



Estado de Mato Grosso
Câmara Municipal de General Carneiro
Palácio José Felix de Arruda
CNPJ: 15.051.477/0001-73

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, expressas na [Lei Federal nº 13.460](#), entrou em vigor no dia 17 de junho de 2019.

Foi elaborado para informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, de acordo com a Estrutura Administrativa da Câmara Municipal de General Carneiro.

1. Sobre a Câmara Municipal de General Carneiro

A Câmara Municipal é o Poder Legislativo do município. Sua principal função é representar os interesses da população, elaborando, discutindo e votando leis que impactam diretamente a vida dos cidadãos. Além disso, a Câmara fiscaliza as ações do Poder Executivo (Prefeitura), garantindo a correta aplicação dos recursos públicos.

Nossa Missão: Legislar e fiscalizar em prol do bem-estar social e do desenvolvimento de General Carneiro, com transparência e participação cidadã.

Nossos Valores: Transparência, Ética, Cidadania, Eficiência, Responsabilidade.

2. Canais de Atendimento

Para sua comodidade, a Câmara Municipal de General Carneiro disponibiliza os seguintes canais de atendimento:

- **Atendimento Presencial:**
 - **Endereço:** Rua Rachid J. Mamed, nº 222
 - **Horário de Funcionamento:** Segunda a Sexta-feira, das 07h00min às 13h00min (exceto feriados).
- **Telefone:**
 - **Número:** [Inserir Telefone da Câmara]
 - **Horário de Atendimento:** Segunda a Sexta-feira, das [Inserir Horário de Início] às [Inserir Horário de Término] (exceto feriados).
- **E-mail:**
 - **Endereço:** camara_gen@yahoo.com.br
 - **Prazo de Resposta:** Em até 2 (dois) dias úteis.



Estado de Mato Grosso
Câmara Municipal de General Carneiro
Palácio José Felix de Arruda
CNPJ: 15.051.477/0001-73

• **Site Oficial:**

- **Endereço:** www.camarageneralcarneiro.mt.gov.br/
- No site, você encontra informações sobre:
 - Notícias e Eventos
 - Leis e Decretos
 - Projetos de Lei em Tramitação
 - Sessões Plenárias (datas, horários e pautas)
 - Composição dos Vereadores
 - Estrutura da Câmara
 - Transparência (Orçamento, Despesas, Receitas)
 - Acesso à Informação (Lei de Acesso à Informação – LAI)

• **Ouvidoria:**

- **Atendimento:** Via e-mail
- **Objetivo:** Receber denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação referentes aos serviços e atos da Câmara.
- **Contato da Ouvidoria:** ouvidoriacamaragc@gmail.com
- **Prazo de Resposta:** Em até 4 (quatro) dias úteis, conforme legislação vigente.

3. Serviços Oferecidos ao Cidadão

A seguir, listamos os principais serviços que a Câmara Municipal oferece à população:

3.1. Acesso à Informação (Lei de Acesso à Informação - LAI)

- **Descrição do Serviço:** Permite que qualquer cidadão solicite informações públicas sobre a Câmara Municipal, como dados orçamentários, contratos, informações sobre servidores, documentos e processos.
- **Como Acessar:** Através do site oficial (seção "Acesso à Informação" ou "Transparência"), presencialmente ou via e-mail.



Estado de Mato Grosso
Câmara Municipal de General Carneiro
Palácio José Felix de Arruda
CNPJ: 15.051.477/0001-73

- **Documentos Necessários:** Nome completo, CPF (não obrigatório para pedidos genéricos, mas pode ser solicitado para algumas informações específicas) e descrição clara da informação desejada.
- **Prazos:** A Câmara tem até 20 dias para responder, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa.
- **Responsável:** Presidente ou indicado pelo presidente.

3.2. Participação em Sessões Plenárias

- **Descrição do Serviço:** Acompanhar presencialmente as reuniões dos vereadores, onde são discutidos e votados os projetos de lei. As sessões são públicas e abertas à comunidade, não havendo NENHUM requisito para sua participação, vedados os casos em que houver ordem judicial com proibição ou casos julgados incompatíveis (visivelmente embriagado, perturbando a ordem, etc).
- **Como Acessar:** Comparecer ao Plenário da Câmara Municipal nos dias e horários das sessões.
- **Local:** Plenário da Câmara Municipal de General Carneiro.
- **Dias e Horários:** Quinzenalmente às 09h00min.
- **Observações:** A pauta das sessões é divulgada previamente no site e no mural da Câmara.

