

CARTA DE SERVIÇOS



Versão 1.0.2
Ano: 2024



Presidente

CLEIDIVAN PEREIRA DA COSTA

Vice-Presidente

Primeira Secretária

CARLOMAN LEMOS

Segundo Secretário

JODIVALDO SOUZA GOMES

Chefe da Controladoria Geral da Câmara

TELYANE COSTA LEITE



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário (CSU) da Câmara Municipal **de Santa Rosa do Tocantins** 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, a CSU 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.



SUMÁRIO

Principais Serviços	7
1. Consulta a Legislação Municipal no Portal	7
2. Consulta a Legislação Municipal Presencial	8
3. Consulta e Acompanhamento de Proposições	9
4. Acompanhamento de Sessões e Reuniões na Câmara Municipal	11
5. E-SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	12
6. Ouvidoria.....	14
7. Fale Conosco	16
8. Denúncias	17
9. Certidões e Cópias	18
10. Solução de Dúvidas e Dificuldades.....	19



PRINCIPAIS ATIVIDADES REALIZADAS

- ↳ Legislar sobre assuntos de interesse local;
- ↳ Suplementar a legislação federal e a estadual no que couber;
- ↳ Dispor sobre o ordenamento territorial, mediante planejamento e controle do uso, do parcelamento e da ocupação do solo urbano;
- ↳ Dar posse ao Prefeito e ao Vice-Prefeito;
- ↳ Fiscalizar a atuação do Poder Executivo municipal.



► ATENDIMENTO AO PÚBLICO

PRESENCIAL

↪ **Local:**

A Câmara Municipal de Santa Rosa do Tocantins, atende ao público em sua sede, localizada na Praça Jaime Pereira, s/nº, Centro, CEP: 77.375-000

↪ **Horário de atendimento ao público:**

De segunda à sexta-feira, das 08:00hs às 12:00hs e das 13:00hs às 17:00hs.

TELEFONE

↪ **Central:** (63) 3388-1373

ELETRÔNICO

↪ **E-mail:** camunicipalsantarosa@gmail.com

↪ **E-SIC:** <https://www.santarosadotocantins.to.leg.br/transparencia/solicitacao-informacao/>

↪ **Ouvidoria online:** <https://www.santarosadotocantins.to.leg.br/transparencia/ouvidoria/>



► **Portal da Câmara Municipal de Santa Rosa do Tocantins**

<https://www.santarosadotocantins.to.leg.br/>

O portal da Câmara Municipal de Santa Rosa do Tocantins, na internet divulga uma série de informações institucionais e permite o acesso a diferentes serviços, tais como:

- **LEGISLAÇÃO MUNICIPAL:** Lei Orgânica Municipal, estatutos, leis ordinárias, leis complementares, resoluções, decretos e Regimento Interno.

- **CONSULTAS:** à legislação municipal, proposição, solicitação de informações, reclamação, denúncia e demais manifestações sobre serviços prestados.

- **ACESSO À INFORMAÇÃO:** Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), Ouvidoria e Fale Conosco.

- **PORTAL DA TRANSPARÊNCIA:** contas públicas, informações funcionais (agentes públicos, subsídios, remunerações e diárias), licitações, contratos, bens patrimoniais, execução orçamentária, entre outros.



PRINCIPAIS SERVIÇOS

1. Consulta a Legislação Municipal no Portal

O que é o serviço?

A Câmara Municipal disponibiliza leis, decretos, resoluções, estatutos e códigos municipais. No portal na internet, os atos normativos encontram-se disponíveis em diferentes formatos, para consulta e impressão. Presencialmente, os atos normativos podem ser consultados no seu formato original, em versão impressa.

Principais Etapas do Serviço

Acessar o portal da Câmara Municipal de Santa Rosa do Tocantins (<https://www.santarosadotocantins.to.leg.br/>), clicar no link "LEGISLAÇÃO" e, depois, efetuar a pesquisa, utilizando os seguintes filtros: palavra, assunto, espécie, número e/ou ano da norma.

Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (63) 3388-1373
- ✓ E-mail: camunicipalsantarosa@gmail.com
- ✓ Presencial: Praça Jaime Pereira, s/nº, Centro, CEP: 77.375-000

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Imediato.

Formas de prestação:

Informação aberta, publicada no portal de transparência e atualizada conforme o surgimento de novas legislaturas.

Taxas e Preços:

Gratuito.

Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de:

<https://www.santarosadotocantins.to.leg.br/transparencia/ouvidoria>

Ou pelo telefone: (63) 3388-1373



2. Consulta a Legislação Municipal Presencial

O que é o serviço?
A Câmara Municipal disponibiliza leis, decretos, resoluções, estatutos e códigos municipais. Presencialmente, os atos normativos podem ser consultados no seu formato original, em versão impressa.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Solicitação por meio de ofício
Principais Etapas do Serviço
Os serviços deverão ser solicitados na Diretoria Geral da Câmara
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none">✓ Telefone: (63) 3388-1373✓ E-mail: camunicipalsantarosa@gmail.com✓ Presencial: Praça Jaime Pereira, s/nº, Centro, CEP: 77.375-000
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Até 30 dias.
Formas de prestação:
Informações sobre o trâmite de cada solicitação será informada nos meios de contatos deixados pelos solicitantes.
Taxas e Preços:
Gratuito.
Manifestação do Usuário
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: https://www.santarosadotocantins.to.leg.br/transparencia/ouvidoria/ Ou pelo telefone: (63) 3388-1373



3. Consulta e Acompanhamento de Proposições

O que é o serviço?

