



Carta de Serviços

Câmara Municipal de Vereadores de Feliz

A presente Carta de Serviços ao Usuário tem por finalidade informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Câmara Municipal de Vereadores de Feliz/RS, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, nos termos da Lei nº 13.460/2017.

PRINCIPAIS ATIVIDADES:

- Legislar sobre assuntos de interesse local;
- Suplementar a legislação federal e a estadual no que couber;
- Dispor sobre o ordenamento territorial, mediante planejamento e controle do uso, do parcelamento e da ocupação do solo urbano;
- Dar posse ao Prefeito e ao Vice-Prefeito;
- Fiscalizar a atuação do Poder Executivo municipal.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO:

A Câmara Municipal de Feliz atende ao público em sua sede, localizada na Avenida Marcos José de Leão, 50, Centro, Feliz-RS, CEP 95.770-000.

Horário de atendimento ao público:

- Segunda-feira, das 8h00 às 11h30 e das 13h00 às 20h.
- Terça à quinta-feira, das 8h00 às 11h30 e das 13h00 às 16:30h.
- Sexta-feira das 8h00 às 11h30.

Horário das Sessões Plenárias Ordinárias:

As Sessões Ordinárias ocorrem sempre nas quatro primeiras segundas-feiras do mês, a partir das 19h.

Horário das reuniões das comissões permanentes:

Segundas-feiras às 18h, sempre que houver demanda a ser analisada por Comissão.

Telefone: 0800 051 0098 / (51) 2165-5729

PADRÕES DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

I – Prioridades de Atendimento



A Câmara Municipal de Vereadores de Feliz assegura atendimento prioritário, nos termos da legislação vigente, às seguintes pessoas:

- Pessoas com deficiência;
- Idosos (com idade igual ou superior a 60 anos);
- Gestantes;
- Lactantes;
- Pessoas com crianças de colo;
- Pessoas com mobilidade reduzida;

O atendimento prioritário será realizado de forma imediata, após a chegada do usuário, respeitando-se as condições operacionais do serviço.

II – Previsão de Tempo de Espera para Atendimento

O atendimento ao público observará os seguintes parâmetros de tempo de espera:

- **Atendimento presencial:** até 15 (quinze) minutos, salvo situações excepcionais de maior demanda;
- **Atendimento telefônico:** imediato, conforme disponibilidade de servidores;
- **Atendimento eletrônico (e-mail, Ouvidoria e e-SIC):**
 - confirmação de recebimento: imediata ou em até 1 (um) dia útil;
 - resposta conclusiva: conforme os prazos legais já previstos na Carta de Serviços

Nos casos de maior complexidade ou volume de demandas, o prazo poderá ser ampliado, mediante justificativa, conforme legislação aplicável.

COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE

A Câmara Municipal compromete-se a:

- Prestar atendimento com urbanidade, respeito e eficiência;
- Assegurar clareza e objetividade nas informações prestadas;
- Cumprir os prazos estabelecidos nesta Carta;
- Garantir acessibilidade aos serviços, inclusive por meios digitais;
- Promover a melhoria contínua dos serviços públicos.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO:

- **CONTATO:** Neste canal é possível o contato direto com a Câmara Municipal, para consulta, solicitação, informação, sugestão, etc.

REQUISITOS:

Identificação através do fornecimento dos seguintes dados: Nome, Endereço, E-mail e mensagem.

- **OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL:** Na Ouvidoria é possível enviar denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio e outros assuntos sobre os serviços prestados pela Câmara Municipal.

REQUISITOS:



Na opção “*Desejo me identificar sem restrição*”, a identificação se dá através do preenchimento de formulário informando os seguintes dados: Nome, CPF, e-mail, Estado, Cidade, CEP, endereço e telefones. Nesta opção será permitido o acesso aos dados pessoais.

Na opção “*Desejo me identificar com restrição*” é necessário o preenchimento do formulário, contudo não será permitido acesso aos dados pessoais. Neste caso, por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação), os órgãos e entidades públicas devem proteger as informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, exceto nos casos em que é obrigada a divulgá-las por previsão em lei ou ordem judicial.

