



CÂMARA MUNICIPAL DE **BOM DESPACHO**

A C A S A D O C I D A D Ã O

Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços ao Usuário (CSU) da Câmara Municipal de Bom Despacho 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 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 também oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pelo órgão.

SERVIÇOS AO CIDADÃO

Portal Oficial (<https://www.bomdespacho.mg.leg.br/>)

- Serviços disponíveis: ampla cobertura das atividades desempenhadas pelo Poder Legislativo Municipal de Bom Despacho, 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.

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 (<https://www.bomdespacho.mg.leg.br>) ou através de identificação e preenchimento de formulário/requerimento, conforme orientação fornecida pelo setor de Ouvidoria.

➤ TIPOS DE DEMANDAS RECEBIDAS

As manifestações recebidas pela ouvidoria são classificadas em: ELOGIO - Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS - requerimento de adoção de providência, orientação, informação ou esclarecimento por parte da Câmara ou sobre matéria de sua competência.

RECLAMAÇÃO - Demonstração de insatisfação relativa a serviço prestado pela Câmara.

SUGESTÃO - manifestação que apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela Câmara.

DENÚNCIA - Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - Solicitações de acesso à informação

➤ Canais de comunicação:

Site institucional: <https://www.bomdespacho.mg.leg.br/> ou

<https://camarabomdespacho.atende.net/> Telefone: (37) 3521-2280

E-mail: comunicacao@camarabd.mg.gov.br

Presencial: Setor de Comunicação/Ouvidoria, Endereço: Rua Marechal Floriano Peixoto, nº 40, centro, Bom Despacho – MG, CEP: 35630-034.

➤ 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.

➤ Requisitos, documentos e informações para acessar o serviço: A demanda dirigida à Ouvidoria da Câmara deverá referir-se a matéria de sua competência, ser apresentada com clareza e conter todas as informações necessárias à sua análise e tratamento. Também são necessárias informações de contato (nome, qualificação, endereço, telefone ou e-mail do usuário) para encaminhamento da resposta ou solicitação de informações adicionais pela Ouvidoria. Será garantido o sigilo quanto à autoria da demanda quando expressamente solicitado pelo demandante ou, por decisão do Ouvidor, em virtude da relevância e particularidade do caso. O demandante não ficará sujeito a nenhuma sanção administrativa no âmbito da Câmara em decorrência da demanda, salvo em caso de comprovada má-fé.

Centro de apoio ao cidadão

O Centro de Apoio ao Cidadão (CAC) é unidade administrativa subordinada à Diretoria Geral que tem como função o atendimento às demandas da população que procura à Câmara Municipal.

➤ Serviços disponíveis:

Assessoria Jurídica: tutela de direitos previstos em lei, bem como acesso ao judiciário, caso necessário.

Procon: presta atendimento ao consumidor, oferece informações, orienta, tira dúvidas apresenta demandas contra fornecedores visando solucionar problemas relacionados à relação de consumo.

Emissão de Carteira de Identidade: agendamento e atendimento para emissão de Carteira de Identidade

- Requisitos necessários para acessar o serviço: identificação, documentos e informações exigidos para cada serviço e preenchimento de formulário/requerimento junto ao setor.
- Canais de comunicação:

Telefone: (37) 3521-2280

Presencial: Rua Marechal Floriano Peixoto, nº 40, centro, Bom Despacho/MG. CEP 35.630-034.

- Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: Imediato.
- Mecanismos de Consulta: o andamento da solicitação poderá ser consultado através de contato com os referidos setores através dos canais de comunicação disponibilizados.

Assessoria Parlamentar Individualizada

Serviços disponíveis: atendimento ao público, acompanhando e dando encaminhamento às demandas individuais dos cidadãos, buscando soluções para os problemas e melhorando a qualidade de vida na comunidade

- Requisitos necessários para acessar o serviço: identificação e contato com os representantes de cada vereador .
- Canais de comunicação:

Telefones, Whatsapp e email: (ddd 37)

Breno 9 8408-5027 brenoorleans@camarabd.mg.gov.br

Chibil 9 8411-1861 chibil@camarabd.mg.gov.br

Eduardo Estruturas 9 8409-9077 eduardoestruturas@camarabd.mg.gov.br

Eltinho 9 8409-2635 eltinho@camarabd.mg.gov.br

Igor Soares 9 8410-1093 igorsoares@camarabd.mg.gov.br

João da Lotação 9 8409-8174 joaodalotacao@camarabd.mg.gov.br

João Eduardo 9 8410-1540 joaoeduardo@camarabd.mg.gov.br

Maique 9 8409-0170 maiique@camarabd.mg.gov.br

Rodrigo Chapola 9 8410-1786 rodrigochapola@camarabd.mg.gov.br

➤ Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

de imediato, conforme demanda ou em 20 dias conforme LEI Nº

12.527/2011 caso seja necessário a realização de pesquisa.

