



CÂMARA DE VEREADORES

MUNICÍPIO DE ROCA SALES

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.

SUMÁRIO.	
- INTRODUÇÃO.....	003
- ATENDIMENTO AO PÚBLICO.....	003 e 004
- CONSULTA À LEGISLAÇÃO MUNICIPAL	004
- RECEBIMENTO DE PROPOSITURAS.....	004 e 005
- RECEPÇÃO DE VISITANTES.....	005 e 006
- SESSÕES AO VIVO.....	006
- OUVIDORIA.....	006 e 007
- SERVIDORES E VEREADORES.....	007

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.

INTRODUÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário é o instrumento que informa os cidadãos sobre os serviços prestados pelo órgão público. Além de disponibilizar os serviços municipais, a Carta tem o compromisso de indicar como o usuário pode acessá-los e quais são os compromissos e padrões de atendimento.

Neste documento, o cidadão poderá conferir diversas informações, entre elas os serviços de seu interesse, a sua descrição e finalidade, as formas de acesso disponíveis, a previsão do prazo máximo para a sua prestação, os requisitos e documentos exigidos, os endereços e horários de atendimento e as taxas cobradas, caso haja.

Além de aproximar a Administração dos cidadãos, a Carta de Serviços ao Usuário tem como objetivo proporcionar mais transparência sobre os serviços públicos oferecidos, simplificar a busca por informações e aumentar a eficácia e efetividade dos atendimentos.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

- **Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão
- **Setor responsável:** Recepção
- **Canais de Acesso:** Presencial

- **Endereço:** Rua Eliseu Orlandini, nº 28, Centro, Roca Sales/RS
- **Telefone:** (51) 3753-2731
- **Email:** secretaria@camararocasales.com.br
- **Horário de Funcionamento:** Segunda a Quinta das 7h30m às 11h30m e das 13h30m às 17:00h. Sextas das 7h30m às 11h30m.

- **Prioridade de atendimento:**
Pessoas portadoras de deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, pessoas acompanhadas por crianças de colo.

- **Previsão de tempo de espera para atendimento:**
Dependendo da Demanda.

- **Principais etapas para obtenção do serviço:**
Aguardar o atendimento.

- **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**
30 minutos.

- **Cobrança de taxas:**
Não há cobrança de taxas para este serviço.

- **Formas de prestação do serviço:**

Recepção e atendimento do cidadão.

CONSULTA À LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

- Disponibilização leis, decretos legislativos, resoluções, estatutos e códigos.

- **Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão
- **Acesso ao Serviço:** legislação
- **Setor responsável:** Assessoria Jurídica
- **Canais de Acesso:** Presencial e Online www.camararocasales.com.br
- **Endereço:** Rua Eliseu Orlandini, nº 28, Centro, Roca Sales/RS
- **Telefone:** (51) 3753-2731
- **Email:** secretaria@camararocasales.com.br
- **Horário de Funcionamento:** Segunda a Quinta das 7h30m às 11h30m e das 13h30m às 17:00h. Sextas das 7h30m às 11h30m.
- **Prioridade de atendimento:**
Pessoas portadoras de deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.
- **Previsão de tempo de espera para atendimento:**
Dependendo da Demanda.
- **Principais etapas para obtenção do serviço:**
Acesso ao link e consulta a legislação.
- **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**
Imediato.
- **Cobrança de taxas:**
Não há cobrança de taxas para este serviço.
- **Formas de prestação do serviço:**
O Município disponibiliza no site tudo que é relacionado às leis municipais.

RECEBIMENTO DE PROPOSITURAS

- Recebe ofícios e realiza a análise das proposituras entregues, protocolando e registrando-as.

- **Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão
- **Setor responsável:** Recepção
- **Canais de Acesso:** Presencial
- **Endereço:** Rua Eliseu Orlandini, nº 28, Centro, Roca Sales/RS
- **Telefone:** (51) 3753-2731
- **Email:** secretaria@camararocasales.com.br
- **Horário de Funcionamento:** Segunda a Quinta das 7h30m às 11h30m e das 13h30m às 17:00h. Sextas das 7h30m às 11h30m.

