



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



**ESTADO DE RONDONIA
MUNICÍPIO DE SANTA LUZIA D'OESTE
CÂMARA MUNICIPAL**

SUMÁRIO

MESA DIRETORA - BIÊNIO 2017/2018 e 2019/2020.....	03
VEREADORES DA NONA LEGISLATURA.....	04
TELEFONE DOS VEREADORES	05
HISTÓRIA	06
AREA DE ATUAÇÃO	07
CARTA DE SERVIÇO	09
PORTAL DA TRANSPARENCIA	10
SIC E e-SIC.....	11
OUVIDORIA.....	15
FUNCIONAMENTO.....	17
EQUIPE DE ELABORAÇÃO	19



**ESTADO DE RONDONIA
MUNICIPIO DE SANTA LUZIA D'OESTE
CÂMARA MUNICIPAL**

MESA DIRETORA-BIÊNIO 2017/2018

JOSÉ WILSON DOS SANTOS - MDB

Presidente

JOSÉ ANTONIO JUSTINIANO DOS SANTOS - PR

1º Vice-Presidente

ZELINDO FRANSKOVIK - PSL

2º Vice-Presidente

UESNEI CLEITON DA SILVA - DEM

SIVAIR JOSÉ ALVES - PTB

2º Secretário

MESA DIRETORA-BIÊNIO 2019/2020

JOSÉ WILSON DOS SANTOS - MDB

Presidente

JOSÉ ANTONIO JUSTINIANO DOS SANTOS - PR

1º Vice-Presidente

SIVAIR JOSÉ ALVES - PTB

2º Vice-Presidente

EDIVAR LUIZ LAMPUGNANI - PSD

1º Secretário

UENEI CLEITON DA SILVA - DEM

2º Secretário



**ESTADO DE RONDONIA
MUNICIPIO DE SANTA LUZIA D'OESTE
CÂMARA MUNICIPAL**

VEREADORES ELEITOS

NONALEGSLATURA - 2017/2020

- **ALDAIR LEITE RODRIGUÊS-PT**
- **EDIVAR LUIZ LAMPUGNANI- PSD**
- **JOSÉ ANTONIO JUSTINIANO DOS SANTOS- PR**
- **JOSÉ WILSON DOS SANTOS – MDB**
- **LAÉRCIO DE AGUIAR – PP**
- **SIVAIR JOSÉ ALVES – PTB**
- **THIAGO PINHEIRO MOREIRA – PSDB**
- **UESNEI CLEITON DA SILVA – DEN**
- **ZELINDO FRANSKOVIK - PSL**



**ESTADO DE RONDONIA
MUNICIPIO DE SANTA LUZIA D'OESTE
CÂMARA MUNICIPAL**

TELEFONE:

Presidência e administração geral- (69) 3434-2340

Controladoria e Financeiro- (69) 3434-2824

TELEFONES DOS VEREADORES:

ALDAIR LEITE RODRIGUES – (69)984842654-98467-3008

EDVAR LUIZ LAMPUGNANI – (69)98421-3543

JOSÉ ANTONIO JUSTINIANO DOS SANTOS – (69)98448-1280

JOSÉ WILSON DOS SANTOS – (69)98413-7240- 99948-4299

LAÉRCIO DE AGUIAR – (69)98452-6299

SIVAIR JOSÉ ALVES – (69)98438-3838- 99911-5785

THIAGO PINHEIRO MOREIRA– (69)98414-3516- 99956-3391

UESNEI CLEITON DA SILVA – (69)98424-3960

ZELINDO FRANSKOVIK – (69)98446-7575

A lista de telefones encontra-se também no

site: <http://www.santaluziadoeste.ro.leg.br>



**ESTADO DE RONDONIA
MUNICIPIO DE SANTA LUZIA D'OESTE
CÂMARA MUNICIPAL**

HISTÓRIA

Santa Luzia D'Oeste é um município brasileiro do Estado de Rondônia. Sua população estimada, pelo senso IBGE 2010 de 8.886 Habitantes.

Em outubro de 1978 surgiu o loteamento da área urbana com o nome "Vila Bambu" lançado pelo INCRA. Decreto Lei nº 80511.

