CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Coordenação Administrativa Financeira

Junho/2025

SUMÁRIO

Pág.

APRESENTAÇÃO 3
1. INFORMAÇÕES TÉCNICAS 4
2. CARTA DE SERVIÇOS DO LEGISLATIVO COITEENSE 5
2.1 DOS SERVIÇOS OFERECIDOS 5
2.1.1 Informações sobre a tramitação de Projetos 6
2.1.2 Seção de Informações ao Cidadão 6
2.1.3 Recursos Humanos 7
2.1.4 Coordenação Financeira e Contabilidade 7
2.1.5 Site www.conceicaodocoite.ba.leg.br/ 7
2.1.6 Agendamento de reuniões com Vereadores 8
2.1.7 Ouvidoria 8
2.2 DOS REQUISITOS 8
2.3 DAS ETAPAS PARA ATENDIMENTO 9
2.4 DOS PRAZOS 9
2.5 DOS CUSTOS DOS SERVIÇOS 9
2.6 DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO 10
3. OUVIDORIA 11
4. SESSÕES ORDINÁRIAS 12
5. TRIBUNA LIVRE 12
6. AUDIÊNCIAS PÚBLICAS 12
7. CONCLUSÃO 13
REFERÊNCIAS 14

PODER LEGISLATIVO - CONCEIÇÃO DO COITÉ/BA

CARTA DE SERVIÇOS

1ª edição – junho/2025

APRESENTAÇÃO

Prezado(a) cidadão(a),

A Câmara Municipal de Conceição do Coité tem o compromisso de servir a população com eficiência, transparência e qualidade. Nossa missão é representar os interesses da comunidade coiteense, legislar de forma responsável, promover o desenvolvimento local e fiscalizar as ações do Executivo Municipal.

Com o objetivo de aprimorar nossa relação com os munícipes e oferecer um atendimento eficaz, desenvolvemos esta Carta de Serviços cuja finalidade é apresentar os principais serviços disponibilizados pela Câmara Municipal, em cumprimento à legislação vigente bem como as orientações advindas do Tribunal de Contas dos Municípios, observando o princípio da transparência, oportunizando o acesso à informação para os cidadãos e o fim da burocracia no acesso aos serviços.

O conteúdo desta Carta contempla:

- Informações sobre os serviços prestados pela Câmara, como acompanhamento de sessões, solicitação de informações, uso da Tribuna Livre, entre outros.
- Formas de acesso aos serviços, como canais de comunicação (telefone, whatsapp, e-mail, ouvidoria, atendimento presencial) e procedimentos para solicitar informações como também sobre os prazos de atendimento.

Demais informações sobre a estrutura da Câmara, como Vereadores em exercício, histórico da Câmara, Diário oficial, acesso à legislação municipal e outros assuntos podem ser encontrados no site oficial www.conceicaodocoite.ba.leg.br.

Na Câmara Municipal de Conceição do Coité, Bahia, a CSC é elaborada, revisada e publicada sob a responsabilidade da Coordenação Administrativa.

Conceição do Coité, Bahia
Junho / 2025

PODER LEGISLATIVO CONCEIÇÃO DO COITÉ/BA

1. INFORMAÇÕES TÉCNICAS

A Carta de Serviços ao Usuário, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, também conhecida como a Lei do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, estabelece normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos bem como garante ao usuário informações sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Principais Pontos da Lei:

- ✓ **Direitos do Usuário:**

  A lei assegura direitos como atendimento com respeito, cortesia e em linguagem clara, igualdade de tratamento (sem discriminação) e o direito de manifestação sobre os serviços públicos, com resposta fundamentada.

- ✓ **Participação Social:**

  A lei visa fortalecer a participação social na vida política, incentivando a participação dos cidadãos nas decisões e na melhoria dos serviços públicos.

- ✓ **Ouvidorias:**

  A lei estabelece que os órgãos públicos devem ter ouvidorias, que são um canal de comunicação entre o usuário e a administração pública para tratar de manifestações, sugestões, elogios e reclamações.

- ✓ **Carta de Serviços:**

  Os órgãos públicos devem divulgar a "Carta de Serviços", que informa ao usuário sobre os serviços que oferecem, os prazos de atendimento, as formas de acesso e os direitos do usuário.

- ✓ **Avaliação dos Serviços:**

  Os órgãos públicos devem avaliar os serviços prestados, por meio de pesquisa de satisfação ou outros métodos que garantam a significância estatística dos resultados, e divulgar integralmente os resultados da avaliação.

