

PROJETO DE RESOLUÇÃO N° 17 /2023

Institui a Carta de Serviços aos Usuários.

CAPITULO I
Disposições Preliminares

Art. 1º Fica instituída a Carta de Serviços aos Usuários da Câmara Municipal de Sorocaba

§ 1º A Carta de Serviços aos Usuários tem por objetivo informar sobre os serviços prestados pela Câmara Municipal de Sorocaba, as formas de acesso a esses serviços, os seus compromissos e padrões de atendimento, os prazos de respostas.

§ 2º A regulamentação se dá conforme os termos estabelecidos pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e o Decreto Federal nº 9.904, de 17 de julho de 2017

CAPITULO II
Da Carta de Serviços aos Usuários

Art. 2º A Carta de Serviços ao usuário traz as seguintes informações dos serviços oferecidos:

- I – Os requisitos, os documentos, as formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- II – Principais etapas para processamento do serviço;
- III – Previsão do prazo para a prestação do serviço;
- IV – Forma de prestação do serviço;
- V – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.
- VI – Os mecanismos de comunicação com os usuários;
- VII – Os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

§ 1º Além das informações descritas, a Carta de Serviços deverá atender aos seguintes aspectos:

- I – As prioridades de atendimento;
- II - Previsão de tempo de espera para atendimento
- III - Mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

V - Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

VI – Os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

VII – Outras informações julgadas de interesse dos usuários.

§ 2º A Carta de Serviços aos usuários será objeto de atualização periódica e de divulgação mediante publicação em sítio eletrônico da Câmara Municipal de Sorocaba na internet.

CAPITULO III

Dos Direitos e Deveres dos Usuários

Art. 3º São direitos dos usuários a apresentação, exposição ou manifestação perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos relacionadas a Câmara Municipal de Sorocaba.

Art. 4º São deveres do Usuário:

I - Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - Prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - Colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

CAPITULO IV

Do Procedimento

Art. 5º A manifestação será dirigida a Câmara Municipal de Sorocaba e conterá a identificação do requerente:

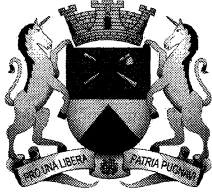
I - A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação;

II - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

III - A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

IV - No caso de manifestação por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, podendo a administração pública requerer meio de certificação da identidade do usuário.





CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

V – Para a manifestação do usuário será em folha de papel simples, não necessitando de papel rubricado ou de formulário específico, podendo ser manuscrito.

VI - A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

Art. 6º Para fins de acesso a informações e serviços, a apresentação de documento de identificação com fé pública em que conste foto e o número do Registro Geral (RG) ou da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) será suficiente para identificação do usuário, observadas as normas sobre proteção de dados pessoais.

Art. 7º Não será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 8º Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

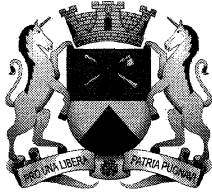
CAPITULO V Disposições Finais

Art. 9º As disposições desta Resolução aplicam-se também aos documentos arquivísticos eletrônicos e dos sítios eletrônicos, nos termos da lei.

Art. 10 Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de documento público de identificação, considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, no prazo de até cinco dias úteis, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

Art. 11 Nas situações específicas em que a exigência de identificação documental não poderia ser realizada ou ser dificultada, a manifestação do usuário poderá ser analisada pelas autoridades a fim de dar prosseguimento a esta manifestação.





CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

Art. 12 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Sorocaba, 06 de dezembro de 2023.


Gervino Claudio Gonçalves
Presidente

Luís Santos Pereira Filho
1º Vice-Presidente

Fausto Salvador Peres
2º Vice-Presidente

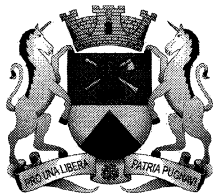
João Donizeti Silvestre
3º Vice-Presidente


Fábio Simoa Mendes do Carmo Leite
1º Secretário


Cristiano Anuniação dos Passos
2º Secretário


José Vinícius Campos Aith
3º Secretário





CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

06

ESTADO DE SÃO PAULO

JUSTIFICATIVA

A **MESA DA CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA**, no uso de suas atribuições legais e de acordo com o inciso I do art. 20 da Resolução nº 322, de 18 de setembro de 2007 (Regimento Interno), e, conforme os termos da Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, apresenta a seguinte proposta de Carta de Serviço aos Usuários.

