



# CARTA DE SERVIÇOS

## **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

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

## SUMÁRIO

PRINCIPAIS SERVIÇOS.....	7
1. Consulta a Legislação Municipal no Portal .....	7
2. Consulta a Legislação Municipal Presencial .....	8
3. Consulta e Acompanhamento de Proposições.....	9
4. Acompanhamento de Sessões e Reuniões na Câmara Municipal.....	11
5. e-SIC - Serviço de Informação ao Cidadão .....	12
6. Ouvidoria.....	14
7. Fale Conosco.....	16
8. Acompanhamento de Sessão pela Internet.....	17
9. Denúncias.....	18
10. Certidões e Cópias .....	19
11. Solução de Dúvidas e Dificuldades.....	20

## **PRINCIPAIS ATIVIDADES REALIZADAS**

- ↳ Legislar sobre assuntos de interesse local;
- ↳ Suplementar a legislação federal e a estadual no que couber;
- ↳ Dispor sobre o ordenamento territorial, mediante planejamento e controle do uso, do parcelamento e da ocupação do solo urbano;
- ↳ Dar posse ao Prefeito e ao Vice-Prefeito;
- ↳ Fiscalizar a atuação do Poder Executivo municipal.

## ► ATENDIMENTO AO PÚBLICO

### PRESENCIAL

- ↪ **Local:**  
A Câmara Municipal de Porangatu, atende ao público em sua sede, localizada na Rua 05, s/n – Vila Primavera, Porangatu-GO.
- ↪ **Horário de atendimento ao público:**  
De segunda à sexta-feira, das 7h às 11h e das 13h às 17h.
- ↪ **Horário das reuniões plenárias:**  
Segundas-feiras às 19 horas.
- ↪ **Horário das reuniões das comissões permanentes:**  
Quando convocadas pelos respectivos Presidentes

### TELEFONE

- ↪ **Central:** (62) 3367-1675
- ↪ **Ouvidoria/SIC:** (62) 3367-1675

### ELETRÔNICO

- ↪ **E:mail:**  
[camara@camaraporangatu.go.gov.br](mailto:camara@camaraporangatu.go.gov.br)
- ↪ **E-SIC:**  
<http://acessoinformacao.camaraporangatu.go.gov.br/informacao/sic>
- ↪ **Ouvidoria online:**  
<http://acessoinformacao.camaraporangatu.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/inicio>

## ► Portal da Câmara Municipal de Porangatu

<http://www.camaraporangatu.go.gov.br>

O portal da Câmara Municipal de Porangatu, na internet divulga uma série de informações institucionais e permite o acesso a diferentes serviços, tais como:

- LEGISLAÇÃO MUNICIPAL: Lei Orgânica Municipal, Plano Diretor, estatutos, leis ordinárias, leis complementares, resoluções, decretos e Regimento Interno.
  
- CONSULTAS: à legislação municipal, proposição, solicitação de informações, reclamação, denúncia e demais manifestações sobre serviços prestados.
  
- SESSÃO AO VIVO: transmissão ao vivo das Sessões Plenárias, por canais de comunicações.
  
- ACESSO À INFORMAÇÃO: Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), Ouvidoria e Fale Conosco.
  
- PORTAL DA TRANSPARÊNCIA: contas públicas, informações funcionais (agentes públicos, subsídios, remunerações e diárias), licitações, contratos, bens patrimoniais, execução orçamentária, entre outros.

# PRINCIPAIS SERVIÇOS

## 1. Consulta a Legislação Municipal no Portal

<b>O que é o serviço?</b>
A Câmara Municipal disponibiliza leis, decretos, resoluções, estatutos e códigos municipais. No portal na internet, os atos normativos encontram-se disponíveis em diferentes formatos, para consulta e impressão. Presencialmente, os atos normativos podem ser consultados no seu formato original, em versão impressa.
<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>
Não se aplica
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
Acessar o portal da Câmara Municipal de Porangatu ( <a href="http://www.camaraporangatu.go.gov.br">http://www.camaraporangatu.go.gov.br</a> ), clicar no link "LEIS MUNICIPAIS" e, depois, efetuar a pesquisa, utilizando os seguintes filtros: palavra, assunto, espécie, número e/ou ano da norma.
<b>Canais de comunicação:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Telefone: (62) 3367-1675</li><li>✓ E-mail: <a href="mailto:camara@camaraporangatu.go.gov.br">camara@camaraporangatu.go.gov.br</a></li><li>✓ Presencial: Rua 05, s/n - Vila Primavera, Porangatu-GO</li></ul>
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
Imediato.
<b>Formas de prestação:</b>
Informação aberta, publicada no portal de transparência e atualizada conforme o surgimento de novas legislaturas.
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito.
<b>Manifestação do Usuário</b>
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: <a href="http://acessoainformacao.camaraporangatu.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/inicio">http://acessoainformacao.camaraporangatu.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/inicio</a> Ou pelo telefone: (62) 3367-1675

