



CARTA DE SERVIÇOS

Presidente

SERGIO CARDOSO DE CAMPOS

Primeiro Secretário (a)

MARIA DE LOURDES DE SOUZA LIMA

Segundo Secretário

ANTÔNIO ROCHA JUNIOR

Controlador Interno

AUSTRIM CRUZ DA SILVA

Assessor Jurídico

JOSÉ EDIBAL CARVALHO CABRAL

Assessor Contábil

R J DA S SOUSA EIRELI

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário (CSU) da Câmara Municipal de **Belterra** 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.....	10
4. Acompanhamento de Sessões e Reuniões na Câmara Municipal	12
5. e-SIC - Serviço de Informação ao Cidadão.....	14
6. Ouvidoria	16
7. Fale Conosco	18
8. Acompanhamento de Sessão pela Internet	19
9. Denúncias	20
10. Certidões e Cópias	22
11. Solução de Dúvidas e Dificuldades	23

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 **Belterra**, atende ao público em sua sede, localizada na **vila americana n° 213**

↪ **Horário de atendimento ao público:**

De segunda-feira à sexta-feira, **das 08:00hs às 13:00hs.**

↪ **Horário das reuniões plenárias:**

Terça-feira às **09:00** horas as 12:00 hs.

TELEFONE

↪ **Departamento Legislativo:** (93) 99158 1854

↪ **Departamento Administrativo:** (93) 99112 2248

↪ **Ouvidoria/SIC:** (93) 99158 1854

ELETRÔNICO

↪ **E:mail:** camara@camarabelterra.pa.gov.br

↪ **E-SIC:** <https://camarabelterra.pa.gov.br/esic/index/>

↪ **Ouvidoria online:**

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/PA/Belterra/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

► Portal da Câmara Municipal de Belterra

<https://camarabelterra.pa.gov.br>

O portal da Câmara Municipal de Belterra, 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, pela internet.

- 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

O que é o serviço?
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.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
<p>Os serviços podem ser feito</p> <p>Via Telefone</p> <p>Via correspondência</p> <p>Acessar o portal</p> <p>Pessoalmente na estrutura física do SIC</p>
Principais Etapas do Serviço
Acessar o portal da Câmara Municipal de Belterra (https://camarabelterra.pa.gov.br), clicar no link "LEIS " e, depois, efetuar a pesquisa.
Canais de comunicação:
<p>☎ Telefone: (93) 99158 1854</p> <p>✓ E-mail: camara@camarabelterra.pa.gov.br</p>
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Imediato.
Formas de prestação:
Informação aberta, publicada no portal de transparência e atualizada conforme o surgimento de novas legislaturas.
Taxas e Preços:
Gratuito.

Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/PA/Belterra/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

☞ Ou pelo telefone: (93) 99158 1854

2. Consulta a Legislação Municipal *Presencial*

O que é o serviço?

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.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Listar Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço.
Se dirigir até a secretária da câmara municipal de Belterra, com ofício solicitando o serviços

Principais Etapas do Serviço

Câmara Municipal de Belterra no endereço vila americana n° 213
De Segundas Feira a Sexta Feira no horário de 08:00 hs as 13:00 hs
Procurar a secretária com Ofício
Encaminhado para o Presidente deferir ou não

Canais de comunicação:

☞ Telefone: (93) 99158 1854

E-mail:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/PA/Belterra/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

10 dias

Formas de prestação:

Material impresso xerox ou em mídia digital E-mail

Taxas e Preços:

Gratuito.

Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/PA/Belterra/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

↪ Ou pelo telefone: (93) 99158 1854

3. Consulta e Acompanhamento de Proposições

O que é o serviço?

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:

- Proposta de emenda à Lei Orgânica Municipal (ELOM);
- Projeto de Lei Complementar (PLC);
- Projeto de Lei Ordinária (PLO);
- Projeto de Decreto Legislativo (PDL);
- Projeto de Resolução (PR);
- Indicação;
- Emenda;
- Moção;
- Mensagem Retificativa;
- Recurso;
- Autorização.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Protocolar ofício na recepção da Câmara Municipal de Belterra ou entrar em contato com SIC

Listar Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço.

