



**CAMARA MUNICIPAL DE TAPURAH
ESTADO DE MATO GROSSO
CNPJ: 33.005.083.0001/60**

Avenida Paraná, 1.725 – CENTRO- CEP 78.573-000 – MUNICÍPIO DE TAPURAH – MT
TEL: (066) 3547-1341

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

1ª EDIÇÃO – BIÊNIO 2021/2022

**CÂMARA MUNICIPAL DE TAPURAH
ESTADO DE MATO GROSSO**

**MESA DIRETORA
BIÊNIO 2021/2022**

**PRESIDENTE
VEREADOR ELIZEU FRANCISCO DE OLIVEIRA**

**VICE-PRESIDENTE
LEANDRO FRIZZO**

**1º SECRETÁRIO
AELTON ANTÔNIO DE FIGUEIREDO**

**2º SECRETÁRIO
JONATHAN RAMOS MEDEIROS**



**CAMARA MUNICIPAL DE TAPURAH
ESTADO DE MATO GROSSO
CNPJ: 33.005.083.0001/60**

Avenida Paraná, 1.725 – CENTRO- CEP 78.573-000 – MUNICÍPIO DE TAPURAH – MT
TEL: (066) 3547-1341

FICHA CATALOGRÁFICA

Dados para Catalogação na Publicação (CIP)

Mato Grosso, Câmara Municipal de Tapurah

Carta de Serviços ao Usuário/Câmara Municipal de Tapurah,
Estado de Mato Grosso

Tapurah: Câmara de Tapurah, 2021, 1ª Edição

1. Administração Pública
2. Poder Legislativo.
3. Prestação de Serviços
4. Serviço Público.
 - I. Câmara Municipal de Tapurah, Estado de Mato Grosso
 - II. Título.

Câmara Municipal de Tapurah, Estado de Mato Grosso
Av. Paraná, nº 1725, Centro – CEP: 78.573-000, Tapurah – MT.

As informações contidas na Carta de Serviços ao Usuário são de responsabilidade da unidade gestora.



CAMARA MUNICIPAL DE TAPURAH
ESTADO DE MATO GROSSO
CNPJ: 33.005.083.0001/60

Avenida Paraná, 1.725 – CENTRO- CEP 78.573-000 – MUNICÍPIO DE TAPURAH – MT
TEL: (066) 3547-1341

VEREADORES DA LEGISLATURA – 2021/2024

1º de Janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2024

Vereador Aelton Antônio Figueiredo

Vereador Cleomar Eterno de Campos

Vereadora Daise Martins de Souza

Vereador Diego Rafael Grendene

Vereador Elder Gobbi

Vereador Elizeu Francisco de Oliveira

Vereador Jonathan Ramos Medeiros

Vereador Leandro Frizzo

Vereador Marcio Araújo de Macedo



CAMARA MUNICIPAL DE TAPURAH
ESTADO DE MATO GROSSO
CNPJ: 33.005.083.0001/60

Avenida Paraná, 1.725 – CENTRO- CEP 78.573-000 – MUNICÍPIO DE TAPURAH – MT
TEL: (066) 3547-1341

CANAIS

Tapurah.mt.leg.br /

Insta_camaratapurah /

FaceCâmaradeTapurah /

Youtube Câmara Municipal de Tapurah

CONTATO

TELEFONE: (66) 3547-1341

E-MAIL: administrativo@tapurah.mt.leg.br

Demais informações no site: www.tapurah.mt.leg.br



CAMARA MUNICIPAL DE TAPURAH
ESTADO DE MATO GROSSO
CNPJ: 33.005.083.0001/60

Avenida Paraná, 1.725 – CENTRO- CEP 78.573-000 – MUNICÍPIO DE TAPURAH – MT
TEL: (066) 3547-1341

ÁREA DE ATUAÇÃO

Representação da Sociedade

MISSÃO

“Garantir a representação do povo tapuraense, legislando e fiscalizando a Administração Pública, visando o fortalecimento da democracia e o desenvolvimento do Estado com a participação da população”.

VISÃO

“Ser reconhecida como instituição de referência na representatividade da sociedade”.

VALORES

Representatividade

Agir de forma interativa, cooperativa e colaborativa na defesa dos interesses sociais.

Qualidade

Agir com eficiência e efetividade nos atos legislativos e de fiscalização.

