



Câmara Municipal de  
Vereadores

Município de Presidente Lucena

# **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**



# Câmara Municipal de Vereadores

## Município de Presidente Lucena

<b>I-SUMÁRIO / INTRODUÇÃO</b>	3
<b>II- A CÂMARA MUNICIPAL DE PRESIDENTE LUCENA</b>	3
<b>III- VAMOS CONHECER UM POUCO SOBRE ESSAS FUNÇÕES</b>	3
<b>IV- MESA DIRETORA 2023</b>	4
<b>V- COMISSÃO DE PARECERES 2023</b>	4
<b>VI- LÍDERES E VICE-LÍDERES DE BANCADAS 2022</b>	5
<b>VII- ATENDIMENTO AO PÚBLICO</b>	5
<b>VII- SESSÕES LEGISLATIVAS</b>	6
<b>IX- RECESSO PARLAMENTAR</b>	6
<b>X- PARTICIPAÇÃO POPULAR</b>	6
<b>XI- VEREADORES</b>	6
<b>XII- LEGISLATURA 2021/2024</b>	7
<b>XIII- SUPLENTE QUE ASSUMIRAM NA LEGISLATURA 2021/2024</b>	7
<b>XIV- OUVIDORIA</b>	8
<b>XV- SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO</b>	9
<b>XVI- COORDENADORIA FINANCEIRA</b>	9
<b>XVII- COORDENADORIA ADMINISTRATIVA</b>	10
<b>XVIII- CONSULTA A LEGISLAÇÃO MUNICIPAL</b>	10
<b>XIX- CONSULTA E ACOMPANHAMENTO DAS PROPOSIÇÕES</b>	10
<b>XX- SITE</b>	11
<b>XXI- RESPONSÁVEL PELOS SERVIÇOS DE ACESSORIA JURÍDICA</b>	11
<b>XXII- RESPONSÁVEL PELOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS, DE ASSESSORAMENTO E ATENDIMENTO EM GERAL</b>	11
<b>XXIII- DIVULGAÇÃO DOS ATOS OFICIAIS DA CÂMARA</b>	11
<b>XXIV- COMPROMISSO E PADRÃO DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO</b>	11
<b>XXV- PRIORIDADE DE ATENDIMENTO</b>	11
<b>XXVI- PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO</b>	11
<b>XXVII- MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO</b>	12
<b>XXIII - MECANISMOS DE CONSULTA E DE MANIFESTAÇÃO DOS USUÁRIOS</b>	12



# Câmara Municipal de Vereadores

## Município de Presidente Lucena

### I – INTRODUÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão é decorrente do art. 7º da Lei Federal nº 13.460/17. Assim, visando adequar-se à referida previsão legal, a Câmara Municipal de Presidente Lucena, através desta Carta de Serviços, busca simplificar a prestação de informações ao cidadão, proporcionando a este a possibilidade de apresentar suas manifestações de forma simples e eficaz.

A Carta de Serviços ao Usuário tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal, ou seja, se trata de um documento que visa esclarecer, através de informações claras e precisas, as formas de acesso aos serviços públicos prestados pela Câmara Municipal, os prazos de respostas, os horários de atendimento e também oportunizar um maior conhecimento das atividades desempenhas pelo Órgão.

Na Câmara Municipal de Presidente Lucena, a Carta de Serviços foi elaborada, revisada e publicada pela Ouvidoria, através da Servidora Francine Tainara Erhart, Portaria nº 2, de 26 de Abril de 2022, com o auxílio da assessoria jurídica contratada.

### II - A CÂMARA MUNICIPAL DE PRESIDENTE LUCENA

A Câmara Municipal de Vereadores de Presidente Lucena -RS, por força da Constituição Federal, Estadual e Lei Orgânica do Município, é composta por 09 Vereadores eleitos.

Ao reunir representantes dos mais variados segmentos, a Câmara é o espaço onde a população tem contato com seus representantes e pode apresentar suas reivindicações e sugestões, exercendo assim sua cidadania.

O Poder Legislativo tem funções precipuamente legislativas e a fiscalizadora, mas exerce, cumulativamente, outras funções, tais como: julgamento, assessoramento e função de administração.