## 2. Consulta a Legislação Municipal Presencial

<b>O que é o serviço?</b>
A Câmara Municipal disponibiliza leis, decretos, resoluções, estatutos e códigos municipais. Presencialmente, os atos normativos podem ser consultados no seu formato original, em versão impressa.
<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>
Não se aplica.
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
Se apresentar na sede da Câmara nos horários de funcionamento e solicitar a legislação que precisa.
<b>Canais de comunicação:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Telefone: (62) 3367-1675</li><li>✓ E-mail: <a href="mailto:camara@camaraporangatu.go.gov.br">camara@camaraporangatu.go.gov.br</a></li><li>✓ Presencial: Rua 05, s/n - Vila Primavera, Porangatu-GO</li></ul>
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
Não se aplica.
<b>Formas de prestação:</b>
Informações sobre o trâmite de cada solicitação será informada nos meios de contatos deixados pelos solicitantes.
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito.
<b>Manifestação do Usuário</b>
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: <a href="http://acessoainformacao.camaraporangatu.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/inicio">http://acessoainformacao.camaraporangatu.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/inicio</a> Ou pelo telefone: (62) 3367-1675



### 3. Consulta e Acompanhamento de Proposições

<b>O que é o serviço?</b>
<p>Esse serviço permite ao usuário acompanhar o andamento das proposições em tramitação, com acesso aos textos, justificativas, emendas, pareceres, movimentações, localização e situação atual. As proposições disponíveis são:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Proposta de emenda à Lei Orgânica Municipal (ELOM);</li><li>- Projeto de Lei Complementar (PLC);</li><li>- Projeto de Lei Ordinária (PLO);</li><li>- Projeto de Decreto Legislativo (PDL);</li><li>- Projeto de Resolução (PR);</li><li>- Indicação;</li><li>- Emenda;</li><li>- Moção;</li><li>- Mensagem Retificativa;</li><li>- Recurso;</li><li>- Autorização.</li></ul>
<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>
Não se aplica.
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
<p>Acessar ao portal de transparência da Câmara através do link: <a href="https://acessoainformacao.camaraporangaru.go.gov.br">https://acessoainformacao.camaraporangaru.go.gov.br</a></p>
<b>Canais de comunicação:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Telefone: (62) 3367-1675</li><li>✓ E-mail: <a href="mailto:camara@camaraporangatu.go.gov.br">camara@camaraporangatu.go.gov.br</a></li><li>✓ Presencial: Rua 05, s/n - Vila Primavera, Porangatu-GO</li></ul>
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
Não se aplica.
<b>Formas de prestação:</b>
Informações sobre o trâmite de cada solicitação será informada nos meios de contatos deixados pelos solicitantes.
<b>Taxas e Preços:</b>
Não se aplica.
<b>Manifestação do Usuário</b>

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: <http://acessoainformacao.camaraporangatu.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/inicio>

Ou pelo telefone: (62) 3367-1675

#### 4. Acompanhamento de Sessões e Reuniões na Câmara Municipal

<b>O que é o serviço?</b>
Na Câmara o cidadão tem a oportunidade de assistir as sessões e reuniões realizadas pela câmara.
<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>
Livre acesso ao Auditório do Plenário da Câmara.
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Acessar aos canais de transmissões das sessões;</li><li>✓ Comparecer no Plenário da Câmara Municipal</li></ul>
<b>Canais de comunicação:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Telefone: (62) 3367-1675</li><li>✓ E-mail: <a href="mailto:camara@camaraporangatu.go.gov.br">camara@camaraporangatu.go.gov.br</a></li><li>✓ Presencial: Rua 05, s/n - Vila Primavera, Porangatu-GO</li></ul>
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
Imediato.
<b>Formas de prestação:</b>
Acompanhar as sessões através dos canais de transmissão ou comparecer no Plenário nos dias e horários das sessões.
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito.
<b>Manifestação do Usuário</b>
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: <a href="http://acessoainformacao.camaraporangatu.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/inicio">http://acessoainformacao.camaraporangatu.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/inicio</a> Ou pelo telefone: (62) 3367-1675

