



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**CANOAS**

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



Comissão de Qualidade e Produtividade  
Câmara Municipal de Canoas



## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	3
Carta de Serviços ao Usuário.....	3
APRESENTAÇÃO .....	4
A Câmara Municipal de Canoas.....	4
Estrutura Organizacional.....	6
PROCESSO LEGISLATIVO .....	7
Regimento Interno .....	7
Lei Orgânica.....	7
As Comissões.....	8
a) Comissões Temporárias .....	8
b) Comissões Permanentes.....	8
Sessões Plenárias .....	9
ATIVIDADE PARLAMENTAR.....	10
Funções do Vereador .....	10
SERVIÇOS AO USUÁRIO.....	12
I) Divisão Legislativa.....	12
II) Divisão Administrativa .....	13
a) Seção de Informações ao Cidadão, Protocolo e Arquivo.....	13
b) Unidade de Serviços de Recursos Humanos.....	14
III) Divisão Financeira .....	15
IV) Gabinete da Assessoria Jurídica .....	15
V) Gabinete da Assessoria de Imprensa.....	16
VI) Escola do Legislativo.....	17
VII) Site ( <a href="http://www.camaracanoas.rs.gov.br">www.camaracanoas.rs.gov.br</a> ).....	17
VII) Serviço de Ouvidoria.....	178
COMISSÃO DE QUALIDADE E PRODUTIVIDADE - CQP .....	19

## **Carta de Serviços ao Usuário**

A Carta de Serviços ao Usuário (CSU) da Câmara Municipal de Canoas 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.

Na Câmara Municipal de Canoas, a CSU é elaborada, revisada e publicada sobre coordenação da Comissão de Qualidade e Produtividade – CQP.

## **A Câmara Municipal de Canoas**

A Câmara de Vereadores exerce o Poder Legislativo no Município. No caso da cidade de Canoas, por força das Constituições Federal e Estadual e da Lei Orgânica, o Parlamento é composto por 21 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. As sessões ordinárias são abertas à comunidade e acontecem todas as terças e quintas-feiras, com início às 17h15min, no Plenário Getúlio Vargas, localizado no 3º andar da sede da Câmara Municipal (Rua Ipiranga, 123 – Centro – Canoas/RS).

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. O conceito de representatividade, que pode parecer demasiado abstrato, se torna visível nas cidades, onde o Poder Legislativo é 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.

No município de Canoas não é diferente, 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 canoense.