### III - VAMOS CONHECER UM POUCO SOBRE ESSAS FUNÇÕES

**Função Legislativa:** Consiste em analisar, discutir e votar os projetos que serão transformados em leis, buscando organizar a vida da comunidade. Os Projetos podem ter origem na própria Câmara de Vereadores ou serem apresentados pelo Poder Executivo e, ainda, pela própria comunidade, devendo, neste caso, ser subscrito, no mínimo, por 5% do eleitorado do Município.

**Função de Fiscalização:** Uma das funções mais importantes da Câmara Municipal é fiscalizar os atos do Poder Executivo. Isso se faz através de Pedidos de Informações sobre assuntos da Administração Municipal, exame de convênios, apreciação da Prestação de Contas do Prefeito com o parecer prévio do Tribunal de Contas do Estado, constituição de Comissões Parlamentares de Inquérito - CPI, para apuração de fatos determinados, convocação de Secretários Municipais para prestar esclarecimentos, dentre outros.

**Função de Julgamento:** É exercida pela Câmara através de processo e julgamento das infrações político-administrativas do Prefeito e dos Vereadores.

**Função de Assessoramento:** Os Vereadores podem sugerir ao Prefeito melhorias para a comunidade. Por exemplo: melhorias nas estradas, compra de maquinário para a Agricultura, equipamentos para a Secretaria de Saúde, ônibus escolares, etc. Isso se faz



# Câmara Municipal de Vereadores

## Município de Presidente Lucena

através de Pedidos de Providências, que não tem força de lei, apenas servem de sugestão ao Executivo.

**Função de Administração:** É tarefa da própria Câmara a sua organização interna e a regulamentação de seus serviços. Citamos como exemplo, a eleição da Mesa Diretora, a constituição das Comissões Permanentes, a contratação de Assessoria, a nomeação de Servidores, a divulgação dos trabalhos da Casa e a gestão de seus recursos orçamentários.

Os Vereadores que compõem a Atual Legislatura (2021/2024) se reúnem em Sessões Ordinárias, que são de caráter público e que acontecem todas às quartas-feiras, a partir das 19 horas e 30 min, na sede do Poder Legislativo.

Além das reuniões plenárias e das reuniões realizadas pelas Comissões, os Vereadores também atendem à população, visitam as comunidades e reúnem-se com Secretários Municipais e com o Prefeito Municipal para apresentar as demandas dos cidadãos.

Na Câmara Municipal de Presidente Lucena, os Vereadores são os responsáveis pela elaboração de projetos de lei, indicações, requerimentos e moções; pela fiscalização das ações do Poder Executivo Municipal; e pela aprovação de leis que beneficiem a sociedade.

### IV - MESA DIRETORA 2023

<b>VEREADOR</b>	<b>CARGO</b>	<b>PARTIDO</b>
Susana Exner	Presidente	PDT
Valmir Eckardt	Vice-Presidente	PDT
Eva Rosane Schmitt	1º Secretário	PDT
Karen Paloma Heck Schaeffer	2º Secretário	PSDB

### V – COMISSÃO DE PARECERES

<b>VEREADOR</b>	<b>CARGO</b>	<b>PARTIDO</b>
Valmir Eckardt	Presidente	PDT
Karen P. H. Schaeffer	Vice-Presidente	PSDB
Roque F. Neckel	Relator	MDB



# Câmara Municipal de Vereadores

Município de Presidente Lucena

As Comissões são órgãos técnicos constituídos pelos próprios membros da Câmara, destinadas, em caráter permanente ou temporário, proceder a estudos, emitir pareceres especializados, realizar investigações e representar o Legislativo, conforme o caso.

Às quartas-feiras os Vereadores integrantes das Comissões se reúnem analisando assuntos voltados para áreas de interesse da sociedade. As Comissões destinam-se à análise de proposições deliberadas pelo Plenário, bem como à elaboração de pareceres técnicos aos projetos, os quais, após a devida análise, vão para a discussão e votação dos Vereadores no Plenário.

