

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

SÃO PEDRO DO BUTIÁ - RIO GRANDE DO SUL

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

(Estabelecida em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017 e Módulo 14 do TCE-RS)

A Câmara Municipal de Vereadores de São Pedro do Butiá/RS, em observância às diretrizes da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e com o propósito de zelar pela qualidade, eficiência e transparência dos serviços prestados à comunidade, institui a presente Carta de Serviços ao Usuário. Este documento visa garantir ao cidadão o pleno conhecimento das formas de acesso, prazos e padrões de qualidade dos serviços disponibilizados por este Poder Legislativo.

1. SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS E FORMAS DE ACESSO

1.1 Consulta a Leis, Atas e Atividade Legislativa

Garantia de acesso e acompanhamento a toda a legislação municipal vigente, projetos de lei, emendas, requerimentos, indicações, pareceres de comissões e atas oficiais das sessões plenárias.

- **Forma de Acesso:** Disponibilidade digital direta no Portal da Transparência (menus "Legislação" e "Atividade Legislativa") ou presencialmente mediante protocolo físico na Secretaria Administrativa da Casa.
- **Prazo:** Acesso imediato pelo portal eletrônico. Para consultas presenciais e cópias físicas, atendimento imediato dentro do horário de expediente.
- **Custo:** Gratuito (exceto custos de reprodução gráfica de documentos físicos, quando aplicável).

1.2 Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

Canal exclusivo voltado para o recebimento e processamento de pedidos de acesso a informações públicas, formulados por qualquer pessoa física ou jurídica, sem necessidade de justificativa, nos termos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

- **Forma de Acesso:** Digitalmente por meio do banner "e-SIC" na página inicial do portal institucional ou de forma física via formulário impresso na Secretaria Administrativa.
- **Prazo de Resposta:** Imediato ou em até 20 (vinte) dias, admitindo-se prorrogação justificada por mais 10 (dez) dias.
- **Custo:** Gratuito.

1.3 Ouvidoria Parlamentar

Espaço institucional para o recebimento de manifestações da sociedade, compreendendo elogios, sugestões, reclamações, denúncias ou solicitações de providências vinculadas às competências do Poder Legislativo ou à conduta de seus agentes públicos.

- **Forma de Acesso:** Eletronicamente no menu "Ouvidoria" do sítio oficial ou por expediente físico protocolado na sede da Câmara Municipal.
- **Prazo de Resposta:** Até 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período mediante fundamentação expressa.
- **Custo:** Gratuito.

1.4 Presença em Sessões Plenárias e Audiências Públicas

Direito do cidadão de acompanhar presencialmente os debates legislativos, ordens do dia, votações de matérias orçamentárias e participar ativamente das audiências públicas promovidas pelas Comissões Permanentes.

- **Forma de Acesso:** Livre ingresso no Plenário da Câmara Municipal. As Sessões Ordinárias realizam-se conforme o cronograma fixado pelo Regimento Interno, e os editais de Audiências Públicas são publicados previamente no portal da transparência.
- **Prazo/Agendamento:** Não há necessidade de agendamento prévio para assistência e acompanhamento das sessões.
- **Custo:** Gratuito.

2. DIRETRIZES DE ATENDIMENTO E PADRÕES DE QUALIDADE

O funcionamento administrativo e o relacionamento deste Poder Legislativo com os usuários do serviço público estruturam-se sobre os seguintes compromissos de qualidade:

- **Acessibilidade e Prioridade:** Garantia de atendimento prioritário a gestantes, lactantes, pessoas com deficiência, idosos e pessoas acompanhadas por crianças de colo, em total observância à legislação federal.
- **Cortesia e Eficiência:** Atendimento pautado pela urbanidade, respeito, clareza na linguagem e presteza na resolução das demandas apresentadas.
- **Transparência Ativa:** Manutenção contínua do Portal da Transparência atualizado, disponibilizando relatórios em arquivos de formato aberto e passíveis de leitura por sistemas informatizados (PDF pesquisável).

3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

- **Endereço Presencial:** Sede da Câmara Municipal de Vereadores, São Pedro do Butiá - RS.
- **Horário de Expediente:** Segunda a Sexta-feira, conforme horário de funcionamento administrativo regular.

São Pedro do Butiá/RS, 19 de maio de 2026.

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ/RS

Secretaria Administrativa

(Via digital pesquisável publicada no Portal da Transparência em conformidade com o Módulo 14 do TCE-RS.

Original assinado arquivado nos registros internos deste Poder Legislativo.)