- **Prioridade de atendimento:**
Pessoas portadoras de deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, pessoas acompanhadas por crianças de colo.
- **Previsão de tempo de espera para atendimento:**
Dependendo da Demanda.
- **Principais etapas para obtenção do serviço:**
Comparecer na Câmara de Vereadores e aguardar atendimento para protocolar e registrar as proposições.
- **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**
30 dias.
- **Cobrança de taxas:**
Não há cobrança de taxas para este serviço.
- **Formas de prestação do serviço:**
Recepção e atendimento ao cidadão, protocolando e registrando as proposições.

RECEPÇÃO DE VISITANTES

- **Recepção de visitantes para divulgação das atividades e ações do Poder Legislativo.**
- **Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão
- **Setor responsável:** Recepção
- **Canais de Acesso:** Presencial
- **Endereço:** Rua Eliseu Orlandini, nº 28, Centro, Roca Sales/RS
- **Telefone:** (51) 3753-2731
- **Email:** secretaria@camararocasales.com.br
- **Horário de Funcionamento:** Segunda a Quinta das 7h30m às 11h30m e das 13h30m às 17:00h. Sextas das 7h30m às 11h30m.
- **Prioridade de atendimento:**
Conforme agendamento.
- **Previsão de tempo de espera para atendimento:**
Dependendo da Demanda.
- **Principais etapas para obtenção do serviço:**
Comparecer na Câmara de Vereadores para agendamento da visita.
- **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**
Dependendo do caso.
- **Cobrança de taxas:**
Não há cobrança de taxas para este serviço.

- Formas de prestação do serviço:

Atendimento ao cidadão para agendamento da visita e acompanhamento dos visitantes.

SESSÕES AO VIVO

- Cobertura ao vivo das sessões plenárias, sessões solenes e audiências públicas. As sessões também são gravadas para posterior acompanhamento.

- **Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

- **Acesso ao Serviço:** Facebook. Página: Câmara de Vereadores de Roca Sales, Site: www.camararocasales.com.br e Youtube: www.youtube.com/channel/UC9ygc-zkML-teBbjBVs8Cw.

- **Setor responsável:** Secretaria Geral.

- **Canais de Acesso:** Online.

- **Endereço:** Rua Eliseu Orlandini, nº 28, Centro, Roca Sales/RS.

- **Telefone:** (51) 3753-2731

- **Email:** secretaria@camararocasales.com.br

- **Datas e Horário das Sessões:** Primeira, terceira e última segunda do mês a partir das 19:00h.

- Principais etapas para obtenção do serviço:

Acesse os link e acompanhe as sessões.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

Imediato.

- Cobrança de taxas:

Não há cobrança de taxas para este serviço.

- Formas de prestação do serviço:

As sessões são transmitidas ao vivo no site e canais de comunicação da Câmara, e disponibilizadas para posterior acompanhamento.

OUVIDORIA

- A Ouvidoria é um canal de comunicação entre a sociedade e a Câmara. Você pode entrar em contato direto conosco para fazer: solicitações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

- **Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

- **Acesso ao Serviço:** Ouvidoria

- **Canais de Acesso:** Presencial e Online.

- **Endereço:** Rua Eliseu Orlandini, nº 51, Centro, Roca Sales/RS.

- **Telefone:** (51) 3753-2166 - Ramal 34

- **Email:** ouvidoria@rocasales-rs.com.br

- **Horário de atendimento:** Segunda à sexta feira, das 07h30min as 11h30min e das 13h30min as 17.00h.

- Principais etapas para obtenção do serviço:

Solicitação através do canal da Ouvidoria, por telefone, pessoalmente e pelo protocolo Geral da Prefeitura Municipal de Roca Sales.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

- Cobrança de taxas:

Não há cobrança de taxas para este serviço.

- Formas de prestação do serviço:

O Ouvidor receberá a manifestação e prosseguirá com os trâmites internos.

SERVIDORES E VEREADORES

- Gustavo Mezzomo:

- **Cargo:** Assessor Jurídico.

- **Telefone:** (51) 3753-2731

- **E-mail:** secretaria@camararocasales.com.br

- Lucas Matheus Zerwes:

- **Cargo:** Diretor de Expediente.

- **Telefone:** (51) 3753-2731

- **E-mail:** secretaria@camararocasales.com.br

- Vereadores Legislatura 2021 a 2024:

- **Endereço:** <http://www.camararocasales.com.br/vereadores>

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ROCA SALES
EM 14 DE JUNHO DE 2021.

CLEITON TELOCKEN
Presidente