## VI - LÍDERES E VICE-LÍDERES DE BANCADAS – 2023

### LÍDER

Karen Paloma Heck Schaeffer  
Roque Ferreira Neckel  
Eva Rosane Schmitt

### PARTIDO

PSDB  
MDB  
PDT

Os Líderes são os Vereadores escolhidos pelas representações partidárias para expressar em plenário, em nome delas, o seu ponto de vista.

## VII - ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A Câmara Municipal de Presidente Lucena atende ao público em sua sede, localizada na Av. Emancipação, s/nº - Centro - Presidente Lucena - RS - CEP 93945-000.

### Horário de atendimento ao público:

Manhã: Segundas, Quartas e Quintas-feiras: Sem expediente

Terças e Sextas-feiras: 8h às 12h

Tarde: Segundas e Sextas-feiras: Sem expediente

Terças-feiras: 13h às 17h

Quartas-feiras: 16h às 21h

Quintas-feiras: 14h às 17h.

Telefone: (51) 3445-3077.

### Horário das Sessões Plenárias Ordinárias:

As Sessões Ordinárias ocorrem a cada semana, às quartas-feiras, às 19h e 30min.

### Horário das reuniões das Comissões

Quartas-feiras, horário depende da demanda a ser analisada.



# Câmara Municipal de Vereadores

## Município de Presidente Lucena

### VIII - SESSÕES LEGISLATIVAS

A Câmara Municipal de Presidente Lucena possui três tipos de reuniões ou sessões:

**Sessões Ordinárias** Acontecem às quartas-feiras, às 19 horas e 30min, geralmente para análise e aprovação de leis.

**Sessões Extraordinárias** Ocorrem normalmente nos meses de recesso (Dezembro e Janeiro) quando há necessidade de votação urgente de projetos.

**Sessões Solenes** São marcadas com antecedência e se destinam a comemorações e prestação de homenagens.

### IX - RECESSO PARLAMENTAR

Recesso Parlamentar é o período em que não são realizadas as Sessões Ordinárias, este período ocorre de 16 a 31 de dezembro e de 16 a 31 de janeiro do ano. Isso não quer dizer que a Câmara Municipal pare com suas atividades e feche as portas.

Há expediente normal e os Vereadores têm suas atuações variadas, sem deixar de trabalhar.

### X - COMO VOCÊ PODE PARTICIPAR DAS ATIVIDADES DA CÂMARA

Conhecer e acompanhar as atividades e decisões do Legislativo é um direito e também um dever de todo o cidadão. Existem diversas formas de você participar da Câmara de Vereadores:

#### **Nas Sessões**

Todas as reuniões oficiais são abertas à população. Portanto, você está automaticamente convidado(a) a participar, sem a necessidade de qualquer outro chamamento.

#### **Na Tribuna Livre**

A população pode usar o espaço da Tribuna na Câmara que é um espaço onde qualquer munícipe Lucenense, seja ele pessoa comum do povo, representante de entidade ou instituição, pode se manifestar em defesa da comunidade expondo seus anseios ou reivindicações de interesse público no âmbito municipal.. Para participar você deve endereçar um ofício ao Presidente da Câmara, requerendo a ocupação de um espaço no prazo antecipado de dois (2) dias e citando resumidamente o assunto que pretende abordar.

### XI - VEREADORES

Os Vereadores da Câmara Municipal são eleitos a cada quatro anos, através do voto secreto.

Aos Vereadores, como dignos representantes do Poder Legislativo no Município, cumpre o dever de representar os cidadãos, propondo, estudando, analisando, e aprovando Leis, fiscalizando as atribuições e contas da Prefeitura Municipal e da própria Câmara Municipal, juntamente com o Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul. Além disso, atendem os eleitores, encaminhando seus pedidos a Administração Municipal ou apresentando em Plenário, assuntos de interesse do Município.

A Câmara Municipal de Presidente Lucena/RS, cuja primeira composição remonta à Legislatura 1993/1996, está, atualmente, na sua 8ª Legislatura.



