

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



**CÂMARA DE VEREADORES DE TOROPI RS**

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

## 1. APRESENTAÇÃO

Esta Carta de Serviços ao Usuário apresenta, de forma Clara e objetiva, os serviços prestados por este órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços, bem como os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público, em conformidade com o art. 7º, § 1º, da Lei Federal nº 13.460/2017.

A Carta de Serviços tem a finalidade de demonstrar para o cidadão em quais situações ele pode contar com os serviços daquela instituição pública e como ele pode, inclusive, cobrar a efetiva prestação desse serviço.

A Carta de Serviços tem fundamento legal no art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017, e será atualizada de formar periódica, com permanente divulgação mediante publicação no site da Câmara Municipal, no seguinte endereço eletrônico: <https://camaratoropi.rs.gov.br/>

## 2. DAS FUNÇÕES DO PODER LEGISLATIVO:

### a) FUNÇÃO DE LEGISLAR:

A Câmara Municipal exerce a função de legislar no âmbito do município. A Constituição Federal indica a sua competência para editar leis que tratem de assuntos de interesse local ou que suplementem a aplicabilidade da legislação federal e estadual.

A atividade de legislar é realizada, pela Câmara Municipal, em cinco fases: iniciativa, instrução, deliberação, revisão e executiva.

A participação do cidadão é admitida nas fases de iniciativa e de instrução. Contudo, todo o processo de elaboração de leis é público e admite acompanhamento em tempo real pelo cidadão por meio do site da Câmara Municipal. A divulgação por meios eletrônicos alcança todos os documentos e deliberações legislativamente processadas.

Na fase de iniciativa, admite-se a apresentação de projeto de lei, desde que subscrito por cinco por cento de eleitores do Município, devidamente identificados. Não há exigência de a matéria ser corretamente elaborada, bastando que a ideia seja apresentada. O ajuste do tema à redação legislativa será feita pela Comissão de Constituição e Justiça. O cidadão que primeiro assinar o projeto de lei de iniciativa popular responderá, pelo mesmo, junto à Câmara Municipal.

Na fase de instrução, a participação do cidadão ocorre junto às comissões, quando da tramitação do projeto de lei, por meio de audiências públicas e de envio de sugestões visando o aprimoramento da matéria.

**b) FUNÇÃO DE FISCALIZAR:**

A função de fiscalizar a administração pública municipal é atribuída, pela Constituição Federal, à Câmara, para que ela, por seus vereadores, que exercem a representação do povo, exerça o controle do governo local, apurando a eficiência de seu desempenho e verificando a legalidade e a efetividade de suas ações.

O cidadão pode acompanhar os pedidos de informação, as convocações de autoridades vinculadas ao Prefeito e até mesmos as comissões parlamentares de inquérito, quando instaladas, por meio do site, pois todas essas ações são divulgadas em tempo real.

Se o cidadão ou alguma organização da sociedade civil tiver alguma ocorrência que deseja comunicar à Câmara Municipal sobre a atividade do governo local, seu desempenho ou suposta irregularidade, basta comunicar, via site, ou solicitar reunião presencial.

**c) FUNÇÃO DE MEDIAÇÃO PARLAMENTAR:**

A Câmara Municipal atua sob a premissa de que qualquer problema da comunidade é problema seu também. Contudo, nem todos os problemas detectados junto à comunidade podem ser por ela solucionados. Neste contexto, surge a função de mediação parlamentar.

As comissões permanentes da Câmara são temáticas, ou seja, dedicam-se a áreas específicas, como, por exemplo, educação, saúde, serviços públicos, infraestrutura, saneamento, mobilidade urbana, economia e finanças, controle de constitucionalidade de leis. Essas comissões, além de examinar os projetos em tramitação, também têm a função de examinar os problemas sociais abrangidos pela área de sua competência, promovendo debates, viabilizando alternativas, mediando soluções.

O cidadão e as organizações da sociedade civil podem propor a uma das comissões temáticas da Câmara o exame de problemas sociais identificados junto ao Município, a fim de acionar a mediação legislativa.

