CÂMARA DE VEREADORES
SÃO MARTINHO-RS
PODER LEGISLATIVO



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário da Câmara Municipal de São Martinho tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal, bem como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Em resumo, é um documento que visa esclarecer sobre os serviços ofertados pela Câmara Municipal, trazendo ao cidadão informações claras e precisas quanto às formas de acesso, os prazos de resposta, os horários de atendimento e também oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pelo Órgão.

APRESENTAÇÃO

A Câmara Municipal de São Martinho

A Câmara de Vereadores exerce o Poder Legislativo no Município. No caso da cidade de São Martinho, por força das Constituições Federal e Estadual e da Lei Orgânica, o Parlamento é composto por 9 vereadores eleitos. Ao reunir representantes dos mais variados segmentos, a Câmara é o espaço onde a população tem contato com seus representantes e pode apresentar suas reivindicações e sugestões, exercendo assim sua cidadania.

O Plenário da Câmara, composto pela reunião dos vereadores em exercício, é o Órgão Deliberativo soberano do Legislativo Municipal. Cabe à Câmara, com sanção do Prefeito, dispor sobre as matérias de competência do município. A Câmara também possui a função de fiscalizar os atos do Poder Executivo, além de deliberar sobre assuntos de sua competência privativa, como organizar seus serviços internos e conceder homenagens a pessoas que tenham prestado serviços relevantes à cidade. As sessões ordinárias são abertas à comunidade e acontecem todas primeiras e terceiras segundas-feiras de cada mês, com início às 19h15min, no plenário localizado na sede da Câmara Municipal Gelson Antônio Knorst (Avenida Jacob Ermind Hartmann, 240 – Centro – São Martinho/RS).

O Poder Legislativo é o poder-símbolo do regime democrático representativo. Nele encontram-se representados diferentes segmentos sociais e seus membros são escolhidos pela própria população. O conceito de representatividade, que pode parecer demasiado abstrato, se torna visível nas cidades, onde o Poder Legislativo é exercido pelos vereadores nas dependências das Câmaras Municipais. Nestes locais, os munícipes têm contato com seus representantes e podem se expressar, fazer suas reivindicações, sugestões, ou seja, exercer sua cidadania.

No município de São Martinho não é diferente, os representantes do Poder Legislativo exercem a função de porta-vozes das demandas da comunidade, além de cumprir seus papéis de legisladores e fiscalizadores do Poder Executivo Municipal. Em seus mandatos, os vereadores têm força para buscar alternativas e abrir portas para as soluções das demandas que se apresentam. Estas demandas têm movimento dinâmico e ininterrupto e são acompanhadas pelos vereadores que avaliam, ou apresentam propostas, com o intento de gerenciar o presente e planejar o futuro da sociedade são-martinhense.

Atualmente, em 2023, passados 60 anos da posse de seus primeiros vereadores, estando na sua 14ª legislatura e tendo tomado posse aproximadamente 157 vereadores, que ajudaram a materializar as mais de 3.000 leis já promulgadas no município, a Câmara de São Martinho insere-se no contexto de consolidação da democracia e progresso municipal como peça fundamental e imprescindível ao exercício da cidadania pela sociedade são-martinhanse.

PROCESSO LEGISLATIVO

Regimento Interno

A Resolução nº 002/2018 - Regimento Interno da Câmara Municipal de São Martinho - contém artigos que tratam da composição, das competências e das normas de funcionamento da Casa. Dispõe sobre as atribuições dos vereadores e membros da Mesa Diretora, sobre as normas de tramitação das proposições apresentadas pelo Executivo e pelos vereadores, além da organização das sessões.

O Regimento Interno da Câmara Municipal é também a norma disciplinadora dos direitos e deveres dos parlamentares e dos partidos que compõem o Parlamento. Ele define a atuação das comissões permanentes e temporárias e contém as normas que padronizam os procedimentos no âmbito do Poder Legislativo.

Lei Orgânica

A Lei Orgânica Municipal é o instrumento maior de um Município, promulgada pela Câmara Municipal, segundo princípios estabelecidos na Constituição Federal e Estadual. Contém a base que norteia a vida da sociedade local. Seus objetivos são o bem-estar social, o progresso e o desenvolvimento de um povo.