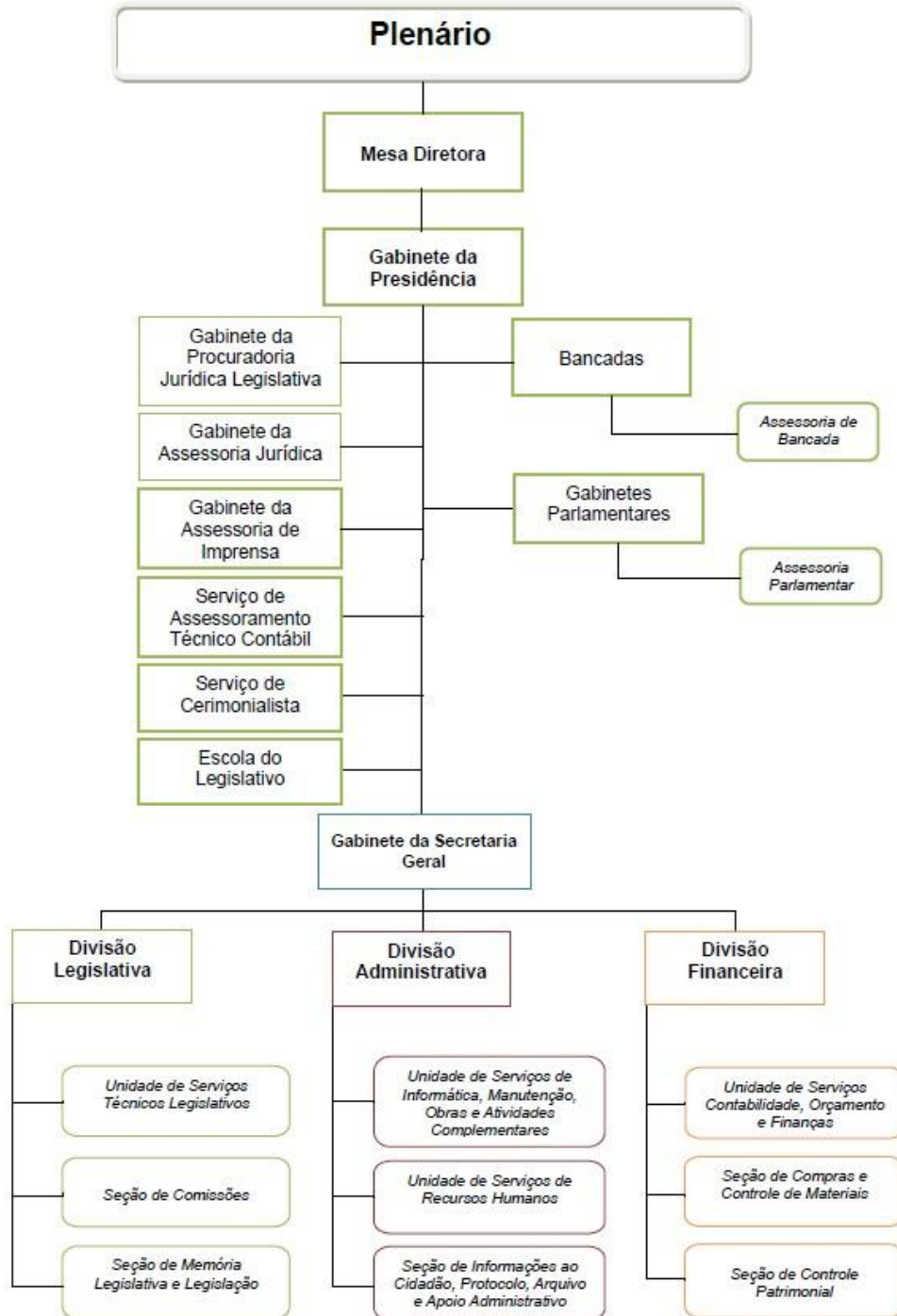
Mas as mudanças não ocorrem somente na cidade, a própria Câmara Municipal passa por um período de reformulação, como em outras vezes em sua história, que remonta ao ano de 1947, início da primeira Legislatura. Naquela época, a Câmara era composta por nove vereadores. A partir de 1973, passou a ser composta por vinte e um vereadores e assim se manteve até o ano de 2004, quando este número foi alterado por força da Resolução nº 21.702, do Tribunal Superior Eleitoral.

Por conta da Emenda Constitucional nº 58 de 2009, que passou a vigor em 2013, a composição da Câmara, que era de quinze vereadores, passou a ser novamente de vinte e um representantes da sociedade canoense, eleitos pelo quarto maior colégio eleitoral do Rio Grande do Sul, para exercerem seus mandatos, representando um universo de cerca de trezentos e vinte quatro mil cidadãos, segundo resultado parcial do censo do IBGE de 2010.

Atualmente a Câmara de Canoas insere-se no contexto de consolidação da democracia e progresso municipal como peça fundamental e imprescindível ao exercício da cidadania pela sociedade canoense.



## Estrutura Organizacional





## **Regimento Interno**

A Resolução 11/91 - Regimento Interno da Câmara Municipal de Canoas - contém artigos que tratam da composição, das competências e das normas de funcionamento da Casa. Dispõe sobre as atribuições dos vereadores e membros da Mesa Diretora, sobre as normas de tramitação das proposições apresentadas pelo Executivo e pelos vereadores, além da organização das sessões e audiências.

