

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE SÃO LOURENÇO DO OESTE

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

[www.camarasaolourenco.sc.gov.br](http://www.camarasaolourenco.sc.gov.br)

CNPJ 01.679.363/0001-68

Rua Duque de Caxias, 522 - Centro, São Lourenço do Oeste - SC, CEP 89990-000

Central telefônica (49) 3344-2666 / Ouvidoria 0800-647-2666

E-mail: [camara@camarasaolourenco.sc.gov.br](mailto:camara@camarasaolourenco.sc.gov.br)

Horário de Atendimento: de segunda a sexta, das 13h às 19h

SERVIÇO	USUÁRIO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO
<p><b>Visita Institucional</b> As visitas guiadas na Câmara Municipal são promovidas no âmbito do Programa Conheça o Legislativo (Resolução 163/2007). A atividade é gratuita e aberta à participação de todos.</p>	Qualquer cidadão	<p>O agendamento deve ser feito com antecedência mínima de 48 horas, em um dos seguintes canais de atendimento:</p> <p>Atendimento presencial: Secretaria Executiva, em dias úteis, das 13h às 19h</p> <p>Correspondência eletrônica (e-mail): camara@camarasaolourenco.sc.gov.br</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitação guiada às dependências físicas e aos acervos da Câmara Municipal.</li> <li>• Palestra sobre a organização da Câmara Municipal e suas legislaturas.</li> </ul>
<p><b>Acervo de Memórias</b> O Acervo de Memórias é uma série de catálogos, com 11 volumes, em exposição permanente na Câmara Municipal. Produzida em grande parte por servidores do Legislativo, a obra regata a história do município de São Lourenço do Oeste, de seus primórdios até o ano de 2017, com dados e informações relevantes do poder público e da sociedade (Resolução 164/2007).</p>	Qualquer cidadão		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acesso aos catálogos para consulta.</li> </ul>
<p><b>Espaço Cidadão, Programa</b> A Câmara Municipal de São Lourenço do Oeste disponibiliza à população espaço físico com equipamentos de informática ligados à Internet para utilização em pesquisas, estudos e elaboração de trabalhos escolares (Resolução 166/2008).</p>	Qualquer cidadão	O usuário deve preencher a ficha de utilização disponível no local.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Leis Federais 10.048/2000 e 10.741/2003)</li> <li>• Uso de 1 computador de mesa. Existindo fila de espera, o tempo de utilização será limitado a 1 hora.</li> <li>• Acesso a conteúdo em acordo com a finalidade do programa.</li> <li>• Impressão/fotocópia limitada a 10 páginas.</li> </ul>
<p><b>Parlamento Jovem, Programa</b> De caráter informativo e instrutivo, o Programa tem o objetivo de promover a interação entre a Câmara de Vereadores e a Escola, permitindo aos estudantes a vivência do processo democrático, mediante participação em jornada simulada de atividade parlamentar na Câmara de Vereadores (Decreto Legislativo 641/2009 e Resoluções 171/2009 e 175/2010).</p>	Alunos, com idade entre 12 e 15 anos, de escolas sediadas no município	Para cada edição do Programa, as unidades escolares e os alunos interessados deverão observar as normas do processo eleitoral estabelecidas em portaria publicada pela Câmara Municipal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A Câmara Jovem se reunirá uma vez ao mês para as sessões ordinárias na sede da Câmara Municipal.</li> <li>• Além das sessões, o Programa pode incluir visitas à órgãos públicos, participação em cursos, encontros e intercâmbio com outros municípios.</li> <li>• A Câmara Municipal responde por despesas obrigatórias com alimentação, transporte e hospedagem, para atendimento das atividades do Programa.</li> </ul>