Na Ouvidoria existe ainda a opção “Desejo o anonimato”, neste caso as manifestações são registradas de maneira anônima, ou seja, não há preenchimento de dados pessoais. Nesta opção as manifestações são consideradas “Comunicações” e não é possível o seu acompanhamento.

- SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (E-SIC):

No e-SIC é possível solicitar informação a respeito de diferentes assuntos da competência do Poder Legislativo municipal e acompanhar o seu status.

Através do e-SIC da Câmara Municipal, qualquer pessoa pode solicitar informações seu interesse particular, coletivo ou geral, ter acesso a registros financeiros, administrativos e a informações sobre atos do legislativo.

Além de solicitação de informações, também é possível fazer denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e outros.

REQUISITOS:

Para utilização deste serviço é necessário informar o título da mensagem, o tipo da demanda e escrever a mensagem. Ainda como requisito obrigatório, necessária a identificação através do fornecimento dos seguintes dados: Nome completo, CPF, E-mail, estado, cidade, CEP e endereço sendo ainda possível informar dois telefones para contato.

PORTAL DA CÂMARA MUNICIPAL DE FELIZ:

A Câmara Municipal de Vereadores de Feliz possui site próprio que pode ser acessado através domínio: camarafeliz.rs.gov.br

O portal na internet da Câmara Municipal divulga uma série de informações institucionais e permite o acesso a diferentes serviços, tais como, consulta e acompanhamento de proposições, atas, agendas, pautas e votações e comissões.

É possível ainda consultar a legislação municipal, proposição, solicitação de informações, reclamação, denúncia e demais manifestações sobre serviços prestados.

Está disponível, também, no *site* da Câmara de Vereadores Acesso a Informação através do e-SIC, da Ouvidoria e do Fale Conosco.

Como itens principais do Portal do Legislativo Municipal de Feliz, destacamos:

- **PÁGINA INICIAL:** Na página inicial é possível acessar as notícias recentes, bem como há diversos links de acesso rápido, entre eles para o Portal da Transparência, Acesso à Informação, e-SIC, Ouvidoria, LicitaCon Cidadão, Legislação, Regimento Interno da Câmara, Lei Orgânica



do Município, dados sobre os vereadores, Sessões Plenárias, vídeos das sessões, entre outras informações;

- A CÂMARA: Neste item temos informações relativas aos vereadores, Atas das Sessões, Mesa Diretora, Calendário das Sessões, Comissões, Galeria dos ex-vereadores, dados sobre os servidores, entre outras informações;
- ACESSO À INFORMAÇÃO: O Item Acesso à Informação contempla informações Atas, Decretos, Portarias, Contratos e Aditivos, Controle Externo, Recursos Humanos, Diárias e Patrimônio.
- CONTATOS: Neste item estão os meios de contato com a Câmara de Vereadores, como telefone e endereço, bem como Fale Conosco e Ouvidoria.
- DUVIDAS FREQUENTES: Neste ponto estão respondidos questionamentos sobre o que é Câmara de Vereadores, as funções do vereador, funcionamento das sessões, projetos e proposições.
- LEGISLAÇÃO: Aqui temos informações sobre licitações, concursos e legislação.

PRINCIPAIS SERVIÇOS:

CONSULTA À LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

A Câmara Municipal disponibiliza leis, decretos, resoluções, estatutos e códigos municipais. No portal da internet, os atos normativos encontram-se disponíveis em diferentes formatos, para consulta e impressão. Presencialmente, os atos normativos podem ser consultados no seu formato original, em versão impressa.

ACESSO:

Via site ou presencialmente.

REQUISITOS:

Para obter esse serviço, basta acessar o portal da Câmara Municipal de Feliz (www.camarafeliz.rs.gov.br), clicar no link "Legislação", e logo após efetuar a pesquisa, utilizando os seguintes filtros: "No texto e ementa" ou em "Apenas na ementa", por número, ano ou data do ato.

CONSULTA E ACOMPANHAMENTO DE PROPOSIÇÕES:

Presencialmente ou no portal da Câmara Municipal, é possível consultar as seguintes proposições:

Projetos de Lei, Indicação, Pedidos de Providências, Requerimentos, Moção, Parecer, Projeto de Decreto Legislativo, Projeto de Lei Ordinária, Projeto de Resolução, Proposta de emenda à Lei Orgânica Municipal. Esse serviço permite ao usuário conhecer as proposições, com acesso aos textos, justificativas e emendas.

