

## 1 - Atendimento ao cidadão

### 1.1 - Ouvidoria

- **O que é?**

Setor responsável por receber, registrar e processar as reclamações, denúncias e sugestões dos munícipes relacionadas aos agentes e à prestação dos serviços públicos legislativos da Câmara.

- **Público-alvo**

Todo cidadão.

- **Como acessar ou solicitar?**

Pessoalmente: Avenida Zurita, 181 - Belvedere Araras - São Paulo.

Carta: Escreva para a Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Araras. Avenida Zurita, 181 - Belvedere Araras - São Paulo – CEP 13.601-020.

Telefone: 19-3543-3300.

Email: [ouvidoria@araras.sp.leg.br](mailto:ouvidoria@araras.sp.leg.br)

Horário de funcionamento: segunda a sexta, das 08:00 às 17:00.

- **Etapas de realização do serviço**

Todas as mensagens encaminhadas pelos usuários são registradas e encaminhadas pela Ouvidoria aos órgãos administrativos responsáveis pelo tratamento da demanda.

A resposta fornecida pelo órgão administrativo competente será repassada ao usuário pelo órgão/setor administrativos responsáveis, exceto em caso de denúncia anônima.

- **Prazos e acompanhamento**

A partir do contato do cidadão, a Ouvidoria tem até 15 dias, prazo este que poderá ser prorrogado de acordo com a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informado sobre a prorrogação, para responder às solicitações, seja por carta, e-mail ou telefone, dependendo da complexidade do questionamento.

- **Legislação que regula este serviço**

As normas para o funcionamento da Ouvidoria da Câmara Municipal de Araras são estabelecidas pelo DECRETO MUNICIPAL N°. 6.629, DE 16 DE JANEIRO DE 2020

---

### 1.2 - SIC

- **O que é?**

O SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) é um canal por meio do qual o cidadão pode solicitar informações públicas relacionadas à atuação da Câmara Municipal de Araras com base na [Lei de Acesso à Informação - LAI \(Lei nº 12.527/2011\)](#).

- **Público-alvo**

Todo cidadão.

- **Como acessar ou solicitar?**

Pessoalmente: Avenida Zurita, 181 - Belvedere Araras - São Paulo.

Carta: Escreva para a Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Araras. Avenida Zurita, 181 - Belvedere Araras - São Paulo – CEP 13.601-020.

Telefone: 19-3543-3300.

Email: [sic@araras.sp.leg.br](mailto:sic@araras.sp.leg.br)

Horário de funcionamento: segunda a sexta, das 08:00 às 17:00.

- **Etapas de realização do serviço**

Todas as mensagens encaminhadas pelos usuários são registradas e encaminhadas pela Ouvidoria aos órgãos administrativos responsáveis pelo tratamento da matéria.

A resposta fornecida pelo órgão administrativo competente será repassada ao usuário pela Ouvidoria, exceto em caso de denúncia anônima.

- **Prazos e acompanhamento**

A Câmara deverá conceder o acesso imediato à informação solicitada e, caso não seja possível, o prazo de resposta deverá ser de até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

- **Legislação que regula este serviço**

A Lei Federal 12.257/2011 é regulada pela LEI ORDINÁRIA Nº 4797, DE 21 DE OUTUBRO DE 2015.

---

### 1.3 - Protocolo

- **O que é?**

Setor responsável por receber, registrar e dar encaminhamento a toda documentação administrativa e legislativa, interna e externa da Câmara Municipal de Araras.

- **Público-alvo**

Todo cidadão.

- **Como acessar ou solicitar?**

Pessoalmente: Avenida Zurita, 181 - Belvedere Araras - São Paulo Telefone: (19) 3404-7566.

Email: [legislativo@araras.sp.leg.br](mailto:legislativo@araras.sp.leg.br)

Horário de funcionamento: Segunda a Sexta, das 08:00 às 17:00.

- **Etapas de realização do serviço**

Toda documentação entregue recebe um número de protocolo e é cadastrada no sistema digital, para em seguida ser encaminhada ao setor correspondente.

- **Prazos e acompanhamento**

O acompanhamento dos pedidos pode ser realizado junto ao Núcleo de Protocolo por meio do telefone (19) 3543-3300 (ramal 3306).

- **Legislação que regula este serviço**

Não Há.

---

#### 1.4 - Contatos

- **O que é?**

Números telefônicos de contato dos diversos setores da Câmara Municipal.

- **Público-alvo**

Todo cidadão.

- **Como acessar ou solicitar?**

Ligando para o telefone (19) 3543-3300, os atendentes encaminharão a ligação ao setor desejado.

Outras formas de contato:

E-mail: [sic@araras.sp.leg.br](mailto:sic@araras.sp.leg.br)

- **Etapas de realização do serviço**

Serviço realizado sob demanda do usuário.

- **Prazos e acompanhamento**

Imediato

- **Legislação que regula este serviço**

Não há