

# Carta de Serviços



**Câmara de Vereadores de  
Colinas**

## 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.

A Câmara Municipal, através 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.

## SERVIÇOS

### **SETOR ADMINISTRATIVO - Seção de Informações ao Cidadão, Protocolo e Arquivo**

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

**Setor responsável:** Secretaria

**Canais de Acesso:** Presencial e Online

#### **Endereço:**

Rua Tiradentes, 108

Bairro: Centro

Colinas/RS

**Telefone:** (51) 3760-1232

**Email:** [camara@camaracolinars.com.br](mailto:camara@camaracolinars.com.br)

**Horário de Funcionamento:** De segunda a sexta-feira das 8h às 11h30min e das 13h30min às 17h.

**Serviços disponíveis:** atendimento geral ao cidadão, Serviço de Informações ao Cidadão – SIC de que trata a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 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 nº 12.527/2011 poderão ser criados diretamente pelo usuário através de *link* específico existente no *site* da Câmara Municipal ([www.camaracolinars.com.br](http://www.camaracolinars.com.br)).

#### **Canais de comunicação:**

Telefone: (51) 3760-1232

Online: através de link específico no site [www.camaracolinars.com.br](http://www.camaracolinars.com.br)

*E-mail:* [camara@camaracolinars.com.br](mailto:camara@camaracolinars.com.br)

Presencial: Rua Tiradentes, 108, Centro, Colinas. (Secretaria da Câmara)

#### **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 de até 20 minutos.

**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.

**Previsão de tempo de espera para atendimento**

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 de até 20 minutos.

**Formas de prestação do serviço**

Telefone: (51) 3760-1232

Online: através de link específico no site [www.camaracolinars.com.br](http://www.camaracolinars.com.br)

*E-mail:* camara@camaracolinars.com.br

Presencial: Rua Tiradentes, 108, Centro, Colinas. (Secretaria da Câmara)

**SETOR ADMINISTRATIVO – Recursos Humanos**

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

**Setor responsável:** Secretaria

**Canais de Acesso:** Presencial

**Endereço:**

Rua Tiradentes, 108

Bairro: Centro

Colinas/RS

**Telefone:** (51) 3760-1232

**Email:** camara@camaracolinars.com.br

**Horário de Funcionamento:** De segunda a sexta-feira das 8h às 11h30min e das 13h30min às 17h.

**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 na Secretaria.

**Canais de comunicação:**

Telefone: (51) 3760-1232

*E-mail:* camara@camaracolinars.com.br

Presencial: Rua Tiradentes, 108, Centro, Colinas. (Secretaria da Câmara)

**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.

**Previsão de tempo de espera para atendimento**

30 dias, podendo ser estendido caso a solicitação exija pesquisa de dados financeiros e previdenciários.

**Formas de prestação do serviço**

Telefone: (51) 3760-1232

*E-mail:* camara@camaracolasrs.com.br

Presencial: Rua Tiradentes, 108, Centro, Colinas. (Secretaria da Câmara)

#### **SETOR LEGISLATIVO**

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

**Setor responsável:** Secretaria

**Canais de Acesso:** Presencial e Online

#### **Endereço:**

Rua Tiradentes, 108

Bairro: Centro

Colinas/RS

**Telefone:** (51) 3760-1232

**Email:** camara@camaracolasrs.com.br

**Horário de Funcionamento:** De segunda a sexta-feira das 8h às 11h30min e das 13h30min às 17h.

**Serviços disponíveis:** informações sobre a tramitação e votação de Projetos de Lei, Decretos, Resoluções, Boletins com a 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: (51) 3760-1232

Online: no site [www.camaracolasrs.com.br](http://www.camaracolasrs.com.br)

*E-mail:* camara@camaracolasrs.com.br

Presencial: Rua Tiradentes, 108, Centro, Colinas. (Secretaria da Câmara)

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** de imediato ou em até 5 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.

#### **Previsão de tempo de espera para atendimento**

De imediato ou em até 5 dias úteis caso seja necessário a realização de pesquisa.

#### **Principais etapas para obtenção do serviço**

Identificação e contato com o setor Legislativo.

#### **Formas de prestação do serviço**

Telefone: (51) 3760-1232

Online: no site [www.camaracolasrs.com.br](http://www.camaracolasrs.com.br)

*E-mail:* camara@camaracolasrs.com.br

Presencial: Rua Tiradentes, 108, Centro, Colinas. (Secretaria da Câmara)

#### **OUVIDORIA**

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

**Setor responsável:** Secretaria

**Canais de Acesso:** Presencial e Online

**Endereço:**

Rua Tiradentes, 108

Bairro: Centro

Colinas/RS

**Telefone:** (51) 3760-1232

**Email:** [camara@camaracolinars.com.br](mailto:camara@camaracolinars.com.br)

**Horário de Funcionamento:** De segunda a sexta-feira das 8h às 11h30min e das 13h30min às 17h.

**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 ([www.camaracolinars.com.br](http://www.camaracolinars.com.br)) ou através de identificação e preenchimento de formulário/requerimento, conforme orientação fornecida pelo setor de responsável (secretaria da Câmara).

**Canais de comunicação:**

Online: através de link específico no site [www.camaracolinars.com.br](http://www.camaracolinars.com.br)

*E-mail:* [camara@camaracolinars.com.br](mailto:camara@camaracolinars.com.br)

Presencial: Rua Tiradentes, 108, Centro, Colinas. (Secretaria da Câmara) De segunda a sexta-feira das 8h às 11h30min e das 13h30min às 17h. Sexta-feira das 8h às 11h30min.

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:**

Ouvidoria: 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.

**Previsão de tempo de espera para atendimento**

30 dias prorrogáveis por mais 30, conforme a necessidade.

**Principais etapas para obtenção do serviço**

As manifestações via Serviço de Ouvidoria poderão ser criadas diretamente pelo usuário através de *link* específico existente no *site* da Câmara Municipal ([www.camaracolinars.com.br](http://www.camaracolinars.com.br)) ou através de identificação e preenchimento de formulário/requerimento, conforme orientação fornecida pelo setor de Protocolo.

**Formas de prestação do serviço**

Online: através de link específico no site [www.camaracolinars.com.br](http://www.camaracolinars.com.br)

*E-mail:* [camara@camaracolinars.com.br](mailto:camara@camaracolinars.com.br)

Presencial: Rua Tiradentes, 108, Centro, Colinas. (Secretaria da Câmara) De segunda a sexta-feira das 8h às 11h30min e das 13h30min às 17h. Sexta-feira das 8h às 11h30min.