

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Câmara Municipal de Perdões

Elaborada pela Controladora Interna e Ouvidora da Casa Legislativa, em atendimento ao art. 2º, XV, da Resolução nº 1.241/2024.

2ª Edição - Agosto de 2026.



CÂMARA MUNICIPAL DE PERDÕES

ESTADO DE MINAS GERAIS

Rua Professor Gomide, 159 – 37.260-000 – Fone: (35) 3864-1380
Email: contato@cmperdoes.mg.gov.br

APRESENTAÇÃO

A Câmara Municipal de Perdões exerce o Poder Legislativo do Município, atuando na elaboração das leis, na fiscalização da Administração Pública Municipal, na apreciação das matérias de natureza orçamentária, financeira e administrativa, bem como na representação dos interesses da população perdoense.

Além de suas atribuições institucionais, a Câmara disponibiliza diversos serviços diretamente voltados ao cidadão, promovendo o acesso à informação, à transparência pública, à participação popular, à cidadania e à defesa dos direitos do consumidor.

Com o propósito de tornar esses serviços mais conhecidos, acessíveis e transparentes, elaboramos a presente **Carta de Serviços ao Usuário**, dando cumprimento à Resolução nº 1.241/2004, em observância à Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Este documento reúne, em linguagem simples, objetiva e acessível, as principais informações necessárias para utilização dos serviços prestados pela Câmara Municipal, indicando:

- os serviços oferecidos;
- quem pode utilizá-los;
- os requisitos para acesso;
- os canais de atendimento disponíveis;
- os prazos aplicáveis, quando existentes;
- as formas de participação do cidadão;
- os compromissos assumidos pela instituição quanto à qualidade do atendimento.

Mais do que atender a uma exigência legal, esta Carta representa o compromisso permanente do nosso Órgão com a transparência, a eficiência administrativa, a melhoria contínua dos serviços públicos e o fortalecimento da participação da sociedade nas atividades do Poder Legislativo.

COMO UTILIZAR ESTA CARTA

Ao longo deste documento você encontrará informações sobre:

- a organização institucional da Câmara Municipal;
- os canais oficiais de atendimento presencial e eletrônico;
- os direitos dos usuários dos serviços públicos;
- os compromissos assumidos pela Câmara quanto à qualidade do atendimento;
- os serviços colocados à disposição da população;
- os meios de participação popular nas atividades legislativas;
- as formas de apresentar manifestações, solicitar informações e acompanhar os trabalhos do Poder Legislativo.



CÂMARA MUNICIPAL DE PERDÕES

ESTADO DE MINAS GERAIS

Rua Professor Gomide, 159 – 37.260-000 – Fone: (35) 3864-1380
Email: contato@cmperdoes.mg.gov.br

Cada serviço é apresentado de forma padronizada, contendo, sempre que aplicável:

- finalidade do serviço;
- público-alvo;
- formas de acesso;
- documentos eventualmente necessários;
- prazos para atendimento;
- custos, quando existentes;
- canais para obtenção de informações complementares.

Caso permaneça alguma dúvida após a consulta desta Carta, o cidadão poderá entrar em contato pelos nossos canais oficiais adiante informados, onde receberá orientação e será encaminhado ao setor responsável pelo atendimento.

1. A CÂMARA MUNICIPAL DE PERDÕES

A Câmara Municipal de Perdões é o órgão que exerce o Poder Legislativo do Município, com autonomia administrativa e funcional, desempenhando as atribuições estabelecidas pela Constituição da República, pela Constituição do Estado de Minas Gerais, pela Lei Orgânica do Município e por seu Regimento Interno.