ACESSO:

Portal da Câmara ou atendimento presencial.

REQUISITOS:

Para obter esse serviço de consulta às proposições protocoladas basta acessar o portal da Câmara Municipal de Feliz (www.camarafeliz.rs.gov.br), e acessar o menu "Legislação", nele pode-se escolher a opção de documento legislativo desejado.



A consulta às proposições protocoladas também poderá ser realizada junto a Secretaria da Câmara Municipal, através do telefone 0800 051 0098 ou (51) 2165-5729, ou presencialmente.

É possível assistir aos vídeos das Sessões da Câmara Feliz no portal (www.camarafeliz.rs.gov.br), no link “TV Câmara”, situado no menu à direita da tela e escolher a Sessão e o vídeo desejado.

DENÚNCIAS E MANIFESTAÇÕES:

Qualquer pessoa pode comunicar à Câmara Municipal de Feliz eventual irregularidade ocorrida no âmbito do Poder Legislativo municipal ou relacionada com matéria de sua competência.

ACESSO:

- Ouvidoria no site
- E-mail
- Telefone
- Atendimento presencial

REQUISITOS:

Este serviço pode ser obtido preenchendo o formulário eletrônico, através do canal "OUVIDORIA", pelo e-mail camara@camarafeliz.rs.gov.br, pelo telefone 0800 051 0098 ou (51) 2165-5729 ou presencialmente.

O prazo máximo para a prestação desse serviço é 30 (trinta) dias, prorrogável, de forma justificada, uma única vez, por igual período.

CERTIDÕES E CÓPIAS:

Qualquer pessoa pode solicitar à Câmara Municipal cópia ou emissão de certidão de vigência de determinado ato normativo publicado pelo Poder Legislativo municipal.

REQUISITOS:

Este serviço pode ser obtido diretamente na sede da Câmara Municipal (Avenida Cel. Marcos José de Leão, 50, Centro, Feliz-RS, CEP 95.770-000), junto a Secretaria da Câmara.

Informações podem ser solicitadas através do e-mail camara@camarafeliz.rs.gov.br e do telefone 0800 051 0098 ou (51) 2165-5729.

O prazo máximo para a prestação desse serviço é de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

SOLUÇÃO DE DÚVIDAS E DIFICULDADES:

Qualquer pessoa pode contatar a Câmara Municipal para dirimir dúvidas ou reportar erros e dificuldades com os sistemas da Câmara Municipal.

REQUISITOS:



Esta solicitação pode ser feita através do link "OUVIDORIA", "FALE CONOSCO", "ACESSO A INFORMAÇÃO" ou Presencialmente na Avenida Marcos José de Leão, 50, Centro, Feliz-RS, CEP 95.770-000.

O prazo máximo para a prestação desse serviço é de 20 (vinte) dias.

PROCEDIMENTOS PARA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO

O usuário poderá registrar manifestações por meio da Ouvidoria, contendo:

- Identificação (opcional nos casos legais);
- Descrição da solicitação;
- Meio para recebimento da resposta.

Após o registro, será gerado número de protocolo para acompanhamento.

ACOMPANHAMENTO DAS SOLICITAÇÕES

O acompanhamento poderá ser realizado:

- Por contato telefônico;
- Por e-mail.

O usuário será informado sobre o andamento e a conclusão da sua demanda.

AValiação DOS SERVIÇOS PRESTADOS:

É possível avaliar os serviços prestados pela Câmara Municipal, através do link <https://www.camarafeliz.rs.gov.br/web/pesquisa-de-satisfacao>

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

O tratamento de dados pessoais observará as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, sendo utilizado exclusivamente para a finalidade de prestação dos serviços públicos, garantindo-se a segurança e confidencialidade das informações.

ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

A presente Carta de Serviços será revisada e atualizada anualmente ou sempre que houver alterações nos serviços prestados.

RESPONSABILIDADE

A elaboração, manutenção e atualização desta Carta de Serviços é de responsabilidade da Câmara Municipal de Vereadores de Feliz/RS, por meio de sua estrutura administrativa.