CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A carta de serviços ao usuário, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como nos termos da Resolução n 04, de 03 de junho de 2019, tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Segundo os dispositivos legais supracitados, as informações divulgadas através deste instrumento deverão ser claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, bem como deverão ser objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

CONSIDERAÇÕES INTRODUTÓRIAS

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO VALÉRIO DO SUL/RS

A Câmara Municipal é órgão legislativo e fiscalizador do Município. É composta por Vereadores eleitos nas condições e termos da legislação vigente e tem sua sede na Rua Ângelo Fucilini Sobrinho, 526, Centro, São Valério do Sul/RS.

A Câmara tem funções legislativas, exerce atribuições de fiscalização interna e externa, financeira e orçamentária, de controle e de assessoramento dos atos do Executivo e pratica atos de administração interna.

A função legislativa consiste em deliberar por meio de Emendas à Lei Orgânica do Município, Leis, Decretos Legislativos e resoluções sobre todas as matérias de competência do Município.

A função de fiscalização, sobre os aspectos contábeis, financeiro, orçamentário, operacional e patrimonial do Município, é exercida com o auxílio do Tribunal de Contas do estado.

A função de assessormanto consiste em sugerir medidas de interesse público ao Executivo, mediante indicações.

A função administrativa é restrita à sua organização interna, à regulamentação de seu funcionamento e à estrutura e direção de seus serviços auxiliares.

A Câmara Municipal de São Valério do Sul reúne-se, anualmente, de 15 de fevereiro a 30 de julho e de 01 de agosto a 15 de dezembro. O recesso parlamentar compreenderá o período de 01 a 31 de julho e de 16 de dezembro a 15 de fevereiro de cada ano, salvo prorrogação ou convocação extraordinária, e funcionará, em sessão ordinária, todas as segundas-feiras durante a sessão legislativa.

As sessões da Câmara são ordinárias, extraordinárias, solenes e especiais

As sessões serão públicas, salvo deliberação em contrário tomadas por 2/3(dois terços) dos membros da Câmara, quando da ocorrência de motivo relevante de preservação do decoro parlamentar ou outro motivo relevante previsto expressamente no Regimento Interno.

As sessões ordinárias realizam-se todas as segundas-feiras, com início às 19(dezenove) horas.

As sessões ordinárias compõem-se de duas fases, o Expediente e a Ordem do Dia.

O Expediente destina-se à leitura e votação da ata da sessão anterior. À leitura das matérias recebidas, à apresentação de proposições e ao uso da Tribuna.

Ordem do dia é a fase da sessão onde serão discutidas e deliberadas pelo Plenário as matérias previamente organizadas em pauta.

A sessão extraordinária no período normal de funcionamento da Câmara serão convocadas pelo Presidente, em sessão ou fora dela, ou pela maioria dos membros da Câmara. A Câmara também poderá ser convocada, extraordinariamente, no período de recesso, pelo Presidente da Câmara ou requerimento de Líder, aprovado pelo plenário, pelo Prefeito ou pela maioria dos membros da Câmara, sempre que necessário, para se reunir, no mínimo, dentro de 24(vinte e quatro) horas.

As sessões extraordinárias poderão ser realizadas em qualquer hora do dia.

As sessões solenes conforme art. 106 do Regimento Interno, será convocada pelo Presidente ou por deliberação da Câmara, e destina-se à outorga de títulos honoríficos e à comemoração de datas cívicas e outras finalidades fixadas em resolução.

As sessões especiais destina-se ao recebimento de relatório do Prefeito, a ouvir secretários ou autoridades vinculadas ao Prefeito, palestras relacionadas ao interesse público, que tenha fins educativos, cultural ou que se relacione ao funcionamento da

Câmara Municipal. A sessão Especial não será remunerada e poderá ser realizada fora da sede da Câmara Municipal , conforme art. 107 do Regimento Interno.

As Comissões , órgãos internos destinadas a estudar, investigar e apresentar conclusões ou sugestões sobre o que for submetido à sua apreciação, serão Permanente ou Especiais.

As comissões Permanente, em razão da matéria de sua competência, cabem analisar as proposições e outras matérias submetidas ao seu exame apresentando, conforme o caso, parecer, substitutivos ou emendas.

As comissões Permanentes são 04(quatro), compostas cada uma de 03(três) membros, com as seguintes denominações: Legislação, Justiça e Redação Final; Finanças, Orçamentos e Contas Públicas; Infraestrutura, Agricultura, Pecuária e Desenvolvimento Social e Educação, Saúde e Bem-Estar Social.

