



ESTADO DO TOCANTINS
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO FÉLIX DO TOCANTINS

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços, instituída pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, tem como objetivo dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo poder público.

É um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços, e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento.

SUMÁRIO

Sumário

Nenhuma entrada de sumário foi encontrada.

Atendimento ao Público

Presencial:

Av. Bernardo Sayão, nº 1445, Centro, CEP: 77.465-000

São Félix do Tocantins/TO.

Horário de atendimento: De segunda à sexta-feira, das 13:00hs às 18:00hs.

Eletrônico:

e-Mail: camara.saofelix.to@gmail.com

Telefone: (63)99958-7252

Ouvidoria/e-Sic: <https://www.saofelixdotocantins.to.leg.br/ouvidoria>

OUIDORIA

O Sistema de Ouvidoria Pública Municipal (e-Sic) foi criado para facilitar a comunicação entre o poder público e a população.

A plataforma foi desenvolvida com base na Lei Federal 13.460/2017 e tem como principal objetivo armazenar em uma única base de dados, todos os pedidos da população. Dessa maneira, com os dados organizados, é possível atender as Manifestações de modo eficaz e personalizado.

O cidadão pode acessar a ferramenta através do site ou aplicativo. Para servidores da prefeitura, a plataforma conta com a área administrativa para realizar o gerenciamento das Ouvidorias, bem como redirecioná-los para as secretarias e diretorias competentes.



ESTADO DO TOCANTINS CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO FÉLIX DO TOCANTINS

O sistema possui o mapeamento completo da cidade, simplificando a visualização das Ouvidorias por rua, bairro e status, sinalizado por cores distintas no mapa, mediante ao status de cada uma delas.

SERVIÇOS OFERECIDOS

- **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito de leis e normas municipais.
- **Doação:** possibilita a repassar bens a administração pública com o intuito de beneficiar a prestação do serviço público.
- **Elogio:** demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público.
- **Informação:** dúvidas sobre formas, atendimentos atuação da prestação de serviços de serviços públicos.
- **Reclamação:** é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;
- **Manifestação:** pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas.
- **Sugestão:** apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;

COMO REGISTRAR UMA OUVIDORIA

A Prefeitura de Novo Acordo – TO disponibiliza diferentes canais para manifestações na Ouvidoria. Em toda manifestação é gerado um número de protocolo para acompanhamento do solicitante. Em alguns canais é necessário se cadastrar, como no aplicativo e site. Caso o reclamante opte por não se identificar, está disponível a opção de se manter anônimo ou ter seus dados protegidos.

PRAZO

O prazo para resposta é de vinte dias, prorrogáveis por mais dez.

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico, presencial, telefônico e redes sociais.

LOCAIS E CANAIS PARA REGISTRAR NA OUVIDORIA



ESTADO DO TOCANTINS
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO FÉLIX DO TOCANTINS

- Site: <https://www.novoacordo.to.gov.br/ouvidoria>

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

- **Celeridade e qualidade** das respostas às demandas dos usuários;
- **Objetividade e imparcialidade** no tratamento das manifestações;
- **Gratuidade** de seus serviços e atividades;
- **Pessoalidade e informalidade** das relações estabelecidas com seus usuários;
- **Defesa da ética e da transparência** nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

O atendimento é imediato

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

- Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, o Ouvidor é responsável por registrar e encaminhar ao setor competente;
- Feita a validação da demanda, o sistema informatizado origina um número de protocolo que é informado ao manifestante.
- Na resposta ao manifestante a Ouvidoria zelar pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO.

O morador através do número de protocolo pode estar acompanhando o andamento da manifestação, via contato telefônico, whatsapp e consulta via aplicativo.

Consulta a Legislação Municipal no Portal

O que é o serviço? A Câmara Municipal disponibiliza leis, decretos, resoluções, estatutos e códigos municipais. No portal na internet, os atos normativos encontram-se disponíveis em diferentes formatos, para consulta e impressão. Presencialmente, os atos normativos podem ser consultados no seu formato original, em versão impressa.



ESTADO DO TOCANTINS
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO FÉLIX DO TOCANTINS

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:
Apenas acessar o portal da câmara, link: <https://.figueiropolis.to.leg.br>

Principais Etapas do Serviço: Acessar o portal da Câmara Municipal de São Félix do Tocantins (<https://saofelixdotocantins.to.leg.br/transparentia/>), clicar no link "LEIS" e, depois, efetuar a pesquisa, utilizando os seguintes filtros: palavra, assunto, espécie, número e/ou ano da norma.

Canais de comunicação:

Telefone: (63)99958-7252

e-mail: camara.saofelix.to@gmail.com

Presencial: Av. Bernardo Sayão, nº 1445, Centro, CEP: 77.465-000
São Félix do Tocantins/TO

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: Imediato.

Formas de prestação: Informação aberta, publicada no portal de transparência e atualizada conforme o surgimento de novas legislaturas.

Taxas e Preços: Gratuito.

Manifestação do Usuário: <https://www.saofelixdotocantins.to.leg.br/ouvidoria>

Consulta e Acompanhamento das Atividades Legislativas

O que é o serviço? Esse serviço permite ao usuário acompanhar o andamento das atividades legislativas em tramitação, com acesso aos textos, justificativas, emendas, pareceres, movimentações, localização e situação atual. As proposições disponíveis são: - Proposta de emenda à Lei Orgânica Municipal (ELOM); - Projeto de Lei Complementar (PLC); - Projeto de Lei Ordinária (PLO); - Projeto de Decreto Legislativo (PDL); - Projeto de Resolução (PR); - Indicação; - Emenda; - Moção; - Mensagem Retificativa; - Recurso; - Autorização.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:
Apenas acessar o portal da câmara, link: : <https://www.saofelixdotocantins.to.leg.br/>

Principais Etapas do Serviço: Acessar o portal da Câmara Municipal de São Félix do Tocantins : <https://www.saofelixdotocantins.to.leg.br/transparentia/>), clicar no link "ATIVIDADES LEGISLATIVAS" e, depois, efetuar a pesquisa, utilizando os seguintes filtros: autor, palavra, assunto, espécie, número e/ou ano da norma.

Canais de comunicação:

Telefone: (63)99958-7252

e-mail: camara.saofelix.to@gmail.com

Presencial: Av. Bernardo Sayão, nº 1445, Centro, CEP: 77.465-000



ESTADO DO TOCANTINS
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO FÉLIX DO TOCANTINS

São Félix do Tocantins/TO

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: Imediato.

Formas de prestação: Informação aberta, publicada no portal de transparência e atualizada conforme o surgimento de novas legislaturas.

Taxas e Preços: Gratuito.

Manifestação do Usuário: <https://www.saofelixdotocantins.to.leg.br/ouvidoria>