



Estado do Rio Grande do Sul  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE TRIUNFO**

**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO:**

**INTRODUÇÃO:**

A Carta de Serviços ao Usuário (CSU) é um instrumento de divulgação da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, prevista no art. 7º, da citada lei, e tem por objetivo prestar informações ao 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.

**APRESENTAÇÃO:**

A Lei Orgânica do Município de Triunfo, em seu art. 64, dispõe que “o Poder Legislativo Municipal é exercido pela Câmara Municipal”.

No caso da cidade de Triunfo, por força das Constituições Federal e Estadual e da Lei Orgânica, o Parlamento é composto por 11 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 Plenário da Câmara, composto pela reunião dos vereadores em exercício, é o Órgão Deliberativo soberano do Legislativo Municipal. Cabe à Câmara, com sanção do Prefeito, dispor sobre as matérias de competência do município. A Câmara também possui a função de fiscalizar os atos do Poder Executivo, além de deliberar sobre assuntos de sua competência privativa, como organizar seus serviços internos e conceder homenagens a pessoas que tenham prestado serviços relevantes à cidade.



Estado do Rio Grande do Sul

## **CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE TRIUNFO**

O Poder Legislativo é o poder-símbolo do regime democrático representativo. Nele encontram-se representados diferentes segmentos sociais e seus membros são escolhidos pela própria população e exercido pelos vereadores nas dependências das Câmaras Municipais. Nestes locais, os munícipes têm contato com seus representantes e podem se expressar, fazer suas reivindicações, sugestões, ou seja, exercer sua cidadania.

Os representantes do Poder Legislativo exercem a função de porta-vozes das demandas da comunidade, além de cumprir seus papéis de legisladores e fiscalizadores do Poder Executivo Municipal. Em seus mandatos, os vereadores têm força para buscar alternativas e abrir portas para as soluções das demandas que se apresentam. Estas demandas têm movimento dinâmico e ininterrupto e são acompanhadas pelos vereadores que avaliam, ou apresentam propostas, com o intento de gerenciar o presente e planejar o futuro da sociedade triunfense.

### **ATENDIMENTO AO PÚBLICO:**

A Câmara Municipal de Triunfo atende ao público em sua sede, localizada na Rua Professor Coelho de Souza, 210 - Centro - Triunfo.

**Horário de atendimento ao público:** Segunda-feira a sexta-feira - das 08h30 às 12h e 13h30 às 16h36.

**Horário das Sessões Ordinárias:** Segundas-feiras às 18h.

**Telefones:** (51) 3654-1044 / 3654-1794 / 51 3654-4285.

### **ESTRUTURA ORGANIZACIONAL:**

Conforme dispõe o art. 2º, da Lei Municipal 2.514, de 01 de julho de 2011, a estrutura administrativa da Câmara Municipal de Triunfo é composta pelos seguintes órgãos:

- I - Procuradoria Legislativa;
- II - Gabinetes parlamentares;
- III - Direção geral:
  - a) diretoria administrativa;
  - b) diretoria legislativa.
- IV - Ouvidoria.

§ 1º As atribuições dos órgãos descritos neste artigo constam do Anexo I, da Lei 2.514/2011.

§ 2º Os órgãos referidos nos incisos deste artigo são subordinados ao Gabinete do Presidente.



Estado do Rio Grande do Sul

## **CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE TRIUNFO**

§ 3º A direção geral tem como responsabilidade orgânica dirigir as ações de planejamento e de controle institucional junto às diretorias administrativa e legislativa.

### **SERVIÇOS PARLAMENTARES:**

Além de legislar e fiscalizar as ações do Poder Executivo, com o objetivo de maior aproximação da Casa Legislativa com a sociedade, os vereadores atendem diariamente em seus gabinetes parlamentares, para tratar de assuntos tais como:

- Intermediar pleitos da comunidade junto ao Poder Executivo e demais órgãos públicos;
- Ouvir e discutir os anseios da comunidade, buscando ajudar na sua solicitação;
- Orientar e informar ao cidadão como proceder nos órgãos públicos para exercer seus direitos.

Os canais de comunicação dos vereadores estão disponíveis no site da Câmara, (<http://www.camaratriunfo.rs.gov.br>) em “*vereadores*”.

### **SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS AO USUÁRIO:**

#### **I) Assessoria Técnica:**

Serviços disponíveis: informações sobre a tramitação e votação de Projetos de Lei, Decretos, Resoluções, Atas das Sessões e Leis Municipais.