Comissões especiais são as constituídas com finalidades especiais e se extinguem, com o término da legislatura, ou antes dele, quando atingidos os fins para os quais foram constituídas. As comissões Especiais poderão ser: Comissões de Assuntos Relevantes; Comissões de Representação; Comissões Processantes; Comissões Especiais de Inquérito.

As audiências públicas são importantes instrumentos de aproximação da Câmara Municipal com a população, uma vez que possibilita a apresentação e discussão de proposições relevantes para o Município, tais como projeto de lei orçamentária anual, da lei de diretrizes orçamentárias e do plano plurianual.

Para saber mais sobre o funcionamento, atividades, funções, sessões e comissões da Câmara Municipal de Vereadores de São Valério do Sul, consulte o Regimento Interno desta Casa de Leis disponível no seguinte endereço eletrônico https://www.camarasaovaleriodosul.rs.gov.br

A Câmara Municipal de São Valério do Sul coloca à disposição dos cidadãos variados serviços e informações para o exercício da cidadania, dentre os quais se destacam: **Ouvidoria; Serviço de Informação ao Cidadão; Fale conosco; Site Oficial e Portal da Transparência.**

A Câmara Municipal de São Valério do Sul/RS, no que se refere aos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, deve atender todas as pessoas e entidades que procuram esta Casa de Leis com eficiência, urbanidade e presteza, tratando a todos com dignidade e respeito.

Nossa missão é ajudar a fazer da Câmara Municipal de São Valério do Sul, cada dias mais, a verdadeira Casa do Povo, ouvindo e considerando a sua opinião, que tem muito valor para nós!

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

OUVIDORIA

A ouvidoria, em síntese, é o instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados por esta Casa de Leis à sociedade. Através da Ouvidoria é garantido a todo interessado o direito de apresentar solicitações, elogios, sugestões e denúncias no que concerne aos serviços públicos prestados pela Câmara Municipal de São Valério do Sul/RS.

A Ouvidoria foi regulamentada através da Resolução nº 04, de 03(três) de junho de 2019, que pode ser acessada através do seguinte endereço: https://www.camarasaovaleriodosul.rs.gov.br que poderá ser acessado pela internet, no endereço eletrônico da Câmara Municipal de São Valério do Sul/RS e, pessoalmente, durante o expediente(de segunda à sexta, das 7h 30 às 11h30 e das 13h às 17h na sede da Câmara Municipal de São Valério do Sul/RS, situada na Rua Ângelo Fucilini Sobrinho,526, Centro, São Valério do Sul, junto ao setor da Secretaria, sem prejuízo do acesso para fins de orientação por telefone(55) 9 9707-5271 ou qualquer outro meio de comunicação.

No acesso à Ouvidoria Eletrônica e-Ouvidoria através da internet, no endereço eletrônico da Câmara Municipal de Vereadores de São Valério do Sul https://www.camarasaovaleriodosul.rs.gov.br , o cidadão precisará preencher um formulário eletrônico. Após o preenchimento destas informações será gerado um número de protocolo com o qual o cidadão poderá acompanhar seu pedido.

No acesso à Ouvidoria Física, o cidadão deverá comparecer de forma pessoal(ou através de representante constituído), durante o expediente(de segunda a sexta, das 7h30 às 11h30 e das 13h às 17h) na sede a Câmara Municipal de São Valério do Sul, situado na Rua Ângelo Fucilini Sobrinho,526, Centro, São Valério do Sul, junto ao Setor da Secretaria, e também precisará preencher o formulário disponibilizado. Após o preenchimento do formulário o cidadão poderá acompanhar seu pedido(solicitar

informações acerca do pedido) pessoalmente, via telefone (55) 9 9707-5271 ou via e-mail camarasvs@gmail.com

A Ouvidoria é vinculada à Presidência e a ela compete:

I – Exercer a função de representante do cidadão, contribuindo para a participação da sociedade na gestão pública;

II - Receber solicitações, reclamações, elogios, sugestões e denúncias no que concede aos serviços públicos prestados pela Câmara Municipal de São Valério do Sul;

III – Processar o recebimento e o atendimento das demandas encaminhadas à Ouvidoria;

IV – Possibilitar o acompanhamento dos pedidos registrados no serviço de atendimento eletrônico da Ouvidoria;

V – Divulgar seus serviços no cumprimento de seu papel institucional junto à sociedade, na forma de relatórios estatísticos anuais contendo o número de atendimentos e o prazo de atendimento dos pedidos;

VI – Identificar problemas no atendimento ao usuário;

VII – Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

VIII – Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

IX – Propor aperfeiçoamentos na prestação de serviços;

X – Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei nº 13.460, de 26 de julho de 2017;

XI – Propor a adoção de medida para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei nº 13.460, de 26 de julho de 2017;

XII – Receber, analisar e encaminhar à autoridade competente as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário;

XIII – Promover a adoção de mediação e conciliação entre usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Quando a comunicação contiver por objetivo matéria que não se enquadre nas hipóteses descritas no item II, a Ouvidoria orientará o autor sobre o encaminhamento mais adequado para a sua demanda.