## SECRETARIA EXECUTIVA - CONSULTAS

SERVIÇO	LOCAL DA ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
<b>Lei Orgânica Municipal</b>	No Portal da Câmara Municipal Menu Legislação > Lei Orgânica <a href="http://bit.ly/leiorganicaSLO">http://bit.ly/leiorganicaSLO</a>	Ininterrupto 24	Atendimento virtual
<b>Legislação Municipal</b>	No Portal da Câmara Municipal Menu Legislação > Legislação <a href="http://bit.ly/legislacaoSLO">http://bit.ly/legislacaoSLO</a>	Ininterrupto 24	Atendimento virtual
<b>Regimento Interno da Câmara Municipal</b>	No Portal da Câmara Municipal Menu Legislação > Regimento Interno <a href="http://bit.ly/regimentoCMVSLO">http://bit.ly/regimentoCMVSLO</a>	Ininterrupto 24	Atendimento virtual
<b>Publicações no Diário Oficial</b>	No Portal da Câmara Municipal Menu Legislação > Diário Oficial <a href="http://bit.ly/diariooficialCMVSLO">http://bit.ly/diariooficialCMVSLO</a>	Ininterrupto 24	Atendimento virtual
<b>Proposições</b> Atos legislativos, indicações, moções, pedidos de informação, portarias e requerimentos	No Portal da Câmara Municipal Menu Legislação > Proposições <a href="http://bit.ly/proposicoesCMVSLO">http://bit.ly/proposicoesCMVSLO</a>	Ininterrupto 24	Atendimento virtual
<b>Projetos de Lei</b> Projetos de Lei Ordinária, Lei Complementar, Decreto Legislativo, Resolução e Emenda à Lei Orgânica Municipal	No Portal da Câmara Municipal Menu Legislação > Projetos de Lei <a href="http://bit.ly/projetosCMVSLO">http://bit.ly/projetosCMVSLO</a>	Ininterrupto 24	Atendimento virtual
<b>Material do Expediente</b>	No Portal da Câmara Municipal Menu Legislação > Material do Expediente <a href="http://bit.ly/expedienteCMVSLO">http://bit.ly/expedienteCMVSLO</a>	Ininterrupto 24	Atendimento virtual
<b>Atas das Sessões Plenárias</b>	No Portal da Câmara Municipal Menu Legislação > Atas <a href="http://bit.ly/atasCMVSLO">http://bit.ly/atasCMVSLO</a>	Ininterrupto 24	Atendimento virtual

## OUVIDORIA – RECEBIMENTO DE DENÚNCIA

Ao fazer uma **denúncia**, o cidadão comunica uma possível prática de ato ilícito cuja solução depende da atuação de órgão de controle.

REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
<p>Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua apuração (autoria e materialidade);</li> <li>- Exposição dos fatos conforme a verdade;</li> <li>- Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;</li> <li>- Não agir de modo temerário;</li> <li>- Prestar as informações que lhe forem solicitadas.</li> </ul>	<p>Preferencialmente por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Fala.BR).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis</li> <li>• Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da manifestação</li> </ul>	<p>Portal*</p>	<p>Ininterrupto 24h</p>	<p>Atendimento virtual. A partir do cadastramento da manifestação no Fala.BR, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará ao cidadão, mensalmente, por meio do Fala.BR, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.</p>
	<p>Correspondência eletrônica (e-mail)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro da manifestação no Fala.BR</li> <li>• Encaminhamento por e-mail do número de protocolo para acompanhamento da manifestação pelo Fala.BR</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis.</li> <li>• Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da manifestação conforme prazos indicados a seguir.</li> </ul>	<p>E-mail corporativo**</p>	<p>Ininterrupto 24h</p>	<p>E-mail. A manifestação será cadastrada no Fala.BR e o manifestante receberá, por e-mail, o número de protocolo para acompanhamento no sistema eletrônico. A partir do cadastramento no Fala.BR o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do Fala.BR, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.</p>
	<p>Correspondência</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro da manifestação no Fala.BR</li> <li>• Encaminhamento por e-mail (preferencialmente) ou correspondência do número de protocolo para acompanhamento da manifestação no Fala.BR</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis.</li> <li>• Comunicações, pelo Fala.BR ou correspondência, sobre o andamento da manifestação conforme prazos indicados a seguir.</li> </ul>	<p>Ouvidoria: R. Duque de Caxias, 522 - Centro, São Lourenço do Oeste, SC - CEP 89990-000</p>	<p>Intermediado pelos CORREIOS</p>	<p>Carta. A manifestação será cadastrada no Fala.BR e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento da manifestação no sistema eletrônico por meio de e-mail (preferencialmente) ou correspondência. A partir do cadastramento no Fala.BR o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do Fala.BR ou correspondência, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.</p>

\*<http://bit.ly/ouvidoriaSLO> / \*\*[ouvidoria@camarasaolourenco.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@camarasaolourenco.sc.gov.br)

## OUVIDORIA – RECEBIMENTO DE RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO

- Por meio da **reclamação**, o cidadão comunica insatisfação com a prestação de um serviço público.
- A **solicitação** é um requerimento de atendimento ou serviço a ser prestado pela Câmara Municipal.
- A **sugestão** deve conter proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Câmara Municipal.

REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
<p>Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua solução (padrões mínimos de coerência);</li> <li>• Exposição dos fatos conforme a verdade;</li> <li>• Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;</li> <li>• Não agir de modo temerário;</li> <li>• Prestar as informações que lhe forem solicitadas.</li> </ul>	<p>Preferencialmente por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Fala.BR).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis</li> <li>• Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da manifestação conforme prazos indicados a seguir</li> </ul>	<p>Portal*</p>	<p>Ininterrupto 24h</p>	<p>Atendimento virtual. A partir do cadastramento da manifestação no Fala.BR, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará ao cidadão, mensalmente, por meio do Fala.BR, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.</p>
	<p>Correspondência eletrônica (e-mail)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro da manifestação no Fala.BR</li> <li>• Encaminhamento por e-mail do número de protocolo para acompanhamento da manifestação pelo Fala.BR</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis.</li> <li>• Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da manifestação conforme prazos indicados a seguir.</li> </ul>	<p>E-mail corporativo**</p>	<p>Ininterrupto 24h</p>	<p>E-mail. A manifestação será cadastrada no Fala.BR e o manifestante receberá, por e-mail, o número de protocolo para acompanhamento no sistema eletrônico. A partir do cadastramento no Fala.BR o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do Fala.BR, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.</p>
	<p>Correspondência</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro da manifestação no Fala.BR</li> <li>• Encaminhamento por e-mail (preferencialmente) ou correspondência do número de protocolo para acompanhamento da manifestação no Fala.BR</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis.</li> <li>• Comunicações, pelo Fala.BR ou correspondência, sobre o andamento da manifestação conforme prazos indicados a seguir.</li> </ul>	<p>Ouvidoria: R. Duque de Caxias, 522 - Centro, São Lourenço do Oeste, SC - CEP 89990-000</p>	<p>Intermediado pelos CORREIOS</p>	<p>Carta. A manifestação será cadastrada no Fala.BR e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento da manifestação no sistema eletrônico por meio de e-mail (preferencialmente) ou correspondência. A partir do cadastramento no Fala.BR o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão, mensalmente, por meio do Fala.BR ou correspondência, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.</p>

\*<http://bit.ly/ouvidoriaSLO> / \*\*[ouvidoria@camarasaolourenco.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@camarasaolourenco.sc.gov.br)

## OUVIDORIA – RECEBIMENTO DE ELOGIO

Por meio do **elogio**, o cidadão comunica o reconhecimento/satisfação com o serviço oferecido ou atendimento recebido.

REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
<p>Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis ao encaminhamento da manifestação ao elogiado ou ao setor responsável pela prestação do serviço.</li> </ul>	<p>Preferencialmente por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Fala.BR).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis</li> <li>• Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da manifestação.</li> <li>• O elogio será direcionado ao agente público específico, dando-se ciência ao setor de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.</li> </ul>	<p>Portal*</p>	<p>Ininterrupto 24h</p>	<p>Atendimento virtual. A partir do cadastramento da manifestação no Fala.BR, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa.</p>
	<p>Correspondência eletrônica (e-mail)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro da manifestação no Fala.BR</li> <li>• Encaminhamento por e-mail do número de protocolo para acompanhamento da manifestação pelo Fala.BR</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis</li> <li>• Comunicações, pelo Fala.BR, sobre o andamento da manifestação conforme prazos indicados a seguir.</li> <li>• O elogio será direcionado ao agente público específico, dando-se ciência ao setor de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.</li> </ul>	<p>E-mail corporativo**</p>	<p>Ininterrupto 24h</p>	<p>E-mail. A manifestação será cadastrada no Fala.BR e o manifestante receberá, por e-mail, o número de protocolo para acompanhamento no sistema eletrônico. A partir do cadastramento no Fala.BR o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa.</p>
	<p>Correspondência</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro da manifestação no Fala.BR</li> <li>• Encaminhamento por e-mail (preferencialmente) ou correspondência do número de protocolo para acompanhamento da manifestação no Fala.BR</li> <li>• Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis</li> <li>• Comunicações, pelo Fala.BR ou correspondência, sobre o andamento da manifestação conforme prazos indicados a seguir.</li> <li>• O elogio será direcionado ao agente público específico, dando-se ciência ao setor de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.</li> </ul>	<p>Ouvidoria: R. Duque de Caxias, 522 - Centro, São Lourenço do Oeste, SC - CEP 89990-000</p>	<p>Intermediado pelos CORREIOS</p>	<p>Carta. A manifestação será cadastrada no Fala.BR e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento da manifestação no sistema eletrônico por meio de e-mail (preferencialmente) ou correspondência. A partir do cadastramento no Fala.BR o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa.</p>

