

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Câmara Municipal de Ibertioga / MG

Apresentação

A presente Carta de Serviços ao Usuário tem como objetivo informar aos cidadãos sobre os serviços prestados pela Câmara Municipal de Ibertioga / MG, as formas de acesso, os padrões de qualidade e os canais de atendimento disponíveis. Esta iniciativa busca promover a transparência, a participação cidadã e a melhoria contínua da prestação dos serviços públicos.

1. Informações Gerais

Nome da Instituição: Câmara Municipal de Ibertioga

Endereço: Rua Espírito Santo, 32, Centro – CEP 36.225-000 - Ibertioga - MG

Telefone: (32) 93618-0203

E-mail institucional: cmibertioga@gmail.com

Site: www.ibertioga.mg.leg.br

Horário de Atendimento ao Público: Segunda a Sexta, das 12h às 17h

2. Serviços Prestados ao Cidadão

2.1 Acesso à Informação Pública (Lei de Acesso à Informação – LAI)

- **O que é:** Permite ao cidadão solicitar informações sobre o funcionamento da Câmara.
- **Como acessar:** Pessoalmente, por telefone, e-mail ou via Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), quando disponível.
- **Prazo de resposta:** Até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, com justificativa.

2.2 Ouvidoria Legislativa

- **O que é:** Canal para envio de denúncias, reclamações, sugestões, elogios ou solicitações.
- **Como acessar:** Presencialmente, por telefone, e-mail ou formulário online.
- **Prazo de resposta:** Até 30 dias corridos, prorrogável por mais 30 dias, com justificativa.

2.3 Participação em Sessões Legislativas

- **O que é:** Acompanhamento das sessões plenárias presenciais.
- **Como acessar:** Comparecendo ao plenário da Câmara.
- **Frequência:** Conforme calendário legislativo disponível.

2.4 Consulta a Projetos de Lei, Atas e Normas

- **O que é:** Acesso aos documentos e atos normativos produzidos pela Câmara.
- **Como acessar:** Pessoalmente ou via site oficial.

- **Disponibilidade:** Permanente e gratuita.

2.5 Visitas Institucionais e Educação Cívica

- **O que é:** Agendamento de visitas guiadas e projetos educativos com escolas e instituições.
 - **Como acessar:** Por telefone ou e-mail com antecedência mínima de 5 dias.
 - **Destinatários:** Escolas, universidades, ONGs, cidadãos interessados.
-

3. Compromissos e Padrões de Qualidade

- **Cordialidade e respeito no atendimento**
 - **Clareza e objetividade nas informações**
 - **Cumprimento dos prazos legais**
 - **Acessibilidade física e comunicacional**
 - **Melhoria contínua dos serviços prestados**
-

4. Direitos e Deveres do Usuário

Direitos:

- Ser tratado com respeito e cortesia.
- Ter acesso às informações de interesse público.
- Ter resposta às solicitações dentro dos prazos estabelecidos.
- Utilizar canais de reclamação e sugestão.

Deveres:

- Fornecer informações verdadeiras ao solicitar serviços.
 - Respeitar os servidores públicos.
 - Utilizar os serviços de forma consciente e responsável.
-

5. Canais de Atendimento ao Usuário

- **Presencial:** Rua Espírito Santo, 32, Centro, Ibertioga / MG
 - **Telefone:** (32) 93618-0203
 - **E-mail:** cmibertioga@gmail.com
 - **Ouvidoria:** www.ibertioga.mg.leg.br/ouvidoria
 - **Portal da Transparência:** <https://cm-ibertioga.publicacao.siplanweb.com.br>
-

6. Avaliação dos Serviços

A Câmara Municipal incentiva os cidadãos a avaliarem os serviços prestados por meio de formulários disponíveis no site ou presencialmente, para garantir a melhoria contínua da qualidade.

Avalie: www.ibertioga.mg.leg.br/pesquisa-de-satisfacao

7. Atualização da Carta de Serviços

Este documento será atualizado periodicamente ou sempre que houver alteração nos serviços oferecidos ou nos canais de acesso.

Ibertioga/MG, 24 de julho de 2025.

Carlos José Campos

Presidente da Câmara Municipal de Ibertioga/MG