A Carta de Serviços aos Usuários tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pela instituição e as formas de acessá-los. Ela também detalha os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público, sendo objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, mediante publicação na página do órgão ou entidade na internet.

Com a promulgação da Lei 13.460, de 2017 disciplinou-se às *“formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços”*.

Pode-se afirmar no fortalecimento do enfoque nas necessidades dos usuários dos serviços pela Administração Pública, com o movimento de construção da Carta de Serviços pelas mais diversas instituições públicas.

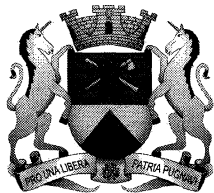
Esse instrumento tem como **objetivo precípua explicar, numa linguagem simples, como funcionam os serviços prestados pelo órgão**. É por meio dele que o cidadão-usuário vai obter as referências de quando, onde, como, e para quê utilizar os serviços públicos disponibilizados.

A Carta de Serviços aos Usuários é um instrumento importante, voltado ao atendimento do cidadão. Portanto, a lógica é dever da instituição organizar-se para prestar um serviço de qualidade ao cidadão. É inegável que a Carta provoque a participação do cidadão no monitoramento do serviço público, permita controle social, transparência e melhoria contínua dos processos de trabalho, direcionando, portanto, a instituição para uma gestão por resultados.

Como se vê, ganha o cidadão, ganha a instituição e, por que não dizer, o servidor público, que passa a ter sua rotina de trabalho definida com clareza, ciente dos resultados esperados de sua atuação. Além disso, há uma ampliação da visibilidade interna e externa de seu desempenho, o que aumenta sua própria compreensão sobre a importância do serviço prestado.

É esperançoso acreditar na Carta de Serviços como um instrumento que permitirá ao serviço público se organizar de modo que aquele tradicional *modus operandi* – o cidadão percorrer uma série de unidades para conseguir as informações que deseja – seja substituído pela consulta a um documento que descreverá com clareza os serviços prestados pela instituição e as formas de acessá-los.





CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

07

ANEXO I

CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

1. Apresentação

O presente documento tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pela Câmara Municipal de Sorocaba, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de atendimento ao público.

2. Padrões de atendimento

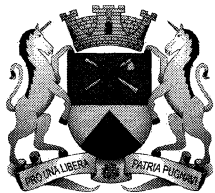
Os princípios a serem observados pelos agentes públicos da Câmara Municipal de Sorocaba no atendimento ao público serão:

- I – Regularidade: a Câmara deverá providenciar as condições necessárias para o pleno atendimento das necessidades do usuário, em harmonia com suas atividades meio e fim estabelecidas em seu Regimento Interno;
- II – Continuidade: O Legislativo tomará ações que impeçam paralisações abruptas e imotivadas aos serviços que presta;
- III – Efetividade: Os serviços serão prestados de maneira efetiva, evitando-se excesso de burocracia ou qualquer tipo de negligência na execução dos mesmos;
- IV – Segurança: Não haverá qualquer risco, de qualquer natureza, ao usuário durante a prestação dos serviços camarários, sendo seus direitos plenamente respeitados;
- V – Atualidade: Serão utilizados os meios científicos e tecnológicos necessários para a melhor prestação de serviços ao usuário;
- VI – Generalidade: Os serviços serão prestados com o objetivo de servirem ao maior número de usuários possível e de forma igualitária, sem qualquer tipo de distinção;
- VII – Transparência: O Legislativo praticará a transparência proativa em suas ações, facilitando o acesso do usuário aos serviços que necessite e respeitando integralmente o disposto na Lei de Acesso à Informação e legislação correlata;
- VIII – Cortesia: A postura dos agentes públicos camarários será dotada de boas maneiras, boa-fé, linguagem apropriada e bom acolhimento ao usuário.