## 5. e-SIC - Serviço de Informação ao Cidadão

<b>O que é o serviço?</b>
Identificação e preenchimento de formulário/requerimento, conforme orientação fornecida pelo setor. 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, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>
identificação através do fornecimento dos seguintes dados: CPF/CNPJ, nome, endereço, e-mail e telefone.
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
O andamento das solicitações originadas via SIC poderão ser acompanhadas através de um protocolo gerado no momento da criação da solicitação ou através de contato pelos canais de comunicação disponibilizados.
<b>Canais de comunicação:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Telefone: (62) 3367-1675</li><li>✓ E-mail: <a href="mailto:camara@camaraporangatu.go.gov.br">camara@camaraporangatu.go.gov.br</a></li><li>✓ Presencial: Rua 05, s/n - Vila Primavera, Porangatu-GO</li></ul>
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Informações solicitadas via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão): 20 dias prorrogáveis por mais 10, conforme a necessidade.</li><li>- Atendimento geral ao cidadão e protocolo de documentos: de imediato, respeitando-se apenas o tempo de espera para atendimento de até 20 minutos.</li></ul>
<b>Formas de prestação:</b>
Pelo link: <a href="http://acessoainformacao.camaraporangatu.go.gov.br/cidadao/informacao/sic">http://acessoainformacao.camaraporangatu.go.gov.br/cidadao/informacao/sic</a> Solicitar o serviço pelo portal no SIC e após a solicitação o responsável receberá no e-mail que houve uma solicitação e acessará o site para responder com o prazo determinado.
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito.
<b>Manifestação do Usuário</b>

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: <http://acessoainformacao.camaraporangatu.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/inicio>

Ou pelo telefone: (62) 3367-1675

## 6. Ouvidoria

<b>O que é o serviço?</b>
A ouvidoria pública é uma ferramenta de gestão importante para as câmaras, porque amplia o canal de comunicação com os cidadãos, garantindo o exercício da cidadania por meio do acesso à informação. Além de permitir que a câmara atue com maior eficiência para atender às necessidades da cidade. As críticas e sugestões realizadas pela comunidade a ouvidoria, quando analisadas, indicam quais são as tomadas de decisões mais assertivas.
<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>
identificação através do fornecimento dos seguintes dados: CPF/CNPJ, nome, e-mail e telefone. *A identificação não é obrigatória. Caso o usuário opte em não fornecer seus dados de identificação, ele receberá uma chave/código para consultar o andamento da sua manifestação.
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
Solicitar o serviço pelo portal da Ouvidoria e após a solicitação o responsável receberá no e-mail que houve uma solicitação e acessará o site para responder com o prazo determinado.
<b>Canais de comunicação:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Telefone: (62) 3367-1675</li><li>✓ E-mail: <a href="mailto:camara@camaraporangatu.go.gov.br">camara@camaraporangatu.go.gov.br</a></li><li>✓ Presencial: Rua 05, s/n - Vila Primavera, Porangatu-GO</li></ul>
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
30 dias prorrogáveis por mais 30, conforme a necessidade.
<b>Formas de prestação:</b>
Pelo link: <a href="http://acessoainformacao.camaraporangatu.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/sugestao">http://acessoainformacao.camaraporangatu.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/sugestao</a> O andamento das solicitações originadas via Ouvidoria poderá ser acompanhado através de um protocolo gerado no momento da criação da solicitação ou através de contato pelos canais de comunicação disponibilizados.
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito.
<b>Manifestação do Usuário</b>

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: <http://acessoainformacao.camaraporangatu.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/inicio>

Ou pelo telefone: (62) 3367-1675

## 7. Fale Conosco

<b>O que é o serviço?</b>
Aqui é possível o contato direto com a Câmara Municipal ou com qualquer Vereador, para consulta, solicitação, informação, sugestão, etc.
<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>
identificação através do fornecimento dos seguintes dados: CPF/CNPJ, nome, endereço, e-mail e telefone.
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
Solicitar o serviço pelo site na aba “fale conosco” e após a solicitação o responsável receberá no e-mail que houve uma solicitação e acessará o site para responder com o prazo determinado.
<b>Canais de comunicação:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Telefone: (62) 3367-1675</li><li>✓ E-mail: <a href="mailto:camara@camaraporangatu.go.gov.br">camara@camaraporangatu.go.gov.br</a></li><li>✓ Presencial: Rua 05, s/n - Vila Primavera, Porangatu-GO</li></ul>
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
Até 30 dias
<b>Formas de prestação:</b>
Solicitar pelo link: <a href="http://www.camaraporangatu.go.gov.br/contato">http://www.camaraporangatu.go.gov.br/contato</a> O responsável receberá a notificação pelo e-mail cadastrado e responderá dentro do prazo determinado
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito.
<b>Manifestação do Usuário</b>
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: <a href="http://acessoainformacao.camaraporangatu.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/inicio">http://acessoainformacao.camaraporangatu.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/inicio</a> Ou pelo telefone: (62) 3367-1675