3.3. Recebimento de Reivindicações, Sugestões e Denúncias

- **Descrição do Serviço:** Os cidadãos podem apresentar suas demandas, sugestões para melhorias ou denunciar irregularidades relacionadas à administração pública municipal.
- **Como Acessar:** Através da Ouvidoria (presencialmente ou via e-mail) ou diretamente com os vereadores.
- **Documentos Necessários:** Não são exigidos documentos para fazer uma reivindicação ou sugestão, mas para denúncias, é recomendado fornecer o máximo de detalhes possível, podendo ser anônimo se o cidadão preferir.
- **Prazos:** O prazo de resposta varia conforme a complexidade da demanda, mas a Ouvidoria se compromete a dar um retorno inicial em até 3 (três) dias úteis.
- **Responsável:** Ouvidoria da Câmara Municipal.



Estado de Mato Grosso
Câmara Municipal de General Carneiro
Palácio José Felix de Arruda
CNPJ: 15.051.477/0001-73

3.4. Informações sobre Projetos de Lei e Legislação Municipal

- **Descrição do Serviço:** Obter informações sobre projetos de lei em tramitação, leis municipais vigentes, decretos e outras normas aprovadas pela Câmara.
- **Como Acessar:** No site oficial da Câmara (seção "Legislação", "Projetos de Lei" ou "Processo Legislativo"), por telefone ou presencialmente.
- **Prazos:** Imediato para informações disponíveis no site. Para outras pesquisas, o prazo será informado no momento da solicitação.
- **Responsável:** Setor Legislativo da Câmara.

3.5. Solicitação de Cópias de Documentos Oficiais

- **Descrição do Serviço:** Obter cópias de leis, atas de sessões, resoluções, portarias e outros documentos públicos da Câmara.
- **Como Acessar:** Presencialmente no Setor Administrativo ou através de solicitação formal via e-mail ou LAI.
- **Documentos Necessários:** Identificação pessoal e especificação do documento desejado.
- **Custos:** A reprodução de documentos pode estar sujeita à cobrança de taxa, conforme previsto em lei municipal. O valor será informado no momento da solicitação através de gloza emitida no setor de tributação da Prefeitura Municipal.
- **Prazos:** Varia conforme o volume e a complexidade dos documentos, sendo informado no momento da solicitação.

4. Compromissos e Padrões de Qualidade

A Câmara Municipal de General Carneiro compromete-se a:

- **Atendimento Cordial e Respeitoso:** Tratar todos os cidadãos com urbanidade, respeito e presteza.
- **Transparência:** Divulgar informações de forma clara, acessível e em linguagem compreensível.
- **Agilidade:** Buscar a máxima celeridade na resposta às demandas, dentro dos prazos estabelecidos.
- **Eficiência:** Otimizar os processos para garantir a qualidade na prestação dos serviços.

Rua Rachid J. Mamed, nº222 - Centro - Fone: (66) 3416-1144 CEP: 78.620-000
General Carneiro - Mato Grosso

www.camarageneralcarneiro.mt.gov.br e-mail: câmara_gen@yahoo.com.br



Estado de Mato Grosso
Câmara Municipal de General Carneiro
Palácio José Felix de Arruda
CNPJ: 15.051.477/0001-73

- **Melhoria Contínua:** Avaliar periodicamente nossos serviços e canais de atendimento, buscando aprimoramento constante com base no feedback da população.

5. Avalie Nossos Serviços

Sua opinião é muito importante para nós! Ajude-nos a aprimorar nossos serviços avaliando o atendimento e a qualidade das informações recebidas.

Você pode registrar sua avaliação através da Ouvidoria da Câmara, utilizando os canais de contato listados acima.

6. Informações Úteis

- **Lei Orgânica Municipal de General Carneiro:** Disponível para consulta no site da Câmara.
- **Regimento Interno da Câmara Municipal:** Regula o funcionamento interno e as competências dos vereadores, também disponível no site.
- **Links Úteis:**
 - Site da Prefeitura Municipal de General Carneiro:
www.generalcarneiro.mt.gov.br
 - Portal da Transparência de General Carneiro:
<http://general.sisfiorilli.xyz:8083/transparencia/>