No dia 15 de agosto de 1979 às 14h00min chegava o primeiro morador da Vila Bambu, que em dezembro de 1979 às 18h00min, passou a chamar-se Vila de Santa Luzia

A denominação atual foi dada pelo ex-governador do então Território Federal de Rondônia, Coronel Jorge Teixeira de Oliveira, o qual a se curar de uma moléstia acometida em sua visão, procurou homenagear "Santa Luzia " que é considerada a protetora dos olhos

Em 1979 foi construído o primeiro prédio de pau-a-pique para funcionar como igreja e escola, na qual trabalharam as primeiras professoras: Josefina Rodrigues Soares e Soeli Duarte Dias.

O ex-governador Jorge Teixeira de Oliveira nomeou o Sr Catarino Cardoso como primeiro administrador da então Vila de Santa Luzia, seguido de Cesar Cassol, Valdir Roberto da Silva, Armando Marcelino e Mario Tochio Hirano.

O município de Santa Luzia D'Oeste, foi criado no dia 11 de maio de 1986, através da Lei Estadual nº 100, publicada no Diário Oficial do Estado em 14 de maio de 1986, sendo desmembrado de Rolim de Moura. Após a emancipação do município de Santa Luzia D'Oeste, o primeiro administrador foi César Cassol nomeado pelo então prefeito de Rolim de Moura Valdir Raupp de Matos até as eleições de 15/11/1986.

Pedro de Lima Paz, foi o primeiro prefeito eleito pelo voto popular, no dia 15 de novembro de 1986, para o biênio de 1987 e 1988, tomando posse no dia 31 de dezembro de 1986. Sendo seu vice-prefeito Armando Marcelino.



ESTADO DE RONDONIA
MUNICIPIO DE SANTA LUZIA D'OESTE
CÂMARA MUNICIPAL

ÁREA DE ATUAÇÃO



MISSÃO

A Câmara do Município de Santa Luzia D'Oeste, Estado de Rondônia, é o Poder Legislativo do Município, composta de vereadores eleitos na forma da legislação vigente.

A Câmara Municipal tem as funções institucionais, legislativas, fiscalizadoras, julgadoras, administrativas, integrativas e a de assessoramento, além de outras permitidas por Lei.

- A função institucional é exercida pelo ato de posse dos vereadores e do Prefeito, da extinção de seus mandatos, da convocação de suplentes e da comunicação à Justiça Eleitoral, da existência de vagas a serem preenchidas.

- A função Legislativa é exercida dentro do processo legislativo por meio de projetos de lei, de resolução e de decreto legislativo, sobre matéria da competência municipal.

- A função fiscalizadora é exercida por meio de requerimentos sobre fatos, sujeitos a fiscalização orçamentária do Município, exercida pela comissão de finanças e orçamentos.

- A função julgadora é exercida pela apreciação do parecer prévio do Tribunal de Contas, sobre as contas do Prefeito e da Mesa da Câmara e pelo julgamento do Prefeito e dos Vereadores por infração política-administrativa.

- A função administrativa é exercida apenas no âmbito da secretaria da Câmara,



**ESTADO DE RONDONIA
MUNICIPIO DE SANTA LUZIA D'OESTE
CÂMARA MUNICIPAL**

restrita a sua administração interna ao seu pessoal e aos vereadores.

- A função integrativa é exercida pela participação da Câmara na solução dos problemas de comunidade e de sua competência privativa e na convocação da comunidade para participar da solução de problemas municipais.

- A função de assessoramento é exercida por meio de indicação ao Prefeito, sugerindo medidas de interesse público.

VISÃO

Ser referência em gestão legislativa, fiscalização e principalmente em suas ações transparentes e responsáveis, buscando a participação direta da população a valorização e qualificação dos seus servidores.

VALORES

Respeito aos recursos públicos;

Ética;

Eficácia;

Comprometimento;

Confiabilidade;

Inovação.

Transparência



**ESTADO DE RONDONIA
MUNICIPIO DE SANTA LUZIA D'OESTE
CÂMARA MUNICIPAL**

CARTA DE SERVIÇOS



A carta de serviço ao usuário da Câmara Municipal de Santa Luzia é uma iniciativa que visa promover ampla interação da instituição com a sociedade. Nela são apresentadas as principais informações sobre os setores da Câmara e suas atribuições, bem como os serviços oferecidos à população com Portal da Transparência, serviço de Ouvidoria e E-SIC, e as formas de acesso a esses serviços com padrões de qualidade que devem nortear o atendimento público.