Esse serviço permite ao usuário acompanhar o andamento das proposições em tramitação, com acesso aos textos, justificativas, emendas, pareceres, movimentações, localização e situação atual. As proposições disponíveis são:

- Proposta de emenda à Lei Orgânica Municipal (ELOM);
- Projeto de Lei Complementar (PLC);
- Projeto de Lei Ordinária (PLO);
- Projeto de Decreto Legislativo (PDL);
- Projeto de Resolução (PR);
- Indicação;
- Emenda;
- Moção;
- Mensagem Retificativa;
- Recurso;
- Autorização.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Através de ofício.

Principais Etapas do Serviço

- ✓ Presencial: Praça Jaime Pereira, s/nº, Centro, CEP: 77.375-000
- ✓ Ouvidoria:
<https://www.santarosadotocantins.to.leg.br/transparencia/ouvidoria/>
- ✓ E-SIC:
<https://www.santarosadotocantins.to.leg.br/transparencia/solicitacao-informacao/>

Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (63) 3388-1373
- ✓ E-mail: camunicipalsantarosa@gmail.com
- ✓ Presencial: Praça Jaime Pereira, s/nº, Centro, CEP: 77.375-000

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Até 30 dias

Formas de prestação:



Informações sobre o trâmite de cada solicitação será informada nos meios de contatos deixados pelos solicitantes.

Taxas e Preços:

Gratuito

Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de:

<https://www.santarosadotocantins.to.leg.br/transparencia/ouvidoria/>

Ou pelo telefone: (63) 3388-1373



4. Acompanhamento de Sessões e Reuniões na Câmara Municipal

O que é o serviço?
Na Câmara o cidadão tem a oportunidade de assistir as sessões e reuniões realizadas pela câmara.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Livre acesso ao Auditório do Plenário da Câmara
Principais Etapas do Serviço
É de extrema importância para a população, ficar por dentro dos assuntos debatidos na Câmara Municipal, pois assim poderão acompanhar de perto o trabalho do vereador escolhido para lhe representar.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none">✓ Telefone: (63) 3388-1373✓ E-mail: camunicipalsantarosa@gmail.com✓ Presencial: Praça Jaime Pereira, s/nº, Centro, CEP: 77.375-000
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Mensalmente.
Formas de prestação:
Câmara Municipal de Santa Rosa do Tocantins -TO
Taxas e Preços:
Gratuito.
Manifestação do Usuário
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: https://www.santarosadotocantins.to.leg.br/transparencia/ouvidoria/ Ou pelo telefone: (63) 3388-1373



5. E-SIC - Serviço de Informação ao Cidadão

O que é o serviço?

Identificação e preenchimento de formulário/requerimento, conforme orientação fornecida pelo setor. 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, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

identificação através do fornecimento dos seguintes dados: CPF/CNPJ, nome, endereço, e-mail e telefone.

Principais Etapas do Serviço

O andamento das solicitações originadas via SIC poderão ser acompanhadas através de um protocolo gerado no momento da criação da solicitação ou através de contato pelos canais de comunicação disponibilizados.

Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (63) 3388-1373
- ✓ E-mail: camunicipalsantarosa@gmail.com
- ✓ Presencial: Praça Jaime Pereira, s/nº, Centro, CEP: 77.375-000

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.

Formas de prestação:

Pelo link:

<https://www.santarosadotocantins.to.leg.br/transparencia/solicitacao-informacao/>

Solicitar o serviço pelo portal no SIC e após a solicitação o responsável receberá no e-mail que houve uma solicitação e acessará o site para responder com o prazo determinado.

Taxas e Preços:



Gratuito.

Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de:

<https://www.santarosadotocantins.to.leg.br/transparencia/ouvidoria/>

Ou pelo telefone: (63) 3388-1373



6. Ouvidoria

O que é o serviço?

A ouvidoria pública é uma ferramenta de gestão importante para as câmaras, porque amplia o canal de comunicação com os cidadãos, garantindo o exercício da cidadania por meio do acesso à informação. Além de permitir que a câmara atue com maior eficiência para atender às necessidades da cidade. As críticas e sugestões realizadas pela comunidade a ouvidoria, quando analisadas, indicam quais são as tomadas de decisões mais assertivas.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

identificação através do fornecimento dos seguintes dados: CPF/CNPJ, nome, e-mail e telefone. *A identificação não é obrigatória. Caso o usuário opte em não fornecer seus dados de identificação, ele receberá uma chave/código para consultar o andamento da sua manifestação.

Principais Etapas do Serviço

Solicitar o serviço pelo portal da Ouvidoria e após a solicitação o responsável receberá no e-mail que houve uma solicitação e acessará o site para responder com o prazo determinado.

Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (63) 3388-1373
- ✓ E-mail: camunicipalsantarosa@gmail.com
- ✓ Presencial: Praça Jaime Pereira, s/nº, Centro, CEP: 77.375-000

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

30 dias prorrogáveis por mais 30, conforme a necessidade.

Formas de prestação:

Pelo link:

<https://www.santarosadotocantins.to.leg.br/transparencia/ouvidoria/>

O andamento das solicitações originadas via Ouvidoria poderá ser acompanhado através de um protocolo gerado no momento da criação da solicitação ou através de contato pelos canais de comunicação disponibilizados.

Taxas e Preços:



Gratuito.

Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de:

<https://www.santarosadotocantins.to.leg.br/transparencia/ouvidoria/>

Ou pelo telefone: (63) 3388-1373



7. Fale Conosco

O que é o serviço?
Aqui é possível o contato direto com a Câmara Municipal ou com qualquer Vereador, para consulta, solicitação, informação, sugestão, etc.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
identificação através do fornecimento dos seguintes dados: CPF/CNPJ, nome, endereço, e-mail e telefone.
Principais Etapas do Serviço
Solicitar o serviço pelo site na aba “fale conosco” e após a solicitação o responsável receberá no e-mail que houve uma solicitação e acessará o site para responder com o prazo determinado.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none">✓ Telefone: (63) 3388-1373✓ E-mail: camunicipalsantarosa@gmail.com✓ Presencial: Praça Jaime Pereira, s/nº, Centro, CEP: 77.375-000
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Até 30 dias
Formas de prestação:
Solicitar pelo link: https://www.santarosadotocantins.to.leg.br/transparencia/ouvidoria/ O responsável receberá a notificação pelo e-mail cadastrado e responderá dentro do prazo determinado
Taxas e Preços:
Gratuito.
Manifestação do Usuário
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: https://www.santarosadotocantins.to.leg.br/transparencia/ouvidoria/ Ou pelo telefone: (63) 3388-1373



8. Denúncias

O que é o serviço?

Qualquer pessoa pode comunicar à Câmara Municipal de Santa Rosa do Tocantins eventual irregularidade ocorrida no âmbito do Poder Legislativo municipal ou relacionada com matéria de sua competência.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Identificação através do fornecimento dos seguintes dados: CPF/CNPJ, nome, e-mail e telefone. *A identificação não é obrigatória. Caso o usuário opte em não fornecer seus dados de identificação.

Principais Etapas do Serviço

Ele receberá uma chave/código para consultar o andamento da sua manifestação

Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (63) 3388-1373
- ✓ E-mail: camunicipalsantarosa@gmail.com
- ✓ Presencial: Praça Jaime Pereira, s/nº, Centro, CEP: 77.375-000

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Dentro do prazo de 30 dias, podendo estender por mais 30 caso for necessário.

Formas de prestação:

O ouvidor responsável receberá no e-mail cadastrado na ouvidoria a solicitação feita, ele (a) vai acessar o portal do site e responder a solicitação.

Taxas e Preços:

Gratuito.

Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de:

<https://www.santarosadotocantins.to.leg.br/transparencia/ouvidoria/>

Ou pelo telefone: (63) 3388-1373



9. Certidões e Cópias

O que é o serviço?
Qualquer pessoa pode solicitar à Câmara Municipal cópia ou emissão de certidão de vigência de determinado ato normativo publicado pelo Poder Legislativo municipal.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Por ofício
Principais Etapas do Serviço
Entrar em contato com departamento legislativo por telefone ou presencialmente.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none">✓ Telefone: (63) 3388-1373✓ E-mail: camunicipalsantarosa@gmail.com✓ Presencial: Praça Jaime Pereira, s/nº, Centro, CEP: 77.375-000
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Imediato.
Formas de prestação:
Fornecimento de informação verbal ou de documento impresso.
Taxas e Preços:
Gratuito.
Manifestação do Usuário
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: https://www.santarosadotocantins.to.leg.br/transparencia/ouvidoria/ Ou pelo telefone: (63) 3388-1373



10. Solução de Dúvidas e Dificuldades

O que é o serviço?
Qualquer pessoa pode contatar a Câmara Municipal para dirimir dúvidas ou reportar erros e dificuldades com os sistemas da Câmara Municipal.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Basta acessar: - No link "OUVIDORIA", "formulário ouvidoria", " tipo", opção "DÚVIDA"; - No link "ACESSO À INFORMAÇÃO", opção "SIC", "formulário SIC"; - Presencialmente
Principais Etapas do Serviço
Entrar em contato com departamento legislativo por telefone ou presencialmente.
Canais de comunicação:
✓ Telefone: (63) 3388-1373 ✓ E-mail: camunicipalsantarosa@gmail.com ✓ Presencial: Praça Jaime Pereira, s/nº, Centro, CEP: 77.375-000
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Imediato.
Formas de prestação:
Fornecimento de informação verbal ou de documento impresso.
Taxas e Preços:
Gratuito.
Manifestação do Usuário
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: https://www.santarosadotocantins.to.leg.br/transparencia/ouvidoria/ Ou pelo telefone: (63) 3388-1373