



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Câmara Municipal de Flórida Paulista, nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017 e art. 4º e seguintes da Lei Municipal nº 07 de 28 de junho de 2019, através da presente “Carta de Serviços ao Usuário” tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pela Edilidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

01) SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria tem a responsabilidade de receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil através de seus canais de atendimento. Classificação das manifestações:

- **Solicitação:** pedido para adoção de providências por parte da Câmara Municipal de Flórida Paulista sobre assuntos relacionados à sua área de competência

- **Reclamação:** manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração, de agente político ou de servidor da Casa Legislativa;

- **Denúncia:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação da Câmara Municipal.

- **Elogio:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

- **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo.



CÂMARA MUNICIPAL DE FLÓRIDA PAULISTA

Estado de São Paulo

Avenida Presidente Vargas, 880 – Fone (18) 3581 1150 – CEP 17830-000
CNPJ 67.661.959/0001-4

02) REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSO AO SERVIÇO PRETENDIDO:

No caso de manifestação online, realizada através do site oficial da Câmara Municipal de Flórida Paulista os dados necessários para envio de tal e obtenção de resposta serão: nome, e-mail, número do telefone/celular, município e unidade da federação. No caso de manifestação através de documento físico, este deverá ser protocolizado na Sede do Poder Legislativo de Flórida Paulista ou enviado através de carta, devidamente endereçado à ouvidoria, contendo o teor da manifestação de forma clara com indicação dos dados pessoais do requerente/manifestante e cópia simples de seus documentos pessoais (RG/CPF).

03) PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O prazo máximo para resposta sobre a manifestação apresentada será de 30 (trinta dias) contados da data do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

04) LOCAIS E FORMA DE APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÃO PELO USUÁRIO

On-line através do site oficial do Poder Legislativo de Flórida Paulista, através do link: <http://www.camarafloridapta.sp.gov.br/ouvidoria> através de manifestação escrita enviada por meio de formulário próprio ali existente, bem como, através de protocolo presencial de manifestação escrita (documento físico) na Sede do Poder Legislativo, situada na Avenida Presidente Vargas, 880 – CEP 17830-000, sem prejuízo da possibilidade do envio de manifestação escrita também por meio de correspondência endereçada à Sede do Poder Legislativo Municipal de Flórida Paulista.



CÂMARA MUNICIPAL DE FLÓRIDA PAULISTA

Estado de São Paulo

Avenida Presidente Vargas, 880 – Fone (18) 3581 1150 – CEP 17830-000
CNPJ 67.661.959/0001-4

05) PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DO USUÁRIO

O ouvidor responsável pela ouvidoria do Poder Legislativo de Flórida Paulista receberá as manifestações encaminhadas on-line através de correspondência eletrônica (e-mail), utilizando-se deste mesmo meio, qual seja, o correio eletrônico (e-mail) para responder as manifestações recebidas. No caso de manifestações recebidas através de documento físico protocolizado na Sede do Poder Legislativo Municipal, o recebedor do documento/manifestação após realização do pertinente protocolo, deverá de imediato encaminhá-lo ao ouvidor que responderá a manifestação do usuário também através de documento físico e encaminhará tal resposta ao endereço que deverá ser indicado pelo usuário.

06) MECANISMOS DE CONSULTA PARA ACOMPANHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES PELO USUÁRIO

O usuário que procedeu a manifestação on-line através do formulário próprio junto ao site oficial da Poder Legislativo de Flórida Paulista poderá utilizar seu número de protocolo *(que será informado pelo próprio site imediatamente após o envio da manifestação)* para acompanhar o andamento de sua manifestação. No caso de protocolo de manifestação através de documento físico junto a Sede do Poder Legislativo, será necessário que o usuário compareça presencialmente munido de documento pessoal para que seja informado sobre o andamento de sua manifestação.