- ✓ **Privacidade e Confidencialidade:**

  A lei prevê que as manifestações dos usuários sejam tratadas com confidencialidade, salvo em casos específicos previstos em lei.

PODER LEGISLATIVO - CONCEIÇÃO DO COITÉ/BA

2. CARTA DE SERVIÇOS DO LEGISLATIVO COITEENSE

A Carta de Serviços do Legislativo Coiteense, por ser um instrumento a serviço do controle e participação sociais, em atendimento aos preceitos legais objetiva trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, esclarecimentos relacionados a:

I - serviços oferecidos;
II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
III - principais etapas para processamento do serviço;
IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
V - forma de prestação do serviço; e
VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

2.1 DOS SERVIÇOS OFERECIDOS

Segundo definição do Michaelis Dicionário Escolar da Língua Portuguesa, **serviço** pode ser definido como "ação ou efeito de servir" ou ainda como sendo o "exercício e desempenho de qualquer atividade".

Dessa forma, o serviço desempenhado/oferecido pelo Legislativo Municipal pode ser classificado conforme as seguintes definições:

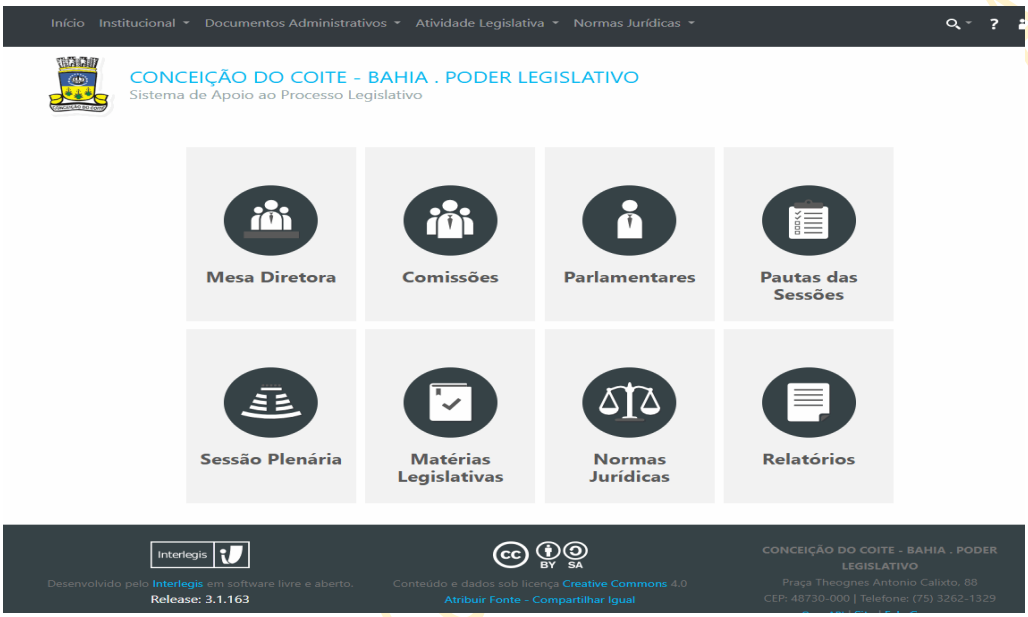
- ✓ Digital: a prestação do serviço é feita por meio eletrônico, por meio de páginas institucionais, sem que haja a necessidade de comparecimento do usuário ao local onde o serviço é oferecido. Neste caso, o usuário deve acessar o site oficial do Legislativo www.conceicaodocoite.ba.leg.br.
- ✓ Parcialmente digital: parte da prestação do serviço é realizada por meio eletrônico e outra parte é presencial, a exemplo da inscrição e uso da Tribuna Livre durante as Sessões Ordinárias.
- ✓ Presencial: caso no qual a prestação do serviço envolve a interação física direta entre o Legislativo (através de seus servidores) e um(a) cidadão(a). Nesta modalidade, o serviço é prestado no mesmo local e ao mesmo tempo sempre que possível.

PODER LEGISLATIVO - CONCEIÇÃO DO COITÉ/BA

A Câmara Municipal oferta os seguintes serviços para a população:

2.1.1 <u>Informações sobre a tramitação</u> e votação **<u>de Projetos</u>** de Lei, Decretos, Resoluções, Pauta das Sessões, Atas das Sessões e Leis Municipais:

https://sapl.conceicaodocoite.ba.leg.br/



Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: de imediato ou em até 20 dias caso seja necessário a realização de pesquisa.
Mecanismos de Consulta: o andamento da solicitação poderá ser consultado através de contato com a Coordenação Parlamentar através dos canais de comunicação disponibilizados.