Como representante da população perdoense, compete à Câmara Municipal:

- elaborar, discutir, votar, alterar e revogar leis de interesse local;
- fiscalizar os atos do Poder Executivo e a correta aplicação dos recursos públicos;
- apreciar o planejamento orçamentário do Município, compreendendo o Plano Plurianual, a Lei de Diretrizes Orçamentárias e a Lei Orçamentária Anual;
- exercer o controle externo da Administração Municipal com o auxílio do Tribunal de Contas, nos termos da legislação aplicável;
- deliberar sobre matérias de competência do Poder Legislativo;
- representar os interesses da coletividade por intermédio da atuação dos vereadores.

Os vereadores são representantes eleitos diretamente pela população para exercer o mandato parlamentar, propondo leis, debatendo assuntos de interesse público, fiscalizando a atuação do Poder Executivo e mantendo permanente diálogo com a sociedade.

Além das funções legislativas e fiscalizatórias, a Câmara Municipal mantém estrutura administrativa destinada ao atendimento da população, oferecendo serviços voltados ao acesso à informação pública, à transparência administrativa, à participação social, à cidadania e à proteção dos direitos do consumidor.

Todas as atividades desenvolvidas pela Câmara Municipal orientam-se pelos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, bem



CÂMARA MUNICIPAL DE PERDÕES

ESTADO DE MINAS GERAIS

Rua Professor Gomide, 159 – 37.260-000 – Fone: (35) 3864-1380
Email: contato@cmperdoes.mg.gov.br

como pelos princípios da transparência, participação social, acessibilidade, cortesia, boa-fé, simplificação administrativa e melhoria contínua da prestação dos serviços públicos.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

Nesta seção estão reunidas as principais informações para contato com a Câmara Municipal e para acesso aos seus serviços.

INFORMAÇÃO	DADOS PARA ATENDIMENTO E ACESSO
Endereço	Rua Professor Gomide, nº 159, Bairro Palestina, Perdões – MG, CEP 37.260-000.
Atendimento ao público	Segunda a sexta-feira, das 12h às 18h.
Atendimento geral	(35) 3864-1380 — ligação telefônica e WhatsApp.
CAC e PROCON Câmara	(35) 3864-4617 — ligação telefônica e WhatsApp.
E-mail institucional	contato@cmperdoes.mg.gov.br
Site oficial	www.perdoes.mg.leg.br — acesso à composição da Câmara, atividade legislativa, legislação municipal, proposições, pautas e atas, Portal da Transparência, Ouvidoria, SIC, notícias e transmissões das reuniões.

Atenção: o horário de atendimento poderá ser excepcionalmente alterado em razão de feriados, pontos facultativos ou ato administrativo regularmente publicado. Eventuais alterações serão divulgadas previamente pelos canais oficiais da Câmara.

Redes sociais oficiais

CANAL	ACESSO	PRINCIPAIS CONTEÚDOS
Facebook	facebook.com/camaradepardoes	Notícias, informações institucionais e transmissões das reuniões plenárias.
Instagram	@camaradepardoes	Informações e conteúdos institucionais.
YouTube	@camaramunicipaldepardoes5589	Transmissões e gravações das reuniões plenárias e demais conteúdos institucionais.



CÂMARA MUNICIPAL DE PERDÕES

ESTADO DE MINAS GERAIS

Rua Professor Gomide, 159 – 37.260-000 – Fone: (35) 3864-1380
Email: contato@cmperdoes.mg.gov.br

Reuniões Plenárias

As reuniões plenárias da Câmara Municipal são públicas e podem ser acompanhadas por qualquer cidadão, observado o Regimento Interno.

Como acompanhar:

1. Presencialmente: no Plenário da Câmara;
2. Ao vivo: pelo Facebook e YouTube oficiais;
3. Posteriormente: pelas gravações disponibilizadas nos canais oficiais.

As pautas e demais informações relativas à atividade legislativa são divulgadas previamente no Site Oficial da Câmara.