- Mecanismos de Consulta: o andamento da solicitação poderá ser consultado através de contato com cada Assessor Parlamentar através dos canais de comunicação disponibilizados.

Direção Geral

- 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 de Direção Geral.

➤ Canais de comunicação:

Telefone: (37) 3521-2280

E-mail: secretaria@camarabd.mg.gov.br

Presencial: Diretoria Geral

➤ Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

de imediato ou em 20 dias conforme LEI Nº 12.527/2011 caso seja necessário a realização de pesquisa.

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

Setor de Comunicação

- Serviços disponíveis: informações e divulgação das atividades desempenhadas no âmbito do Poder Legislativo Municipal aos veículos de comunicação da região.
- Requisitos exigidos: Identificação e preenchimento de formulário. ➤

Canais de comunicação:

Telefone: (37) 3521-2280

e-mail: comunicacao@camarabd.mg.gov.br

Presencial: Setor de Comunicação Rua Marechal Floriano Peixoto, nº 40, centro, Bom Despacho/MG. CEP 35.630-034.

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: de imediato ou em 20 dias conforme LEI Nº 12.527/2011 caso seja necessário a realização de pesquisa.

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

Setor de Contabilidade

- 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 e informações relacionadas.

➤ Requisitos exigidos: Formalização de pedido de informação. ➤

Canais de comunicação:

¬ Telefone: (37) 3521-2280
¬ E-mail: camarabd@yahoo.com.br
¬ Presencial: Setor de Contabilidade, Endereço: Rua Marechal Floriano Peixoto, nº 40, centro, Bom Despacho/MG. CEP 35.630-034.

- Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: de imediato ou em 20 dias conforme LEI Nº 12.527/2011 caso seja necessário a realização de pesquisa.
- Mecanismos de Consulta: o andamento da solicitação poderá ser consultado através de contato com o setor administrativo através dos canais de comunicação disponibilizados.

Setor 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.
 - Canais de comunicação:

Telefone: (37) 3521-2280

E-mail: taniapereira@camarabd.mg.gov.br

Presencial: Setor de Recursos Humanos, Endereço: Rua Marechal Floriano Peixoto, nº 40, centro, Bom Despacho/MG. CEP 35.630-034.

- Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: de imediato ou em 20 dias conforme LEI Nº 12.527/2011 caso seja necessário a realização de pesquisa.
- Mecanismos de Consulta: o andamento da solicitação poderá ser consultado através de contato com o setor administrativo através dos canais de comunicação disponibilizados.

Setor de Compras

- Serviços disponíveis: emissão de certidões e declarações com relação à compras, formação de preço médio para composição de licitações,etc.
- Requisitos necessários para acessar o serviço: identificação e preenchimento de formulário/requerimento junto ao setor.

- Canais de comunicação:

Telefone: (37) 3521-2280

E-mail: conceicaoguimaraes@camarabd.mg.gov.br

Presencial: Setor de Compras; Endereço: Rua Marechal Floriano Peixoto, nº 40, centro, Bom Despacho/MG. CEP 35.630-034

- Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: de imediato ou em 20 dias conforme LEI Nº 12.527/2011 caso seja necessário a realização de pesquisa.
- Mecanismos de Consulta: o andamento da solicitação poderá ser consultado através de contato com o setor através dos canais de comunicação disponibilizados.

Setor de Gestão de Contratos

- Serviços disponíveis: emissão de certidões e declarações com relação à contratos administrativos da Câmara Municipal.

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

- Canais de comunicação:

Telefone: (37) 3521-2280

E-mail: gestaocontrato@camarabd.mg.gov.br

Presencial: Setor de Gestão de Contratos; Endereço: Rua Marechal Floriano Peixoto, nº 40, centro, Bom Despacho/MG. CEP 35.630-034

- Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: de imediato ou em 20 dias conforme LEI Nº 12.527/2011 caso seja necessário a realização de pesquisa.

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

Setor de Licitação

- Serviços disponíveis: emissão de certidões e declarações com relação às licitações da Câmara Municipal.

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

- Canais de comunicação:

Telefone: (37) 3521-2280

E-mail: licitacao@camarabd.mg.gov.br

Presencial: Setor de Licitação; Endereço: Rua Marechal Floriano Peixoto, nº 40, centro, Bom Despacho/MG. CEP 35.630-034

- Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: de imediato ou em 20 dias conforme LEI Nº 12.527/2011 caso seja necessário a realização de pesquisa.

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