## 8. Acompanhamento de Sessão pela Internet

<b>O que é o serviço?</b>
Acompanhamento pela internet das sessões realizadas pela câmara.
<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>
Não se aplica.
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
Acessar a página do Youtube da Câmara, pelo link: <a href="https://www.youtube.com/@TVCAMARAPORANGATU/">https://www.youtube.com/@TVCAMARAPORANGATU/</a> vídeos, todas as segundas às 18hs, para assistir a transmissão ao vivo.
<b>Canais de comunicação:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Telefone: (62) 3367-1675</li><li>✓ E-mail: <a href="mailto:camara@camaraporangatu.go.gov.br">camara@camaraporangatu.go.gov.br</a></li><li>✓ Presencial: Rua 05, s/n - Vila Primavera, Porangatu-GO</li></ul>
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
Todas as Segundas a partir das 18h.
<b>Formas de prestação:</b>
Transmissão online da Sessão Plenária.
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito.
<b>Manifestação do Usuário</b>
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: <a href="http://acessoainformacao.camaraporangatu.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/inicio">http://acessoainformacao.camaraporangatu.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/inicio</a> Ou pelo telefone: (62) 3367-1675

## 9. Denúncias

<b>O que é o serviço?</b>
Qualquer pessoa pode comunicar à Câmara Municipal de Porangatu eventual irregularidade ocorrida no âmbito do Poder Legislativo municipal ou relacionada com matéria de sua competência.
<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>
identificação através do fornecimento dos seguintes dados: CPF/CNPJ, nome, e-mail e telefone. *A identificação não é obrigatória. Caso o usuário opte em não fornecer seus dados de identificação.
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
Através do link <a href="http://acessoainformacao.camaraporangatu.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/denuncia">http://acessoainformacao.camaraporangatu.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/denuncia</a> , após a denúncia você receberá uma chave/código para consultar o andamento da sua manifestação.
<b>Canais de comunicação:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Telefone: (62) 3367-1675</li><li>✓ E-mail: <a href="mailto:camara@camaraporangatu.go.gov.br">camara@camaraporangatu.go.gov.br</a></li><li>✓ Presencial: Rua 05, s/n - Vila Primavera, Porangatu-GO</li></ul>
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
Dentro do prazo de 30 dias, podendo estender por mais 30 caso for necessário.
<b>Formas de prestação:</b>
O ouvidor responsável receberá no e-mail cadastrado na ouvidoria a solicitação feita, ele (a) vai acessar o portal do site e responder a solicitação.
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito.
<b>Manifestação do Usuário</b>
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: <a href="http://acessoainformacao.camaraporangatu.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/inicio">http://acessoainformacao.camaraporangatu.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/inicio</a> Ou pelo telefone: (62) 3367-1675

## 10. Certidões e Cópias

<b>O que é o serviço?</b>
Qualquer pessoa pode solicitar à Câmara Municipal cópia ou emissão de certidão de vigência de determinado ato normativo publicado pelo Poder Legislativo municipal.
<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>
Não se aplica.
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
Entrar em contato com departamento legislativo por telefone ou presencialmente.
<b>Canais de comunicação:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Telefone: (62) 3367-1675</li><li>✓ E-mail: <a href="mailto:camara@camaraporangatu.go.gov.br">camara@camaraporangatu.go.gov.br</a></li><li>✓ Presencial: Rua 05, s/n - Vila Primavera, Porangatu-GO</li></ul>
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
Imediato.
<b>Formas de prestação:</b>
Fornecimento de informação verbal ou de documento impresso.
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito.
<b>Manifestação do Usuário</b>
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: <a href="http://acessoainformacao.camaraporangatu.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/inicio">http://acessoainformacao.camaraporangatu.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/inicio</a> Ou pelo telefone: (62) 3367-1675

## 11. Solução de Dúvidas e Dificuldades

<b>O que é o serviço?</b>
Qualquer pessoa pode contatar a Câmara Municipal para dirimir dúvidas ou reportar erros e dificuldades com os sistemas da Câmara Municipal.
<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>
Basta acessar:  - No link "OUVIDORIA", "formulário ouvidoria", "mensagem tipo", opção "DÚVIDA"; - No link "CONTATO", opção "FALE CONOSCO", "formulário Fale Conosco"; - No link "ACESSO À INFORMAÇÃO", opção "SIC", "formulário SIC"; - Presencialmente
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
Entrar em contato com departamento legislativo por telefone ou presencialmente.
<b>Canais de comunicação:</b>
✓ Telefone: (62) 3367-1675 ✓ E-mail: <a href="mailto:camara@camaraporangatu.go.gov.br">camara@camaraporangatu.go.gov.br</a> ✓ Presencial: Rua 05, s/n - Vila Primavera, Porangatu-GO
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
Imediato.
<b>Formas de prestação:</b>
Fornecimento de informação verbal ou de documento impresso.
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito.
<b>Manifestação do Usuário</b>
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: <a href="http://acessoainformacao.camaraporangatu.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/inicio">http://acessoainformacao.camaraporangatu.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/inicio</a> Ou pelo telefone: (62) 3367-1675