3. DIREITOS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Com fundamento na Constituição Federal, na Lei Federal nº 13.460/2017 e demais normas aplicáveis, ao utilizar qualquer serviço da Câmara Municipal, o usuário tem direito a:

- receber atendimento com urbanidade, respeito, cortesia e igualdade, sem qualquer forma de discriminação;
- ser tratado com presunção de boa-fé;
- obter informações claras, corretas, atualizadas e em linguagem de fácil compreensão;
- conhecer previamente os requisitos, documentos, prazos e procedimentos necessários para utilização dos serviços;
- acompanhar o andamento de sua solicitação, quando cabível;
- apresentar reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios acerca dos serviços prestados;
- receber resposta fundamentada às manifestações apresentadas, dentro dos prazos legais;
- acessar informações públicas produzidas ou custodiadas pela Câmara Municipal, ressalvadas as hipóteses legais de sigilo;
- participar das atividades legislativas e dos mecanismos de participação popular disponibilizados pela Câmara;
- ter seus dados pessoais tratados em conformidade com a legislação vigente.

4. COMPROMISSOS DA CÂMARA MUNICIPAL COM O USUÁRIO



CÂMARA MUNICIPAL DE PERDÕES

ESTADO DE MINAS GERAIS

Rua Professor Gomide, 159 – 37.260-000 – Fone: (35) 3864-1380
Email: contato@cmperdoes.mg.gov.br

A Câmara Municipal de Perdões assume o compromisso de prestar serviços públicos pautados pela legalidade, eficiência, transparência e respeito ao cidadão. Para isso, compromete-se a:

- prestar atendimento respeitoso, cordial, igualitário e acessível;
- adotar linguagem simples, objetiva e compreensível em todos os seus canais de comunicação;
- disponibilizar informações públicas de forma clara, atualizada e tempestiva;
- assegurar atendimento prioritário às pessoas que possuam esse direito na forma da legislação;
- observar os prazos legais para resposta às solicitações e manifestações dos usuários;
- orientar adequadamente o cidadão sempre que o serviço pretendido não for de competência da Câmara Municipal;
- proteger os dados pessoais tratados pela instituição, observadas as normas legais aplicáveis;
- estimular a participação popular nas atividades legislativas;
- aperfeiçoar continuamente seus processos de atendimento, buscando maior qualidade, eficiência e satisfação dos usuários;
- promover a revisão periódica desta Carta de Serviços, mantendo suas informações atualizadas.

5. QUAL SERVIÇO VOCÊ PROCURA?

Para facilitar a identificação do serviço desejado, consulte o quadro:

Se você deseja...	Procure...
Registrar reclamação, denúncia, elogio, sugestão ou solicitação relativa aos serviços da Câmara	Ouvidoria
Solicitar acesso a informações públicas que não estejam disponíveis no Portal da Transparência ou no site oficial	Serviço de Informação ao Cidadão – SIC
Obter auxílio para utilização de serviços públicos digitais ou emissão de documentos	Centro de Atendimento ao Cidadão – CAC
Buscar orientação ou registrar reclamação relacionada a relação de consumo	PROCON Câmara
Consultar Projetos de Lei, Projetos de Resolução, Indicações, Requerimentos ou outras proposições	Site oficial
Consultar leis municipais	Site oficial
Consultar despesas, contratos, licitações, folha de pagamento e demais informações de transparência	Portal da Transparência
Assistir às reuniões plenárias	Plenário da Câmara ou canais oficiais de transmissão
Participar de Audiências Públicas	Câmara Municipal



CÂMARA MUNICIPAL DE PERDÕES

ESTADO DE MINAS GERAIS

Rua Professor Gomide, 159 – 37.260-000 – Fone: (35) 3864-1380
Email: contato@cmperdoes.mg.gov.br

Se você deseja...	Procure...
Entrar em contato com um vereador	Gabinete Parlamentar ou Secretaria da Câmara

6. SERVIÇOS PRESTADOS

Os nossos serviços encontram-se organizados em dois grupos:

- **Serviços Legislativos**, relacionados diretamente às funções institucionais do Poder Legislativo;
- **Serviços Administrativos**, prestados pela estrutura administrativa da Câmara.