07) ENDEREÇO, HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E EXPEDIENTE, E CANAIS DE ATENDIMENTO



CÂMARA MUNICIPAL DE FLÓRIDA PAULISTA

Estado de São Paulo

Avenida Presidente Vargas, 880 – Fone (18) 3581 1150 – CEP 17830-000
CNPJ 67.661.959/0001-4

DISPONIBILIZADOS PELA CÂMARA MUNICIPAL DE FLÓRIDA PAULISTA

A Câmara Municipal de Flórida Paulista está localizada na Avenida Presidente Vargas, 880 – CEP 17830-000, na cidade de Flórida Paulista, Estado de São Paulo, funcionando de segunda-feira a quinta-feira das 08h às 11h e das 13h às 16h30min e as sextas-feiras das 08h às 11h30min, sendo disponibilizado como canais de atendimento o site oficial, especialmente através do canal direto com a ouvidoria do Poder Legislativo (cujo acesso/protocolo de manifestação através de correio eletrônico pode se dar a qualquer momento), presencialmente através de comparecimento na Sede do Poder Legislativo durante o horário normal de expediente.

08) INFORMAÇÃO SOBRE AS SESSÕES LEGISLATIVAS E AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

As sessões legislativas se classificam em ordinárias e extraordinárias, sendo certo que as sessões ordinárias ocorrem duas vezes por mês (com exceção do período de recesso legislativo) sempre nas datas previamente marcadas no ano anterior a sua ocorrência (às segundas-feiras com início às 20h), e as sessões extraordinárias, dada sua natureza, não contam com previsão anterior anual, podendo ser convocadas pelo Presidente da Casa Legislativa quando entender necessário para apreciação de proposições urgentes, sendo seu horário determinado apenas quando da convocação do ato. As audiências públicas quando de suas ocorrências nos termos legais, são marcadas com antecedência variável, e com horário determinado na convocação de sua realização.

Todas as sessões sejam elas ordinárias ou extraordinárias, bem como as audiências públicas, constituem atos públicos, que podem ser acompanhados pela população/usuários pessoalmente junto ao recinto da



CÂMARA MUNICIPAL DE FLÓRIDA PAULISTA

Estado de São Paulo

Avenida Presidente Vargas, 880 – Fone (18) 3581 1150 – CEP 17830-000
CNPJ 67.661.959/0001-4

Câmara Municipal de Flórida Paulista, ou ainda no que tange as sessões ordinárias, estas podem ser acompanhadas em tempo real pelo site oficial do Poder Legislativo que contam com transmissão ao vivo.

09) PAPEL INSTITUCIONAL DO VEREADOR, ATRIBUIÇÕES E CONTATOS

O Vereador tem função legislativa e fiscalizadora. Na função de legislar sobre a cidade, os vereadores aprovam as leis que regem a vida dos cidadãos, no trabalho cotidiano, aprovam ou rejeitam projetos de lei, produzem decretos legislativos, resoluções, indicações, pareceres e requerimentos. Já em relação à função de fiscalizar, eles devem acompanhar as ações do prefeito, secretários e da própria edilidade para garantir o uso adequado do dinheiro público.

Para entrar em contato com os vereadores é possível entrar no site oficial do Poder Legislativo e acessar o perfil de cada vereador onde será informado os meios de contato disponibilizados por cada um deles.

10) SETORES E DEPARTAMENTOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE FLÓRIDA PAULISTA

Administrativo: responsável – José Luiz Leocádio Alves –
Diretor Administrativo, contato de e-mail:
diradministrativa@camarafloridapta.sp.gov.br, telefone (18) 3581-1150;

Contábil: responsável – José Gilberto Nonato – Contador,
contato de e-mail: contabilidade@camarafloridapta.sp.gov.br, telefone (18)
3581-1150;



CÂMARA MUNICIPAL DE FLÓRIDA PAULISTA

Estado de São Paulo

Avenida Presidente Vargas, 880 – Fone (18) 3581 1150 – CEP 17830-000
CNPJ 67.661.959/0001-4

Jurídico: responsável – Mayla Furlaneti Oliveira – Procuradora

Jurídica, contato de e-mail: juridico@camarafloridapta.sp.gov.br, telefone (18) 3581-1150;

Secretaria: responsável – Marli Regina Massuia – Ajudante Geral,
contato de e-mail: secretaria@camarafloridapta.sp.gov.br, telefone (18) 3581-1150;

Presidência: responsável – Presidente da Câmara Municipal de
Flórida Paulista – vereador, contato de e-mail:
presidencia@camarafloridapta.sp.gov.br, telefone (18) 3581-1150;

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

Fim.