

**CÂMARA MUNICIPAL DE ARROIO DOS
RATOS - RS**

**CARTA DE
SERVIÇOS AO
USUÁRIO**

5ª ED. 2025

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| INTRODUÇÃO... | 01 |
| A CÂMARA MUNICIPAL DE ARROIO DOS RATOS | 02 |
| MESA DIRETORA..... | 03 |
| ORGANOGRAMA INSTITUCIONAL | 03 |
| DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS | 04 |
| SESSÕES | 05 |
| COMISSÕES PERMANENTES | 06 |
| ATIVIDADES PARLAMENTARES..... | 07 |
| VEREADORES | 09 |
| SERVIÇOS AO USUÁRIO | 10 |
| Ouvidoria..... | 10 |
| Coordenadoria jurídica..... | 11 |
| Direção administrativa..... | 13 |
| Assessoria de imprensa..... | 14 |
| Assessoria jurídica..... | 12 |
| Coordenadoria administrativa | 15 |
| Diretoria Legislativa..... | 16 |
| Setor administrativo..... | 17 |
| SITE | 18 |
| COMPROMISSO E PADRÃO DE QUALIDADE | 19 |

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 Arroio dos Ratos, 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 Arroio dos Ratos , a Carta de Serviços é elaborada, revisada e publicada pela Ouvidoria.

A Câmara Municipal de Vereadores de Arroio dos Ratos -RS, por força da Constituição Federal, Estadual e Lei Orgânica do Município, é composta por nove 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, mas exerce, cumulativamente, outras funções, tais como: fiscalização, julgamento, assessoramento e função de administração.

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 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 09 (nove) vereadores que compõem a atual legislatura se reúnem em sessões ordinárias, que são de caráter público e que acontecem às terças-feiras, às 18 horas, na sede do Poder Legislativo e são transmitidas também na Página da Câmara de Vereadores no Facebook.

Os vereadores se reúnem na Comissão Geral de Pareceres, que é grupo de trabalho específicos voltados para o estudo e avaliação dos Projetos de Lei. Tal Comissão destina-se à análise de proposições deliberadas pelo Plenário, bem como à elaboração de parecer técnico aos projetos, os quais, após a devida análise, voltam para a discussão e votação dos vereadores no Plenário.

Além das reuniões plenárias e das reuniões realizadas pela Comissão, os vereadores também atendem à população (pessoalmente ou por intermédio de sua assessoria), visitam as comunidades nos bairros de Arroio dos Ratos e reúnem-se com secretários municipais e com o Prefeito para apresentar as demandas dos cidadãos.

Na Câmara Municipal de Arroio dos Ratos, 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.

