

## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DA CÂMARA MUNICIPAL DE PIRAPORA

A Carta de Serviços aos Usuários é uma determinação da **Lei Nacional nº 13.460/2017**, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços oferecidos pela administração pública.

No cumprimento desta legislação, a **Câmara Municipal de Pirapora** informa que os aspectos de cada serviço prestado pela Casa Legislativa estão detalhados neste documento. Em relação às respostas de manifestação recebidas dos cidadãos, a Câmara cumpre os prazos estabelecidos em lei, que estão especificados em cada serviço, isso quando a resposta não pode ser fornecida de imediato.

A **Ouvidoria do Legislativo** é responsável pela **mediação** e o **canal de comunicação** entre os piraporenses e a Câmara Municipal de Pirapora.

### CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



- ❖ **Telefone e WhatsApp:** 38 98412 9498, das 8h às 13h.
- ❖ **E-mail:** [ouvidoriacmpirapora@gmail.com](mailto:ouvidoriacmpirapora@gmail.com)
- ❖ **Site FALA.BR** <https://falabr.cgu.gov.br/web/home?modoOuvidoria=1&ouvidoriaInterna=false>
- ❖ **Correspondência:** Avenida Rodolfo Mallard, 331 Centro – Pirapora/MG – CEP 39.270-074. Aos cuidados da Ouvidoria da Câmara Municipal de Pirapora.
- ❖ **Presencial:** Sala da Ouvidoria, no horário de 08:30 a 12:30h em dias úteis. E no horário de 08:30 às 10:30h durante o Recesso Parlamentar.

## SERVIÇOS PRESTADOS PELA OUVIDORIA



### PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI

**Descrição:** Pedidos de informações relativos à aplicação da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). Regulamenta o direito de qualquer pessoa, física ou jurídica, obter informações públicas sobre a Câmara Municipal de Pirapora sem necessidade de apresentar motivo.

**Prazo de resposta:** até 20 dias.

**Canais de atendimento:** Telefone, WhatsApp, E-mail, Correspondência e Presencial.



### DENÚNCIA

**Descrição:** Comunica uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública.

**Prazo de resposta:** até 30 dias.

**Canais de atendimento:** Telefone, WhatsApp, E-mail, Site FALA.BR, Correspondência e Presencial.



### ELOGIO

**Descrição:** expressa a satisfação do cidadão com os serviços prestados e confirma o êxito das atitudes tomadas pela Câmara Municipal.

**Prazo de resposta:** até 30 dias.

**Canais de atendimento:** Telefone, WhatsApp, E-mail, Site FALA.BR, Correspondência e Presencial.



### RECLAMAÇÃO

**Descrição:** expressam o desagrado/insatisfação a respeito de algum serviço prestado de forma inadequada, ou a ação ou omissão da Câmara Municipal.

**Prazo de resposta:** até 30 dias.

**Canais de atendimento:** Telefone, WhatsApp, E-mail, Site FALA.BR, Correspondência e Presencial.



## SIMPLIFIQUE

**Descrição:** sugestão de alguma ideia para desburocratizar os serviços prestados pela Câmara Municipal.

**Prazo de resposta:** até 30 dias.

**Canais de atendimento:** Telefone, WhatsApp, E-mail, Site FALA.BR, Correspondência e Presencial.



## SOLICITAÇÃO

**Descrição:** necessidade de informações simples ou adoção de providências por parte da Câmara Municipal. Normalmente, as demandas de solicitação referem-se aos nomes dos responsáveis pela Casa Legislativa, dados sobre os vereadores, sobre os projetos de lei e funcionamento da Câmara Municipal.

**Prazo de resposta:** até 30 dias.

**Canais de atendimento:** Telefone, WhatsApp, E-mail, Site FALA.BR, Correspondência e Presencial.



## SUGESTÃO

**Descrição:** apresentação de uma ideia ou proposta que vise melhorar o funcionamento de alguma área administrativa, prestação de serviço ou mesmo do processo legislativo. As sugestões podem abranger também o conteúdo dos projetos de lei em discussão.

**Prazo de resposta:** até 30 dias.

**Canais de atendimento:** Telefone, WhatsApp, E-mail, Site FALA.BR, Correspondência e Presencial.