Essa carta de serviço ao usuário está estabelecida pela Lei 13.460/2017 e dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário.

A carta de serviço ao usuário é mais uma ferramenta disponibilizada pela Câmara Municipal à sociedade de modo a reafirmar o seu compromisso com a transparência e a credibilidade de sua atuação e de seus serviços.

Sua prática implica para organização, um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão, esses princípios têm como foco o cidadão e na indução do controle social.

Assim o Poder Legislativo busca também possibilitar acesso mais amplo, rápido e simples aos serviços de informações que está em suas atribuições, esclarecendo sobre os canais apropriados para que as demandas possam ser adequadamente encaminhadas, analisadas e respondidas.

Trata-se, portanto de uma declaração de compromisso assumida pela Câmara Municipal com os mais altos padrões de qualidade, eficiência e transparência, servindo como base para que os cidadãos possam acompanhar e monitorar a atuação desta Casa.



ESTADO DE RONDONIA
MUNICIPIO DE SANTA LUZIA D'OESTE
CÂMARA MUNICIPAL



Atendendo o estabelecido pela Lei Federal nº 12.527/2011, também conhecida como Lei de Acesso à Informação, principalmente quanto à ampliação da transparência na Gestão Pública e à promoção do controle social e Instrução normativa nº 052/2017, a Câmara Municipal através da Lei Ordinária nº 812 de 22 de agosto de 2016, implantou o Portal de Transparência e Acesso à Informação.

Assim foram reunidos, no mesmo local, informações e dados sobre a própria Câmara e suas competências que são: Legislar em defesa da sociedade e fiscalizar os atos do Poder Executivo.

Nesse novo endereço eletrônico, é possível, por exemplo, ter acesso a informações legislativas e funcionais dos vereadores e servidores, bem como saber sobre contratos, licitações e despesas realizadas pela Câmara Municipal.



ESTADO DE RONDONIA
MUNICÍPIO DE SANTA LUZIA D'OESTE
CÂMARA MUNICIPAL



O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades da administração.

A Lei de Acesso à Informação tem como objetivo a promoção da transparência e fortalecimento da cidadania por meio de informações acessíveis ao cidadão.

Lei Federal nº 12.527/2011, que regulamenta o Acesso as informações previstas nos artigos 5º, XXXIII e 216, § 2º da Constituição Federal e na.

O que é a Lei de Acesso à Informação?

A Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação - LAI, regulamenta o direito, previsto na Constituição, de qualquer pessoa solicitar e receber dos órgãos e entidades públicos, de todos os entes e Poderes, informações públicas por eles produzidas ou custodiadas

Quando a Lei de Acesso à Informação entrou em vigor?

A LAI foi publicada em 18 de novembro de 2011, mas só entrou em vigor 180 (cento e oitenta) dias após essa data, ou seja, em 16 de maio de 2012.

3 - O que são informações?

De acordo com o art. 4º, inciso I, da [Lei nº 12.527/2011](#), informações são dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, registrados em qualquer suporte ou formato.

- A que tipo de informação os cidadãos podem ter acesso pela Lei



**ESTADO DE RONDONIA
MUNICIPIO DE SANTA LUZIA D'OESTE
CÂMARA MUNICIPAL**

de Acesso?

Com a Lei de Acesso, a publicidade passou a ser a regra e o sigilo a exceção. Dessa forma, as pessoas podem ter acesso a qualquer informação pública produzida ou custodiada pelos órgãos e entidades da Administração Pública. A Lei de Acesso, entretanto, prevê algumas exceções ao acesso às informações, notadamente àquelas cuja divulgação indiscriminada possa trazer riscos à sociedade ou ao Estado.

5 - É preciso justificar o pedido de acesso à informação?

Não. De acordo com o art. 10, § 3º da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), é proibido exigir que o solicitante informe os motivos de sua solicitação. Entretanto, o órgão/entidade pode dialogar com o cidadão para entender melhor a demanda, de modo a fornecer a informação mais adequada a sua solicitação.

O acesso à informação é gratuito?