Comissões

As Comissões são órgãos de estudo, investigação e representação da Câmara e podem ser temporárias, permanentes ou representativas.

a) Comissões Temporárias: As comissões temporárias destinam-se a apreciar assunto relevante ou excepcional, ou a representar a Câmara, e serão constituídas, no mínimo, de três (03) membros, exceto quando se tratar de representação externa.

As comissões temporárias poderão ser especial, de inquérito e de representação externa.

b) Comissões Permanentes: As Comissões Permanentes têm por objetivo prestar assessoramento à Câmara, através de exame das matérias que lhe forem submetidas, na forma de pareceres ou pela elaboração de projetos referete à sua especialidade, e são constituídas de três (03) membros, no mínimo.

§1º É Comissão Permanente a Comissão Geral de Pareceres, a qual compete desenvolver pareceres sobre todas as preposições votadas em plenário, até a data da sua apresentação. Englobando os seguintes temas: de Constituição e Justiça, de Finanças e Orçamento, de Saneamento Ambiental, Resíduos Sólidos, Obras, Serviços Públicos, Meio Ambiente e Habitação, de Saúde, Educação e Cultura, de Direitos Humanos, da Criança, do Adolescente, do Jovem, do Idoso e de Segurança.

c) Comissões Representativas: A Comissão Representativa tem como função representar a Câmara durante o período de recesso legislativo.

Sessões Plenárias

A Câmara Municipal de São Martinho tem cinco tipos de reuniões ou sessões: Ordinárias, Extraordinárias, Secretas, Solenes e Especiais.

Ordinárias - são as sessões regulares, realizadas nas primeiras e terceiras segundas-feiras de cada mês tendo início às 19h15min.

Extraordinárias - A Câmara Municipal, quando necessário, reúne-se extraordinariamente durante o recesso para analisar projetos, podendo, em caso de urgência ou de interesse público relevante, ser convocada sessão extraordinária também no período ordinário.

Secretas - A Câmara poderá realizar sessão ordinária ou extraordinária em caráter secreto, ou transformar a pública em secreta, a requerimento de líder ou por iniciativa do Presidente.

Solenes - As sessões solenes destinam-se a comemorações ou a homenagens e nelas poderão usar a palavra os oradores convidados e as lideranças de bancadas.

Especiais - As sessões especiais destinam-se a dar posse aos Vereadores, Prefeito e Vice-Prefeito, para realizar a eleição da Mesa Diretora da Câmara, recepção ao Prefeito e para promover reunião relacionada com o interesse público. As sessões especiais têm a duração necessária ao seu objetivo.

ATIVIDADE PARLAMENTAR

Funções do Vereador

Além dos pronunciamentos (discursos) sobre assuntos de interesse da população e da atribuição de fiscalizar o Executivo Municipal, o vereador discute e apresenta proposições, que são as matérias deliberadas pelo Plenário. As proposições, são de vários tipos:

- **Projeto de Emenda à Lei Orgânica** - Visa alterar a Lei Orgânica. Pode ser apresentada apenas por vereadores, através da assinatura de, no mínimo, um terço deles; pelo prefeito ou pela sociedade, mediante a assinatura de 5% dos eleitores do município.

- **Projeto de Lei Complementar -** Trata-se de matéria complementar à Lei Orgânica Municipal e necessita de análise de uma comissão especial. Exemplos: Código de Obras, Código Tributário e Fiscal, Lei do Plano Diretor, Estatuto do Servidor Público Municipal, Código de Posturas e Código do Meio Ambiente.

- **Projeto de Lei** - É a proposição que disciplina assunto da competência do município. Está sujeita à aceitação do prefeito que pode concordar, transformando em lei, ou discordar, apresentando veto ao projeto. A maioria das leis provém de projeto de lei ordinária ou simplesmente, projeto de lei.

- **Projeto de Decreto Legislativo** - Disciplina assunto de exclusiva competência do Legislativo, mas que gera efeitos externos a ele. Exemplo: fixação da remuneração do prefeito, do vice-prefeito e dos vereadores.

- **Projeto de Resolução** - Também é proposição de assunto de exclusiva competência do Legislativo, mas com efeitos internos. Exemplo: alteração do Regimento Interno.