6.1 SERVIÇOS LEGISLATIVOS

A tabela abaixo apresenta, de forma resumida, os principais serviços legislativos disponibilizados pela Câmara Municipal de Perdões.

SERVIÇO	O QUE VOCÊ PODE FAZER	COMO ACESSAR	QUEM PODE UTILIZAR	PRAZO
Reuniões plenárias	Acompanhar debates, deliberações e votações.	Presencialmente no Plenário; ao vivo no Facebook e YouTube; posteriormente, pelas gravações.	Qualquer pessoa	Conforme calendário e convocações
Legislação municipal	Consultar a legislação municipal vigente.	Site Oficial ou orientação presencial.	Qualquer pessoa	Imediato
Proposições legislativas	Acompanhar a tramitação de Projetos de Lei, Projetos de Resolução, Projetos de Decreto Legislativo, Indicações, Requerimentos, Moções,	Sistema legislativo do Site Oficial ou atendimento presencial.	Qualquer pessoa	Imediato



CÂMARA MUNICIPAL DE PERDÕES

ESTADO DE MINAS GERAIS

Rua Professor Gomide, 159 – 37.260-000 – Fone: (35) 3864-1380
Email: contato@cmperdoes.mg.gov.br

	Emendas, Pareceres e demais proposições.			
Pautas e atas	Consultar pautas e registros oficiais das reuniões.	Site Oficial ou atendimento presencial.	Qualquer pessoa	Imediato
Portal da Transparência	Consultar informações administrativas, financeiras, orçamentárias, patrimoniais e de pessoal.	Portal da Transparência.	Qualquer pessoa	Imediato
Audiências públicas	Participar de discussões sobre assuntos de relevante interesse coletivo.	Conforme divulgação e regras de cada audiência.	Qualquer pessoa	Conforme calendário
Contato com vereadores	Encaminhar sugestões, demandas, críticas e pedidos de esclarecimento aos vereadores.	Gabinetes, Secretaria ou canais oficiais dos vereadores, quando existentes.	Qualquer cidadão	Conforme disponibilidade do gabinete

Documentos: em regra, não são necessários documentos para os serviços de consulta e acompanhamento acima descritos.

Custo: gratuito.

Informação complementar: as pautas, datas das reuniões, audiências públicas e demais informações sobre a atividade legislativa são divulgadas pelos canais oficiais da Câmara.

6.2 SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

Os serviços administrativos da Câmara Municipal de Perdões têm por finalidade ampliar o acesso do cidadão às atividades do Poder Legislativo, garantir a transparência da Administração Pública, promover a participação social e facilitar o exercício da cidadania.



CÂMARA MUNICIPAL DE PERDÕES

ESTADO DE MINAS GERAIS

Rua Professor Gomide, 159 – 37.260-000 – Fone: (35) 3864-1380
Email: contato@cmperdoes.mg.gov.br

Os serviços descritos a seguir são prestados gratuitamente, ressalvadas as hipóteses legalmente autorizadas de ressarcimento dos custos de reprodução de documentos.

OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL

A Ouvidoria é o canal permanente de interlocução entre a Câmara Municipal de Perdões e a sociedade. Recebe, analisa, encaminha e acompanha manifestações relacionadas aos serviços e às atividades legislativas e administrativas da Câmara, contribuindo para o aperfeiçoamento institucional, a transparência e a participação social.