Conforme dispõe o art. 12 da Lei de Acesso à Informação, o serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito. Entretanto, podem ser cobrados os custos dos serviços e dos materiais utilizados na reprodução e envio de documentos. Neste caso, o órgão ou entidade deverá disponibilizar ao solicitante uma Guia de Recolhimento da União (GRU) ou documento equivalente para que ele possa realizar o pagamento.

O que é o Decreto 7.724/2012?

A Lei de Acesso contém dispositivos de aplicação imediata a todos os órgãos e entidades, bem como dispositivos que necessitam de regulamentação específica por cada Poder e Ente da Federação.

No âmbito do Poder Executivo Federal, a regulamentação específica da Lei de Acesso à Informação ocorreu com a publicação do [Decreto nº 7.724, em 16 de](#)



**ESTADO DE RONDONIA
MUNICÍPIO DE SANTA LUZIA D'OESTE
CÂMARA MUNICIPAL**

maio de 2012, que estabeleceu os procedimentos para a garantia do acesso à informação e para a classificação de informações sob restrição de acesso no Governo Federal.

8 - Quais são os prazos para resposta dos pedidos apresentados com base na da Lei de Acesso à Informação?

Se a informação estiver disponível, ela deve ser entregue imediatamente ao solicitante. Caso não seja possível conceder o acesso imediato, o órgão ou entidade tem até 20 (vinte) dias para atender ao pedido, prazo que pode ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, se houver justificativa expressa.

O que é o SIC?

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) é um sistema que centraliza as entradas e saídas de todos os pedidos de acesso dirigidos ao Poder Executivo Federal. O objetivo do e-SIC é organizar e facilitar os procedimentos de acesso à informação tanto para os cidadãos quanto para a Administração Pública.

O e-SIC permite que qualquer pessoa - física ou jurídica - encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Por meio do sistema também é possível consultar as respostas recebidas; entrar com recursos; apresentar reclamações; entre outras ações.

O art. 9º da Lei de Acesso instituiu como um dever do Estado a criação de um ponto de contato entre a sociedade e o setor público, que é o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC.

São funções do SIC:

- a) atender e orientar os cidadãos sobre pedidos de informação;
- b) informar sobre a tramitação de documentos e requerimentos de acesso à



**ESTADO DE RONDONIA
MUNICIPIO DE SANTA LUZIA D'OESTE
CÂMARA MUNICIPAL**

informação;

c) receber e registrar os pedidos de acesso e devolver as respostas aos solicitantes.

Cada órgão e entidade do poder público deve se estruturar para tornar efetivo o direito de acesso à informação, sendo obrigatória a instalação do SIC pelo menos em sua sede, em local de fácil acesso e identificação pela sociedade.

Como são contados os prazos para resposta dos órgãos e entidades, de acordo com a LAI?

A contagem dos prazos previstos em dia pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e em seu decreto regulamentador (Decreto nº 7.724/2012) segue as regras da Lei de Processo Administrativo (Lei nº 9.784/1999):

“Art. 66. Os prazos começam a correr a partir da data da cientificação oficial, excluindo-se da contagem o dia do começo e incluindo-se o do vencimento.

§ 1º Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte se o vencimento cair em dia em que não houver expediente ou este for encerrado antes da hora normal.

§ 2º Os prazos expressos em dias contam-se de modo contínuo.”

Em que pese o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) funcione 24 horas por dia, em todos os dias da semana, a “cientificação oficial” se dá apenas durante o horário de expediente padrão dos órgãos e entidades do Governo Federal.



ESTADO DE RONDONIA
MUNICÍPIO DE SANTA LUZIA D'OESTE
CÂMARA MUNICIPAL



O que é Ouvidoria?

A ouvidoria é um canal aberto, ou seja, é uma espécie de “ponte” entre o cidadão e a Câmara Municipal de Santa Luzia D'Oeste– RO, para você apresentar e a Câmara escutar e responder, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias.

O que a Ouvidoria faz?

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso. As atividades da ouvidoria não se resumem a receber e encaminhar o que chega. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na Câmara Municipal.

O que é uma manifestação?

Manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, tornar visível, publicar. A manifestação é uma forma do cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas e opiniões. Podendo assim auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

Quais os tipos de manifestação?

SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços do poder público;

ELOGIO: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência por parte do poder público;



**ESTADO DE RONDONIA
MUNICIPIO DE SANTA LUZIA D'OESTE
CÂMARA MUNICIPAL**

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público; e

DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Como utilizar os serviços da Ouvidoria, quais formas e documentos necessários?