Ética

Atuar conforme os princípios da legalidade, impessoalidade, legitimidade e moralidade na Câmara Municipal de Tapurah.

Transparência

Dar publicidade aos atos legislativos e administrativos tempestivamente.

Credibilidade

Atuar com foco em resultados na busca da excelência.

Compromisso

Agir com responsabilidade e dedicação com foco no resultado.



CAMARA MUNICIPAL DE TAPURAH
ESTADO DE MATO GROSSO
CNPJ: 33.005.083.0001/60

Avenida Paraná, 1.725 – CENTRO- CEP 78.573-000 – MUNICÍPIO DE TAPURAH – MT
TEL: (066) 3547-1341

SUMÁRIO

| | |
|-------------------------|----|
| APRESENTAÇÃO | 7 |
| CARTA DE SERVIÇOS | 8 |
| OUVIDORIA | 11 |
| PARLAMENTO | 13 |



CAMARA MUNICIPAL DE TAPURAH

ESTADO DE MATO GROSSO

CNPJ: 33.005.083.0001/60

Avenida Paraná, 1.725 – CENTRO- CEP 78.573-000 – MUNICÍPIO DE TAPURAH – MT
TEL: (066) 3547-1341

APRESENTAÇÃO

A gestão pública tem como pilares os princípios da administração pública previstos no art. 37 da Constituição Federal: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

O modelo de excelência na administração pública deve ter como base os princípios da administração pública, com a gestão participativa, valorização das pessoas, visão de futuro, aprendizado organizacional, agilidade, avaliação permanente dos índices de resultado, inovação e controle social.

As ações dos serviços públicos têm o objetivo de tornar cada vez mais acessível ao cidadão devendo a administração se preocupar cada dia mais com o cidadão e não apenas com os seus processos internos. Essas ações servem como orientação para adoção de práticas de excelência em gestão, com finalidade de levar as organizações públicas brasileiras para padrões elevados de desempenho e excelência em gestão.

A carta de Serviços ao Usuário foi inserida na Administração Pública por meio da lei 13.460/2017, a partir disso a Câmara Municipal de Tapurah por meio da criação de sua ouvidoria através da lei 1.207/2018 passou a ter padrões de qualidade na Transparência Pública e com isso passamos a ter que criar a Carta de Serviços aos usuários.

A Carta de serviços ao Usuário tem como propósito dar transparência e informar aos Usuários como acessar e obter os serviços prestados oferecidos pela Câmara Municipal de Tapurah como um todo ou por uma de suas unidades. Contribui para a visibilidade dos seus serviços prestado e legitima a sua imagem perante a sociedade.

A Mesa Diretora do Biênio 2021/2022 trabalha com o processo de modernização em gestão, não apenas com palavras, mas com ações.

A Carta de Serviços ao Usuário é um produto da Superintendência de Planejamento Estratégico realizado em parceria com todas as Unidades de Estrutura Administrativa da Câmara Municipal de Tapurah.



CAMARA MUNICIPAL DE TAPURAH

ESTADO DE MATO GROSSO

CNPJ: 33.005.083.0001/60

Avenida Paraná, 1.725 – CENTRO- CEP 78.573-000 – MUNICÍPIO DE TAPURAH – MT
TEL: (066) 3547-1341

CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Usuário, segundo o Programa GESPública do governo federal, “é um instrumento de gestão que reflete efetivamente o papel social da organização ao informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obtê-los e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos”.

A implementação da Carta de Serviços é uma prática de sucesso em diversas organizações públicas de vários países, como: Espanha, Reino Unido e Irlanda. O cidadão é visto como principal agente de mudança e participa efetivamente das melhorias dos serviços públicos prestados.

Sempre preocupada com a qualidade dos serviços oferecidos à sociedade mato-grossense, a Câmara Municipal de Tapurah apresenta a primeira versão de sua Carta de Serviços ao Usuário, acreditando que o controle social é o maior instrumento de mudanças no serviço público.

Com a Carta de Serviços, o cidadão passa a conhecer os serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Tapurah antes de acessá-los, facilitando a sua vida, permitindo-lhe conhecer os serviços e procedimentos disponíveis, emitir sugestões para a melhoria dos serviços ou enviar reclamações.

FUNCIONAMENTO:

O atendimento ao público é realizado de segunda a sexta-feira, das 7:00 às 11:00 e das 13:00 às 17:00.