INFORMAÇÃO	COMO FUNCIONA
Quem pode utilizar	Qualquer pessoa física ou jurídica.
O que pode ser encaminhado	Reclamações, denúncias, solicitações, informações, sugestões, críticas, elogios e outros encaminhamentos relacionados às competências da Câmara, inclusive sobre funcionamento de serviços, violação de direitos, ilegalidade ou abuso de poder.
Como registrar	Formulário eletrônico disponível no site da Câmara; atendimento presencial , mediante exposição oral reduzida a termo pelo servidor; ou correspondência convencional , também reduzida a termo.
Identificação	A manifestação pode conter a identificação do requerente, sem exigências que inviabilizem seu registro. O usuário também poderá fazer jus ao anonimato ou se identificar, mas solicitar sigilo sobre seus dados .
Protocolo	Após o recebimento, é gerado número de protocolo para acompanhamento da demanda.
Telefone	O telefone não é canal para registro de manifestações . Pode ser utilizado para obter informações sobre demandas já em andamento.
Etapas	Recebimento → análise → encaminhamento ao setor competente, quando necessário → acompanhamento das providências → resposta ao usuário.
Prazo para resposta	Até 30 dias , contados do recebimento, prorrogável uma única vez por igual período , mediante justificativa.
Custo	Gratuito.
Atuação da Ouvidoria	A Ouvidoria pode solicitar informações e esclarecimentos aos agentes públicos responsáveis, acompanhar as providências adotadas e propor medidas para sanar irregularidades e aperfeiçoar os trabalhos legislativos e administrativos.
O que a Ouvidoria não substitui	A Ouvidoria não substitui o Poder Judiciário, o Ministério Público, os órgãos policiais ou os recursos administrativos previstos em lei.



CÂMARA MUNICIPAL DE PERDÕES

ESTADO DE MINAS GERAIS

Rua Professor Gomide, 159 – 37.260-000 – Fone: (35) 3864-1380
Email: contato@cmperdoes.mg.gov.br

Atenção: quando a Ouvidoria solicitar informações ou esclarecimentos a agentes públicos da Câmara, estes deverão responder no prazo de **20 dias**, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa.

Custo: gratuito.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) assegura o acesso às informações públicas produzidas ou custodiadas pela Câmara Municipal, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011. Deve ser utilizado especialmente quando a informação pretendida não estiver disponível nos canais de transparência ativa da Câmara.

INFORMAÇÃO	COMO FUNCIONA
Quem pode utilizar	Qualquer pessoa física ou jurídica.
O que pode ser solicitado	Informações públicas produzidas ou custodiadas pela Câmara Municipal, observadas as hipóteses legais de restrição de acesso.
Como solicitar	Presencialmente ou pelos canais eletrônicos disponibilizados pela Câmara Municipal, bem como por outros meios oficialmente instituídos.
Requisitos do pedido	O pedido deve conter a identificação do requerente e a especificação da informação solicitada . Não é necessário informar o motivo do pedido.
Etapas	Protocolo → análise → localização da informação → disponibilização da informação ou comunicação fundamentada da decisão.
Prazo	Imediato , quando a informação estiver disponível. Não sendo possível o acesso imediato, até 20 dias , prorrogáveis por mais 10 dias , mediante justificativa expressa.
Custo	Gratuito. Poderão ser cobrados exclusivamente os custos de reprodução de documentos, quando houver.
Limitações de acesso	O acesso poderá ser restringido nas hipóteses legais de sigilo, proteção de informações pessoais e demais casos previstos em lei. Quando a informação for parcialmente sigilosa, deve ser assegurado o acesso à parte não sigilosa, quando possível.
Negativa de acesso	Em caso de negativa, o requerente deverá receber decisão fundamentada e ser informado sobre a possibilidade de recurso, observados os prazos e condições legais.



CÂMARA MUNICIPAL DE PERDÕES

ESTADO DE MINAS GERAIS

Rua Professor Gomide, 159 – 37.260-000 – Fone: (35) 3864-1380
Email: contato@cmperdoes.mg.gov.br

Atenção: se a informação solicitada já estiver disponível publicamente, inclusive no Portal da Transparência ou no Portal Institucional, o cidadão será orientado quanto ao local e à forma de acesso, nos termos da legislação aplicável.

