

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE SELBACH/RS

A Câmara Municipal de Vereadores de Selbach/RS, órgão do Poder Legislativo, tem o compromisso de informar o cidadão sobre os serviços prestados, a forma de acessá-los e os padrões de qualidade de atendimento. Esta Carta de Serviços, elaborada com base na Lei Federal nº 13.460/2017, visa garantir transparência, facilitar o acesso aos serviços públicos e fortalecer o controle social.

Localização e Horário de Atendimento:

Endereço: Largo Adolfo Albino Werlang, nº 14, junto à Prefeitura Municipal, Selbach/RS.

Expediente Presencial (para atendimento geral e protocolo): De segunda a sexta-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13h15min às 17h15min.

Sessões Ordinárias: Realizadas 2 (duas) vezes ao mês, na 2ª e na 4ª segunda-feira do mês, às 19h00min.

Telefone de Contato: (54) 3387-1333

E-mail: camara@selbach.rs.gov.br

Site Oficial: <https://cmselbach.rs.gov.br/pt-br>

- SESSÕES • Durante o mês são realizadas 2 sessões ordinárias, na 2ª segunda-feira do mês e na quarta segunda-feira do mês, às 19h;

I. SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CÂMARA MUNICIPAL DE SELBACH/RS

A Câmara Municipal de Selbach/RS, no cumprimento de suas funções legislativas, fiscalizadoras e administrativas, oferece diversos serviços à comunidade. Abaixo, detalhamos os principais:

1. Acesso a Projetos de Lei, Resoluções, Decretos Legislativos e Outras Proposições

Descrição do Serviço: Permite que o cidadão consulte a íntegra e o andamento de projetos de lei, resoluções, decretos legislativos, indicações, moções e outros documentos que tramitam na Câmara.

Formas de Acesso

Presencial: Na sede da Câmara, durante o horário de expediente.

Online: Através do site oficial da Câmara, na seção "Processo Legislativo" ou "Proposições".

Requisitos e Documentos: Não há requisitos ou documentos específicos, o acesso é público e irrestrito.

Etapas do Processamento: O cidadão consulta diretamente no site ou solicita a um servidor presencialmente.

Acesso Online: Imediato.

Presencial (consulta): Imediato.

Formas de Consulta ao Andamento: Pelo site da Câmara, na página de acompanhamento de proposições, utilizando o número do projeto ou a ementa.

Contato para Dúvidas: camara@selbach.rs.gov.br ou (54) 3387-1333.

2. Solicitação de Informações (Lei de Acesso à Informação - LAI)

Permite que qualquer pessoa física ou jurídica solicite informações públicas não disponíveis no Portal da Transparência, conforme a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Formas de Acesso:

Online: Através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) no site da Câmara: <https://falabr.cgu.gov.br/web/RS/Selbach>

Presencial: Na sede da Câmara, preenchendo o formulário de solicitação de informação.

E-mail: <https://falabr.cgu.gov.br/web/RS/Selbach>

Requisitos e Documentos:

Nome completo, número de documento de identificação (RG ou CPF), endereço, e-mail/telefone.

Etapas do Processamento:

1. Protocolo da solicitação.
2. Análise e direcionamento ao setor responsável.
3. Busca e preparo da informação.
4. Resposta ao solicitante.

Prazo Máximo para Prestação:

Prazo Legal: 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

Formas de Consulta ao Andamento: Através do número de protocolo gerado no e-SIC ou acompanhamento presencial/por telefone com o setor responsável.

Custos Envolvidos: Gratuito. Eventuais custos de reprodução da informação (cópias) podem ser cobrados, conforme Art. 12 da Lei nº 12.527/2011

Contato do Responsável: Jamile Vitória Utzig – Selbachcamara@gmail.com

3. Protocolo de Documentos (Requerimentos, Ofícios, Sugestões Legislativas)

Descrição do Serviço: Permite que o cidadão ou outras entidades protocolem documentos oficiais destinados à Câmara Municipal (ex: ofícios, requerimentos, sugestões para projetos de lei, denúncias, etc.).

Formas de Acesso:

Presencial: Na Recepção/Protocolo da Câmara, durante o horário de expediente.

E-mail: Selbachcamara@gmail.com

Requisitos e Documentos:

Documento a ser protocolado, devidamente identificado e assinado.
Documento de identificação do signatário (para conferência, se presencial).