**d) FUNÇÃO DE JUGAMENTO DE CONTAS:**

A Constituição Federal indica que a Câmara Municipal deve julgar as contas que o prefeito anualmente presta, após análise e emissão de parecer prévio, pelo Tribunal de Contas do Estado. As contas anuais resultantes da gestão do prefeito podem ser aprovadas ou rejeitadas. Na hipótese de haver rejeição de contas, o prefeito, que por elas responde, ficará inelegível por oito anos.

O julgamento das contas do prefeito é público e transparente, podendo ser acompanhado pelo site da Câmara Municipal, em todas as suas etapas, com ampla divulgação de seus documentos e de suas deliberações. A instrução deste julgamento é da Comissão de Finanças e Orçamento.

Além de acompanhar, em tempo real, o cidadão, na condição de contribuinte, poderá, pelo prazo de sessenta dias, período em que as contas ficam em consulta pública, examiná-las, sendo-lhe oportunizado, inclusive, a formulação de questionamentos sobre a legitimidade da gestão, no ano em apreciação.

**e) FUNÇÃO DE JULGAMENTO DE INFRAÇÕES POLÍTICO-ADMINISTRATIVAS:**

Infração político-administrativa é aquela cometida por prefeito ou por vereador quando seu ato viola o exercício ético do cargo, colidindo com o compromisso feito no primeiro dia do mandato de cumprir as leis e exercer sua função com decoro, focado no cidadão e com responsabilidade pública.

Havendo denúncia, por parte de qualquer cidadão, de prática de infração político-administrativa pelo prefeito ou por vereador, caberá à Câmara processar e julgar, mediante o devido processo, com respeito ao contraditório e à ampla defesa, a veracidade do que foi denunciado. Se o julgamento concluir pela caracterização da infração político-administrativa investigada, o mandato será cassado.

A denúncia popular pode ser apresentada por qualquer cidadão, junto à Câmara Municipal, com os seguintes elementos: relato do fato denunciado com as respectivas provas e assinatura, e com a identificação do autor como eleitor no Município.

O processo de julgamento por prática de infração político administrativa de vereador ou de prefeito será público, com a divulgação integral de todos os atos e deliberações junto ao site da Câmara Municipal.

**f) FUNÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO INTERNA:**

A Câmara Municipal, na condição de Poder Legislativo, tem sua independência orgânica e funcional assegurada pela Constituição Federal, cabendo-lhe, portanto, a gestão de seus serviços internos e de sua atividade externa.

A administração da Câmara Municipal é exercida pela Mesa Diretora, eleita pelos vereadores, para um mandato de 1 (um) ano, sendo composta dos seguintes membros: Presidente, vice-presidente e secretário.

As atribuições da Mesa são definidas no art. 11 do Regimento Interno da Câmara Municipal, cabendo-lhe, dentre outras atribuições, a de propor a organização do quadro de cargos efetivos e em comissão, realizar a gestão de pessoas, ordenar os serviços internos, decidir sobre o planejamento institucional, definir os investimentos a serem feitos para o aprimoramento da Casa Legislativa, sem prejuízo da transparência de suas deliberações.

O Presidente da Câmara, além de representá-la externamente, atua como gestor e ordenador de despesa, respondendo pela administração das deliberações da Mesa junto aos demais vereadores, servidores e comunidade.

Qualquer cidadão ou organização da sociedade civil pode acompanhar a atuação da Presidência da Câmara e as deliberações da Mesa, inclusive quanto ao planejamento e execução de despesas, no portal de transparência junto ao site da Câmara Municipal.

### 3. SERVIÇOS OFERECIDOS

Serviços de informação legislativa e institucional

Fornecimento de cópias de leis, decretos legislativos, resoluções e demais atos da Câmara.

Informações sobre composição da Câmara, estrutura administrativa, comissões permanentes e temporárias.

Serviços de protocolo e atendimento ao cidadão

Protocolo de requerimentos, pedidos formais, abaixo-assinados e outras demandas dirigidas à Mesa Diretora ou às Comissões.

Atendimento presencial e telefônico de informações gerais sobre o funcionamento da Casa (horário de sessões, localização, contatos, etc.).

Acesso às sessões e participação popular

Acesso do público às sessões plenárias e reuniões de comissões (galeria de público).