CENTRO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (CAC)

O Centro de Atendimento ao Cidadão (CAC) é órgão vinculado à Presidência da Câmara Municipal criado para ampliar o acesso da população aos serviços públicos, promover a cidadania, facilitar o acesso às plataformas governamentais e oferecer orientação administrativa aos cidadãos. Seu funcionamento decorre da Resolução nº 959/2015 e das alterações posteriores que ampliaram significativamente os serviços disponibilizados à população.

INFORMAÇÃO	DESCRIÇÃO
Finalidade	Facilitar o acesso da população a serviços públicos, orientar os cidadãos e ampliar o acesso a informações e serviços disponibilizados pelos órgãos públicos.
Quem pode utilizar?	Qualquer cidadão.
Principais serviços	Orientação: acesso a serviços públicos, plataformas eletrônicas governamentais e serviços digitais; documentos e consultas: impressão de documentos, comprovantes de CPF e CNPJ, atestado de antecedentes criminais de MG, consulta de veículos e pontuação da CNH, boletim de ocorrência on-line, quando cabível, e agendamento de serviços da UAI; cidadania: encaminhamento de denúncias aos órgãos competentes, orientação sobre direitos do consumidor e promoção de debates, encontros, seminários e ações de cidadania.
Como solicitar?	Atendimento presencial no CAC, durante o horário de funcionamento. O usuário deverá apresentar os documentos eventualmente exigidos para o serviço solicitado.
Horário	Segunda a sexta-feira, das 12h às 18h .
Prazo	Em regra, atendimento imediato, conforme a natureza do serviço e a disponibilidade dos sistemas dos órgãos responsáveis. Quando houver necessidade de encaminhamento a outro órgão, o cidadão será orientado.
Custo	Gratuito. Poderão existir custos de reprodução de documentos quando previstos em norma específica.
Informação complementar	Alguns serviços dependem da disponibilidade dos sistemas informatizados dos órgãos públicos responsáveis.



CÂMARA MUNICIPAL DE PERDÕES

ESTADO DE MINAS GERAIS

Rua Professor Gomide, 159 – 37.260-000 – Fone: (35) 3864-1380
Email: contato@cmperdoes.mg.gov.br

PROCON CÂMARA

O PROCON Câmara presta orientação, atendimento e defesa administrativa dos direitos do consumidor, promovendo a solução consensual de conflitos nas relações de consumo e contribuindo para a educação para o consumo. Sua atuação observa a legislação consumerista e a regulamentação própria da Câmara Municipal.

Informações gerais

Quem pode utilizar	Qualquer consumidor
Como acessar	Presencialmente ou pelos canais remotos oficiais
Horário	Segunda a sexta, das 12h às 18h
Documentos	Documento de identificação, dados de contato, identificação do fornecedor e documentos relacionados à reclamação, conforme o caso
Custo	Gratuito
Atendimento remoto	Até 5 dias úteis para prosseguimento das tratativas

Serviços prestados

- orientação sobre direitos do consumidor;
- análise inicial de conflitos de consumo;
- registro de reclamações administrativas;
- abertura de processos administrativos de atendimento;
- tentativa de conciliação entre consumidor e fornecedor;
- acompanhamento dos procedimentos instaurados;
- educação para o consumo;
- realização de campanhas educativas;
- promoção de palestras e atividades informativas.

Documentos normalmente necessários

- documento oficial de identificação;
- CPF;
- comprovante de residência;
- nota fiscal;
- contrato;
- comprovante de pagamento;
- comprovantes de comunicação com o fornecedor;
- fotografias;
- demais documentos relacionados ao problema apresentado.



