

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

## Câmara de Vereadores de Marau – RS

A Câmara de Vereadores de Marau-RS, no cumprimento do que determina a legislação vigente e comprometida com a transparência, a eficiência e a qualidade dos serviços públicos, apresenta a sua **Carta de Serviços ao Usuário**. Este documento tem como objetivo informar aos cidadãos sobre os serviços prestados, os padrões de qualidade no atendimento e os canais de comunicação com o Poder Legislativo Municipal.

---

### 1. SERVIÇOS OFERECIDOS

A Câmara de Vereadores de Marau presta os seguintes serviços à população:

- Atendimento ao cidadão;
- Acesso a informações públicas (Lei de Acesso à Informação – LAI);
- Protocolo de documentos;
- Participação em audiências públicas e sessões legislativas;
- Solicitação de espaço físico para uso público de entidades ou associações;
- Visitas institucionais;
- Consultas a Leis Municipais, Projetos de Lei e demais atos normativos;
- Acompanhamento de sessões plenárias (presenciais ou online);
- Cadastro e resposta de manifestações (reclamações, sugestões, elogios, denúncias e solicitações) via Ouvidoria e SIC

---

### 2. REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR OS SERVIÇOS

Cada serviço possui requisitos específicos. A seguir, um resumo dos principais:

<b>Serviço</b>	<b>Requisitos/Documents Necessários</b>	<b>Formas de Acesso</b>
Atendimento ao cidadão	Documento de identificação (em caso de atendimento presencial)	Presencial ou via site e email
Acesso à informação (LAI)	Identificação do solicitante e descrição clara da informação requerida	Presencial, e-mail, ou e-SIC

<b>Serviço</b>	<b>Requisitos/Documents Necessários</b>	<b>Formas de Acesso</b>
Protocolo de documentos	Documento oficial assinado	Presencial ou digital (via e-mail)
Participação em sessões	Documento de identificação (em caso de fala pública)	Presencial ou por meio de inscrição online
Solicitação de uso do espaço	Requerimento formal com justificativa	Presencial ou e-mail
Visitas institucionais	Agendamento prévio	Presencial ou e-mail
Consulta a atos legislativos	Nenhum	Presencial, site oficial ou e-mail
Acompanhamento de sessões	Nenhum	Presencial ou transmissão online
Registro de manifestações	Identificação e descrição da manifestação	Presencial, e-mail, Ouvidoria ou formulário online

---

### **3. PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

- 1. Recebimento da solicitação ou manifestação**
- 2. Análise pela unidade competente**
- 3. Encaminhamento interno, se necessário**
- 4. Resposta ou realização do serviço**
- 5. Notificação do usuário com resultado ou andamento**

---

### **4. PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

<b>Serviço</b>	<b>Prazo Máximo</b>
Atendimento ao cidadão	Imediato
Acesso à informação	20 dias (prorrogável por +10 dias, com justificativa)
Protocolo de documentos	Até 2 dias úteis para registro
Participação em sessões	Inscrição até 24h antes da sessão
Uso de espaço público	Resposta em até 5 dias úteis
Visitas institucionais	Agendamento com antecedência mínima de 3 dias úteis
Consulta a atos legislativos	Imediato

<b>Serviço</b>	<b>Prazo Máximo</b>
Transmissão de sessões	Imediata durante as sessões
Resposta a manifestações	Até 15 dias úteis

---

## **5. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- Presencialmente, na sede da Câmara;
  - Por telefone;
  - Por e-mail;
  - Pelo site oficial ([www.camaramarau.rs.gov.br](http://www.camaramarau.rs.gov.br));
  - Por meio da Ouvidoria Legislativa;
  - Por canais digitais, como redes sociais e plataformas de streaming para transmissões ao vivo.
- 

## **6. LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR MANIFESTAÇÃO**

**Local:** Câmara de Vereadores de Marau.

Rua Irineu Ferlin, nº 360, Centro – Marau/RS.

CEP: 99150-000.

### **Formas:**

- Presencialmente;
  - Por telefone: (54) 3371-1000
  - Por e-mail: [secretaria@cvmarau.com.br](mailto:secretaria@cvmarau.com.br)
  - Por formulário eletrônico disponível no site oficial: [www.cvmarau.com.br](http://www.cvmarau.com.br)
- 

## **7. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO**

### **I – Prioridades de Atendimento**

- Idosos, gestantes, lactantes, pessoas com deficiência e pessoas com crianças de colo;
- Atendimento preferencial em conformidade com a legislação vigente.

## **II – Mecanismos de Comunicação com os Usuários**

- Telefone;
- E-mail;
- Ouvidoria Legislativa;
- Site oficial;
- Redes sociais;
- Atendimento presencial.

## **III – Procedimentos para Receber e Responder Manifestações**

- Registro da manifestação com número de protocolo;
- Encaminhamento à unidade responsável;
- Acompanhamento pelo usuário por meio de protocolo;
- Resposta dentro do prazo legal;
- Possibilidade de recurso ou reiteração da manifestação.

## **IV – Mecanismos de Consulta do Andamento**

- Consulta pelo número de protocolo no site da Câmara;
- Atendimento por telefone ou e-mail;
- Acompanhamento presencial mediante identificação.

---

## **Considerações Finais**

A Câmara de Vereadores de Marau reafirma seu compromisso com a ética, a transparência e o respeito ao cidadão. Estamos à disposição para garantir que todos os serviços públicos legislativos sejam prestados com qualidade, celeridade e acessibilidade.

**Horário de Atendimento ao Público:** Segunda a sexta-feira, das 8h às 11h30 e das 13h30 às 17h.

---