A resposta à demanda poderá ser encaminhada por e-mail, pelo correio ou pessoalmente.

Nas situações onde o autor é identificado, o prazo de reposta, caso não seja possível o acesso imediato, será de até 20(vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10(dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o autor.

O atendimento da Ouvidoria é realizado preferencialmente por ordem cronológica.

Ressaltando-se que as sugestões, reclamações elogios, pedidos de informações, denúncias, além de poderem ser encaminhadas através do e-Ouvidoria, também podem ser solicitadas pessoalmente (durante o expediente de segunda á sexta, das 7h30 às 11h30 e das 13h às 17h) na sede da Câmara Municipal de Vereadores de São Valério do Sul, situada na Rua Ângelo Fucilini Sobrinho, 526, Centro, São Valério do Sul junto ao Setor de Secretaria do serviço, por telefone(55) 99707-5271 , por carta, por e-mail https://www.camarasaovaleriodosul.rs.gov.br/ , constante na página inicial do site oficial desta Casa de Leis.

Por fim, reitera-se que o usuário poderá apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço "Ouvidoria" através de qualquer dos canais de comunicação detalhado no parágrafo anterior.

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

SERVIÇAO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

O Poder Legislativo de São Valério do Sul/RS assegurará às pessoas naturais e jurídicas o direito de acesso à informação, que será efetivado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios básicos da administração pública.

O serviço de informação ao Cidadão –SIC foi regulamentado através da Resolução nº 01, de 28(vinte e oito) de fevereiro de 2014, que pode ser acessada do seguinte endereço https://www.camarasaovaleriodosul.rs.gov.br/

Qualquer pessoa, natural ou jurídica, pode formular pedido de acesso à informação.

O sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC poderá ser acessado pela internet, ininterruptamente , no endereço eletrônico da Câmara Municipal de Vereadores de São Valério do Sul/RS https://www.camarasaovaleriodosul.rs.gov.br/ e, pessoalmente, durante o expediente (de segunda a sexta, das 7h30 às 11h30 e das 13h às 17h, na sede da Câmara Municipal de Vereadores de São Valério do Sul/RS, situada na Rua Ângelo Fucilini Sobrinho, 526, Centro, São Valério do Sul/RS, junto ao setor da Secretaria, sem prejuízo do acesso para fins de orientação por telefone ou qualquer outro meio de comunicação.

No acesso ao e-SIC – Sistema eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão através da Internet, no endereço eletrônico da Câmara Municipal de Vereadores de São Valério do Sul/RS https://www.camarasaovaleriodosul.rs.gov.br/ onde poderá preencher formulário eletrônico. Após o preenchimento desta informações será gerado um número de protocolo com o qual o cidadão poderá acompanhar seu pedido.

No acesso ao SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – Físico, o cidadão deverá comparecer de forma pessoal(ou através de representante constituído), durante o expediente de segunda à sexta das 7h30 às 11h30 e das 13h às 17h), na sede da Câmara Municipal de Vereadores de São Valério do Sul/RS, situado na Rua Ângelo Fucilini Sobrinho, 526, Centro, São Valério do Sul/RS, junto ao /setor da Secretaria, e também precisará preencher o formulário disponibilizado com as informações: nome, número do documento de identidade válido ,especificação requerida e endereço físico ou eletrônico do requerente. Após o preenchimento e apresentação do formulário o cidadão poderá acompanhar seu pedido(solicitar informação acerca do pedido) pessoalmente, via telefone (55) 99707-5271 ou via e-mail https://www.camarasaovaleriodosul.rs.gov.br/

O Serviço de Informação ao Cidadão- SIC é vinculado ao Gabinete da Presidência e a ele compete, através do Setor de Secretaria da Câmara Municipal de Vereadores de São Valério do Sul/RS:

I – Atender e orientar o público quanto ao procedimento para acesso à informação;

II – Receber, protocolar e encaminhar ao Presidente da Câmara Municipal de Vereadores de São Valério do Sul/RS, para resposta, os pedidos de acesso à informação encaminhados por meio legítimo;

III – Informar sobre a tramitação dos pedidos de informação.