CÂMARA MUNICIPAL DE PERDÕES

ESTADO DE MINAS GERAIS

Rua Professor Gomide, 159 – 37.260-000 – Fone: (35) 3864-1380
Email: contato@cmperdoes.mg.gov.br

Como funciona a reclamação

ETAPA	PROCEDIMENTO
1. Atendimento	O consumidor apresenta sua demanda e os documentos disponíveis.
2. Tentativa de solução	O PROCON busca inicialmente solucionar a reclamação junto ao fornecedor.
3. Investigação Preliminar	Se necessário, poderá ser instaurada Investigação Preliminar para apuração dos fatos.
4. Notificação	O fornecedor é notificado para apresentar solução ou defesa.
5. Prazo do fornecedor	10 dias , contados do recebimento da notificação.
6. Conciliação	Não havendo solução, poderá ser realizada audiência de conciliação.
7. Encaminhamento	Persistindo o conflito, o consumidor será orientado quanto às providências cabíveis.

7. PARTICIPAÇÃO POPULAR

A participação da sociedade constitui importante instrumento de fortalecimento da democracia, do controle social e da transparência da Administração Pública. A Câmara Municipal de Perdões disponibiliza diferentes formas de acompanhamento, participação e diálogo com a população.

PARTICIPAÇÃO	COMO PARTICIPAR
Acompanhe as reuniões plenárias	As reuniões são públicas e podem ser acompanhadas presencialmente , no Plenário, ou ao vivo e posteriormente pelos canais oficiais da Câmara na internet. Permitem acompanhar debates, votações e decisões do Poder Legislativo, observadas as normas do Regimento Interno.
Acompanhe a tramitação das proposições	Consulte, pelo Portal Institucional , a tramitação de Projetos de Lei, Projetos de Resolução, Projetos de Decreto Legislativo, Indicações, Requerimentos, Moções, Pareceres, Emendas e demais matérias legislativas.
Participe das Audiências Públicas	Participe das discussões sobre temas de relevante interesse coletivo. Datas, horários, locais e formas de participação são divulgados previamente pelos canais oficiais. Conforme a natureza da audiência, poderão existir regras específicas para inscrição e uso da palavra.
Utilize a Ouvidoria	Apresente reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações, críticas e outras manifestações relacionadas às atividades da Câmara Municipal. As manifestações contribuem para o aperfeiçoamento dos serviços e da atuação institucional.
Exerça seu direito de	Quando a informação pública não estiver disponível nos canais de



CÂMARA MUNICIPAL DE PERDÕES

ESTADO DE MINAS GERAIS

Rua Professor Gomide, 159 – 37.260-000 – Fone: (35) 3864-1380
Email: contato@cmperdoes.mg.gov.br

acesso à informação	transparência, solicite-a ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) , conforme a Lei Federal nº 12.527/2011.
Entre em contato com seu vereador	Apresente sugestões, demandas, críticas ou solicitações diretamente aos parlamentares, contribuindo para o exercício da representação política e para o aperfeiçoamento da atividade legislativa.
Acompanhe os canais oficiais	Consulte os canais oficiais da Câmara para acompanhar notícias institucionais, reuniões plenárias, audiências públicas, campanhas educativas, atos oficiais, informações de interesse público e serviços disponibilizados ao cidadão.

8. PERGUNTAS FREQUENTES

Esta seção reúne respostas às dúvidas mais recorrentes apresentadas pelos usuários dos serviços da Câmara Municipal.

1. As reuniões da Câmara são abertas ao público?

Sim. As reuniões plenárias são públicas e podem ser acompanhadas presencialmente por qualquer cidadão, além de serem transmitidas pelos canais oficiais da Câmara.

2. Como acompanho um Projeto de Lei?

A tramitação das proposições legislativas pode ser consultada no site oficial da Câmara.

3. Como obtenho uma cópia de uma lei municipal?

A legislação municipal encontra-se disponível para consulta no site oficial. Caso necessário, a Câmara poderá orientar o cidadão quanto à localização da norma desejada.

4. Como solicito uma informação pública?

Quando a informação pretendida não estiver disponível para consulta pública, poderá ser apresentado pedido ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), observadas as regras da Lei de Acesso à Informação.

5. Como registrar reclamação sobre os serviços da Câmara?

As manifestações relativas aos serviços prestados pela Câmara Municipal deverão ser encaminhadas à Ouvidoria.