Câmara Municipal de Arroio dos Ratos

Localização: Largo do Mineiro, s/nº

Telefones gerais: 3656.1303

E-mail: secretaria@arroiodosratos.rs.leg.br

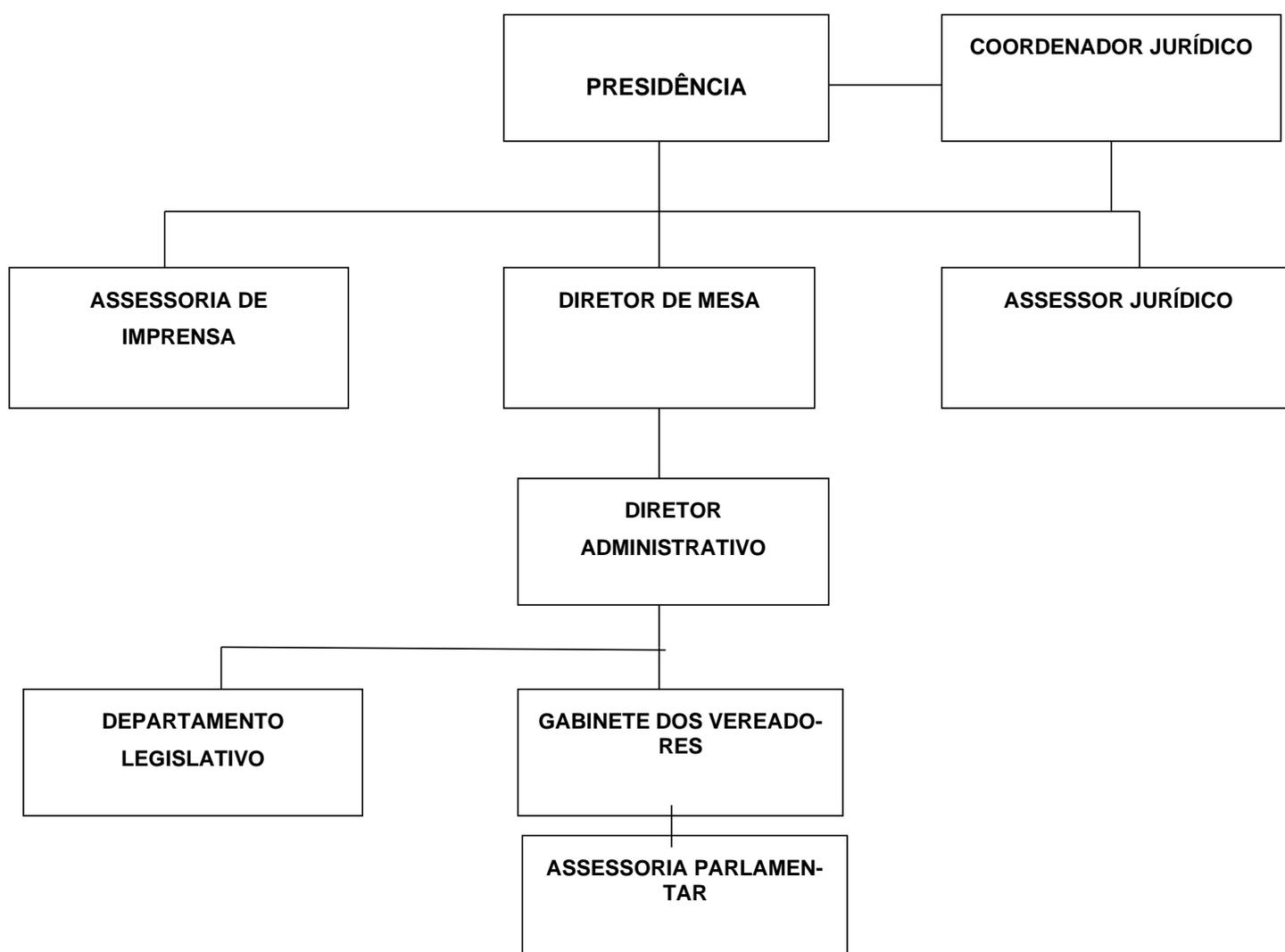
Rede Social: <https://www.facebook.com/camaraarroiodosratos/>

Horário de atendimento: 8h às 14h

Mesa é o órgão de direção dos trabalhos da Câmara Municipal, sendo composta por um Presidente, um Vice-Presidente e um Primeiro e Segundo Secretário, eleitos para o mandato de um ano, vedada a recondução. O Presidente é quem dirige e representa a Câmara, sendo responsável pela execução orçamentária da Casa.

ORGANOGRAMA INSTITUCIONAL

ANEXO VI – ORGANOGAMA - CÂMARA MUNICIPAL DE ARROIO DOS RATOS



Missão

Legislar, fiscalizar e atuar com transparência na promoção da cidadania e na representação da sociedade barrense.

Visão

Buscar os anseios da população , bem como ser referência em gestão pública no âmbito do Poder Legislativo no Estado do Rio Grande do Sul, buscando a satisfação do público interno e externo.

Valores

Probidade, ética, transparência, eficiência competência e cordialidade.

