



Estado do Rio Grande do Sul
CÂMARA DE VEREADORES DE ROLADOR

CNPJ 04.216.907/0001-43

E-mail: camararolador@yahoo.com.br

Av. João Batista, 633 - CEP 97843-000 - Fone: (55) 3198.0015

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO
Câmara Municipal de Vereadores de Rolador/RS

1. IDENTIFICAÇÃO DO ÓRGÃO

- **Órgão:** Câmara Municipal de Vereadores de Rolador
- **CNPJ:** 04.216.907/0001-43
- **Endereço:** Avenida João Batista, nº 633, Centro, Rolador/RS
- **Telefone:** (55) 3198-0015
- **E-mail:** camararolador@yahoo.com.br
- **Horário de atendimento:** Segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h

2. APRESENTAÇÃO

A Câmara Municipal de Vereadores de Rolador é o órgão do Poder Legislativo responsável por exercer as funções legislativa, fiscalizadora, administrativa e de assessoramento, atuando em representação da população.

A presente Carta de Serviços ao Usuário tem por finalidade informar, de forma clara e objetiva, os serviços prestados ao cidadão, as formas de acesso, os prazos de atendimento e os compromissos assumidos pela instituição, conforme previsto na legislação vigente e orientações do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul (TCE/RS).

3. SERVIÇOS OFERECIDOS

3.1 Atendimento ao Público

Descrição: Atendimento presencial, telefônico e eletrônico ao cidadão para esclarecimentos, orientações e encaminhamento de demandas.

Requisitos: Identificação do solicitante, quando necessário.

Forma de acesso: Presencial, telefone ou e-mail.

Prazo: Atendimento imediato.

3.2 Ouvidoria / Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Descrição: Recebimento de sugestões, reclamações, denúncias, elogios e pedidos de informação.

Requisitos: Identificação do solicitante (facultativa em caso de denúncia).

Forma de acesso: Presencial, telefone ou e-mail.

Prazo: Até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, conforme a Lei nº 12.527/2011.



Estado do Rio Grande do Sul
CÂMARA DE VEREADORES DE ROLADOR

CNPJ 04.216.907/0001-43

E-mail: camararolador@yahoo.com.br

Av. João Batista, 633 - CEP 97843-000 - Fone: (55) 3198.0015

3.3 Processo Legislativo

Descrição: Elaboração, tramitação e votação de projetos de lei, indicações, moções e demais proposições.

Requisitos: Conforme regimento interno.

Forma de acesso: Acompanhamento presencial ou por meio eletrônico.

Prazo: Conforme tramitação legislativa.

3.4 Sessões Legislativas

Descrição: Realização de sessões ordinárias, extraordinárias e solenes.

Requisitos: Acesso livre ao público.

Forma de acesso: Presencial e/ou online (quando disponível).

Prazo: Conforme calendário legislativo.

3.5 Acesso à Informação

Descrição: Disponibilização de informações públicas, conforme a Lei de Acesso à Informação.

Requisitos: Solicitação formal.

Forma de acesso: Protocolo presencial ou eletrônico.

Prazo: Até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

3.6 Emissão de Documentos

Descrição: Fornecimento de certidões, declarações e cópias de documentos públicos.

Requisitos: Solicitação do interessado.

Forma de acesso: Presencial ou por e-mail.

Prazo: Até 5 dias úteis.

4. COMPROMISSOS COM O USUÁRIO

A Câmara Municipal compromete-se a:

- Atender com urbanidade, respeito e eficiência;
- Garantir a transparência dos atos administrativos e legislativos;
- Cumprir os prazos estabelecidos na legislação;
- Promover o acesso à informação;
- Incentivar a participação popular nas atividades legislativas.

5. PADRÕES DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

- Clareza e objetividade nas informações prestadas;
- Atendimento dentro dos prazos legais;
- Tratamento igualitário a todos os cidadãos;
- Acessibilidade aos serviços públicos.



Estado do Rio Grande do Sul
CÂMARA DE VEREADORES DE ROLADOR

CNPJ 04.216.907/0001-43

E-mail: camararolador@yahoo.com.br

Av. João Batista, 633 - CEP 97843-000 - Fone: (55) 3198.0015

6. DIREITOS DO USUÁRIO

- Receber atendimento adequado e eficiente;
- Acessar informações públicas;
- Apresentar manifestações e obter resposta;
- Participar das atividades legislativas.

7. DEVERES DO USUÁRIO

- Tratar com respeito os agentes públicos;
- Fornecer informações verídicas;
- Utilizar os serviços de forma responsável.

8. MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL

O cidadão poderá participar por meio de:

- Comparecimento às sessões;
- Encaminhamento de demandas aos vereadores;
- Utilização da Ouvidoria/SIC;
- Participação em audiências públicas.

9. ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

Esta Carta de Serviços será atualizada sempre que houver alteração nos serviços prestados ou na legislação aplicável.