O Regimento Interno da Câmara Municipal é também a norma disciplinadora dos direitos e deveres dos parlamentares e dos partidos que compõem o Parlamento. Ele define a atuação das comissões permanentes e temporárias e contém as normas que padronizam os procedimentos no âmbito do Poder Legislativo.

## **Lei Orgânica**

A Lei Orgânica Municipal é o instrumento maior de um Município, promulgada pela Câmara Municipal, segundo princípios estabelecidos na Constituição Federal e Estadual. Contém a base que norteia a vida da sociedade local. Seus objetivos são o bem-estar social, o progresso e o desenvolvimento de um povo.

## **As Comissões**

As Comissões são órgãos de estudo, investigação e representação da Câmara e podem ser temporárias ou permanentes.

### **a) Comissões Temporárias**

Destinam-se a apreciar assuntos relevantes ou excepcionais, ou a representar a Câmara, com atribuições e prazo de funcionamento definidos no momento de sua criação.

### **b) Comissões Permanentes**

Têm como principais atribuições promover estudos, pesquisas e investigações sobre problemas de interesse público relacionados com a sua competência, além de propor a aprovação ou rejeição, total ou parcial, ou ainda o arquivamento das proposições sob seu exame, bem como elaborar os projetos dela decorrentes.

As Comissões Permanentes, cujas composições estão disponíveis no *link* Transparência, são:

I - Comissão de Constituição e Justiça;

II - Comissão de Finanças e Orçamento;

III - Comissão de Saneamento Ambiental, Resíduos Sólidos, Obras, Serviços Públicos, Meio Ambiente e Habitação;

IV - Comissão de Saúde;

V – Comissão de Direitos Humanos, da Mulher, da Criança, do Adolescente, do Jovem, do Idoso, da Igualdade Racial, das Pessoas com Deficiência e do bem-estar animal;

VI – Comissão de Segurança Pública;

VII – Comissão de Educação e Cultura;

VIII - Comissão de Esporte, Lazer e Turismo.



## **Sessões Plenárias**

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

**Ordinárias** - são as sessões regulares, realizadas às terças e quintas-feiras, a partir das 17h15min, na quais ocorrem as discussões e votações de temas e projetos de interesse da população.

**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.

## **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, entre elas temos:

**Projeto de Emenda à Lei Orgânica** - Visa alterar a Lei Orgânica. Pode ser apresentada apenas por vereadores, através da assinatura de, no mínimo, um terço deles; pelo prefeito ou pela sociedade, mediante a assinatura de 5% dos eleitores do município.

**Projeto de Lei Complementar** - Trata-se de matéria complementar à Lei Orgânica Municipal e necessita de análise de uma comissão especial. Exemplos: Código de Obras, Código Tributário e Fiscal, Lei do Plano Diretor, Estatuto do Servidor Público Municipal, Código de Posturas e Código do Meio Ambiente.

**Projeto de Lei** - É a proposição que disciplina assunto da competência do município. Está sujeita à aceitação do prefeito que pode concordar, transformando em lei, ou discordar, apresentando veto ao projeto. A maioria das leis provém de projeto de lei ordinária ou simplesmente, projeto de lei.

**Projeto de Decreto Legislativo** - Disciplina assunto de exclusiva competência do Legislativo, mas que gera efeitos externos a ele. Exemplo: fixação da remuneração do prefeito, do vice-prefeito e dos vereadores.

**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** - Proposição, oral ou escrita, de autoria de vereador, comissão ou líder de bancada, dirigida ao Presidente da Câmara sobre assunto determinado. Exemplos: pedido de maior prazo para relatar matéria, de moções, de votos de congratulações, entre outros.

**Pedido de Providência** - Instrumento utilizado para solicitar ao Poder Executivo quaisquer providências consideradas úteis à comunidade. Exemplos: troca de lâmpada, limpeza de passeio público, entre outras.