Recebido o pedido e estando a informação disponível, o acesso será imediato. Caso não seja possível o acesso imediato, o Presidente da Câmara Municipal de Vereadores de

São Valério do Sul/RS deverá, no prazo de até 20(vinte) dias (podendo ser prorrogado por mais 10(dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente:

a) Enviar a informação ao endereço físico ou eletrônico informado;
b) Comunicar data, local e modo para realizar consulta à informação, efetua reprodução ou obter certidão relativa à informação;
c) Comunicar que não possui a informação, indicar, se for do conhecimento, o órgão ou entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

IV – Indicar a razão da negativa, total ou parcial, do acesso.

Caso a informação solicitada esteja disponível em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, será informado ao requerente, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderá consultar e obter informação, desonerando o Poder Legislativo Municipal da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar, por si mesmo, tais procedimentos.

A busca e o fornecimento da informação são gratuitas, ressalvada a cobrança do valor referente ao custo dos serviços e dos materiais utilizados, tais como reprodução de documentos, mídias digitais e postagem.

Esta isento de ressarcir os custos dos serviços e dos materiais utilizados aqueles cuja situação econômica não lhe permita faze-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

O acesso à informação não se aplica às informações e documentos sigilosos. O atendimento dos Serviços de Informação ao cidadão – SIC é realizado preferencialmente por ordem cronológica.

O acesso a informações públicas também será assegurado mediante a realização de audiência ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação.

Ressalta-se que as sugestões, reclamações, elogios e pedido de informação, além de poderem ser encaminhados através do link https://www.camarasaovaleriodosul.rs.gov.br/ , também podem ser solicitadas pessoalmente durante o expediente(segunda a sexta das 7h30 às 11h30 e das 13h às 17h, na sede da Câmara Municipal de Vereadores de São Valério do Sul/RS, situada na

Rua Angelo Fucilini Sobrinho, 526, Centro, Sao Valério do Sul/RS, junto ao Setor de Secretaria, por telefone (55) 9 9707-5271, por carta, por e-mail https://www.camarasaovaleriodosul.rs.gov.br/ , através da e-Ouvidoria constada na página inicial do site desta Casa de Leis que o usuário poderá apresentar eventualmente manifestação sobre a prestação do "Serviço de Informação ao Cidadão"-SIC, através de qualquer dos canais de comunicação detalhados no parágrafo anterior.

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

FALE CONOSCO

O Fale Conosco, em síntese, é mais um canal de comunicação entre o cidadão e a Câmara Municipal de Vereadores de São Valério do Sul/RS. O Fale Conosco, que está vinculado ao Gabinete do Presidência, poderá ser acessado pela internet, ininterruptamente, no seguinte endereço eletrônico: https://www.camarasaovaleriodosul.rs.gov.br/ o usuário precisará preencher formulário eletrônico. Após o preenchimento destas informações será gerado um número de protocolo com o qual o cidadão poderá acompanhar seu pedido.

O atendimento do Fale Conosco é realizado preferencialmente por ordem cronológica.

Ressalta-se que as sugestões, reclamações, elogios e pedido de informação, além de poderem ser encaminhadas através do link Fale Conosco, também podem ser solicitado pessoalmente durante o expediente(de segunda a sexta das 7h30 às 11h30 e das 13h às 17h, na sede da Câmara Municipal de Vereadores de São Valério do Sul/RS, situado na Rua Ângelo Fucilini Sobrinho, 526, Centro, São Valério do Sul/RS, junto ao setor de Secretaria), por telefone (55) 9 9707-5271, por carta, por e-mail camarasvs@gmail.com , através da Ouvidoria constante na página inicial do site oficial desta Casa de Leis https://www.camarasaovaleriodosul.rs.gov.br/ ou através do e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de informações ao cidadão constante na página inicial do site oficial desta Casa de Leis https://www.camarasaovaleriodosul.rs.gov.br/

Por fim, reitere-se que o usuário poderá apresentar eventualmente manifestações sobre o Fale Conosco através de qualquer dos canais de comunicação detalhado no parágrafo anterior.

