

2024

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



Câmara Municipal de Taubaté

Carta de Serviços ao usuário

1ª edição/2024

➤ O que é carta de serviço ao usuário?

A Carta de Serviços ao Usuário da Câmara Municipal de Taubaté, instituída com base na Lei Federal nº 13.460 de 2017, é um instrumento essencial para promover a transparência e fortalecer a cidadania. Esta carta tem como objetivo principal informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Câmara Municipal, detalhando aspectos como requisitos, documentos necessários, prazos, locais de atendimento e formas de acesso. Ao adotar essa prática, a Câmara busca garantir que os usuários tenham pleno conhecimento dos serviços disponíveis, facilitando o acesso e a utilização desses serviços de maneira eficiente e eficaz. Além disso, a Carta de Serviços ao Usuário reflete o compromisso da Câmara Municipal de Taubaté com a melhoria contínua e a qualidade no atendimento ao público.

A implementação da Carta de Serviços ao Usuário na Câmara Municipal de Taubaté, representa um marco importante na gestão pública local. Proporcionando maior transparência e clareza sobre os serviços legislativos oferecidos, a Carta fortalece a relação de confiança entre os cidadãos e a Câmara Municipal. Ao estabelecer padrões claros de atendimento, este instrumento promove a responsabilidade e a prestação de contas, incentivando a melhoria contínua dos serviços prestados. Em suma, a Carta de Serviços ao Usuário não apenas facilita o acesso dos cidadãos aos serviços legislativos, como também contribui para a construção de uma administração pública mais eficiente, transparente e orientada ao bem-estar social da comunidade de Taubaté.

➤ O que faz a Câmara Municipal de Taubaté?

A Câmara Municipal de Taubaté é o órgão legislativo do município de Taubaté, responsável por várias funções importantes para a governança local. Entre suas principais atribuições estão:

- Legislar: A Câmara elabora, discute e aprova leis municipais que regulam diversos aspectos da vida na cidade. Isso inclui a aprovação de leis orçamentárias, diretrizes para o

desenvolvimento urbano, regulamentos de serviços públicos, entre outros.

- **Fiscalizar:** Uma das funções mais importantes da Câmara é a fiscalização do Executivo Municipal, ou seja, do prefeito e dos órgãos da administração direta e indireta. Os vereadores têm o poder de investigar, solicitar informações, e fiscalizar a aplicação dos recursos públicos.
- **Representar os Cidadãos:** Os vereadores são os representantes diretos dos cidadãos. Eles recebem demandas, queixas e sugestões da população e buscam soluções por meio da elaboração de leis, requerimentos e indicações ao Executivo.
- **Aprovar o Orçamento Municipal:** A Câmara Municipal de Taubaté aprova o orçamento anual do município, definindo como os recursos públicos serão arrecadados e gastos. Além disso, acompanha a execução orçamentária para garantir que os recursos sejam utilizados de forma adequada.
- **Promover Debates e Audiências Públicas:** Para garantir a participação popular e a transparência, a Câmara realiza audiências públicas e debates sobre temas de interesse público, permitindo que os cidadãos se manifestem e participem ativamente do processo legislativo.
- **Outras Funções:** A Câmara também desempenha outras funções, como a concessão de títulos honoríficos, a definição da estrutura administrativa da própria Câmara, e a regulamentação de seu funcionamento interno por meio do Regimento Interno.

Essas funções são essenciais para o funcionamento democrático e transparente da administração pública em Taubaté, garantindo que as necessidades e interesses da população sejam atendidos de maneira eficaz e eficiente.

➤ **Onde fica localizada a Câmara Municipal de Taubaté e qual o seu horário de funcionamento?**

Av. Professor Walter Thaumaturgo , 208 - Jardim das Nações

CEP: 12030-040

Taubaté - SP

Tel. (12) 3625-9500

E-mail camarataubate@camarataubate.sp.gov.br

De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Terças-feiras a Galeria permanece aberta enquanto houver sessão ordinária.

Em dias de audiência e solenidade, a Galeria também permanece aberta até o fim do evento.

➤ **Quais são nossos canais de comunicação?**

A Câmara Municipal de Taubaté oferece diversos canais de comunicação para garantir que os cidadãos possam acessar informações, fazer solicitações e apresentar suas demandas de maneira eficiente e transparente. Entre esses canais, destacam-se o Sistema de Informações ao Cidadão (SIC) e a Ouvidoria, ambos disponíveis de forma presencial e eletrônica.