SERVIÇOS OFERECIDOS

- Recepção;
- Protocolo;
- Ouvidoria;
- TV Câmara;

COMPROMISSOS ASSUMIDOS

Os servidores da Câmara Municipal de Tapurah se empenharão em ajudar o cidadão em suas necessidades e serão corteses no tratamento dispensado.

A Câmara Municipal de Tapurah reconhece o cidadão como usuário-parceiro, primando pela cortesia, educação e disciplina no atendimento de suas necessidades.



CAMARA MUNICIPAL DE TAPURAH

ESTADO DE MATO GROSSO

CNPJ: 33.005.083.0001/60

Avenida Paraná, 1.725 – CENTRO- CEP 78.573-000 – MUNICÍPIO DE TAPURAH – MT
TEL: (066) 3547-1341

O cidadão será orientado e encaminhado em todas as fases do atendimento.

O atendimento será de segunda a sexta-feira das 7:00 às 11:00 e das 13:00 às 17:00.

A recepção está apta a fazer atendimento e triagem do cidadão.

CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO:

- Recebem atendimento prioritário: gestantes, idosos, lactantes, pessoas com crianças de colo e Pessoas com Deficiência (PcD).

- O atendimento obedecerá a seguinte ordem: cidadão agendado, cidadão externo e cidadão interno, por ordem de chegada.

- Os processos serão analisados de acordo com a data de entrada no Protocolo.

- Aposentados e pensionistas terão prioridade.

- Em caso de solicitação de informação que não possa ser prestada imediatamente, o cidadão será informado sobre as razões e o prazo de resposta.

TEMPO DE ATENDIMENTO:

- Ligação telefônica: Até 4 toques.

- Atendimento na Recepção: no máximo em **2 minutos**.

- Unidades Gerenciais: no máximo **10 minutos**.

Prazo de Cumprimento dos serviços:

- Solicitações de informações ou de documentos: **até 3 dias úteis**.

O tempo máximo para a execução de nossos serviços será de:

- Pesquisa de legislação: **atendimento imediato**.

- Localização de documentos no setor: 05 (cinco) dias úteis.

- Respostas a correspondências recebidas: 02 (dois) dias úteis, a contar da data do registro de entrada no setor.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM O CIDADÃO:

A Câmara Municipal de Tapurah disponibiliza as seguintes formas de comunicação com o cidadão:

- Internet, no site: www.tapurah.mt.leg.br, na aba ouvidoria “ouvidoria online” acessar, ou através do link direto: <https://www.tapurah.mt.leg.br/ouvidoria>.



CAMARA MUNICIPAL DE TAPURAH
ESTADO DE MATO GROSSO
CNPJ: 33.005.083.0001/60

Avenida Paraná, 1.725 – CENTRO- CEP 78.573-000 – MUNICÍPIO DE TAPURAH – MT
TEL: (066) 3547-1341

- Mala-direta;
- Ouvidoria: (66) 3547-1341;
- E-mail: ouvidoria@tapurah.mt.leg.br

A recepção está equipada com servidores capacitados para atender o cidadão.

Em todas as correspondências endereçadas aos usuários de nossos serviços constam o nome do responsável pelo setor, o e-mail e o número de telefone.

PROCEDIMENTOS PARA ATENDER ÀS RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES:

É de responsabilidade da ouvidoria receber as manifestações via internet, intranet e outros meios, fazer a triagem em até 5 (cinco) dias úteis e encaminhar às unidades competentes.

Após o recebimento das manifestações, as Unidades Gerenciais competentes têm no máximo 5 (cinco) dias úteis para prestarem informações ao cidadão.

SISTEMA DE SINALIZAÇÃO VISUAL:

Todas as unidades e setores da Câmara Municipal de Tapurah estão identificados com placas indicativas.

CONDIÇÃO DE LIMPEZA E CONFORTO:

A Câmara Municipal de Tapurah dispõe de área reservada com ar-condicionado, cadeiras, café, chá, água e sanitários para proporcionar conforto ao cidadão;



CAMARA MUNICIPAL DE TAPURAH

ESTADO DE MATO GROSSO

CNPJ: 33.005.083.0001/60

Avenida Paraná, 1.725 – CENTRO- CEP 78.573-000 – MUNICÍPIO DE TAPURAH – MT
TEL: (066) 3547-1341

A instituição dispõe de instalações adequadas às pessoas com Deficiência (PcD);

Nossas instalações sanitárias são de fácil acesso e mantém os padrões de higiene;

Os ambientes são limpos e higienizados de acordo com os padrões de saúde, gerando conforto e bem-estar aos cidadãos.