Canais de comunicação:

- Telefone: (51) 3654-1044 / 3654-1794 / 51 3654-4285.
- Site da Câmara de Vereadores através da Ouvidoria/SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).
- e-mail: [assessoriatecnica@camaratriunfo.rs.gov.br](mailto:assessoriatecnica@camaratriunfo.rs.gov.br)
- Presencial: na sede da Câmara de Vereadores.

#### **II) Secretaria:**

Serviços disponíveis: atendimento geral ao cidadão, Serviço de protocolo geral de documentos/requerimentos, com encaminhamento aos setores competentes.

Canais de comunicação:

- Telefone: (51) 3654-1044 / 3654-1794 / 51 3654-4285.
- Site da Câmara de Vereadores através da Ouvidoria/SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).



Estado do Rio Grande do Sul

## CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE TRIUNFO

- e-mail: [secretaria@camaratriunfo.rs.gov.br](mailto:secretaria@camaratriunfo.rs.gov.br)
- Presencial: na sede da Câmara de Vereadores.

### III) Setor de Recursos Humanos:

Serviços disponíveis: emissão de certidões e declarações com relação à situação funcional do agente ou servidor, ativo ou inativo, e informações relacionadas.

Canais de comunicação:

- Telefone: (51) 3654-1044 / 3654-1794 / 51 3654-4285
- Site da Câmara de Vereadores através da Ouvidoria/SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).
- e-mail: [cmvtrecursoshumanos@terra.com.br](mailto:cmvtrecursoshumanos@terra.com.br).
- Presencial: na sede da Câmara de Vereadores.

### IV) Setor de Contabilidade:

Serviços disponíveis: atendimento dos pedidos de informações relacionados à Lei de Acesso à Informação, quando relacionados à sua área de atuação, tais como: orçamento, finanças, pagamentos, contabilidade, controle patrimonial, compras, etc.

Canais de comunicação:

- Telefone: (51) 3654-1044 / 3654-1794 / 51 3654-4285
- Site da Câmara de Vereadores através da Ouvidoria/SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).
- e-mail: [contadoria@camaratriunfo.rs.gov.br](mailto:contadoria@camaratriunfo.rs.gov.br)
- Presencial: na sede da Câmara de Vereadores.

### V) Procuradoria:

Serviços disponíveis: informações sobre assuntos jurídicos relacionados às demandas do Poder Legislativo.

Canais de comunicação:

- Telefone: (51) 3654-1044 / 3654-1794 / 51 3654-4285.
- Site da Câmara de Vereadores através da Ouvidoria/SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).
- e-mail: [procuradoria@camaratriunfo.rs.gov.br](mailto:procuradoria@camaratriunfo.rs.gov.br)
- Presencial: na sede da Câmara de Vereadores.



Estado do Rio Grande do Sul  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE TRIUNFO**

**VI) Website ([www.camaratriunfo.rs.gov.br](http://www.camaratriunfo.rs.gov.br)):**

Serviços disponíveis: ampla cobertura das atividades desempenhadas pelo Poder Legislativo Triunfense, com apresentação de informações Institucionais, dos Parlamentares, das Comissões e do Processo Legislativo. Oferece ainda acesso a canais de comunicação disponibilizados ao cidadão, tais como o SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), serviço de Ouvidoria, além do acesso à transmissão ao vivo das Sessões Plenárias.

**VII) Serviço de Ouvidoria:**

Serviços disponíveis: 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.

As manifestações via Serviço de Ouvidoria poderão ser criadas diretamente pelo usuário através de link específico existente no site da Câmara Municipal ([www.camaratriunfo.rs.gov.br](http://www.camaratriunfo.rs.gov.br)) ou através de identificação e preenchimento de formulário/requerimento disponibilizado no website do Poder Legislativo.

Canais de comunicação:

- Telefone: (51) 3654-1044 / 3654-1794 / 51 3654-4285.
- Site da Câmara de Vereadores através da Ouvidoria/SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).
- e-mail: [sic@camaratriunfo.rs.gov.br](mailto:sic@camaratriunfo.rs.gov.br)
- Presencial: na sede da Câmara de Vereadores.

**PRAZOS:**

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação dos Serviços:** 20 dias prorrogáveis por mais 10, mediante justificativa.

**SOLUÇÃO DE DÚVIDAS E DIFICULDADES:**

Para dirimir dúvidas ou reportar erros e dificuldades com os sistemas da Câmara Municipal o usuário poderá acessar o link "OUVIDORIA", através do formulário específico devidamente preenchido ou presencialmente da sede da Câmara de Vereadores.

**AValiação DOS SERVIÇOS PRESTADOS:**

O usuário poderá encaminhar solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios para a Ouvidoria da Câmara Municipal, através do portal <http://www.camaratriunfo.rs.gov.br/>, na opção OUVIDORIA.