\*<http://bit.ly/ouvidoriaSLO> / \*\*[ouvidoria@camarasaolourenco.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@camarasaolourenco.sc.gov.br)

# PARTICIPAÇÃO LEGISLATIVA

MANIFESTAÇÃO	INICIATIVA	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO
<b>Tribuna Popular</b> A tribuna popular é o espaço destinado à manifestação da comunidade sobre matéria municipal, reivindicações ou proposições objeto de iniciativa popular. O espaço destinado à tribuna popular será após a sessão ordinária, observado o intervalo de até 10 minutos e poderá ser utilizado por cidadãos do Município, ou autoridades. (Fundamento Regimento Interno, Subseção IV)	Eleitores do município	Para fazer uso da tribuna é preciso: <ul style="list-style-type: none"><li>• Comprovar ser eleitor do Município</li><li>• Requerer por escrito a Presidência da Câmara o espaço da tribuna popular</li><li>• Indicar expressamente no requerimento a matéria a ser exposta</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Os inscritos serão notificados pela Secretaria da Câmara, da data em que poderão usar a tribuna, de acordo com a ordem de inscrição.</li><li>• O Presidente da Câmara poderá indeferir o uso da tribuna, quando: I - a matéria não disser respeito, direta ou indiretamente, ao Município; II - a matéria tiver conteúdo político-ideológico, ou versar sobre questões exclusivamente pessoais.</li><li>• A decisão do Presidente será irrecorrível.</li><li>• Terminada a sessão ordinária e observado o intervalo de até 10 minutos, a Mesa procederá a chamada das pessoas inscritas para falar naquela data, de acordo com a ordem de inscrição.</li><li>• Ficará sem efeito a inscrição, no caso de ausência da pessoa chamada, que não poderá ocupar a tribuna, a não ser mediante novo requerimento.</li><li>• A pessoa que ocupar a tribuna poderá usar da palavra pelo prazo de até 10 minutos, prorrogáveis até a metade desse prazo, mediante requerimento aprovado pelo Presidente.</li><li>• O orador responderá pelos conceitos que emitir, mas deverá usar a palavra em termos compatíveis com a dignidade da Câmara, obedecendo às restrições impostas pelo Presidente.</li><li>• O Presidente deverá cassar imediatamente a palavra do orador que se expressar com linguagem imprópria, cometendo abuso ou desrespeito à Câmara ou às autoridades constituídas.</li><li>• A exposição do orador deverá ser entregue à Mesa, por escrito, para efeito de encaminhamento a quem de direito, a critério do Presidente.</li><li>• Qualquer Vereador poderá fazer uso da palavra após a exposição do orador inscrito, pelo prazo de até cinco minutos.</li></ul>
<b>Manifestação da Sociedade</b> Emissão de conceitos ou opiniões junto às Comissões, sobre projetos que com ela se encontrem para estudo. (Fundamento Regimento Interno, art. 125)	Organizações da Sociedade Civil	A entidade da sociedade civil deverá solicitar, via ofício, ao Presidente da Câmara permissão para emitir conceitos ou opiniões junto às Comissões, sobre o projeto que com ela se encontre para estudo.	O Presidente da Câmara enviará o pedido a respectiva Comissão, que decidirá sobre o deferimento ou indeferimento, indicando, se for o caso, dia e hora para o pronunciamento e seu tempo de duração.
<b>Iniciativa Popular de Projetos de Lei</b> (Fundamento Lei Orgânica Municipal, art. 36 e Regimento Interno, art. 228)	Eleitores do município	<ul style="list-style-type: none"><li>• A iniciativa popular de projetos de lei de interesse específico do município, de seus distritos ou bairros, dependerá da manifestação de, no mínimo, cinco por cento do total do número de eleitores do Município.</li><li>• Os projetos de lei de iniciativa popular serão apresentados a Câmara Municipal, firmados pelos eleitores interessados, com as anotações correspondentes ao número do título de cada um e da zona eleitoral respectiva. Também poderão ser redigidos sem a observância da técnica legislativa, bastando que definam o objeto da proposição.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• O Presidente da Câmara Municipal, preenchida as condições de admissibilidade prevista na Lei Orgânica do Município, não poderá negar seguimento ao projeto, devendo encaminhá-lo às Comissões Permanentes.</li><li>• As Comissões Permanentes da Câmara Municipal incumbidas de examinar os projetos de lei de iniciativa popular, apenas se manifestarão no sentido de esclarecer o Plenário.</li><li>• É assegurada a defesa da proposição em plenário por um dos proponentes, na sessão em que o projeto de lei for levado à discussão.</li></ul>