- **Indicação** - É a proposição apresentada solicitando medidas de interesse público a outro ente, órgão ou empresa prestadora de serviço público.

- **Requerimento** - Proposição, oral ou escrita, de autoria de vereador, comissão ou líder de bancada, dirigida ao Presidente da Câmara sobre assunto

determinado. Exemplos: pedido de maior prazo para relatar matéria, de moções, de votos de congratulações, entre outros.

- **Pedido de Providência** - Instrumento utilizado para solicitar ao Poder Executivo quaisquer providências consideradas úteis à comunidade. Exemplos: troca de lâmpada, limpeza de passeio público, entre outras.

- **Pedido de Informações -** É a proposição que visa obter do Poder Executivo, e também de outros órgãos, informações sobre assuntos diversos, relacionados às questões municipais. É um instrumento muito importante, pois através dele é possível exercer a função fiscalizadora do vereador.

- **Emenda** - É a proposta que visa alterar outra proposição. Deve ser apresentada por vereador, comissão ou líder de bancada, podendo ser aditivas (que acrescentam), substitutivas (que substituem) e redacionais (que alteram a redação).

- **Substitutivos** - São as emendas globais, ou seja, que alteram todo o conteúdo de outra proposição.

- **Subemenda -** É a emenda apresentada para alterar outra emenda.

- **Parecer** - é o documento exarado por uma Comissão ou por um relator sobre matéria sujeita à sua análise. Sempre é emitido com observância das normas estipuladas no Regimento Interno e têm por finalidade esclarecer à Mesa, à Presidência ou ao Plenário os aspectos técnicos (inclusive jurídicos) e políticos do assunto submetido à Comissão, possibilitando-lhes deliberar com maior conhecimento do assunto.

- **Apreciar o Veto** - ato pelo qual o Prefeito, por razões definidas em Lei, nega (total ou parcialmente), a sanção a uma lei votada pelo Legislativo Municipal. Isso acontece quando o projeto é julgado inconstitucional ou contrário aos interesses públicos. Obs.: O veto não é uma proposição legislativa, mas sim consequência de uma.

RELAÇÃO DE VEREADORES



ALTEMIR LUFT

(MDB)

Fone: 55 99952-5776

Mandato: 2021/2024

Eleito com 325 votos

Legislatura: 14ª



DANIELE CARINE TRAESEL

(MDB)

Fone: 55 99634-1170

Mandato: 2021/2024

Eleita com 211 votos

Legislatura: 14ª



DIOGO SAMUEL RITTER

(PP)

Fone: 55 99991-3600

Mandato: 2021/2024

Eleito com 311 votos

Legislatura: 14ª



INÁCIO HUNHOFF

(PP)

Fone: 55 9962-34963

Mandato: 2021/2024

Eleito com 338 votos

Legislatura: 14ª



JOÃO MAURI DOS SANTOS

MDB

Fone: 55 99728-2985

Mandato: 2021/2024

Eleita com 184 votos

Legislatura: 14ª



JOÃO PELET MACHADO

(PP)

Fone: 55 99602-1438

Mandato: 2021/2024

Eleito com 165 votos

Legislatura: 14ª



JORGE SCHERNER

(PP)

Fone: 55 99974-9873

Mandato: 2011/2024

Eleita com 366 votos

Legislatura: 14ª



JOSÉ ALFREDO RIBEIRO

(MDB)

Fone: 55 9964-94165

Mandato: 2021/2024

Eleita com 176 votos

Legislatura: 14ª



PAULO CÉSAR FERREIRA

(PP)

Fone: 55 99609-6970

Mandato: 2021/2024

Eleito com 263 votos

Legislatura: 14ª

SERVIÇOS AO USUÁRIO

I) Divisão Legislativa

Serviços disponíveis: informações sobre a tramitação e votação de Projetos de Lei, Decretos, Resoluções, Pauta das Sessões, Atas das Sessões e Leis Municipais.

Requisitos necessários para acessar o serviço: identificação e contato com o setor Legislativo.

Canais de comunicação:

- Telefone: (55) 3533-1874
- *e-mail*: camarasaomartinho@yahoo.com.br
- Presencial: Av. Jacob Ermindo Hartmann, nº 240, centro de São Martinho

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: de imediato ou em até 2 dias úteis caso seja necessário a realização de pesquisa.