2.1.2 <u>Seção de Informações ao Cidadão</u>. Serviço de Informações ao Cidadão – SIC de que trata a Lei de Acesso à Informação (Lei n° 12.527/2011). Requisitos necessários para acessar o serviço: preenchimento de formulário/requerimento eletrônico ou presencial. Os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n° 12.527/2011 poderão ser criados diretamente pelo usuário através de link específico existente no site da Câmara Municipal www.conceicaodocoite.ba.leg.br/ ou pelos canais de comunicação:

Canais de comunicação:

- WhatsApp(75) 98814-1462;
- Telefone: (75) 98198-1366;
- e-mail: parlamentar@conceicaodocoite.ba.leg.br;
- Presencial: Ouvidoria, na recepção do anexo II do prédio do Legislativo Municipal.

PODER LEGISLATIVO

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: de imediato ou em até 20 dias caso seja necessário a realização de pesquisa.

Mecanismos de Consulta: o andamento da solicitação poderá ser consultado através de contato com o setor responsável ou pelos canais de comunicação disponibilizados.

2.1.3 Recursos Humanos. Serviços disponíveis: emissão de certidões e declarações com relação à situação funcional do agente ou servidor (ativo ou inativo).

Requisitos necessários para acessar o serviço: identificação e preenchimento de formulário/requerimento junto à Coordenação Administrativa.

Canais de comunicação:

- WhatsApp(75) 98814-1462;
- Telefone: (75) 98198-1366;
- e-mail: financeirocmcc@gmail.com;
- Presencial: Coordenação Administrativa, prédio do Legislativo Municipal.

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: 20 dias, podendo ser estendido caso a solicitação exija pesquisa de arquivo inativo.

Mecanismos de Consulta: o andamento da solicitação poderá ser consultado através de contato com o setor administrativo ou pelos canais de comunicação disponibilizados.

2.1.4 Coordenação Financeira e Contabilidade. Serviços disponíveis: atendimento dos pedidos de informações relacionados à Lei de Acesso à Informação, quando relacionados à sua área de atuação, tais como orçamento, finanças, pagamentos, controle patrimonial.

Requisitos exigidos: Formalização de pedido de informação via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) ou através dos Canais de comunicação. Presencial: Sala da Coordenação Financeira.

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: 20 dias prorrogáveis por mais 10, conforme a necessidade.

Mecanismos de Consulta: a consulta ao andamento das solicitações pode ser acompanhada através de contato pelos canais de comunicação disponibilizados.

2.1.5 Site www.conceicaodocoite.ba.leg.br/. Serviços disponíveis: ampla cobertura das atividades desempenhadas pelo Poder Legislativo, com apresentação de informações institucionais, dos parlamentares, das comissões e do processo legislativo. E Ainda é possível ter acesso ao Portal da Transparência e aos canais de comunicação

PODER LEGISLATIVO - CONCEIÇÃO DO COITÉ/BA

disponibilizados ao cidadão, tais como o SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) e o Serviço de Ouvidoria, entre outras informações.

2.1.6 <u>Agendamento de reuniões com Vereadores</u>. Possibilidade de agendar reuniões com Vereadores para tratar de assuntos específicos.

Procedimento: Entrar em contato com o Gabinete do(a) Vereador(a) para solicitar o agendamento.

2.1.7 <u>Ouvidoria</u>. Serviços disponíveis: acesso ao Serviço de Ouvidoria, que consiste na promoção e atuação direta na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos através do recebimento, análise e encaminhamento das manifestações.

Requisitos necessários para acessar o serviço: as manifestações via Serviço de Ouvidoria poderão ser criadas diretamente pelo usuário através de link específico existente no site da Câmara Municipal ou presencialmente mediante preenchimento de formulário/requerimento, conforme orientação fornecida pelo setor de Ouvidoria.

2.2 DOS REQUISITOS

Todos os serviços e informações podem ser encontrados digitalmente no site oficial do Legislativo (www.conceicaodocoite.ba.leg.br/) ou mesmo serem solicitados de forma presencial na sede do Legislativo Municipal, localizada na Praça Theognes Antônio Calixto, 88, Gravatá – CEP 48.730-000, Conceição do Coité – Bahia.

PODER LEGISLATIVO - CONCEIÇÃO

2.3 DAS ETAPAS PARA ATENDIMENTO

2.3.1 Atendimento Presencial. Preenchimento de formulário ou requerimento, conforme orientação fornecida pelo setor.

2.3.2 Atendimento Remoto. Os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527/2011 poderão ser criados diretamente pelo usuário através de link específico existente no site da Câmara Municipal www.conceicaodocoite.ba.leg.br/.