A Câmara Municipal de Arroio dos Ratos possui cinco tipos de reuniões ou sessões: Ordinárias, Extraordinárias, Solenes e Especiais.

a) Ordinárias – são as regulares, realizadas sempre às terças-feiras, a partir das 18 horas, com a discussão e votação de temas e projetos de interesse da população.

b) Extraordinárias – são as reuniões realizadas no recesso parlamentar, em dia ou horário diverso das Ordinárias. Acontecem quase sempre quando há urgência para a definição de determinado assunto, ou quando os trabalhos ultrapassam o horário regimental estabelecido para a realização das Reuniões Ordinárias. Podem ser convocadas pelo Prefeito, pelo Presidente da Câmara ou por dois terços (2/3) dos vereadores.

c) Solenes – independentemente de quórum, são realizadas em ocasiões de grandes comemorações, para prestar homenagens especiais ou de notória importância

d) Especiais – podem ser solene ou não e destinam-se às comemorações de eventos específicos ou para julgamento das contas.

A Câmara Municipal conta com uma Comissão Permanente composta por três vereadores, observada a proporcionalidade partidária. Essa comissão, denominada Comissão Geral de Pareceres, analisa as proposições que tramitam pelo Legislativo, bem como promovem estudos, pesquisas e investigações sobre temas de interesse público.

Funções do Vereador

Além dos pronunciamentos (discursos) sobre assuntos de interesse da população e da atribuição de fiscalizar o Executivo Municipal, o vereador discute e apresenta proposições, que são as matérias deliberadas pelo Plenário. As proposições, ou proposições, são de vários tipos. Vejamos:

Projeto de Emenda à Lei Orgânica → Visa alterar a Lei Orgânica. Pode ser apresentada por, no mínimo, 1/3 (um terço) dos vereadores; pelo prefeito ou pela sociedade, mediante a assinatura de 5% dos eleitores do município.

Projeto de Lei Complementar → é a proposta que tem por fim regulamentar matéria que necessite de um detalhamento e que foi reservada pela Lei Orgânica do Município.

Projeto de Lei → É a proposição que disciplina assunto da competência do município. Contudo, é importante lembrar que é da competência exclusiva do Prefeito a iniciativa dos projetos de lei que: disponham sobre o regime jurídico dos servidores do Município; criem cargos, funções ou empregos públicos, fixem ou aumentem vencimentos e vantagens aos servidores da administração direta, autárquica ou fundacional; criem, alterem, e reestruturem as atribuições dos órgãos da administração direta, autárquica ou fundacional.

Projeto de Resolução → Também é proposição de assunto de exclusiva competência do Legislativo, mas com efeitos internos. Exemplo: alteração do Regimento Interno.

Indicação → É a proposição apresentada solicitando medidas de interesse público a outro ente, órgão ou empresa prestadora de serviço público.

Requerimento → é todo o pedido verbal ou escrito, formulado sobre qualquer assunto de competência da Câmara, que implique em decisão ou resposta.

Emenda → É a proposta que visa alterar outra proposição. Deve ser apresentada por vereador, comissão ou líder de bancada, podendo ser aditivas (que acrescentam), substitutivas (que substituem) ou supressivas (que retiram).

Subemenda → É a emenda apresentada para alterar outra emenda.

Parecer → é o documento exarado por uma Comissão ou por um relator sobre matéria sujeita à sua análise. Sempre é emitido com observância das normas estipuladas no Regimento Interno e têm por finalidade esclarecer à Mesa, à Presidência ou ao Plenário os aspectos técnicos, jurídicos e políticos do assunto submetido à Comissão, possibilitando-lhes deliberar com maior conhecimento do assunto.

Moções → são proposições da Câmara a favor ou contra determinado assunto. As moções podem ser de: protesto; repúdio; apoio; pesar por falecimento; e congratulações e louvor.