6. Os serviços da Câmara possuem algum custo?



CÂMARA MUNICIPAL DE PERDÕES

ESTADO DE MINAS GERAIS

Rua Professor Gomide, 159 – 37.260-000 – Fone: (35) 3864-1380
Email: contato@cmperdoes.mg.gov.br

Em regra, não. Os serviços disponibilizados pela Câmara Municipal são gratuitos, podendo haver apenas cobrança dos custos de reprodução de documentos quando expressamente autorizada pela legislação.

7. O CAC e o PROCON Câmara realizam atendimento gratuito?

Sim. Os serviços prestados pelo Centro de Atendimento ao Cidadão e pelo PROCON Câmara são gratuitos.

8. Como acompanho os gastos públicos da Câmara?

As informações relativas às despesas, receitas, contratos, licitações, patrimônio, servidores e execução orçamentária encontram-se disponíveis no Portal da Transparência.

9. Como entro em contato com um vereador?

O contato poderá ser realizado diretamente junto ao gabinete parlamentar ou mediante orientação da Secretaria da Câmara Municipal.

10. Como acompanho as notícias da Câmara?

As informações institucionais são divulgadas pelo Portal Oficial da Câmara e pelos seus canais oficiais nas redes sociais.

9. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

A melhoria permanente dos serviços públicos depende da participação dos usuários. Por essa razão, a Câmara Municipal incentiva que toda pessoa atendida manifeste sua percepção sobre a qualidade dos serviços prestados.

As manifestações recebidas permitem:

- identificar oportunidades de melhoria;
- aperfeiçoar procedimentos administrativos;
- fortalecer a transparência institucional;
- ampliar a eficiência do atendimento;
- aprimorar a comunicação com os cidadãos;
- orientar decisões administrativas voltadas à melhoria contínua dos serviços.

Sempre que desejar apresentar elogios, sugestões, reclamações, denúncias ou demais manifestações relativas aos serviços da Câmara Municipal, utilize a Ouvidoria. Sua participação contribui para a construção de uma instituição cada vez mais transparente, eficiente, acessível e comprometida com o interesse público.



CÂMARA MUNICIPAL DE PERDÕES

ESTADO DE MINAS GERAIS

Rua Professor Gomide, 159 – 37.260-000 – Fone: (35) 3864-1380
Email: contato@cmperdoes.mg.gov.br

LEGISLAÇÃO E NORMAS DE REFERÊNCIA

Esta Carta de Serviços foi elaborada com fundamento, entre outras, nas seguintes normas:

- Constituição da República Federativa do Brasil;
 - Constituição do Estado de Minas Gerais;
 - Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
 - Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação);
 - Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), no que couber;
 - Lei Orgânica do Município de Perdões;
 - Regimento Interno da Câmara Municipal de Perdões;
 - Resolução nº 1241/2024 (Ouvidoria da Câmara Municipal);
 - Resolução nº 959/2015 e alterações posteriores (Centro de Atendimento ao Cidadão e PROCON Câmara);
 - demais normas internas aplicáveis.
-

DISPOSIÇÃO FINAL

Esta Carta de Serviços reafirma o compromisso da Câmara Municipal de Perdões com a transparência, a participação popular, a melhoria contínua da gestão pública e o respeito aos direitos dos usuários dos serviços públicos.

Ao divulgar de forma clara os serviços prestados, os canais de atendimento, os padrões de qualidade e os mecanismos de participação social, a Câmara fortalece sua relação com a comunidade e contribui para a construção de uma Administração Pública mais acessível, eficiente e orientada ao interesse público.

A colaboração dos cidadãos, por meio da utilização dos serviços, do acompanhamento das atividades legislativas e do encaminhamento de manifestações e sugestões, constitui importante instrumento para o aperfeiçoamento permanente das ações desenvolvidas pelo Poder Legislativo Municipal.