

# **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

<b>Divisão Legislativa</b>	
Informações sobre a tramitação e votação de Projetos de Lei, Decretos, Resoluções, Boletins com a pauta das Sessões, Atas das Sessões e Leis Municipais.	
<b>Requisitos</b>	Nenhum
<b>Quem pode acessar?</b>	Cidadão interessado
<b>Prazo máximo para resposta</b>	Até 7 dias
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Eletrônico, telefone e presencial
<b>Local / Horário de atendimento</b>	Câmara Municipal de Itaituba, Av. Getúlio Vargas nº 419/Centro; Site da câmara ( <a href="http://www.itaituba.pa.leg.br">www.itaituba.pa.leg.br</a> ) Fone: (93) 3518-2305 Atendimento: 08:00h às 14:00h

<b>Seção de Informações ao Cidadão, Protocolo e Arquivo</b>	
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.	
<b>Requisitos</b>	Nenhum
<b>Quem pode acessar?</b>	Cidadão interessado
<b>Prazo máximo para resposta</b>	- 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.
<b>Forma de atendimento e</b>	Eletrônico, telefone e presencial

<b>acesso</b>	
<b>Local / Horário de atendimento</b>	Câmara Municipal de Itaituba, Av. Getúlio Vargas n° 419/Centro; Site: ( <a href="http://www.itaituba.pa.leg.br">www.itaituba.pa.leg.br</a> ). Fone: (93) 3518-2305 Atendimento: 08:00h às 14:00h

<b>Ouvidoria</b>	
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.	
<b>Requisitos</b>	Nenhum
<b>Quem pode acessar?</b>	Cidadão interessado
<b>Prazo máximo para resposta</b>	- 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.
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Eletrônico, telefone e presencial
<b>Local / Horário de atendimento</b>	Câmara Municipal de Itaituba, Av. Getúlio Vargas n° 419/Centro; Site: ( <a href="http://www.itaituba.pa.leg.br">www.itaituba.pa.leg.br</a> ). Fone: (93) 3518-2305 Atendimento: 08:00h às 14:00h

<b>e-SIC</b>	
<b>Requisitos</b>	Nenhum
<b>Quem pode acessar?</b>	Cidadão interessado
<b>Prazo máximo para resposta</b>	- 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.
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Eletrônico

<b>Local / Horário de atendimento</b>	Câmara Municipal de Itaituba, Av. Getúlio Vargas n° 419/Centro; Site da câmara ( <a href="http://www.itaituba.pa.leg.br">www.itaituba.pa.leg.br</a> ) Fone: (93) 3518-2305 Atendimento: 08:00h às 14:00h
---------------------------------------	--

<b>Fale Conosco</b>	
<b>Requisitos</b>	Nenhum
<b>Quem pode acessar?</b>	Cidadão interessado
<b>Prazo máximo para resposta</b>	- 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.
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Telefone: De Segunda às sexta-feira das 08:00h às 14:00hs. Eletrônico: Disponibiliza solicitações online 24 horas. e presencial
<b>Local / Horário de atendimento</b>	Câmara Municipal de Itaituba, Av. Getúlio Vargas n° 419/Centro; Site: ( <a href="http://www.itaituba.pa.leg.br">www.itaituba.pa.leg.br</a> ). Fone: (93) 3518-2305 Atendimento: 08:00h às 14:00h