Mecanismos de participação: uso de tribuna popular/tribuna livre, inscrição para fala em audiências públicas e reuniões temáticas.

Transmissão das sessões (presencial e via internet) e acesso aos registros (gravações, vídeos, áudios, atas).

Uso de espaços físicos da Câmara

Uso do plenário e de outros espaços (auditório, salas de reuniões) para eventos de interesse público, conforme normas internas específicas.

Serviços de transparência e acesso à informação

Atendimento a pedidos de acesso à informação.

Disponibilização de informações orçamentárias, financeiras, licitações, contratos e remuneração de agentes públicos no Portal da Transparência do Legislativo.

Ouvidoria e canais de manifestação:

A Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Toropi é o canal oficial de comunicação entre o cidadão e o Poder Legislativo Municipal, criado para receber e encaminhar reclamações, representações, sugestões e demais manifestações relativas aos serviços e às atividades da Câmara. Nos termos da Resolução nº 0034/2019, a Ouvidoria também acompanha as providências adotadas, responde aos usuários e contribui para o aperfeiçoamento dos trabalhos legislativos e da fiscalização.

Procedimento:

O atendimento da Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Toropi é realizado para recebimento de manifestações dos usuários sobre os serviços e atividades da Câmara. O cidadão poderá registrar sua demanda por meio do canal eletrônico disponível no portal da Câmara, informando seus dados e descrevendo de forma objetiva a solicitação, reclamação, sugestão, denúncia, elogio ou representação.

Após o envio, a manifestação será recebida pela Ouvidoria, examinada e encaminhada internamente à Mesa Diretora e, quando necessário, aos setores competentes para análise e providências. Conforme a natureza do caso, a Ouvidoria também poderá solicitar esclarecimentos, acompanhar a apuração e prestar resposta ao cidadão sobre as medidas adotadas. Se a matéria exigir encaminhamento externo, a demanda poderá ser remetida ao Poder Executivo, ao Ministério Público ou ao Tribunal de Contas, nos termos da Resolução nº 0034/2019.

Para facilitar o atendimento, recomenda-se que o usuário apresente a manifestação com a maior clareza possível, indicando fatos, datas, local, setor envolvido e, se houver, documentos ou elementos que auxiliem na análise.

Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Toropi

Atendimento eletrônico pelo portal da Câmara: <https://camaratoropi.rs.gov.br/transparencia/ouvidoria> ou Presencial via protocolo.

#### **TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO:**

O atendimento se dará de forma imediata. No caso de haver mais pessoas para atendimento, será observada a ordem de chegada.

#### **PRIORIDADES NO ATENDIMENTO**

Será proporcionado atendimento prioritário aos idosos (maiores de 60 anos), as gestantes e às pessoas com deficiência.

#### **COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE ATENDIMENTO:**

Serão realizadas pesquisas de satisfação, a serem regulamentadas, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços, que levantarão:

- a satisfação do usuário com o serviço prestado;
- a qualidade do atendimento;
- o cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos;

- a quantidade de manifestações no período;
- as melhorias da prestação dos serviços.

### **ACESSO À INFORMAÇÃO:**

Para fazer pedidos solicitando dados, documentos, arquivos, entre outros, existe o Portal de Acesso à Informação.

As solicitações de Acesso à Informação estão regulamentadas pela Lei Federal nº 12.527/2011.

### **MANIFESTAÇÕES DO USUÁRIO**

O usuário poderá contatar a Câmara Municipal de Toropi para apresentar solicitações, informações, sugestões, elogios, reclamações ou denúncias pelos seguintes canais de atendimento:

**Fale conosco.**

**Ouvidoria.**

**E-mail:** legislativo@toropi.rs.gov.br

**Whatsapp:** (55) 3276-7144

**Telefone:** (55) 3112-0097

**Horário de Atendimento:** De segunda-feira a sexta-feira das 8:00 as 12:00 e das 13:00 as 17:00.

**Horário de sessão ordinária:** Nas terças-feiras 19:00 horas.

As manifestações recebidas serão analisadas e encaminhadas ao setor responsável, para atendimento e resposta ao cidadão.