Ofício do serviço

Nº do Telefone

Rg

Principais Etapas do Serviço

. Tramitação

Aprovação

, discursão

, votação

Publicação

podendo ser publicado pelo executivo ou pelo legislativo.

Canais de comunicação:

✓ Telefone: (93) 99158 1854

✓ Email: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/PA/Belterra/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

15 (dez) dias
Formas de prestação:
Câmara Municipal de Belterra protocolar junto a secretária, que encaminha ao Presidente que manda despachar junto ao seu administrativo que será analisado o serviço.
Taxas e Preços:
Gratuito
Manifestação do Usuário
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/PA/Belterra/Manifestacao/RegistrarManifestacao ✓ Ou pelo telefone: (93) 99158 1854

4. Acompanhamento de Sessões e Reuniões na Câmara Municipal

O que é o serviço?
Na Câmara o cidadão tem a oportunidade de assistir as Sessões e reuniões realizadas pela câmara.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
. Todas terças feira a partir das 09:00 as 12:00 hs Acompanhar pela internet Câmara Municipal de Belterra e assinar lista de frequências
Principais Etapas do Serviço
Todas terças feira a partir das 09:00 as 12:00 hs Ir até a Câmara Municipal de Belterra e assinar lista de frequências, ou acompanhar pela internet
Canais de comunicação:
✓ Telefone: (93) 99158 1854 E-mail: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/PA/Belterra/Manifestacao/RegistrarManifestacao ✓ Presencial:
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Imediato.
Formas de prestação:
Câmara Municipal de Belterra Todas as Terça Feiras das 09:00 hs as 12:00 hs de forma presencial Pela Internet através do face book
Taxas e Preços:
Gratuito.
Manifestação do Usuário
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/PA/Belterra/Manifestacao/RegistrarManifestacao

✓ Ou pelo telefone: (93) 99158 1854

5. e-SIC - Serviço de Informação ao Cidadão

O que é o serviço?
O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão SIC (Lei nº 12.527/2011) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada pela Câmara Municipal de Belterra.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Os pedidos podem ser feito pela internet Identificação através do fornecimento dos seguintes dados: CPF/CNPJ, nome, endereço, e-mail e telefone.
Principais Etapas do Serviço
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.
Canais de comunicação:
✓ Telefone: (93) 99158 1854 E-mail: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/PA/Belterra/Manifestacao/RegistrarManifestacao ✓ Presencial: imediato
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.
Formas de prestação:
Pelo link: https://camarabelterra.pa.gov.br/esic/index/ 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.
Taxas e Preços:
Gratuito.
Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/PA/Belterra/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

✓ Ou pelo telefone: (93) 99158 1854

6. Ouvidoria

O que é o serviço?
<p>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.</p>
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
<p>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.</p>
Principais Etapas do Serviço
<p>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.</p>
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none">✓ Telefone: (93) 99158 1854✓ Email: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/PA/Belterra/Manifestacao/RegistrarManifestacao✓ Presencial: de acordo com serviços
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
<p>30 dias prorrogáveis por mais 30, conforme a necessidade.</p>
Formas de prestação:
<p>Pelo link: https://camarabelterra.pa.gov.br/esic/index/</p> <p>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.</p>
Taxas e Preços:
<p>Gratuito.</p>
Manifestação do Usuário

✓ Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de:
<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/PA/Belterra/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