# Câmara Municipal de Vereadores

Município de Presidente Lucena

## XII - LEGISLATURA 2021/2024

Aqui você encontra a relação de Vereadores, Partido e Telefone:

<b>VEREADOR</b>	<b>PARTIDO</b>
Airton Michel	PMDB
Daniel Eloir Krummenauer	PMDB
Eva Rosane Schmitt	PDT
Jaime Leandro Heilmann	PSDB
Joel Luís Metz	PSDB
Maria Beatris W. Enzweiler	PMDB
Pedro Lauri Schmitz	PDT
Roque Ferreira Neckel	PMDB
Susana Exner	PDT

## XIII - SUPLENTES QUE ASSUMIRAM NA LEGISLATURA 2021/2024

<b>VEREADOR SUPLENTE</b>	<b>PARTIDO</b>
Aline Führ Christ	PDT
André Alexandre Köhler	PSDB
Carine Mdtler	MDB
Clóvis Antônio Rebelo	PDT
Gilmar Rodrigues de Oliveira	MDB
Júnior César de Almeida	PSDB
Karen Paloma Heck Schaeffer	PSDB
Lucas Diego Vogel	MDB
Valmir Eckardt	PDT

## XIV - OUVIDORIA

A Ouvidoria do Poder Legislativo de Presidente Lucena foi instituída através do DECRETO LEGISLATIVO Nº 043, de 15 de Fevereiro de 2023, por entender que a participação da população na Administração Pública é um princípio constitucional, devendo ser assegurado os meios necessários à efetivação desta garantia como uma meta institucional em atendimento à Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

A Ouvidoria é o órgão responsável pelo recebimento e tratamento de manifestações, que poderão ser reclamações, denúncias, sugestões, elogios ou solicitações que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços. É um canal fundamental de comunicação entre a sociedade e o Poder Público, subsidiando os gestores com informações importantes para a formulação, a implementação e a avaliação de políticas públicas. Dessa forma,



# Câmara Municipal de Vereadores

## Município de Presidente Lucena

efetiva o princípio democrático, por permitir aos cidadãos que participem na condução dos assuntos relacionados à Administração Pública.

Assim:

**Servidor Responsável:** Francine Tainara Erhart – PORTARIA Nº 02/2022.

**Canais de atendimento:**

**a) Telefone:** (51) 3552-1630

**b) Por meio do sítio eletrônico do Legislativo, endereço:**

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RS/PresidenteLucena/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

**c) E-mail:** [secretaria@camarapresidentelucena.rs.gov.br](mailto:secretaria@camarapresidentelucena.rs.gov.br)

**d) Presencial:** Av. Emancipação, s/nº - Centro - Presidente Lucena – RS - CEP 93945-000

**Horário de atendimento ao público:**

Manhã: Segundas, Quartas e Quintas-feiras: Sem expediente, Terças-feiras: 7h às 12h, Sextas-feiras: 7h30min às 11h30min

Tarde: Terças, Quintas e Sextas-feiras: Sem expediente

Segundas-feiras: 13h15min às 17h15min, Quartas-feiras: 13h30min às 20h30min

**Principais etapas para o processamento do serviço:**

a) recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

b) emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

c) análise e obtenção de informações, quando necessário;

d) decisão administrativa final;

e) ciência ao usuário.

**Prazo para a prestação do serviço:** Em até trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período.

**Mecanismos de consulta:** O andamento da manifestação poderá ser consultado através do email da Câmara ([secretaria@camarapresidentelucena.rs.gov.br](mailto:secretaria@camarapresidentelucena.rs.gov.br)). O usuário será comunicado da decisão administrativa final por meio de e-mail ou telefone.

### XV - SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC)

O serviço de informações ao cidadão (SIC) é um importante instrumento de garantia da participação e controle social na Administração Pública, exigido pela Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e se destina a atender e orientar o público quanto ao acesso a informações, informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades e protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações.

**Servidor Responsável:** Francine Tainara Erhart

**Requisitos necessários para acessar o serviço:** Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

**Canais de atendimento:**

a) Por meio do email eletrônico do Legislativo, endereço:

[secretaria@camarapresidentelucena.rs.gov.br](mailto:secretaria@camarapresidentelucena.rs.gov.br), por meio do link

<http://www.camarapresidentelucena.rs.gov.br/contato>.

b) Presencial: Av. Emancipação, s/nº - Centro - Presidente Lucena – RS - CEP 93945-000





# Câmara Municipal de Vereadores

## Município de Presidente Lucena

Horário de atendimento ao público:

Manhã: Segundas, Quartas e Quintas-feiras: Sem expediente, Terças-feiras: 7h às 12h, Sextas-feiras: 7h30min às 11h30min

Tarde: Terças, Quintas e Sextas-feiras: Sem expediente

Segundas-feiras: 13h15min às 17h15min, Quartas-feiras: 13h30min às 20h30min.

