

# CARTA DE SERVIÇO - OUVIDORIA



**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE  
CAMBARÁ DO SUL- RS**

## **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

### **Câmara Municipal de Vereadores de Cambará do Sul**

#### **1. Introdução:**

A Carta de Serviços ao Usuário (CSU) é um instrumento de transparência instituído pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública. Prevista no art. 7º da referida lei, a Carta tem como finalidade informar os cidadãos sobre os serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal, detalhando as formas de acesso, bem como os compromissos e padrões de qualidade adotados no atendimento ao público.

Em síntese, a CSU tem o propósito de tornar claros e acessíveis os serviços disponibilizados pela Câmara Municipal, apresentando informações objetivas quanto aos procedimentos de acesso, prazos de atendimento, horários de funcionamento e demais aspectos que possibilitam ao cidadão compreender e acompanhar as atividades desenvolvidas pela instituição, fortalecendo, assim, os princípios da transparência e da eficiência administrativa.

#### **2. Apresentação:**

A **Câmara Municipal de Vereadores de Cambará do Sul** é o órgão responsável pelo exercício da função legislativa no âmbito do Município, atuando de forma transparente e comprometida com o interesse público.

Compete ao Poder Legislativo Municipal:

- ⑩ Fiscalizar os atos do Poder Executivo;
- ⑩ Julgar as contas do Prefeito;
- ⑩ Elaborar, discutir e votar projetos de lei de interesse do Município;
- ⑩ Apresentar indicações e proposições que visem ao aprimoramento das políticas públicas;
- ⑩ Exercer o papel de mediação entre o poder público e a comunidade local.

A Câmara Municipal é composta por 09 (nove) vereadores, eleitos para mandatos de quatro anos, período denominado Legislatura, o qual se subdivide em Sessões Legislativas anuais. Suas ações são orientadas pelos princípios da legalidade, moralidade, publicidade, eficiência e economicidade.

O Poder Legislativo constitui o símbolo maior do regime democrático representativo, por meio do qual se assegura a participação popular na gestão pública. Nele estão representados os diversos segmentos da sociedade, sendo seus membros escolhidos pelo voto direto da população e exercendo suas funções nas Câmaras Municipais.

Os vereadores, enquanto representantes do Poder Legislativo, atuam como porta-vozes das demandas da comunidade, desempenhando simultaneamente suas funções de legislar e fiscalizar os atos do Poder Executivo Municipal. No exercício de seus mandatos, cabe-lhes buscar soluções e alternativas viáveis para os desafios enfrentados pela coletividade, promovendo ações que conciliem o atendimento das necessidades presentes com o planejamento do futuro do município de Cambará do Sul, em um processo contínuo de aprimoramento e desenvolvimento social.

Além disso, na Ouvidoria da Câmara<sup>1</sup> é possível registrar dúvidas, sugestões, elogios, críticas, solicitações e reclamações além de mandar mensagens aos parlamentares individualmente ou em grupo. As manifestações são analisadas e encaminhadas às unidades competentes para eventuais providências.

### 3. Serviços Oferecidos:

- ⑩ Protocolo e recebimento de indicações e requerimentos;
- ⑩ Fornecimento de informações sobre matérias legislativas em tramitação;
- ⑩ Acesso às pautas e atas das Sessões Ordinárias e Extraordinárias;
- ⑩ Disponibilização de informações administrativas, orçamentárias e financeiras;
- ⑩ Atendimento ao cidadão para esclarecimentos e orientações;
- ⑩ Acesso público às Sessões Legislativas;
- ⑩ Recebimento de manifestações (sugestões, reclamações, elogios ou denúncias).

### 4. Requisitos, Documentos e Informações Necessárias:

Para atendimento presencial ou solicitações formais, recomenda-se a apresentação de:

- ⑩ Documento de identificação pessoal com foto;
- ⑩ Indicação clara do assunto ou serviço desejado;
- ⑩ Quando aplicável, documentação complementar relacionada à matéria objeto da solicitação.

As manifestações podem ser encaminhadas de forma presencial, telefônica ou eletrônica.

---

<sup>1</sup>- Disponível em: <https://www.cambaradosul.rs.leg.br/ouvidoria>

## 5. Principais Etapas para Processamento do Serviço:

1. Recebimento do pedido ou manifestação pelo canal escolhido;
2. Registro da solicitação junto à Secretaria da Câmara;
3. Encaminhamento ao setor ou vereador competente;
4. Análise e resposta dentro do prazo estabelecido;
5. Comunicação do resultado ao cidadão.

## 6. Prazos Máximos de Prestação dos Serviços:

O prazo médio para resposta às manifestações e solicitações administrativas é de até 15 (quinze) dias úteis, podendo ser prorrogado, mediante justificativa formal, conforme a complexidade do pedido.

## 7. Formas de Prestação dos Serviços:

- Presencialmente: na sede da Câmara Municipal;
- Por telefone: (54) 3251-1120 (Whatsapp);
- Por e-mail: câmara@cambaradosul.rs.leg.br;

## 8. Locais e Formas para Manifestação do Usuário

As manifestações podem ser apresentadas:

- ⑩ Diretamente no balcão de atendimento da Câmara;
- ⑩ Por e-mail institucional;
- ⑩ Por telefone;
- ⑩ Ou mediante contato com o vereador de sua escolha, com agendamento prévio.

Endereço: Rua Dona Úrsula, 852, Centro, Cambará do Sul/RS;

Horário de atendimento: segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13:30h às 17h30.

## 9. Compromissos e Padrões de Qualidade

### I – Prioridades de Atendimento

- Atendimento preferencial a idosos, gestantes, pessoas com deficiência, lactantes e pessoas com mobilidade reduzida, conforme legislação vigente.

### II – Tempo de Espera

- ⑩ O atendimento é realizado de forma imediata, respeitando a ordem de chegada e as prioridades legais.
- Em situações de maior demanda, o tempo de espera não deverá ultrapassar 15 minutos.

### III – Mecanismos de Comunicação

- Telefone: (54) 3251-1120 (Whatsapp)

- E-mail: câmara@cambaradosul.rs.leg.br
  - Página oficial no Facebook: @camaracambaradosul
- ⑩ Atendimento presencial na sede do Poder Legislativo.

#### IV – Procedimentos para Receber e Responder às Manifestações

- ⑩ Toda manifestação é registrada e analisada pela Secretaria da Câmara ou encaminhada ao setor responsável;
- ⑩ As respostas são fornecidas por e-mail, telefone ou presencialmente, conforme o canal de origem da manifestação.

#### V – Mecanismos de Consulta

O cidadão pode consultar o andamento de sua solicitação:

- ⑩ Diretamente junto à Secretaria da Câmara;
- ⑩ Por telefone ou e-mail;
- ⑩ Ou presencialmente, mediante identificação.

#### 10. Sessões Legislativas

As Sessões Ordinárias ocorrem duas vezes por mês, nas segundas e quartas terças-feiras de cada mês, com início às 18 horas, sendo abertas ao público e transmitidas ao vivo pelo Facebook oficial da Câmara.

#### 11. Compromisso com a Transparência e a Eficiência

A Câmara Municipal de Vereadores de Cambará do Sul reafirma seu compromisso com a melhoria contínua da gestão pública, a transparência administrativa e o fortalecimento do relacionamento institucional com a comunidade, garantindo o pleno exercício da cidadania e o acesso às informações públicas de forma clara, objetiva e acessível.