

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

CÂMARA MUNICIPAL DE ITAITUBA-PA

Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços ao Usuário (CSU) da Câmara Municipal de Itaituba, tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal, bem como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Em resumo, a CSU é um documento que visa esclarecer sobre os serviços ofertados pela Câmara Municipal, trazendo ao cidadão informações claras e precisas quanto às formas de acesso, os prazos de resposta, os horários de atendimento e também oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pelo Órgão.

Sessões Plenárias

A Câmara Municipal de Itaituba, tem quatro tipos de reuniões ou sessões: Ordinárias, Extraordinárias, Solenes e Especiais.

Ordinárias - são as sessões regulares, **realizadas às terças e quartas-feiras, a partir das 09h00min**, na quais ocorrem as discussões e votações de temas e projetos de interesse da população. A participação da população é solicitada por ofício.

Extraordinárias - A Câmara Municipal, quando necessário, reúne-se extraordinariamente durante o recesso para analisar projetos, podendo, em caso de urgência ou de interesse público relevante, ser convocada sessão extraordinária também no período ordinário.

Solenes - As sessões solenes destinam-se a comemorações ou a homenagens e nelas poderão usar a palavra os oradores convidados e as lideranças de bancadas. As sessões solenes serão convocadas pela Mesa ou

por deliberação da maioria absoluta do Plenário, para o fim específico que lhe for determinado, tendo a duração máxima de duas horas.

Especiais - As sessões especiais destinam-se a dar posse aos Vereadores, Prefeito e Vice-Prefeito, para realizar a eleição da Mesa Diretora da Câmara, recepção ao Prefeito e para promover reunião relacionada com o interesse público, também chamada de audiência pública. As sessões especiais têm a duração necessária ao seu objetivo.

Serviços ao Usuário

Divisão Legislativa	
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	Nenhum
Quem pode acessar?	Cidadão interessado
Prazo máximo para resposta	Até 7 dias
Forma de atendimento e acesso	Eletrônico, telefone e presencial
Local / Horário de atendimento	Câmara Municipal de Itaituba, Av. Getúlio Vargas nº 419/Centro; Site da câmara (www.itaituba.pa.leg.br) Fone: (93) 991610934 Atendimento: 08:00h às 14:00h

Seção de Informações ao Cidadão, Protocolo e Arquivo	
Atendimento geral ao cidadão, Serviço de Informações ao Cidadão – SIC de que trata a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e de protocolo geral de documentos/requerimentos, com encaminhamento aos setores competentes.	
Requisitos	Nenhum
Quem pode acessar?	Cidadão interessado
Prazo máximo para resposta	- Informações solicitadas via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão): 20 dias prorrogáveis por mais 10, conforme a necessidade; - Atendimento geral ao cidadão e protocolo de documentos: De imediato, respeitando-se apenas o tempo de espera para atendimento de até 20 minutos.
Forma de atendimento e	Eletrônico, telefone e presencial

acesso	
Local / Horário de atendimento	Câmara Municipal de Itaituba, Av. Getúlio Vargas nº 419/Centro; Site: (www.itaituba.pa.leg.br). Fone: (93) 991610934 Atendimento: 08:00h às 14:00h

Ouvidoria	
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	Nenhum
Quem pode acessar?	Cidadão interessado
Prazo máximo para resposta	- Informações solicitadas via Ouvidoria (Serviço de Informação ao Cidadão): 20 dias prorrogáveis por mais 10, conforme a necessidade; - Atendimento geral ao cidadão e protocolo de documentos: De imediato, respeitando-se apenas o tempo de espera para atendimento de até 20 minutos.
Forma de atendimento e Acesso!	Eletrônico, telefone e presencial.
Local / Horário de atendimento	Câmara Municipal de Itaituba, Av. Getúlio Vargas nº 419/Centro; Site: (www.itaituba.pa.leg.br). Fone: (93) 991610934 Atendimento: 08:00h às 14:00h

e-SIC	
Requisitos	Nenhum
Quem pode acessar?	Cidadão interessado
Prazo máximo para resposta	- Informações solicitadas via e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão): 20 dias prorrogáveis por mais 10, conforme a necessidade; - Atendimento geral ao cidadão e protocolo eletrônico: De imediato, respeitando-se apenas o tempo de espera informado de acordo com atendimento eletrônico.
Forma de atendimento e acesso	Eletrônico

Local / Horário de atendimento	Câmara Municipal de Itaituba, Av. Getúlio Vargas nº 419/Centro; Site da câmara (www.itaituba.pa.leg.br) Fone: (93) 991610934 Atendimento: 08:00h às 14:00h
---------------------------------------	--

Fale Conosco	
Requisitos	Nenhum
Quem pode acessar?	Cidadão interessado
Prazo máximo para resposta	- Informações solicitadas via Fale Conosco (Serviço de Informação ao Cidadão): 20 dias prorrogáveis por mais 10, conforme a necessidade; - Atendimento geral ao cidadão, procedimento de protocolo- anotações: De imediato, respeitando-se apenas o tempo de atendimento de até 20 minutos.
Forma de atendimento e acesso	Telefone: De Segunda às sexta-feira das 08:00h às 14:00hs. Eletrônico: Disponibiliza solicitações online 24 horas. e Presencial
Local / Horário de atendimento	Câmara Municipal de Itaituba, Av. Getúlio Vargas nº 419/Centro; Site: (www.itaituba.pa.leg.br). Fone: (93) 991610934 Atendimento: 08:00h às 14:00h