3. Serviços oferecidos

A Câmara Municipal é o órgão legislativo e fiscalizador do município, composta por vereadores eleitos na forma da lei e tem sede na cidade de Sorocaba, Estado de





CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

08

São Paulo. Suas funções são legislativas (legislar sobre assuntos de interesse dos cidadãos), de fiscalização da atuação do Poder Executivo Municipal, financeira e orçamentária, de controle e de assessoramento dos atos do Executivo, além de praticar atos de administração interna. Dar posse ao Prefeito e ao vice-prefeito, dispor sobre o ordenamento territorial, controle do uso e parcelamento e ocupação do solo urbano. Todas as informações acerca da forma de exercício das funções citadas podem ser encontradas no Regimento Interno, disponível no endereço eletrônico:

<https://camarasorocaba.sp.gov.br/propositura.html?numeroLei=1&tipoLei=6>

I. Atendimento aos usuários

A Câmara Municipal de Sorocaba atende ao público em sua sede, localizada na Av. Engenheiro Carlos Reinaldo Mendes, 2.945, bairro Alto da Boa Vista, Sorocaba/SP:

Horário de atendimento:

De segunda à sexta-feira, das 8:00 às 17:00 h.

Horário das Sessões Ordinárias:

Terças-feiras e quintas-feiras a partir das 9:00 horas.

Obs: O dia e horário das sessões podem ser alterados em decorrência de feriados, sendo comunicada previamente a alteração por meio do portal do Legislativo na internet ([http:// https://camarasorocaba.sp.gov.br/ordens_do_dia.html](http://https://camarasorocaba.sp.gov.br/ordens_do_dia.html)) e por meio do jornal oficial do município de Sorocaba, disponível eletronicamente no endereço:

<https://noticias.sorocaba.sp.gov.br/jornal/>

Informações de contato:

Telefone: 15 - 3238-1111

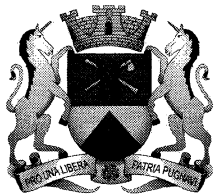
E-mail: contato@camarasorocaba.sp.gov.br

II. Canais de atendimento

a. Atendimento

Para o atendimento aos usuários da Câmara Municipal de Sorocaba é possível enviar manifestações acerca dos serviços prestados pelo Legislativo. Essas manifestações são classificadas em: elogio, sugestão, solicitação, reclamação, informações, dúvidas e denúncias.





CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

09

A partir do momento em que uma manifestação é registrada, se não for possível a resposta imediata, ela será transformada em um processo que transmitirá pelas unidades internas que possam fornecer a resposta à manifestação. Durante o trâmite e após seu término, a identificação do usuário solicitante permanece totalmente sigilosa.

As manifestações podem ser feitas das seguintes maneiras:

- Presencialmente no endereço sede da Câmara Municipal de Sorocaba, no Setor de Protocolo, a solicitação de informações ou dúvidas será realizada fisicamente e protocolada.

- Por carta enviada com os seguintes dados:

Câmara Municipal de Sorocaba

Ao Cerimonial

(Informar a solicitação de informação)

Av. Engenheiro Carlos Reinaldo Mendes, 2.945 – Alto da Boa Vista

Sorocaba – SP

CEP: 18013-904

- On-line, no seguinte endereço eletrônico:

por meio do telefone (15) 3238-1111

pelo e-mail: contato@camarasorocaba.sp.gov.br

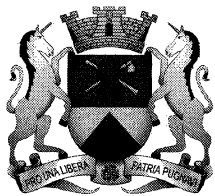
pelo e-sic: e-sic@camarasorocaba.sp.gov.br

pelo Fale Conosco:

<http://www.camarasorocaba.sp.gov.br/page.html?tag=faleconosco>

Requisitos para registro da manifestação: Identificação mediante fornecimento dos seguintes dados: Nome completo, número de documento de identidade (RG) e do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), e-mail ou endereço para resposta ou telefone de contato (whatsapp)





CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

10

Se desejar, o usuário poderá ainda preencher outras informações sobre seu perfil, utilizadas para fins exclusivamente estatísticos, sendo que todos os dados cadastrados permanecem sigilosos durante toda a tramitação do processo de resposta.