**Pedido de Informações** - É a proposição que visa obter do Poder Executivo, e também de outros órgãos, informações sobre assuntos diversos, relacionados às questões municipais. É um instrumento muito importante, pois através dele é possível exercer a função fiscalizadora do vereador.

Com o objetivo de maior aproximação da Casa Legislativa com a sociedade, os vereadores e seus assessores 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.

Para entrar em contato com os vereadores o cidadão deve se dirigir à Câmara Municipal, mandar email ou telefonar, nos endereços e telefones informados no site da Câmara, na página de cada um dos vereadores.

## **Compromisso e Padrão de Qualidade no Atendimento**

A Câmara Municipal de Canoas, 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, as pessoas com crianças de colo e os obesos.

**b) Previsão de Tempo de Espera para Atendimento:**

- **Atendimento Presencial:** até 20 minutos
- **e-mail:** 2 dias úteis

**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.

### **Serviços:**

#### **I) Divisão Legislativa**

**Serviços disponíveis:** 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 necessários para acessar o serviço:** identificação e contato com o setor Legislativo.

**Canais de comunicação:**

- Telefone: (51) 3462-4806 / (51) 3462-4890 / (51) 3462-4892
- e-mail: [protocolo@camaracanoas.rs.gov.br](mailto:protocolo@camaracanoas.rs.gov.br)
- Presencial: 3º Andar, sala da Divisão Legislativa

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** de imediato ou em até 2 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.

## II) Divisão Administrativa

### *a) Seção de Informações ao Cidadão, Protocolo e Arquivo*

**Serviços disponíveis:** 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 necessários para acessar o serviço:** identificação e preenchimento de formulário/requerimento, conforme orientação fornecida pelo setor. Os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527/2011 poderão ser criados diretamente pelo usuário através de *link* específico existente no *site* da Câmara Municipal ([www.camaracanoas.rs.gov.br](http://www.camaracanoas.rs.gov.br)).

**Canais de comunicação:**

- Telefone: (51) 3462-4841
- e-mail: [protocolo@camaracanoas.rs.gov.br](mailto:protocolo@camaracanoas.rs.gov.br)

- Presencial: rua Ipiranga, 123 – Centro – Canoas/RS, Sala nº 105

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:**

- 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.

**Mecanismos de Consulta:** a consulta do andamento das solicitações originadas via SIC poderão ser acompanhadas através de chave de acesso gerada no momento da criação da solicitação ou através de contato pelos canais de comunicação disponibilizados.

***b) Unidade de Serviços 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.

**Requisitos necessários para acessar o serviço:** identificação e preenchimento de formulário/requerimento junto ao setor de Protocolo.

**Canais de comunicação:**

- Telefone: (51) 3462-4891 / (51) 3462-4803 / (51) 3462-4810
- e-mail: [admin@camaracanoas.rs.gov.br](mailto:admin@camaracanoas.rs.gov.br)
- Presencial: Andar Térreo, Sala da Divisão Administrativa

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** 30 dias, podendo ser estendido caso a solicitação exija pesquisa de dados financeiros e previdenciários.

**Mecanismos de Consulta:** o andamento da solicitação poderá ser consultado através de contato com o setor administrativo através dos canais de comunicação disponibilizados.

### III) Divisão Financeira

**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, formação de preço médio para composição de licitações.

**Requisitos exigidos:**

- Formalização de pedido de informação via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).

**Canais de comunicação:**

- Telefone: (51) 3462-4835 / (51) 3462 4844
- e-mail: [contabilidade@camaracanoas.rs.gov.br](mailto:contabilidade@camaracanoas.rs.gov.br)
- Presencial: rua Ipiranga, 95 – Centro – Canoas/RS, 4º Andar, Sala nº 409

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** 20 dias prorrogáveis por mais 10, conforme a necessidade.

**Mecanismos de Consulta:** a consulta do andamento das solicitações originadas via SIC poderão ser acompanhadas através de chave de acesso gerada no momento de criação da solicitação ou através de contato pelos canais de comunicação disponibilizados.