O andamento da solicitação poderá ser consultado através de contato com o setor administrativo ou pelos canais de comunicação disponibilizados.

A comunicação com o cidadão, dependendo do serviço, poderá ser realizada através de contato presencial, telefônico ou por e-mail.

2.4 DOS PRAZOS

2.4.1 De imediato: para as informações disponíveis através do site oficial.

2.4.2 Manifestações por meio da Lei de Acesso à Informação (LAI): 20 dias, prorrogados por mais 10 dias (se necessário);

2.4.3 Demais manifestações: 30 dias, prorrogados por mais 30 dias (caso necessário).

A Câmara Municipal de Conceição do Coité, com o intuito de assegurar seu compromisso com a qualidade no atendimento ofertado aos cidadãos, apresenta abaixo a relação de aspectos considerados relevantes nos processos que envolvam atendimento aos cidadãos:

a) Terão atendimento prioritário (Lei nº 10.048/2000) as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos.

b) Previsão de Tempo de Espera para Atendimento presencial: até 30 minutos.

c) e-mail: 2 dias úteis.

2.5 DOS CUSTOS DOS SERVIÇOS

O serviço de busca e o fornecimento da informação são gratuitos. Apenas nas hipóteses de reprodução de documentos poderá ser cobrado o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados nos termos do Art. 12, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

PODER LEGISLATIVO CONCEIÇÃO DO COITÉ/BA

2.6 DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

ATENDIMENTO PRESENCIAL
Câmara Municipal de Conceição do Coité/BA.
Praça Theognes Antônio Calixto, nº 88 - Gravatá
Horário: 8 às 13 horas – Segunda a Quinta.
8 às 12 horas – Sexta-feira.

SITE
https://www.conceicaodocoite.ba.leg.br/

E-MAIL
administracao@conceicaodocoite.ba.leg.br
ouvidoria@conceicaodocoite.ba.leg.br
financeirocmcc@gmail.com

WHATSAPP
(75) 98814-1462

TELEFONE
(75) 98198-1366

REQUERIMENTO FÍSICO
Os formulários para inscrição na Tribuna Livre, pedido de cópias ou de consulta às contas podem ser encontrados na Recepção.

OUVIDORIA
ouvidoria@conceicaodocoite.ba.leg.br
Chefe da Ouvidoria: Ana Maria Santiago de Oliveira

PODER LEGISLATIVO - CONCEIÇÃO DO COITÉ/BA

3. OUVIDORIA

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Conceição do Coité é vinculada ao Gabinete da Presidência. É um meio de interlocução entre os munícipes em geral e os Vereadores constituindo-se num canal aberto para o recebimento de sugestões, elogios, críticas, solicitações, informações, denúncias e reclamações, como também quaisquer outros encaminhamentos relacionados às atribuições e competências do Legislativo Municipal que deverão ser devidamente respondidos dentro do prazo legal.

OBJETIVOS

- Ser um meio eficaz de interlocução entre a sociedade e os Vereadores;
- Ser um instrumento capaz de permitir aos cidadãos participarem do processo de elaboração e discussão das leis;
- Ser um mecanismo com potencial para promover o aperfeiçoamento da gestão do órgão público.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Conceição do Coité recebe os seguintes tipos de manifestação:

- Denúncias
- Dúvidas/Solicitações
- Elogios
- Reclamações
- Sugestões
- Pedidos via Lei de Acesso à Informação (LAI).

CANAIS DE ATENDIMENTO

1) Nas instalações físicas desta Casa Legislativa: Praça Theognes Antônio Calixto, nº 88 – Gravatá – CEP 48.730-000 - Conceição do Coité/BA. Horário: 8 às 13 horas – Segunda a quinta. E das 8 às 12 horas na sexta-feira.

2) De forma eletrônica (e-SIC): ouvidoria@conceicaodocoite.ba.leg.br.

3) Nos demais canais de comunicação do Legislativo;

SIGILO DA MANIFESTAÇÃO

As manifestações destinadas à Ouvidoria terão o sigilo de dados pessoais dos manifestantes protegidos por lei.

CHEFE DA OUVIDORIA

Ana Maria Santiago de Oliveira
Portaria nº 1.474/2023

PODER LEGISLATIVO - CONCEIÇÃO DO COITÉ/BA

4. SESSÕES ORDINÁRIAS

As sessões ordinárias acontecem semanalmente, às segundas-feiras, às 9 horas. A pauta da Ordem do Dia é publicada com antecedência de 48 (quarenta e oito) horas no Diário do Legislativo e no Sistema de Apoio ao Processo Legislativo – SAPL.