Angelita Pereira Martins
Felipe Athanázio Vieira
Gabriela Radi Silveira
José Helio Rodrigues Cifuentes
Marco Antônio Correa Monteiro
Neida Puten Oliveira de Lima
Ricardo Pires
Rittieli Souza Silva
Tiago Ramos de Souza

Ouvidoria

A Ouvidoria do Poder Legislativo de Arroio dos Ratos foi instituída 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 trata-se de um órgão responsável pelo tratamento de reclamações e denúncias a respeito de irregularidades, desvios de conduta e falhas na prestação de serviços, podendo receber, ainda, sugestões e elogios. 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, efetiva o princípio democrático, por permitir aos cidadãos que participem na condução dos assuntos relacionados à Administração Pública.

Assim:

Tipos de Demanda



Canais de Atendimento



Presencial

OUVIDORIA

**Atendimento presencial: na sede da Câmara de Vereadores
Endereço: Largo do Mineiro, sem número.**

Coordenadoria jurídica

Servidor Responsável: Joel Hein dos Santos

Serviços disponíveis: Atividades jurídicas, assessorando a comissão de pareceres, proferindo pareceres técnicos sobre a matéria legislativa em discussão ou tramitação, bem como atuando na elaboração de licitações ou contratos, interpretação de Leis, Regimento Interno e Lei Orgânica bem como a legislação das esferas Estaduais e Federais, prestar todo o assessoramento jurídico a Presidência, Mesa Diretora, Comissões e Vereadores no tocante a orientações jurídicas de todas as formas relacionadas com o exercício das atividades e funções do legislativo.

Requisitos necessários para acessar o serviço: identificação e contato com a procuradoria.

Canais de comunicação:

- Telefone: 51 3656.1303
- E-mail: secretaria@arroidosratos.rs.leg.br
- Presencial: de segunda a sexta, das 8 às 14 h.

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 jurídico através dos canais de comunicação disponibilizados.

Assessoria Jurídica

Servidor Responsável: Eniale Govoni Sotelo

Serviços disponíveis: assessorar ao Presidente, Mesa Diretora, Comissões e Vereadores sempre que for solicitado; assessorar os parlamentares, quando da elaboração das leis em geral; estudar e assessorar a manutenção de minutas de projetos de lei, decretos, resoluções e atos normativos da competência da Mesa Diretora, bem como documentos contratuais de qualquer espécie, em conformidade com as normas legais e de interesse da Câmara; assessorar os parlamentares, quando da interpretação de normas jurídicas e administrativas, quando solicitado; assessorar nos procedimentos atinentes às licitações públicas que envolvam interesses da Câmara.

Requisitos necessários para acessar o serviço: identificação e contato com o Poder Legislativo

Canais de comunicação:

- Telefone: 51 3656.1303
- E-mail: secretaria@arriodosratos.rs.leg.br
- Presencial: de segunda a sexta, das 8h às 14 horas.

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 legislativo através dos canais de comunicação disponibilizados.

Diretor de Mesa Diretora

Servidor Responsável: Bruna da Silva Tassoni

Serviços disponíveis: Prestar assessoramento à Mesa Diretora da Câmara Municipal de Vereadores, no cumprimento das funções que são inerentes à mesma; Assessorar a Mesa Diretora no agendamento e organização das reuniões da mesma, na comunicação aos Vereadores e no acompanhamento da execução das deliberações havidas; Atender e formular a agenda do presidente da Mesa; participar das reuniões da Mesa Diretora, quando convocado; Despachar com o presidente e com o vereador Secretário da Mesa Diretora sobre matérias pertinentes a mesma; Receber e encaminhar documentos relativos à Mesa Diretora;

Requisitos necessários para acessar o serviço: identificação e contato com a procuradoria.

Canais de comunicação:

- Telefone: 51 3656.1303
- E-mail: secretaria@arroidosratos.rs.leg.br
- Presencial: de segunda a sexta, das 8 às 14 h.

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 jurídico através dos canais de comunicação disponibilizados.