### **Principais etapas para o processamento do serviço:**

I - recepção do pedido de acesso à informação pública por meio de um dos canais de atendimento;

II – processamento interno do pedido de informação, que compreende a análise do pedido para verificação da viabilidade de atendimento;

III – No prazo máximo para conclusão do serviço, ao requerente deverá ser:

a) comunicado a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

b) indicadas as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

c) comunicado que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

**Prazo máximo para a prestação do serviço:** O acesso à informação disponível será concedido de imediato. Não sendo possível conceder o acesso imediato, o será no prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

**Mecanismos de Consulta:** o andamento do pedido de Acesso à Informação poderá ser consultado através do email: [secretaria@camarapresidentelucena.rs.gov.br](mailto:secretaria@camarapresidentelucena.rs.gov.br)

## **XVI - INFORMAÇÃO FINANCEIRA**

**Servidores Responsáveis:** Evandro Kunz

**Serviços disponíveis:** informações sobre orçamento, finanças, pagamentos, contabilidade, controle patrimonial, bem como controle de compras e almoxarifado.

**Requisitos necessários para acessar o serviço:** identificação e contato com o Servidor Responsável.

**Canais De Comunicação: Telefone:** (51) 34453111

**E-mail:** [contabilidade@presidentelucena.rs.gov.br](mailto:contabilidade@presidentelucena.rs.gov.br)

**Horário de atendimento ao público:** Segunda a quinta-feira: 7:36 às 12:00, e 13:00 às 17:30 e Sexta-feira: 7:36 às 12:00.

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** de imediato ou em até 20 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 financeiro através dos canais de comunicação disponibilizados.

Observação: as informações financeiras são fornecidas pelo servidor público do município de Presidente Lucena acima identificado, considerando que os serviços de contabilidade e finanças da Câmara de Vereadores são realizados pelo órgão público Municipal.

## **XVII – INFORMAÇÃO ADMINISTRATIVA**

**Servidor Responsáveis:** Zoleica Berwian Froehlich



# Câmara Municipal de Vereadores

## Município de Presidente Lucena

**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 contato com o Servidor Responsável.

**Canais de Comunicação: Telefone:** (51)34453111

**E-mail:** [zoleica@presidentelucena.rs.gov.br](mailto:zoleica@presidentelucena.rs.gov.br)

**Horário de atendimento ao público:** segunda a quinta feira das 7:45 as 11:45 13:00 as 17:15 e sexta feira das 7:45 as 11:45.

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** de imediato ou em até 20 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 administrativo através dos canais de comunicação disponibilizados.

Observação: as informações administrativas são fornecidas pelo servidor público do município de Presidente Lucena acima identificado, considerando que os serviços de Recursos Humanos da Câmara de Vereadores são realizados pelo órgão público Municipal.

### XVIII - CONSULTA À LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

A Câmara Municipal disponibiliza Leis Municipais, Lei Orgânica, Regime Jurídico, Estatutos dos Servidores Municipais. No portal da 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.

Para obter esse serviço, basta acessar o site da Câmara Municipal de Presidente Lucena (<http://www.camarapresidentelucena.rs.gov.br/>), clicar no botão "LEIS MUNICIPAIS", e logo após efetuar a pesquisa desejada.

### XIX - CONSULTA E ACOMPANHAMENTO DE PROJETOS E OUTROS

Presencialmente ou no site da Câmara Municipal no botão PROCESSO LEGISLATIVO, é possível consultar Projeto de Lei do Legislativo, Projeto de Lei do Executivo, Emendas, Pareceres das duas Comissões, permitindo ao usuário conhecer os as proposições, com acesso aos textos, as justificativas e emendas e pareceres de cada um deles.