### IV) Gabinete da Assessoria Jurídica

**Serviços disponíveis:** informações sobre processos licitatórios.

**Requisitos exigidos:**

- Identificação e preenchimento de requerimento junto ao setor de protocolo, conforme o caso.

**Canais de comunicação:**



- Telefone: (51) 3462-4880
- e-mail: [procuradoria@camaracanoas.rs.gov.br](mailto:procuradoria@camaracanoas.rs.gov.br)
- Presencial: Andar Térreo, Sala da Procuradoria/Assessoria Jurídica

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:**

- Informações sobre processos licitatórios: de imediato ou em até 2 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 através dos canais de comunicação disponibilizados.

## **V) Gabinete da Assessoria de Imprensa**

**Serviços disponíveis:** informações e divulgação das atividades desempenhadas no âmbito do Poder Legislativo Municipal aos veículos de comunicação da região. Também disponibiliza *newsletter* semanalmente.

**Requisitos exigidos:**

- Identificação e preenchimento de formulário.

**Canais de comunicação:**

- Telefone: (51) 3462-4879
- e-mail: [imprensa@camaracanoas.rs.gov.br](mailto:imprensa@camaracanoas.rs.gov.br)
- Presencial: 3º Andar, Sala da Imprensa

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** de imediato ou em até 2 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 de imprensa através dos canais de comunicação disponibilizados.

## **VI) Escola do Legislativo**

Serviços disponíveis: informações sobre capacitação e a qualificação de servidores e vereadores; realização de projetos voltados para a formação de cidadania, para o desenvolvimento do senso crítico e político e para a divulgação do papel da Câmara Municipal e do vereador aos cidadãos canoenses, em especial, aos alunos da rede escolar municipal.

### **Requisitos exigidos:**

- Identificação e preenchimento de formulário.

### **Canais de comunicação:**

- Telefone: (51) 3462-4835
- e-mail: [escoladolegislativo@camaracanoas.rs.gov.br](mailto:escoladolegislativo@camaracanoas.rs.gov.br)
- Presencial: Térreo, Sala da Escola do Legislativo

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** de imediato ou em até 2 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 através dos canais de comunicação disponibilizados.

## **VII) Site ([www.camaracanoas.rs.gov.br](http://www.camaracanoas.rs.gov.br))**

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

## **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.

**Requisitos necessários para acessar o serviço:** as manifestações via Serviço de Ouvidoria poderão ser criadas diretamente pelo usuário através de *link* específico existente no *site* da Câmara Municipal ([www.camaracanoas.rs.gov.br](http://www.camaracanoas.rs.gov.br)) ou através de identificação e preenchimento de formulário/requerimento, conforme orientação fornecida pelo setor de Protocolo.

### **Canais de comunicação:**

- Telefone: (51) 3462-4841
- e-mail: [protocolo@camaracanoas.rs.gov.br](mailto:protocolo@camaracanoas.rs.gov.br)
- Presencial: rua Ipiranga, 123 – Centro – Canoas/RS, Sala nº 105

### **Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:**

- Ouvidoria: 30 dias prorrogáveis por mais 30, conforme a necessidade.

**Mecanismos de Consulta:** a consulta do andamento das solicitações originadas via Serviço de Ouvidoria poderão ser acompanhadas através de chave de acesso gerada no momento da criação da solicitação ou através de contato pelos canais de comunicação disponibilizados.

A Comissão de Qualidade e Produtividade atua constantemente para colocar os serviços da Câmara Municipal à sua disposição, cidadã e cidadão canoense, de forma clara e transparente, com a preocupação permanente do bem-servir à sociedade.

O controle social é um dever e um direito de todos. O Poder Legislativo é a Casa do Povo, sempre de portas abertas, almejando a melhor prestação de serviços à população.

**Claudenir Tavares  
Presidente**

Acompanhe e atualize-se pelo nosso site: <http://www.camaracanoas.rs.gov.br>