Acompanhamento: A tramitação da solicitação poderá ser acompanhada por meio do endereço eletrônico da Câmara, através de protocolo gerado no momento do registro da mesma.

Prazo de resposta: A partir do contato do cidadão, o Atendimento tem até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, totalizando 30 (trinta) dias para responder solicitações, conforme estabelecido pela Lei Federal nº 12.527/2011 e a Lei Federal 13.460/2017.

Regulamentação interna: As normas para o funcionamento do atendimento da Câmara Municipal de Sorocaba são estabelecidas através de resolução específica.

b. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) é um canal por meio do qual o cidadão pode solicitar informações públicas relacionadas à atuação do Poder Legislativo com base na Lei Federal nº 12.527/2011 e na lei Federal 13.460/2017.

A solicitação pode ser feita das seguintes maneiras:

- Pelo portal do e-SIC <http://e-sic@camarasorocaba.sp.gov.br>
- Presencialmente ou por correspondência: através do endereço da Câmara Municipal de Sorocaba, ao Cerimonial, endereço: Av. Engenheiro Carlos Reinaldo Mendes, 2.945 – Alto da Boa Vista – Sorocaba/SP – CEP: 18013-904

Informar: e-SIC

- Por telefone: por meio do número (15) 3238-1111;
- Por e-mail: contato@camarasorocaba.sp.gov.br

Requisitos para registro da manifestação: As informações obrigatórias exigidas para o registro da solicitação, segundo a Lei de Acesso a Informação, Lei 12.527/2011, são: o nome completo do requerente, um número de documento e ao menos uma forma de contato (telefone, endereço ou e-mail), sendo que esses dados permanecem protegidos por sigilo total. As demais informações solicitadas são facultativas e destinam-se exclusivamente a fins de pesquisa estatística e de perfil do usuário.





CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

Prazo de resposta: A Câmara deverá conceder o acesso imediato à informação solicitada e caso não seja possível, o prazo de resposta deverá ser de até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias. Além disso, o serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, com exceção da hipótese de reprodução de documentos, situação em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados.

Acompanhamento: A tramitação da solicitação poderá ser acompanhada por meio do endereço eletrônico da Câmara, através do número de protocolo gerado no momento do registro da mesma.

c. Portal da Transparência

No site da Câmara Municipal de Sorocaba, link Transparência:

<https://leideacesso.etransparencia.com.br/sorocaba.camara.sp/TDAPortalClient.aspx?413>

No Portal da Transparência, na internet, divulga informações institucionais da Câmara Municipal de Sorocaba.

- No Portal: as contas públicas, contratos, execução orçamentária, despesas dos gabinetes dos vereadores, informações funcionais (agentes públicos, subsídios, remunerações, cargos e funções, estrutura organizacional), licitações, mesa diretora, entre outras.

- Legislação municipal: no site da Câmara Municipal de Sorocaba, no link Legislação: <http://www.camarasorocaba.sp.gov.br/proposituras.html>

A Lei Orgânica do Município, O Estatuto do Servidor, O Regimento Interno, as leis ordinárias, as resoluções, os decretos.

- As Sessões ao vivo: no site da Câmara Municipal, no link Comunicações:

<http://www.camarasorocaba.sp.gov.br/page.html?id=5e0f8ba7ebbbc45a7e84a2b3>

- Acesso à informação: no site da Câmara Municipal, no link Participe:

Fale conosco: <http://www.camarasorocaba.sp.gov.br/page.html?tag=faleconosco>
contato@camarasorocaba.sp.gov.br

e-SIC: e-sic@camarasorocaba.sp.gov.br

Fone (15) 3238-1111

Presencial no prédio do legislativo, no Setor de Protocolo ou por carta, via Correios.