Indo até a Câmara Municipal, o Cidadão será atendido e registrará sua manifestação, o qual receberá um protocolo de registro para seu acompanhamento. O usuário pode apresentar sua manifestação de forma escrita, preenchendo o formulário obrigatório da Ouvidoria.

Qual o Prazo e a prioridade no atendimento para obter a resposta?

A Câmara Municipal de Santa Luzia D'Oeste – RO preza pela agilidade, ou seja, responder a manifestação o mais rápido possível, mas no caso das Ouvidorias temos 20 (vinte) dias, sendo que esse prazo será de 30 (trinta) dias quando a demanda necessitar de encaminhamento ou respostas de outros órgãos. **Quanto no atendimento presencial a prioridade são aquelas estabelecidas em Lei, pessoas deficientes, idosos, grávidas ou pessoas acompanhadas de crianças de colo.**

Como chegar e quais os dias e horário de atendimento presencial?

A Ouvidoria está localizada na sede da Câmara Municipal.

Endereço: Rua Ozias Soares de Oliveira nº 2263, Centro

Cidade de Santa Luzia D'Oeste – RO.

Funcionamento: de Segunda a Sexta-Feira.

Horas: das 07:00 as 13:00 Hs.

Qual outra forma de fazer registro de minha manifestação sem ser presencial?

Outra forma de utilizar a Ouvidoria da Câmara Municipal é acessando nossa página oficial através do endereço eletrônico:



**ESTADO DE RONDONIA
MUNICIPIO DE SANTA LUZIA D'OESTE
CÂMARA MUNICIPAL**

<https://www.santaluziadoeste.ro.leg.br/> e em seguida a pagina da ouvidoria. Você pode também fazer sua manifestação junto a Ouvidoria:

Por e-mail: ouvidoria.camarasantaluzia.ro@hotmail.com

Site do e-Ouv: <https://www.santaluziadoeste.ro.leg.br/ouvidoria-1>

Por telefone: (69) 3434-2824

Por correio: Rua Ozias Soares de Oliveira nº 2263

Dirigente: Keila Renata Rocha da Costa.

FUNCIONAMENTO



HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

O atendimento ao público é realizado de segunda a sexta-feira, das 07h00min às 13h00min ininterruptamente.

Informações disponíveis on-line 24 horas no site.

<http://www.santaluziadoeste.ro.leg.br>.

<https://www.facebook.com/camara.santaluziadoeste.9>

E-mail: camarasantaluzia@hotmail.com

Serviços oferecidos:

Leis Municipais;

Portarias;

Administração – Disponibilização de informações sobre licitações, contratos, contábeis, orçamentárias, financeiras e patrimoniais;



**ESTADO DE RONDONIA
MUNICIPIO DE SANTA LUZIA D'OESTE
CÂMARA MUNICIPAL**

Administração – Disponibilização de informações sobre gestão de pessoas;

Administração – Disponibilização de informações sobre pagamentos;

Administração – Disponibilização de informações sobre concursos públicos;

Atividades – Disponibilidade das pautas, atas das sessões, tramitação de Projetos de Lei;

Gabinete Parlamentar;

Informações Legislativas;

Acessar página e interagir no facebook;

Ouvidoria-Geral;

E-SIC;

Dentre outras

Compromissos assumidos

Atenção, respeito e cortesia no tratamento ao cidadão:

Os servidores da Câmara Municipal se empenharão em ajudar o cidadão em suas necessidades.

A Câmara Municipal reconhece o cidadão como usuário-parceiro, primando pela cortesia, educação e disciplina no atendimento de suas necessidades.



ESTADO DE RONDONIA
MUNICÍPIO DE SANTA LUZIA D'OESTE
CÂMARA MUNICIPAL

EQUIPE DE ELABORAÇÃO

**A presente Carta de Serviços ao Usuário foi coordenada pela
Ouvidoria e elaborada pela equipe da Câmara Municipal.**

José Wilson dos Santos

Vereador - Presidente

Keila Renata Rocha da Costa

Ouvidora

Eliane Aparecida Cascimiro

Controladora

Claudete Antonieta Pedron

Secretario Geral

Rubnei Angelo Cabral Botelho

Motorista