

Solicitar o serviço pelo portal da Ouvidoria e após a solicitação o responsável receberá no e-mail que houve uma solicitação e acessará o site para responder com o prazo determinado.

Canais de comunicação:

- ✓ **Telefone:** 63 99105-1403
- ✓ **E-mail:** camaramiranorte@hotmail.com
- ✓ **Presencial:** Av. Princesa Isabel, 1.065, Centro, CEP 77.660-000, Miranorte-TO
- ✓ **Horário de funcionamento:** Segunda à Sexta das 07h às 13h

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

30 dias prorrogáveis por mais 30, conforme a necessidade.

Formas de prestação:

Pelo link: <https://miranorte.to.leg.br/ouvidoria/>

O andamento das solicitações originadas via Ouvidoria poderá ser acompanhado através de um protocolo gerado no momento da criação da solicitação ou através de contato pelos canais de comunicação disponibilizados.

Taxas e Preços:

Gratuito.

Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através

de: <https://miranorte.to.leg.br/ouvidoria/>

Ou pelo telefone:

63 99105-1403

8. Fale Conosco

O que é o serviço?
Aqui é possível o contato direto com a Câmara Municipal ou com qualquer Vereador, para consulta, solicitação, informação, sugestão etc.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Identificação através do fornecimento dos seguintes dados: Nome e Email
Principais Etapas do Serviço
Solicitar o serviço pelo site na aba “fale conosco” e após a solicitação o responsável receberá no e-mail que houve uma solicitação e acessará o site para responder com o prazo determinado.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telefone: 63 99105-1403 ✓ E-mail: camaramiranorte@hotmail.com ✓ Presencial: Av. Princesa Isabel, 1.065, Centro, CEP 77.660-000, Miranorte-TO ✓ Horário de funcionamento: Segunda à Sexta das 07h às 13h
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Até 30 dias
Formas de prestação:
Solicitar pelo link: https://miranorte.to.leg.br/ Na página principal preencher o formulário e o responsável receberá a notificação pelo e-mail cadastrado e responderá dentro do prazo determinado.
Taxas e Preços:
Gratuito.
Manifestação do Usuário
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através do: https://miranorte.to.leg.br/ouvidoria/ Ou pelo Telefone :63 99105-1403

9. Denúncias

O que é o serviço?
Qualquer pessoa pode comunicar à Câmara Municipal de Paranã eventual irregularidade ocorrida no âmbito do Poder Legislativo municipal ou relacionada com matéria de sua competência.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Identificação através do fornecimento dos seguintes dados: CPF/CNPJ, nome, e-mail e telefone. *A <i>identificação não é obrigatória</i> . Caso o usuário opte em não fornecer seus dados de identificação.
Principais Etapas do Serviço
Solicitante receberá uma chave/código para consultar o andamento da sua manifestação.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telefone: 63 99105-1403 ✓ E-mail: camaramiranorte@hotmail.com ✓ Presencial: Av. Princesa Isabel, 1.065, Centro, CEP 77.660-000, Miranorte-TO ✓ Horário de funcionamento: Segunda à Sexta das 07h às 13h
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Dentro do prazo de 30 dias, podendo estender por mais 30 caso for necessário.
Formas de prestação:
<p>Solicitar pelo link: https://miranorte.to.leg.br/ouvidoria/</p> <p>O ouvidor responsável receberá no e-mail cadastrado na ouvidoria a solicitação feita, ele (a) vai acessar o portal do site e responder a solicitação.</p>
Taxas e Preços:
Gratuito.
Manifestação do Usuário
<p>Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através do: https://miranorte.to.leg.br/ouvidoria/</p> <p>Ou pelo Telefone</p> <p>:63 99105-1403</p>

10. *Certidões e Cópias*

O que é o serviço?
Qualquer pessoa pode solicitar à Câmara Municipal cópia ou emissão de certidão de vigência de determinado ato normativo publicado pelo Poder Legislativo municipal.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Por ofício
Principais Etapas do Serviço
Entrar em contato com departamento legislativo por telefone ou presencialmente.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telefone: 63 99105-1403 ✓ E-mail: camaramiranorte@hotmail.com ✓ Presencial: Av. Princesa Isabel, 1.065, Centro, CEP 77.660-000, Miranorte-TO ✓ Horário de funcionamento: Segunda à Sexta das 07h às 13h
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Imediato.
Formas de prestação:
Fornecimento de informação verbal ou de documento impresso.
Taxas e Preços:
Gratuito
Manifestação do Usuário
<p>Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através do: https://miranorte.to.leg.br/ouvidoria/</p> <p>Ou pelo Telefone :63 99105-1403</p>

11. Solução de Dúvidas e Dificuldades

O que é o serviço?
Qualquer pessoa pode contatar a Câmara Municipal para dirimir dúvidas ou reportar erros e dificuldades com os sistemas da Câmara Municipal.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
<p>Basta acessar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No link "OUVIDORIA", "formulário ouvidoria", "mensagem tipo", opção "DÚVIDA"; - No link "CONTATO", opção "FALE CONOSCO", "formulário Fale Conosco"; - No link "ACESSO À INFORMAÇÃO", opção "SIC", "formulário SIC"; - Presencialmente
Principais Etapas do Serviço
Entrar em contato com departamento legislativo por telefone ou presencialmente.

Canais de comunicação:

- ✓ **Telefone:** 63 99105-1403
- ✓ **E-mail:** camaramiranorte@hotmail.com
- ✓ **Presencial:** Av. Princesa Isabel, 1.065, Centro, CEP 77.660-000, Miranorte-TO
- ✓ **Horário de funcionamento:** Segunda à Sexta das 07h às 13h

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Imediato.

Formas de prestação:

Fornecimento de informação verbal ou de documento impresso.

Taxas e Preços:

Gratuito.

Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através do: <https://miranorte.to.leg.br/ouvidoria/>

Ou pelo Telefone

:63 99105-1403