



CÂMARA MUNICIPAL DE SANTANA DO PARAÍSO

Rua Alberina Pessoa, 51 – Centro - 35179-000 - MG

(31) 3251-6341 - (31) 3251-6338

<https://www.santanadoparaíso.mg.leg.br>

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Câmara Municipal de Santana do Paraíso

A Câmara Municipal de Santana do Paraíso, comprometida com a transparência, a eficiência e o respeito ao cidadão, apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário. Este documento tem por objetivo informar a sociedade sobre os serviços prestados por esta Casa Legislativa, as formas de acesso, os compromissos de atendimento e os canais de comunicação disponíveis.

1. Apresentação

A Câmara Municipal é o órgão legislativo do município, responsável por elaborar leis, fiscalizar os atos do Poder Executivo e representar os interesses da população local. Nosso compromisso é garantir um atendimento de qualidade, baseado na ética, na transparência e na participação cidadã.

2. Serviços Prestados ao Cidadão

a) Atendimento ao Cidadão

- **Descrição:** Atendimento presencial ou remoto para esclarecimento de dúvidas, orientações, informações sobre processos legislativos, sessões e demais serviços da Câmara.
- **Forma de acesso:** Presencial, telefone, e-mail ou portal institucional.
- **Horário:** Segunda a sexta-feira, das 12:15h às 18:30h.
- **Prazo de resposta:** Imediato ou em até 5 dias úteis.
- **Contato:** 31 3251-6341 / 31 3251-6338 / secretaria@santanadoparaíso.mg.leg.br
www.santanadoparaíso.mg.leg.br

b) Protocolo de Documentos

- **Descrição:** Recebimento de requerimentos, ofícios, denúncias, sugestões e outros documentos dirigidos à Câmara ou aos vereadores.
- **Forma de acesso:** Presencial no Secretaria da Mesa Diretora.
- **Prazo para confirmação de recebimento:** Imediato.
- **Prazo para tramitação:** Conforme regimento interno.

c) Ouvidoria Legislativa

- **Descrição:** Canal para o cidadão registrar reclamações, sugestões, elogios ou denúncias relativas aos serviços prestados pela Câmara.
- **Forma de acesso:** Formulário no site, e-mail ou atendimento presencial.
- **Prazo de resposta:** Até 20 dias corridos.
- **Contato:** <https://www.santanadoparaíso.mg.leg.br/ouvidoria/> 31-3251-5433



CÂMARA MUNICIPAL DE SANTANA DO PARAÍSO

Rua Alberina Pessoa, 51 – Centro - 35179-000 - MG

(31) 3251-6341 - (31) 3251-6338

<https://www.santanadoparaiso.mg.leg.br>

d) Acesso à Informação (Lei de Acesso à Informação - LAI)

- **Descrição:** Permite ao cidadão solicitar informações públicas conforme a Lei nº 12.527/2011.
- **Forma de acesso:** Sistema eletrônico de informação ao cidadão (e-SIC) ou presencialmente.
- **Prazo de resposta:** Até 20 dias, prorrogável por mais 10 dias mediante justificativa.

e) Consulta a Leis, Decretos e Atos Oficiais

- **Descrição:** Acesso a toda a legislação municipal aprovada pela Câmara.
- **Forma de acesso:** Portal da Câmara ou consulta presencial.
- **Prazo de atendimento:** Imediato.

f) Participação em Sessões Legislativas

- **Descrição:** O cidadão pode assistir presencialmente ou acompanhar ao vivo as sessões plenárias.
- **Forma de acesso:** Abertas ao público conforme calendário legislativo.
- **Transmissão:** <https://www.youtube.com/@camaramunicipaldesantanado9467/streams>

3. Compromissos com o Cidadão

- Tratar todos com cortesia, respeito e igualdade.
- Garantir acessibilidade e linguagem clara.
- Fornecer informações de forma transparente.
- Zelar pela qualidade e agilidade no atendimento.

4. Canais de Atendimento

- **Presencial:** Rua Alberina Pessoa, 51 – Centro - 35179-000 – MG
- **Telefone:** 31 3251-6341 / 31 3251-6338
- **E-mail:** secretaria@santanadoparaiso.mg.leg.br
- **Site:** www.santanadoparaiso.mg.leg.br
- **Ouvidoria:** <https://www.santanadoparaiso.mg.leg.br/ouvidoria/> / 31-3251-5433

5. Avaliação dos Serviços

Os usuários poderão avaliar os serviços prestados por meio da Ouvidoria ou de pesquisas de satisfação disponibilizadas periodicamente.