



Arealva-Bariri- Barra Bonita- Bocaina- Buritama- Brotas- Dois Córregos- Iacanga- Itajú- Itapuí- Itatinga- Jaú- Laranjal Paulista- Lençóis Paulista- Mendonça- Mineiros do Tietê- Macatuba- Mirassol- Pardinho- Pederneiras- Pirajuí- Promissão- Reginópolis- Sabino- Salto- São Manuel- Torrinha.

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DOS VALES DOS RIOS TIETÊ-PARANÁ –
CITP

1. Apresentação

A Carta de Serviços ao Usuário tem por finalidade informar aos cidadãos, municípios consorciados, órgãos públicos e demais interessados sobre os serviços prestados pelo Consórcio Intermunicipal dos Vales dos Rios Tietê-Paraná – CITP, as formas de acesso, os canais de atendimento e os compromissos de qualidade assumidos pela instituição.

Este documento atende às disposições da Lei Federal nº 13.460/2017 e reafirma o compromisso do CITP com a transparência, a eficiência administrativa e o fortalecimento da gestão pública regional.

2. O que é o CITP

O Consórcio Intermunicipal dos Vales dos Rios Tietê-Paraná – CITP é uma associação pública constituída pelos municípios consorciados com o objetivo de promover soluções compartilhadas para o desenvolvimento regional. Sua atuação busca proporcionar maior eficiência na gestão pública por meio da realização de ações integradas, licitações compartilhadas, registros de preços,

capacitações, assessoramento técnico e desenvolvimento de projetos de interesse comum dos municípios integrantes.

3. Missão

Promover a cooperação entre os municípios consorciados, buscando eficiência administrativa, economia de recursos públicos, desenvolvimento regional sustentável e melhoria da prestação dos serviços públicos.

4. Visão

Ser referência em gestão consorciada, inovação, transparência e cooperação intermunicipal.

5. Valores

Transparência;

Legalidade;

Eficiência;

Cooperação;

Sustentabilidade;

Ética;

Responsabilidade na gestão pública.

6. Estrutura Organizacional

O CIP é composto pelos seguintes órgãos administrativos:

Assembleia Geral;

Presidência;

Vice-Presidência;

Conselho Fiscal;

As atribuições de cada unidade encontram-se disponíveis na página "Estrutura Organizacional" do Portal da Transparência.

7. Serviços Prestados

7.1 Licitações Compartilhada: Realização de procedimentos licitatórios destinados aos municípios consorciados, proporcionando economia de escala e maior competitividade.

Público-alvo: Municípios consorciados.

7.2 Sistema de Registro de Preços: Gerenciamento de Atas de Registro de Preços para futuras e eventuais contratações pelos municípios participantes.

7.3 Apoio Técnico e Administrativo: Prestação de apoio aos municípios consorciados nas áreas administrativa, jurídica, financeira e de gestão pública.

7.4 Capacitações: Promoção de cursos, seminários, palestras e treinamentos destinados aos gestores e servidores municipais.

7.5 Projetos Institucionais: Desenvolvimento de projetos voltados ao fortalecimento da gestão pública regional, inovação administrativa e sustentabilidade.

7.6 Portal da Transparência: Disponibilização de informações referentes a receitas; despesas; contratos; licitações; atas de registro de preços; convênios; estrutura organizacional; remuneração; legislação; prestações de contas.

7.7 Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC: Recebimento e processamento dos pedidos de acesso à informação, conforme a Lei nº 12.527/2011.

Prazo para resposta: Até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa.

7.8 Ouvidoria: Recebimento de reclamações; denúncias; sugestões; elogios; solicitações; comunicações anônimas de irregularidades.

8. Canais de Atendimento

Os usuários poderão entrar em contato com o CIP por meio dos seguintes canais:

Atendimento presencial;

Telefone;

E-mail institucional;

Portal da Transparência;

Ouvidoria;

e-SIC.

Os endereços, telefones, horários de funcionamento e demais informações de contato encontram-se disponíveis no portal institucional.

9. Horário de Funcionamento

Segunda-feira a sexta-feira.

Horário de expediente conforme divulgado no Portal Institucional.

10. Compromissos com o Usuário

O CIPR compromete-se a prestar atendimento com urbanidade e respeito; garantir igualdade de tratamento aos usuários; fornecer informações claras e atualizadas; responder às manifestações dentro dos prazos legais; promover a transparência ativa; assegurar o acesso à informação pública; buscar continuamente a melhoria da qualidade dos serviços.

11. Direitos dos Usuários

Nos termos da Lei nº 13.460/2017, o usuário tem direito a:

- atendimento adequado;
- acesso à informação;
- tratamento respeitoso;
- acompanhamento das solicitações;
- apresentação de reclamações, sugestões, denúncias e elogios;
- avaliação da qualidade dos serviços públicos.

12. Avaliação dos Serviços

O CIPR disponibiliza Pesquisa de Satisfação destinada à avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados, cujos resultados subsidiam ações de melhoria institucional.

13. Legislação Aplicável

Constituição Federal;

Lei nº 11.107/2005 (Consórcios Públicos);

Decreto nº 6.017/2007;

Lei Complementar nº 101/2000;

Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);

Lei nº 13.460/2017 (Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos);

Lei nº 14.133/2021 (Licitações e Contratos Administrativos);

Estatuto Social do CITP;

Resoluções da Assembleia Geral.

14. Atualização

Esta Carta de Serviços será revisada sempre que houver alteração nos serviços prestados, na estrutura administrativa ou na legislação aplicável, permanecendo disponível para consulta no Portal Institucional do CITP.