OUVIDORIA

Localização: Setor Administrativo da Câmara

Contato:

- Presencial
- Telefone (66) 3547-1341
- E-mail: ouvidoria@tapurah.mt.leg.br
- Formulário online: <https://www.tapurah.mt.leg.br/ouvidoria>.

Horário de atendimento:

- De segunda a sexta-feira das 7h às 11h e das 13h as 17h;

Tempo de espera para o atendimento:

- Na recepção será de até 05 (cinco) minutos;
- Por telefone será de até 4 toques.

Prazo para realização dos serviços:

- No procedimento de registro de manifestações será de até 10 minutos.

Procedimento:

Internet:

- Para que a manifestação do cidadão fique registrada em nosso sistema, é necessário preencher o formulário de atendimento no site da Câmara Municipal de Tapurah: <https://www.tapurah.mt.leg.br/ouvidoria>.

Correspondência:

Encaminhar a manifestação para o endereço:

Câmara Municipal de Tapurah, Estado de Mato Grosso



CAMARA MUNICIPAL DE TAPURAH
ESTADO DE MATO GROSSO
CNPJ: 33.005.083.0001/60

Avenida Paraná, 1.725 – CENTRO- CEP 78.573-000 – MUNICÍPIO DE TAPURAH – MT
TEL: (066) 3547-1341

Av. Paraná, nº 1725, Centro – CEP: 78.573-000 – Tapurah-MT

Presencial

- Na sala da Ouvidoria – Setor Administrativo.

Prazo para resposta:

- A ouvidoria dará resposta ao cidadão no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após a solicitação;

- A ouvidoria distribuirá as manifestações para as Unidades Gerenciais responsáveis pela resposta ao cidadão. Logo após o recebimento, cada unidade terá no máximo 05 (cinco) dias para responder.

Serviços Oferecidos:

Receber e encaminhar as denúncias, reclamações, solicitações de informações, elogios e sugestões e considerações referentes a quaisquer atos administrativos demandados pelo cidadão.

SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

A Lei 12.527/2011 determina que os órgãos públicos criem centros de atendimento dentro de cada órgão chamados de SICs (Serviços de Informação ao Cidadão). Esses centros precisarão ter estrutura para atender e orientar o público quanto ao acesso às informações de interesse coletivo como, por exemplo, tramitação de documentos, processos de licitações e gastos públicos.

Site: <https://www.tapurah.mt.leg.br/ouvidoria>.



CAMARA MUNICIPAL DE TAPURAH
ESTADO DE MATO GROSSO
CNPJ: 33.005.083.0001/60

Avenida Paraná, 1.725 – CENTRO- CEP 78.573-000 – MUNICÍPIO DE TAPURAH – MT
TEL: (066) 3547-1341

PARLAMENTO

Localização: Setor Administrativo da Câmara

Serviços Oferecidos:

- Ouvir e registrar os problemas enfrentados pela sociedade;
- Intermediar pleitos da sociedade junto ao Poder Executivo e a outros órgãos públicos;
- Informar o andamento dos projetos legislativos (emendas à Lei Orgânica, leis, decretos legislativos e resoluções) e outras proposições (indicações) de autoria do vereador.

Comunicação com o cidadão:

Site: www.tapurah.mt.leg.br

Presencial: Setor Administrativo da Câmara

Horário de atendimento:

- De segunda a sexta-feira, das 7h às 11h e das 13h as 17h

Tempo de espera no atendimento:

- Até 5 minutos.

Procedimentos:

Discutir os problemas enfrentados pela sociedade:

- Realização de Audiência Públicas com a presença da sociedade civil e (sugestão) de representantes das comunidades e de sindicatos. As datas de reuniões são divulgadas por meio de comunicação disponível.

Intermediar pleitos da sociedade junto ao Poder Executivo e outros órgãos públicos:

- Todos os pleitos e quaisquer serviços de interesse da sociedade devem ser encaminhados aos vereadores por carta, ofício, e-mail, telefone ou visita pessoal.
- As proposições legislativas serão informadas pelo gabinetes dos vereadores por telefone, e-mail ou verbalmente em visita pessoal.