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

SITE OFICIAL – ENDEREÇO ELETRÔNICO DA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE SÃO VALÉRIO DO SUL/RS

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL - CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE SÃO VALÉRIO DO SUL – RS

A Câmara Municipal de Vereadores de São Valério do Sul/RS também disponibiliza, ininterruptamente, um site oficial que pode ser acessado através do seguinte endereço eletrônico https://www.camarasaovaleriodosul.rs.gov.br/ . Em síntese o site oficial tem por objetivo ofertar transparência e publicidade das atividades desenvolvidas pela Câmara Municipal de Vereadores de São Valério do Sul/RS

A CÂMARA:

Audiências Públicas, carta de Serviços ao Usuário, Comissões permanentes, Licitações, Concursos Públicos, Mesa Diretora, Vereadores, proposições, Atas, Projetos de Lei em tramitação.

LEGISLAÇÃO:

Decretos Legislativos, Lei Orgânica, Leis Ordinárias, Regimento Interno, Resoluções Municipais.

TRANSPARÊNCIA:

Contas dos Exercícios Anteriores, Dispensas de Licitações, Julgamento e Pareceres Prévios das Contas do Poder Executivo, Licitações, e-Ouvidoria, Portal da transparência, relatórios de Viagens, e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão.

O site oficial, que está vinculado à Presidência da Câmara Municipal, é disponibilizado online de forma permanente e contínua através do seguinte endereço https://www.camarasaovaleriodosul.rs.gov.br/

Ressalta-se que as sugestões, elogios e pedido de informações , além de poderem ser encaminhados através do link Fale Conosco, também podem ser solicitadas pessoalmente durante oi expediente(de segunda a sexta das 7h30 às 11h30 e das 13h às 17h), na sede da Câmara Municipal de Vereadores de São Valério do Sul/RS, situada na Rua Ângelo Fucilini Sobrinho, 526, Centro, São Valério do Sul/RS, junto ao Setor de Secretaria, por telefone (55) 9 9707-5271, por carta, por e-mail camarasvs@gmail.com através da e-Ouvidoria constante na página inicial do site oficial desta Casa de Leis https://www.camarasaovaleriodosul.rs.gov.br/ ou através do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão)constante na página inicial do site oficial desta Casa de Leis https://www.camarasaovaleriodosul.rs.gov.br/ .

Por fim, reitere-se que o usuário poderá apresentar eventual manifestação sobre o site oficial através de qualquer dos canais de comunicação detalhadas no parágrafo anterior.

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL - CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE SÃO VALÉRIO DO SUL – RS

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

A Câmara Municipal de Vereadores de São Valério do Sul/RS disponibiliza, em atendimento à Lei Complementar nº 131/2009 e à Lei Federal nº 12.527/11, ininterruptamente, o Portal da Transparência, que pode ser acessado através do seguinte endereço eletrônico https://www.camarasaovaleriodosul.rs.gov.br/

Por este canal o cidadão poderá acompanhar de forma dinâmica a aplicação dos recursos públicos da Câmara Municipal de Vereadores de São Valério do Sul/RS, compreendendo, em síntese, as seguintes informações:

Planejamento Orçamentário:

LOA (Anexos)

Execução Orçamentária: Receitas Extra Orçamentária, Transferência Recebidas, Despesas Empenhadas, Despesas Extras Orçamentárias, Transferências Concedidas, Transferências Financeiras(sintéticas), Relatório de Gestão Fiscal e Pessoal.

Recursos Humanos:

Quadro de pessoal, Tabelas Salariais, Quadro de vencimentos, Demonstrativo de Pagamento, Cargos, Cargos por vínculo, Empenhos e modalidade de Licitações.

O Portal da Transparência que está vinculado à Presidência da Câmara Municipal, é disponibilizado online de forma permanente e contínua através do seguinte endereço https://www.camarasaovaleriodosul.rs.gov.br/

Ressalta-se que as sugestões, reclamações, elogios e pedidos de informações, além de poderem ser encaminhadas através do link e-SIC, também podem ser solicitadas pessoalmente durante o expediente (de segunda a sexta das 7h30 às 11h30 e das 13h às 17h) na sede da Câmara Municipal de Vereadores de São Valério do Sul/RS, situada na Rua Ângelo Fucilini Sobrinho , 526, Centro, São Valério do Sul/RS, junto ao setor de Secretaria, por telefone (55) 9 9707-5271, por carta, por e-mail camarasvs@gmail.com , através da e-Ouvidoria constante na página inicial do ste oficial desta Casa de Leis https://www.camarasaovaleriodosul.rs.gov.br/ ou através do link Fale Conosco, no endereço eletrônico https://www.camarasaovaleriodosul.rs.gov.br/