Mecanismos de Consulta: o andamento da solicitação poderá ser consultado através de contato com o setor legislativo através dos canais de comunicação disponibilizados.

II) Divisão Administrativa

a) Seção de Informações ao Cidadão, Protocolo e Arquivo

Serviços disponíveis: atendimento geral ao cidadão, Serviço de Informações ao Cidadão – SIC de que trata a Lei de Acesso à Informação (Lei n° 12.527/2011) e de protocolo geral de documentos/requerimentos, com encaminhamento aos setores competentes.

Requisitos necessários para acessar o serviço: identificação e preenchimento de formulário/requerimento, conforme orientação fornecida pelo setor. Os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n° 12.527/2011 poderão ser criados diretamente pelo usuário através de *link* específico existente no *site* da Câmara Municipal (https://www.camarasaomartinho.rs.gov.br/site).

Canais de comunicação:

- Telefone: (55) 3533-1874
- *e-mail*: camarasaomartinho@yahoo.com.br
- Presencial: Av. Jacob Ermindo Hartmann, nº 240, centro de São Martinho.

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

- Informações solicitadas via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão): 20 dias prorrogáveis por mais 10, conforme a necessidade.
- Atendimento geral ao cidadão e protocolo de documentos: de imediato, respeitando-se apenas o tempo de espera para atendimento.

Mecanismos de Consulta: a consulta do andamento das solicitações originadas via SIC poderão ser acompanhadas através de chave de acesso gerada no momento da criação da solicitação ou através de contato pelos canais de comunicação disponibilizados.

b) Unidade de Serviços de Recursos Humanos

Serviços disponíveis: emissão de certidões e declarações com relação à situação funcional do agente ou servidor, ativo ou inativo, e informações relacionadas.

Requisitos necessários para acessar o serviço: identificação e preenchimento de formulário/requerimento junto ao setor de Protocolo.

Canais de comunicação:

- Telefone: (55) 3533-1874 ou (55) 3533-1170
- *e-mail*: camarasaomartinho@yahoo.com.br ou setorpessoal@saomartinho.rs.gov.br
- Presencial: Av. Jacob Ermindo Hartmann, nº 240, ou Avenida Osvaldo de Souza, nº 124, ambos no centro de São Martinho.

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: 30 dias, podendo ser estendido caso a solicitação exija pesquisa de dados financeiros e previdenciários.

Mecanismos de Consulta: o andamento da solicitação poderá ser consultado através de contato com o setor administrativo através dos canais de comunicação disponibilizados.

III) Divisão Financeira

Serviços disponíveis: atendimento dos pedidos de informações relacionados à Lei de Acesso à Informação, quando relacionados à sua área de atuação, tais como: orçamento, finanças, pagamentos, contabilidade, controle patrimonial, compras, formação de preço médio para composição de licitações.

Requisitos exigidos: Formalização de pedido de informação via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).

Canais de comunicação:

- Telefone: (55) 3533-1874 ou (55) 3533-1170
- *e-mail*: camarasaomartinho@yahoo.com.br ou setorpessoal@saomartinho.rs.gov.br
- Presencial: Av. Jacob Ermindo Hartmann, nº 240, ou Avenida Osvaldo de Souza, nº 124, ambos no centro de São Martinho.

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: 20 dias prorrogáveis por mais 10, conforme a necessidade.

Mecanismos de Consulta: a consulta do andamento das solicitações originadas via SIC poderão ser acompanhadas através de chave de acesso gerada no momento de criação da solicitação ou através de contato pelos canais de comunicação disponibilizados.

IV) Gabinete da Assessoria Jurídica
Serviços disponíveis: informações sobre processos licitatórios.
Requisitos exigidos: Identificação e preenchimento de requerimento junto ao setor de protocolo, conforme o caso.

Canais de comunicação:

- Telefone: (55) 3533-1874
- *e-mail*: camarasaomartinho@yahoo.com.br
- Presencial: Av. Jacob Ermindo Hartmann, nº 240, centro de São Martinho.

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: Informações sobre processos licitatórios: de imediato ou em até 2 dias úteis caso seja necessário a realização de pesquisa.

Mecanismos de Consulta: o andamento da solicitação poderá ser consultado através de contato com o setor através dos canais de comunicação disponibilizados.