Etapas do Processamento:

1. Recebimento e registro do documento.
2. Emissão de comprovante de protocolo.
3. Encaminhamento ao setor/vereador competente.

Prazo Máximo para Prestação:

Registro e Emissão de Comprovante: Imediato (presencial).

Resposta ao conteúdo: Variável conforme o tipo de documento e trâmite interno.

Formas de Consulta ao Andamento: Através do número de protocolo recebido, via telefone ou presencialmente.

Custos Envolvidos: Gratuito.

Contato para Dúvidas: camara@selbach.rs.gov.br ou (54) 3387-1333.

5. Serviço de Ouvidoria

Descrição do Serviço: Canal para o cidadão apresentar manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios) referentes aos serviços e atos da Câmara Municipal, garantindo a interlocução entre o cidadão e a administração.

Formas de Acesso:

Online: Através do site da Câmara, na seção "Ouvidoria"
<https://www.cmselbach.com.br/?menu=ouvidoria>

Presencial: Na sede da Câmara, durante o horário de expediente.

Telefone: (54) 3387-1333 (solicitar contato com a Ouvidoria, se houver atendente específico).

E-mail: camara@selbach.rs.gov.br

Requisitos e Documentos:

Identificação (nome, CPF, e-mail/telefone) para acompanhamento da manifestação. Manifestações anônimas são aceitas, mas dificultam o retorno ao solicitante. Descrição clara e detalhada da manifestação.

Etapas do Processamento:

1. Registro da manifestação na Ouvidoria.
2. Análise e encaminhamento ao setor competente.
3. Acompanhamento da resposta ou providência.
4. Retorno ao manifestante.

Prazo Máximo para Prestação:

Resposta à manifestação: 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa, conforme Art. 16 da Lei nº 13.460/2017.

Formas de Consulta ao Andamento: Através do número de protocolo gerado no sistema de ouvidoria.

Custos Envolvidos: Gratuito.

Contato do Responsável: camara@selbach.rs.gov.br ou (54)992508420 – Jamile Vitória Utzig

II. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

A Câmara Municipal de Selbach/RS assume os seguintes compromissos para garantir um atendimento de excelência aos seus usuários:

Cortesia e Respeito: Tratamento digno, cordial e respeitoso a todos os cidadãos, sem qualquer forma de discriminação.

Agilidade: Busca contínua pela otimização dos processos para reduzir o tempo de espera e de resposta aos serviços.

Clareza e Transparência: Fornecimento de informações de forma clara, precisa, objetiva e de fácil compreensão, evitando jargões técnicos sempre que possível.

Eficiência: Prestação dos serviços com qualidade, buscando a plena satisfação das necessidades dos usuários.

Equidade: Atendimento imparcial e justo a todos, respeitando as prioridades legais.

Acessibilidade: Disponibilização de canais de atendimento diversos (presencial, online, telefone) e adaptações necessárias para garantir o acesso de pessoas com deficiência.

Padrões de Atendimento:

Tempos de Espera para Atendimento (presencial e telefônico): Atendimento presencial: até 15 minutos em dias de maior movimento. Atendimento telefônico: tempo médio de espera de 2 minutos.

Prioridades de Atendimento: É assegurado atendimento prioritário a pessoas idosas, gestantes, pessoas com deficiência, pessoas com crianças de colo e obesos, conforme legislação vigente.

Mecanismos de Comunicação com o Usuário: Além dos contatos específicos de cada serviço, a Câmara utiliza o site oficial, redes sociais e e-mail para divulgação de informações e avisos importantes.

Procedimentos para Recebimento e Resposta de Manifestações (Ouvidoria): Todas as manifestações serão registradas, analisadas e encaminhadas aos setores competentes, com o compromisso de resposta dentro dos prazos legais, apresentando as providências adotadas ou as justificativas pertinentes. O sigilo do manifestante será garantido, se solicitado e legalmente possível.

III. RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS

A atualização e o acompanhamento da implementação desta Carta de Serviços ao Usuário são de responsabilidade da assessoria jurídica

* **Contato do Responsável:** camara@selbach.rs.gov.br

* Esta Carta de Serviços será revisada e atualizada periodicamente, conforme o Art. 7º, § 4º, da Lei nº 13.460/2017.