



**CÂMARA DE VEREADORES**

**MUNICÍPIO DE ROCA SALES**

**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.**

<b>SUMÁRIO.</b>	
- 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](mailto: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](http://www.camararocasales.com.br)
- **Endereço:** Rua Eliseu Orlandini, nº 28, Centro, Roca Sales/RS
- **Telefone:** (51) 3753-2731
- **Email:** [secretaria@camararocasales.com.br](mailto: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](mailto: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](mailto: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](http://www.camararocasales.com.br) e Youtube: [www.youtube.com/channel/UC9ygc-zkML-teBbjBVs8Cw](http://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](mailto: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](mailto: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