V) *Site* (https://www.camarasaomartinho.rs.gov.br/site)

Serviços disponíveis: ampla cobertura das atividades desempenhadas pelo Poder Legislativo São Martinhense, com apresentação de informações Institucionais, dos Parlamentares, das Comissões e do Processo Legislativo. Ainda, oferece acesso ao Portal da Transparência, *link* para ouvir os áudios das sessões já ocorridas e para os canais de comunicação disponibilizados ao cidadão, tais como o SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) e o Serviço de Ouvidoria, entre outras informações.

VI) Serviço de Ouvidoria

Serviços disponíveis: acesso ao Serviço de Ouvidoria, que consiste na promoção e atuação direta na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos através do recebimento, análise e encaminhamento das manifestações.

Requisitos necessários para acessar o serviço: as manifestações via Serviço de Ouvidoria poderão ser criadas diretamente pelo usuário através de *link* específico existente no *site* da Câmara Municipal (https://www.camarasaomartinho.rs.gov.br/site) ou através de identificação e preenchimento de formulário/requerimento, conforme orientação fornecida pelo setor de Protocolo.

Canais de comunicação:
- Telefone: (55) 3533-1874
- *e-mail*: camarasaomartinho@yahoo.com.br
- Presencial: Av. Jacob Ermindo Hartmann, nº 240, centro de São Martinho.

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
30 dias prorrogáveis por mais 30, conforme a necessidade.

Mecanismos de Consulta: a consulta do andamento das solicitações originadas via Serviço de Ouvidoria poderão ser acompanhadas através de chave de acesso gerada no momento da criação da solicitação ou através de contato pelos canais de comunicação disponibilizados.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Mesa Diretora



PRESIDENTE:
Vereador Inacio Hunhoff
(PP)

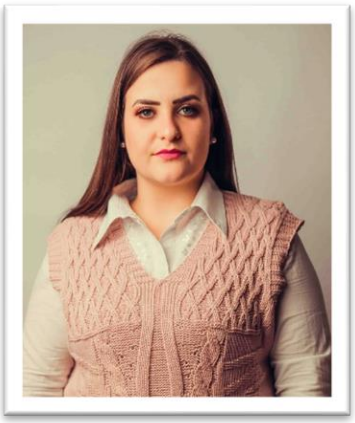


1º VICE-PRESIDENTE:
Vereador Altemir Luft
(MDB)



1º SECRETÁRIO:
Vereador Paulo César Ferreira
(PP)

Secretaria



ALINE JORDANA TENGATEN

Cargo: Secretaria Executiva

Padrão: CC-01 / FG-01

Matricula nº105

Carga horária: 40:00 horas semanais

Função: Organizar as sessões ordinárias e extraordinárias do Poder Legislativo, receber e distribuir as correspondências da mesa, bem como os projetos de Lei aos vereadores, fazer as leituras solicitadas pelo presidente durante as Sessões Legislativas, acompanhar a tramitação de assuntos do Poder Legislativo junto a repartições públicas, executar outras tarefas afins.

Fazer as leituras das matérias objeto de apreciação durante as sessões legislativas, dentre elas projetos de lei, projeto de resolução legislativa, atas, avisos legais dentre outros, sempre que solicitado pelo presidente da Casa. Acompanhar a tramitação de assuntos de interesse do legislativo junto a órgãos públicos, em especial órgão de controle externo, ser responsável pela chefia da secretária da câmara, executando atos de direção, organização e planejamento, dentre outros, solicitação para compra de materiais, controle do patrimônio, organização dos trabalhos diários, providenciar a distribuição dos projetos de lei e demais peças legislativas protocoladas junto a secretária aos.

Diretoria

SUELEN CRISTINA FELTES

Cargo: Diretora Geral

Padrão: CC

Matricula nº132

Carga horária: 30:00 horas semanais

Função: Organizar, planejar, dirigir, coordenar e acompanhar as atividades na área de projetos, licitações e relatórios junto ao TCE, analisando a viabilidade técnico-econômica e social de implantação, acompanhando o seu desenvolvimento para certificação do cumprimento dos objetivos e metas estabelecidos no plano de ação municipal.