- **Sistema de Informações ao Cidadão (SIC)**

O Sistema de Informações ao Cidadão (SIC) é um serviço criado para garantir o acesso às informações públicas de forma clara e direta, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011), regulamentada pela Lei Municipal nº 5368, de 1º de dezembro de 2017. Os cidadãos podem utilizar o SIC para solicitar dados, documentos e esclarecimentos sobre as atividades e atos da Câmara Municipal. As solicitações podem ser feitas pessoalmente no prédio da Câmara ou de maneira eletrônica através do portal oficial. O SIC garante que todas as solicitações sejam respondidas dentro dos prazos legais, proporcionando transparência e facilitando o acesso à informação.

Responsável: Guilherme do Rosário Oliveira - Controlador Interno

Horário de atendimento: Segunda a Sexta-Feira, 13:00 às 17:00

(12) 3625-9625

ouvidoria@camarataubate.sp.gov.br

- Ouvidoria

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Taubaté é o canal destinado a receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, denúncias e elogios dos cidadãos referentes aos serviços prestados pela Câmara. Através da Ouvidoria, é possível monitorar e avaliar a qualidade do atendimento e da prestação dos serviços públicos, promovendo a melhoria contínua e a eficiência administrativa. A Ouvidoria também está disponível tanto de forma presencial, no edifício da Câmara, quanto eletronicamente, pelo site oficial. O serviço eletrônico da Ouvidoria facilita a comunicação e permite que os cidadãos façam suas manifestações a qualquer momento, de forma prática e rápida.

Responsável: Guilherme do Rosário Oliveira - Controlador Interno

Horário de atendimento: Segunda a Sexta-Feira, 13:00 às 17:00

(12) 3625-9625

ouvidoria@camarataubate.sp.gov.br

- Canais Eletrônicos

Além do SIC e da Ouvidoria, a Câmara Municipal de Taubaté oferece outros canais eletrônicos para comunicação com o público. O portal oficial da Câmara (www.camarataubate.sp.gov.br) dispõe de várias funcionalidades, incluindo acesso às legislações, consulta de processos e contato direto com os vereadores. A Câmara também utiliza redes sociais para manter a população informada sobre as atividades legislativas e eventos públicos, proporcionando uma interação mais dinâmica e imediata com os cidadãos.

<https://www.facebook.com/camarataubate>

<https://www.instagram.com/camarataubate/>

[https://x.com/i/flow/login?redirect after login=%2Fcamarataubate](https://x.com/i/flow/login?redirect_after_login=%2Fcamarataubate)

<https://www.youtube.com/tvctaubate>

<https://podcasters.spotify.com/pod/show/camaradetaubate>

<https://www.tiktok.com/@camarataubate>

Temos também as perguntas frequentes (FAQ), permitindo ao cidadão tirar demais dúvidas sobre as atividades legislativas, sendo o link:

<https://www.camarataubate.sp.gov.br/paginas/portal/paginaInterna?id=42>.

➤ **Como ter acesso ao portal da transparência?**

Para ter acesso ao Portal da Transparência da Câmara Municipal de Taubaté, siga os passos abaixo:

- Acesso ao site oficial: Abra seu navegador e digite o seguinte endereço na barra de endereços: <https://taubate.meumunicipio.digital/ords/taubate/f?p=839:1>. Ou entre no site oficial da Câmara: <https://www.camarataubate.sp.gov.br/>, após clique em transparência>Portal da Transparência.
- Navegação pelo Portal: Após acessar o link, você será direcionado para a página principal do Portal da Transparência. Neste site, você encontrará diversos ícones e categorias organizadas, tais como: Estrutura Organizacional, Despesas, Receitas, Relação de Compras, Ordens de Pagamento, Contratos, Viagens, Recursos Humanos, Transferências, Obras, Julgamento de Contas, Dados Anteriores a 2022 e Radar Transparência.
- Busca por informações específicas: Utilize as ferramentas de busca e os filtros disponíveis para encontrar informações específicas. Você pode procurar por palavras-chave, filtrar por períodos ou selecionar categorias específicas para visualizar os dados desejados.
- Downloads e relatórios: O portal permite que você baixe relatórios e documentos para uma análise mais detalhada. Basta clicar nos links ou botões de download disponíveis nas seções correspondentes.

O Portal da Transparência da Câmara Municipal de Taubaté é uma ferramenta essencial para promover a transparência na administração pública, facilitando o acesso dos cidadãos a informações detalhadas sobre a gestão municipal. Utilize este recurso para acompanhar e fiscalizar as atividades do governo local, fortalecendo assim a participação cidadã e o controle social.

➤ **Onde consigo acompanhar as atividades legislativas?**

Para acompanhar as atividades legislativas da Câmara Municipal de Taubaté, você pode acessar diretamente o link: <https://camarasempapel.camarataubate.sp.gov.br/>. Neste portal, você encontrará informações sobre sessões, pautas, projetos de lei, requerimentos e outras atividades legislativas em andamento.

CONTROLADORIA INTERNA
CÂMARA MUNICIPAL DE TAUBATÈ