Ainda é possível a consulta de outros documentos como: Ofícios Emitidos, Licitações, Contratos, Portarias, Resoluções, Decretos e Atas das Sessões entre outros;

Para obter esse serviço de consulta às providências protocoladas, basta acessar o portal da Câmara Municipal de Presidente Lucena, <http://www.camarapresidentelucena.rs.gov.br/>, clicando na foto do Vereador onde o usuário será direcionado a página individual onde estão relacionados os pedidos com acesso fácil e rápido de todos os pedidos.

A consulta às proposições protocoladas também poderão ser realizada junto a Secretaria da Câmara Municipal, através do telefone (51) 34453077, ou presencialmente.

É possível assistir as Sessões da Câmara de Presidente Lucena no site (<http://www.camarapresidentelucena.rs.gov.br/>), no botão "SESSÃO ONLINE", também ficam publicados na página da Câmara da rede social Youtube, bastando acessar a Sessão desejada.



# Câmara Municipal de Vereadores

## Município de Presidente Lucena

### **XX - SITE (<http://www.camarapresidentelucena.rs.gov.br/>)**

**Serviços disponíveis:** ampla cobertura das atividades desempenhadas pelo Poder Legislativo, com apresentação de informações Institucionais, dos Parlamentares, das Comissões e do Processo Legislativo. Ainda, oferece acesso ao Portal da Transparência, link para os canais de comunicação disponibilizados ao cidadão, tais como o SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) e a Ouvidoria, entre outras informações.

### **XXI - RESPONSÁVEL PELOS SERVIÇOS DE ASSESSORIA JURÍDICA Escritório KLEIN & FROTA ADVOGADAS ASSOCIADAS**

Advogadas Mariana Appel Klein, OAB/RS nº 72.060 e Advogada Ninon Rose Frota  
OAB/RS nº 59.122

E-mail: [secretaria@camarapresidentelucena.rs.gov.br](mailto:secretaria@camarapresidentelucena.rs.gov.br)

### **XXII - RESPONSÁVEL PELOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS, DE ASSESSORAMENTO E ATENDIMENTO EM GERAL**

**Francine Tainara Erhart**– Secretária Legislativa

Fone: (51) 3445-3077

E-mail: [secretaria@camarapresidentelucena.rs.gov.br](mailto:secretaria@camarapresidentelucena.rs.gov.br)

### **XXIII - DIVULGAÇÃO DOS ATOS OFICIAIS E TRABALHOS DA CÂMARA**

Os Atos Normativos e Administrativos do Poder Legislativo são divulgados no Quadro Mural de Publicações e Avisos como meio oficial de comunicação e disponibilizados no site da Câmara (<http://www.camarapresidentelucena.rs.gov.br/>).

### **XXIV - COMPROMISSO E PADRÃO DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO**

A Câmara Municipal de Presidente Lucena, com o intuito de assegurar seu compromisso com a qualidade no atendimento ofertado aos usuários, apresenta abaixo a relação de aspectos considerados relevantes nos processos que envolvam atendimento aos usuários.

### **XXV - PRIORIDADE DE ATENDIMENTO**

Terão atendimento prioritário, conforme Lei nº 10.048/2000, as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas com crianças de colo.

### **XXVI - PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO**

**Atendimento Presencial:** atendimento imediato

**E-mail:** de imediato assim que tomar ciência do mesmo;

### **XXVII - MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO**

A comunicação com usuário, dependendo do serviço, poderá ser realizada através de contato presencial, telefônico ou por e-mail.



# Câmara Municipal de Vereadores Município de Presidente Lucena

## **XXVIII - MECANISMOS DE CONSULTA E DE MANIFESTAÇÃO DOS USUÁRIOS**

Em função da diversidade de serviços oferecidos, os mecanismos de consulta acerca do andamento das solicitações e de eventual manifestação por parte do usuário estão apresentados juntamente com a relação de serviços oferecidos pelos setores.

**A carta de serviços é uma construção constante, com atualizações periódicas, visando à transparência e acesso facilitado aos serviços de interesse dos cidadãos.**

**Presidente Lucena, 01 de março de 2023.**

**Francine Tainara Erhart.**