Planejar, organizar, dirigir, coordenar e acompanhar a execução de projetos de qualquer natureza, porte ou complexidade. Elaborar, planejar, acompanhar e fiscalizar licitações, seja por meio de editais, julgamento e pareceres ou pelos contratos. Informar dados e enviar remessas junto ao sistema do Tribunal de Contas do Estado. Planejar projetos liderando equipes multidisciplinares, gerenciando recursos humanos, tempo, orçamentos e riscos, bem como implementando projetos com maior nível de segurança e qualidade, melhorando os resultados dos projetos, em conformidade com o planejamento estratégico da Administração Pública. Avaliar a viabilidade econômico-financeira e social de projetos; organizar ferramentas para o gerenciamento de projetos, implantar gestão estratégica para a elaboração e realização de projetos; acompanhar a negociação dos projetos; acompanhar a aplicação dos procedimentos previstos nos projetos; coordenar a definição de metas e controles de resultados das operações, garantindo os resultados e o desenvolvimento da operação.

Assessorias



ANA CAROLINE ZARO

Cargo: Assessora Jurídica

Padrão: CC-03

Matricula nº108

Carga horária: 20:00 horas semanais

Função: Exame, orientação e formulação de pareceres, sobre os expedientes encaminhados pelo Poder executivo e também sobre expedientes e funções do próprio Poder Legislativo, tais como, estudos, subsídios, e auxílio na elaboração de projetos, resoluções, decretos, proposições e outros serviços ligados à área jurídica ligados ao Poder Legislativo, conforme solicitação da mesa diretora. Analisar e formular pareceres, de projetos de leis e demais peças apreciadas nas sessões legislativas, bem como dar todo o aporte jurídico em todas as questões envolvendo a câmara, sempre que solicitado pela mesa, pelo presidente ou por qualquer dos edis.



SERGIO HARTMANN

Cargo: Assessor Parlamentar

Padrão: CC-02

Matricula nº109

Carga horária: 20:00 horas semanais

FUNÇÃO: Atividades de assessoramento aos vereadores na preparação de proposições, de pronunciamentos, relatórios e na elaboração de estudos opinativos e informativos atinentes ao exercício das funções constitucionais específicas à Câmara de Vereadores.

Assessorar o vereador no planejamento, coordenação e orientação das atividades relacionadas ao processo legislativo e protocolo junto à Câmara; auxiliar nos serviços de plenário fornecendo material de apoio; realizar pesquisas e estudos para a execução de projetos e proposições em geral; preparar e encaminhar as proposições do vereador; providenciar o encaminhamento de processos e expedientes em geral às áreas competentes da Câmara; elaborar, sob a orientação do vereador, pronunciamentos a serem proferidos em plenário ou em atos oficiais; supervisionar as atividades do gabinete; estudar formas de instrumentalizar, em proposições legislativas, a serem concretizadas pelos serviços da Casa, assuntos que versarem sobre necessidades e reivindicações da coletividade; questionar junto à Administração da Câmara, em nome do vereador, toda e qualquer reivindicação para atendimento de necessidades do gabinete; cumprir e fazer cumprir as determinações de ordem superior e as normas e procedimentos disciplinares da Casa; providenciar relatório das atividades do gabinete; executar outras tarefas correlatas.

COMPROMISSO E PADRÃO DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

A Câmara Municipal de São Martinho, com o intuito de assegurar seu compromisso com a qualidade no atendimento ofertado aos usuários, apresenta abaixo a relação de aspectos considerados relevantes nos processos que envolvam atendimento aos usuários.

a) Prioridade de Atendimento: terão atendimento prioritário, conforme Lei n° 10.048/2000, as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos.

b) Previsão de Tempo de Espera para Atendimento:

- **Atendimento Presencial:** até 15 minutos
- ***e-mail*:** até 2 dias úteis

c) Mecanismos de Comunicação com o Usuário: a comunicação com usuário, dependendo do serviço, poderá ser realizada através de contato presencial, telefônico ou por *e-mail*.

d) Mecanismos de Consulta e de Manifestação dos Usuários: em função da diversidade de serviços oferecidos, os mecanismos de consulta acerca do andamento das solicitações e de eventual manifestação por parte do usuário estão apresentados juntamente com a relação de serviços oferecidos pelos setores.