

Carta de Serviços



**Câmara de Vereadores de
Canudos do Vale**

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 João José Briesch, nº406 - Bairro: Centro - Canudos do Vale/RS

Telefone: (51) 3616-1182

E-mail: camaracanudos@hotmail.com.br

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

Canais de comunicação:

Telefone: (51) 3616-1182

Online: Através de link específico no site: www.camaracanudosdovale.rs.gov.br

E-mail: camaracanudos@hotmail.com.br

Presencial: Rua João José Briesch, nº406, Centro - Canudos do Vale/RS (Secretária da Câmara).

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: Atendimento geral ao cidadão e protocolo de documentos: de imediato, respeitando-se apenas o tempo de espera para atendimento de até 20 minutos.

Previsão de tempo de espera para atendimento: 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) 3616-1182

E-mail: camaracanudos@hotmail.com.br

Presencial: Rua João José Briesch, nº406, Centro - Canudos do Vale/RS (Secretária da Câmara).

SETOR ADMINISTRATIVO – Recursos Humanos

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Setor responsável: Secretaria

Canais de Acesso: Presencial

Endereço: Rua João José Briesch, nº406, Centro - Canudos do Vale/RS

Telefone: (51) 3616-1182

Email: camaracanudos@hotmail.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) 3616-1182

E-mail: camaracanudos@hotmail.com.br

Presencial: Rua João José Briesch, nº406, Centro - Canudos do Vale/RS (Secretária 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) 3616-1182

E-mail: camaracanudos@hotmail.com.br

Presencial: Rua João José Briesch, nº406, Centro - Canudos do Vale/RS (Secretária da Câmara)

SETOR LEGISLATIVO

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Setor responsável: Secretaria

Canais de Acesso: Presencial e Online

Endereço: Rua João José Briesch, nº406, Centro - Canudos do Vale/RS

Telefone: (51) 3616-1182

Email: camaracanudos@hotmail.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) 3616-1182

Online: Site www.camaracanudosdovale.rs.gov.br

E-mail: camaracanudos@hotmail.com.br

Presencial: Rua João José Briesch, nº406, Centro - Canudos do Vale/RS (Secretária 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) 3616-1182

Online: Site www.camaracanudosdovale.rs.gov.br

E-mail: camaracanudos@hotmail.com.br

Presencial: Rua João José Briesch, nº406, Centro - Canudos do Vale/RS (Secretária da Câmara)

OUVIDORIA

Público do Serviço: Serviços ao Cidadão

Setor responsável: Secretaria

Canais de Acesso: Presencial e Online

Endereço: Rua João José Briesch, nº406, Centro - Canudos do Vale/RS

Telefone: (51) 3616-1182

Email: camaracanudos@hotmail.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.camaracanudosdovale.rs.gov.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.camaracanudosdovale.rs.gov.br

E-mail: camaracanudos@hotmail.com.br

Presencial: Rua João José Briesch, nº406, Centro - Canudos do Vale/RS (Secretaria da Câmara).

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

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.camaracanudosdovale.rs.gov.br) ou através de identificação e preenchimento de formulário/requerimento, conforme orientação fornecida pelo setor de Protocolo.

Formas de prestação do serviço

Online: Site www.camaracanudosdovale.rs.gov.br

E-mail: camaracanudos@hotmail.com.br

Presencial: Rua João José Briesch, nº406, Centro - Canudos do Vale/RS (Secretaria da Câmara).

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