É possível assistir as sessões públicas do Plenário da Câmara presencialmente, bastando comparecer à Câmara dos Vereadores, vestindo trajes adequados. Outra opção é via TV Câmara, pela internet, com transmissão em tempo real, por meio do canal no YouTube do Poder Legislativo de Conceição do Coité https://www.youtube.com/@cmcc2855.

As sessões também ficam gravadas (em vídeo) e isso possibilita assisti-las a qualquer horário, mesmo após o seu término, e estarão disponíveis no portal da Câmara Municipal.

5. TRIBUNA LIVRE

A Tribuna Livre - regulamentada pelo Decreto Legislativo nº 214, de 13 de novembro de 2014, e Resolução nº 252, de 6 de abril de 2016 - é um momento da Sessão Ordinária da Câmara Municipal destinado ao uso da palavra por pessoas físicas ou pessoas jurídicas (através de representante legal), pelo tempo de 5 minutos, limitada a 3 pessoas por Sessão.

INSCRIÇÃO: Pode ser feita de modo presencial na Coordenação Parlamentar ou de modo remoto através do link no site oficial https://www.conceicaodocoite.ba.leg.br/institucional/tribuna-livre

PRAZO DE INSCRIÇÃO: Até às 10 horas do dia de Sexta-feira que antecede a Sessão Ordinária para a qual solicita inscrição.

6. AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

Uma audiência pública é uma reunião aberta ao público, geralmente organizada mediante requerimento de um Vereador, do Prefeito Municipal ou mesmo de uma entidade civil pública, com o objetivo de discutir temas de interesse público, ouvir opiniões e coletar sugestões da comunidade. É um espaço de diálogo e participação popular que visa promover a transparência e a participação cidadã na tomada de decisões.

PODER LEGISLATIVO - CONCEIÇÃO DO COITÉ-BA

Em detalhe:

- **Finalidade:**
  As audiências públicas visam discutir questões de interesse público.

- **Participação:**
  Elas são abertas à participação da população, que pode apresentar suas opiniões e sugestões sobre os temas em discussão.

- **Instrumento de Participação Popular:**
  A audiência pública é um instrumento de participação popular que permite aos cidadãos influenciar o processo decisório.

- **Importância:**
  As audiências públicas são importantes para garantir a transparência das decisões públicas e para assegurar que as decisões sejam tomadas com base em um diálogo com a sociedade.

- **Exemplos:**
  As audiências públicas podem ser realizadas para discutir a elaboração de um Plano Diretor, um projeto de lei – a exemplo da Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) –, ou para ouvir as opiniões da comunidade sobre um determinado projeto.

7. CONCLUSÃO

Esperamos que esta carta, construída para ser um instrumento de participação social, contribua para uma atuação legislativa mais eficiente e transparente.

Reiteramos a importância dos mecanismos de participação popular para aprimorar a qualidade dos serviços legislativos pois é imprescindível mantermos a comunicação com o foco no cidadão e em suas necessidades.

As informações por ventura não encontradas nesta Carta de Serviços podem ser obtidas no site oficial do Legislativo no endereço https://www.conceicaodocoite.ba.leg.br/, na aba "acesso à informação", com redirecionamento para Perguntas e respostas: https://u.pcloud.link/publink/show?code=kZv1FvVZCg2inTPQwc7eQ1u5y2olYQJrlBwk#folder=18886962842

PODER LEGISLATIVO CONCEIÇÃO DO COITÉ/BA

REFERÊNCIAS

CARTILHA COMO USAR A LINGUAGEM SIMPLES disponível em https://www.cge.ce.gov.br/cartilha-como-usar-a-linguagem-simples/, acesso em 03/06/2025.

Decreto Estadual nº. 34.697/2022 disponível em https://www.cge.ce.gov.br/wpcontent/uploads/sites/20/2022/04/do20220419p01-DECRETO-No34.697-de-18-de-abrilde-2022..pdf, acesso em 03/06/2025.

GESPÚBLICA, Programa Nacional de Gestão Pública de Desburocratização, disponível em http://www.gespublica.gov.br/, acesso em 23/08/2019. GUIA DE PADRONIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.

Lei nº. 13.460/2017, disponível em https://www.planalto.gov.br/, acesso em 03/06/2025.

Decreto Estadual nº. 18.490/2018 disponível em https://www.legislabahia.ba.gov.br/documentos/decreto-no-18490-de-12-de-julho-de-2018, acesso em 03/06/2025.

PODER LEGISLATIVO - CONCEIÇÃO DO COITÉ/BA