Assessoria de Imprensa

Servidor Responsável: Ezequiel da Rosa Carvalho

Serviços disponíveis: Gerenciar e atualizar o site, administrar a página oficial da Câmara de Vereadores no Facebook, canal oficial de redes sociais. Operar vídeo, áudio e coordenar a transmissão ao vivo das sessões ordinárias, extraordinárias, solenes, especiais e audiências públicas, prestar o suporte para a transmissão das sessões da câmara, operando equipamentos de áudio e vídeo; atualizar o site oficial da Câmara de Vereadores, mantendo de acordo com as exigências legais e orientações do Tribunal de Contas; alimentar o sistema informacional com documentos oriundos do Poder Legislativo; dar suporte técnico necessário durante reuniões e sessões, realizando a montagem, instalação e operando equipamentos, manter e atualizar a página do Facebook, redes sociais e outros.
Condições de trabalho:

Requisitos necessários para acessar o serviço:

Instrução: Ensino médio completo

Recrutamento: indicação pela presidência.

Canais de comunicação:

- Telefone: 51 3656.1303
- E-mail: secretaria@arroiodosratos.rs.leg.br
- Presencial: de segunda a sexta, das 8 às 14 h.

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: de imediato ou em até 20 dias úteis caso seja necessário a realização de pesquisa.

Diretoria Administrativa

Servidor Responsáveis: Izadora Viana Alves

Serviços disponíveis: atividades de Direção e assessoramento a Presidência da Casa, como controle das correspondências recebidas, controle da agenda da presidência, ficando ainda incumbida de assessorar a secretaria de Casa no tocante a elaboração das pautas de reuniões e atividades relacionadas com assessoria administrativa e direção com a incumbência de dirigir os trabalhos relacionados com tais atividades incluindo-se orientação e direção de trabalhos realizados pelos estagiários; direção de atividades com cerimoniais e eventos e sessões extraordinárias, verificação e fiscalização de processos licitatórios.

Requisitos necessários para acessar o serviço: identificação e contato com o setor administrativo.

Canais de comunicação:

- Telefone: 51.3656.1303
- E-mail: secretaria@arriodosratos.rs.leg.br
- Presencial: de segunda a sexta, das 8h às 14h.

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.

Diretoria legislativa

Servidor Responsável: Carina Oliveira Neves

Serviços disponíveis: Desenvolver normas, processos e procedimentos de finanças com a finalidade de gerenciar o departamento financeiro, de contabilidade e fiscal, respondendo pela organização. Planejar, organizar, dirigir e controlar as atividades financeiras do Legislativo. Coordenar as atividades da tesouraria e da controladoria. Planejar, analisar e acompanhar as execuções orçamentárias, de custo e estudos econômico-financeiros. Gerir as áreas contábil, financeira e fiscal, realizar análise e apuração de impostos, acompanhar rotinas fiscais, contábil, obrigações trabalhistas e previdenciárias.

Requisitos necessários para acessar o serviço: identificação e contato com o setor financeiro.

Canais de comunicação:

- Telefone: 51 3656.1303
- E-mail: secretaria@arriodosratos.rs.leg.br
- Presencial: de segunda a sexta, das 8h às 14 horas

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.

Setor Administrativo

Servidor Responsável: Simone Raphael

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 setor administrativo.

Canais de comunicação:

- Telefone: 51.3656.1303
- E-mail: secretaria@arroiodosratos.rs.leg.br
- Presencial: de segunda a sexta, das 8h às 14h.

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.

Site **arroiodosratos.rs.leg.br**

Serviços disponíveis: ampla cobertura das atividades desempenhadas pelo Poder Legislativo, com apresentação de informações Institucionais. 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.

Compromisso e Padrão de Qualidade no Atendimento

A Câmara Municipal de Arroio dos Ratos, 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.

a) 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.

b) Previsão de Tempo de Espera para Atendimento

➤ Atendimento Presencial: geralmente atendimento imediato, máximo de 20 minutos de espera.

➤ e-mail: máximo 03 dias úteis para acusar recebimento.

c) 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.

d) 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.