

# CÂMARA DE VEREADORES DE ARVOREZINHA – RS

---

## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Legislatura 2025/2028

Data de atualização: Fevereiro de 2026

---

## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Câmara de Vereadores de Arvorezinha – RS

Legislatura: 2025/2028

Data de atualização: Fevereiro de 2026

---

### 1. APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário da Câmara de Vereadores de Arvorezinha é o instrumento que tem por finalidade informar, de forma clara, objetiva e acessível, os serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal à população.

Este documento atende aos princípios da **Constituição Federal**, especialmente aos previstos no art. 37, bem como à **Lei Federal nº 13.460/2017** (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), à **Lei Federal nº 12.527/2011** (Lei de Acesso à Informação), à legislação municipal vigente, ao Regimento Interno da Câmara e às orientações do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul.

A Carta de Serviços busca promover a transparência, o controle social, a melhoria contínua do atendimento e o fortalecimento da relação entre o cidadão e o Poder Legislativo.

---

### 2. IDENTIFICAÇÃO DO ÓRGÃO

**Órgão:** Câmara de Vereadores de Arvorezinha

**Endereço:** Rua Agromate, nº 645 – Centro

**Município:** Arvorezinha – RS

**Telefone:** (51) 99640-7891

**E-mail institucional:** camaraarvore@viavale.com.br

**Site oficial:** <https://www.arvorezinha.rs.leg.br/>

**Horário de atendimento ao público:**

De segunda a sexta-feira, das **08h30 às 11h30** e das **13h30 às 16h30**.

---

## 3. DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

### 3.1 Direitos

- Receber atendimento adequado, eficiente e respeitoso;
- Obter informações claras e precisas sobre os serviços;
- Ter garantido o acesso à informação pública;
- Apresentar manifestações à Ouvidoria;
- Ter proteção de seus dados pessoais, conforme legislação vigente.

### 3.2 Deveres

- Tratar com respeito os agentes públicos;
  - Fornecer informações corretas e completas;
  - Utilizar adequadamente os serviços disponibilizados;
  - Zelar pelo patrimônio público.
- 

## 4. SERVIÇOS PRESTADOS

### 4.1 DIVISÃO ADMINISTRATIVA

#### 4.1.1 Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, Protocolo e Arquivo

**Descrição:** Atendimento geral ao cidadão, recebimento e protocolo de documentos, bem como atendimento às solicitações de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527/2011.

**Público-alvo:** Cidadãos em geral.

**Formas de acesso:** Presencial e online.

**Requisitos:** Identificação e preenchimento de requerimento, quando necessário.

**Prazo para resposta:**

- Acesso à Informação (SIC): até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias;
- Protocolo e atendimento geral: imediato.

**Taxas:** Não há cobrança.

---

### 4.2 UNIDADE DE SERVIÇOS DE RECURSOS HUMANOS

**Descrição:** Emissão de certidões, declarações e informações relativas à situação funcional de servidores ativos e inativos da Câmara.

**Público-alvo:** Servidores, ex-servidores e cidadãos com interesse legítimo.

**Forma de acesso:** Presencial.

**Requisitos:** Identificação e requerimento formal.

**Prazo para resposta:** Até 30 dias, podendo ser prorrogado conforme a complexidade.

**Taxas:** Não há cobrança.

---

#### **4.3 DIVISÃO FINANCEIRA**

**Descrição:** Prestação de informações relativas a orçamento, finanças, contabilidade, licitações, contratos, patrimônio e demais dados financeiros, observada a Lei de Acesso à Informação.

**Público-alvo:** Cidadãos em geral.

**Forma de acesso:** Preferencialmente via SIC.

**Prazo para resposta:** Até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

**Taxas:** Não há cobrança.

---

#### **4.4 DIVISÃO LEGISLATIVA**

**Descrição:** Informações sobre o processo legislativo, projetos de lei, resoluções, decretos legislativos, sessões plenárias, comissões, atas e leis municipais.

**Público-alvo:** Cidadãos em geral.

**Forma de acesso:** Presencial, telefone, e-mail e site institucional.

**Prazo para resposta:** Imediato ou até 2 dias úteis, quando houver necessidade de pesquisa.

**Taxas:** Não há cobrança.

---

#### **4.5 ASSESSORIA DE IMPRENSA E COMISSÕES**

**Descrição:** Divulgação institucional das atividades do Poder Legislativo, produção de conteúdos informativos e atendimento à imprensa.

**Público-alvo:** Cidadãos e veículos de comunicação.

**Forma de acesso:** Presencial e online.

**Prazo para resposta:** Imediato ou até 2 dias úteis.

**Taxas:** Não há cobrança.

---

## 4.6 ASSESSORIA JURÍDICA

**Descrição:** Prestação de informações institucionais sobre processos legislativos e administrativos, especialmente licitações e contratos, respeitadas as competências legais.

**Público-alvo:** Cidadãos e interessados.

**Forma de acesso:** Presencial ou mediante requerimento protocolado.

**Prazo para resposta:** Imediato ou até 2 dias úteis.

**Taxas:** Não há cobrança.

---

## 4.7 OUVIDORIA DO LEGISLATIVO

**Descrição:** Recebimento, análise e encaminhamento de manifestações dos cidadãos, tais como reclamações, sugestões, denúncias, elogios e solicitações.

**Público-alvo:** Cidadãos em geral.

**Forma de acesso:** Presencial e online.

**Prazo para resposta:** Até 30 dias, prorrogáveis por igual período, conforme a legislação.

**Canais de contato:**

Telefone: (51) 99640-7891

E-mail: camaraarvore@viavale.com.br

**Taxas:** Não há cobrança.

---

## 5. COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

A Câmara de Vereadores de Arvorezinha compromete-se a: - Atender com urbanidade, respeito e eficiência; - Cumprir os prazos legais; - Assegurar a transparência das informações; - Aperfeiçoar continuamente seus serviços; - Garantir acessibilidade e inclusão.

---

## 6. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Carta de Serviços será revisada periodicamente, sempre que houver alteração nos serviços prestados, na estrutura administrativa ou na legislação aplicável.

Documento elaborado para publicação no site oficial da Câmara de Vereadores de Arvorezinha, referente à **Legislatura 2025/2028**, em atendimento às normas de transparência, publicidade e controle social.