Ou pelo telefone: (93) 99158 1854

7. Fale Conosco

O que é o serviço?
Aqui é possível o contato direto com a Câmara Municipal ou com qualquer Vereador, para consulta, solicitação, informação, sugestão, etc.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Serviços podem ser feito pela internet através de e-mail ou telefone telefone.
Principais Etapas do Serviço
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.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none">✓ Telefone: (93) 99158 1854✓ E-mail: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/PA/Belterra/Manifestacao/RegistrarManifestacao✓ Presencial: dez dias
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Até 30 dias
Formas de prestação:
Solicitar pelo link: https://camarabelterra.pa.gov.br/esic/index/ O responsável receberá a notificação pelo e-mail cadastrado e responderá dentro do prazo determinado
Taxas e Preços:
Gratuito.
Manifestação do Usuário
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/PA/Belterra/Manifestacao/RegistrarManifestacao ✓ Ou pelo telefone: (93) 99158 1854

8. Acompanhamento de Sessão pela Internet

O que é o serviço?
Acompanhamento pela internet das sessões realizadas pela câmara.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Acessar a página da Câmara.
Principais Etapas do Serviço
Acessar a página, pelo link: facebook.com/camarabelterra todas as terças-feiras às 09:00hs, para assistir a transmissão ao vivo.
Canais de comunicação:
✓ Telefone: :(93) 99158 1854 E-mail: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/PA/Belterra/Manifestacao/RegistrarManifestacao ✓ Presencial: imediate
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Todas as terças às 09:00 hs
Formas de prestação:
Transmissão online da Sessão Plenária.
Taxas e Preços:
Gratuito.
Manifestação do Usuário
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/PA/Belterra/Manifestacao/RegistrarManifestacao Ou pelo telefone: :(93) 99158 1854

9. Denúncias

O que é o serviço?
Qualquer pessoa pode comunicar à Câmara Municipal de Belterra eventual irregularidade ocorrida no âmbito do Poder Legislativo municipal ou relacionada com matéria de sua competência.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
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.
Principais Etapas do Serviço
Ao identificar é gerado um protocolo através do sistema falabr ele receberá uma chave/código para consultar o andamento da sua manifestação
Canais de comunicação:
✓ Telefone: (93) 99158 1854 Email: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/PA/Belterra/Manifestacao/RegistrarManifestacao ✓ Presencial: 30 dias
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Dentro do prazo de 30 dias, podendo estender por mais 30 caso for necessário.
Formas de prestação:
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.
Taxas e Preços:
Gratuito.
Manifestação do Usuário
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/PA/Belterra/Manifestacao/RegistrarManifestacao Ou pelo telefone: (93) 99158 1854

10. Certidões e Cópias

O que é o serviço?
Qualquer pessoa pode solicitar à Câmara Municipal de Belterra cópia ou emissão de certidão de vigência de determinado ato normativo publicado pelo Poder Legislativo municipal.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Listar Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço. Solicitar através de ofício junto a Câmara Municipal de Belterra
Principais Etapas do Serviço
Entrar em contato com departamento legislativo por telefone ou presencialmente.
Canais de comunicação:
✓ Telefone: (93) 99158 1854 ✓ Email: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/PA/Belterra/Manifestacao/RegistrarManifestacao ✓ Presencial: imediatos
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Dez dias
Formas de prestação:
Fornecimento de informação verbal ou de documento impresso.
Taxas e Preços:
Gratuito.
Manifestação do Usuário
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/PA/Belterra/Manifestacao/RegistrarManifestacao Ou pelo telefone: : (93) 99158 1854

11. Solução de Dúvidas e Dificuldades

O que é o serviço?
Qualquer pessoa pode contatar a Câmara Municipal Belterra para dirimir dúvidas ou reportar erros e dificuldades com os sistemas da Câmara Municipal.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
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
Principais Etapas do Serviço
Entrar em contato com departamento legislativo por telefone ou presencialmente.
Canais de comunicação:
✓ Telefone: (93) 99158 1854 ✓ E-mail: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/PA/Belterra/Manifestacao/RegistrarManifestacao ✓ Presencial: imediato
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Imediato.
Formas de prestação:
Fornecimento de informação verbal ou de documento impresso.
Taxas e Preços:
Gratuito.
Manifestação do Usuário
Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/PA/Belterra/Manifestacao/RegistrarManifestacao Ou pelo telefone: (93) 99158 1854