

# 19ª LEGISLATURA



CÂMARA DE VEREADORES DE  
**PALMEIRA DAS MISSÕES**

---

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**Carta de Serviços ao Usuário**  
**2026**

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	3
Carta de Serviços ao Usuário .....	3
APRESENTAÇÃO .....	4
COMPOSIÇÃO DA CÂMARA DE VEREADORES .....	5
PROCESSO LEGISLATIVO .....	5
Regimento Interno.....	6
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
1) Secretaria/Assessoria Legislativa .....	12
2) Administração .....	12
3) Contabilidade .....	13
4) Procuradoria.....	13
5) Assessoria de Comunicação Social .....	14
6) Ouvidoria .....	14
7) Assessoria de Serviços do Plenário .....	14
8) Assessoria do Gabinete da Presidência.....	15
9) Site (palmeiradasmissoes.rs.leg.br) .....	15
Compromisso e Padrão de Qualidade no Atendimento .....	16

# **INTRODUÇÃO**

## **Carta de Serviços ao Usuário**

A Carta de Serviços ao Usuário da Câmara de Vereadores de Palmeira das Missões 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 Carta de Serviços ao Usuário é um documento que visa esclarecer sobre os serviços ofertados pela Câmara de Vereadores, 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 de Vereadores de Palmeira das Missões, a Carta de Serviços ao Usuário está regulamentada no Capítulo III da Resolução nº 007, de 06 de novembro de 2019, que dispõe sobre os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos.

## APRESENTAÇÃO

### A Câmara de Vereadores de Palmeira das Missões

A Câmara de Vereadores exerce o Poder Legislativo no Município. No caso do Município de Palmeira das Missões, por força das Constituições Federal e Estadual, da Lei Orgânica Municipal e da Lei Ordinária Municipal nº 4.726, de 28 de outubro de 2014, o Parlamento é composto por 13 vereadores eleitos.

Ao reunir representantes dos mais variados segmentos, a Câmara de Vereadores 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 de Vereadores, composto pela reunião dos vereadores em exercício, é o Órgão Deliberativo soberano do Legislativo Municipal.

Cabe à Câmara de Vereadores, com sanção do Prefeito, dispor sobre as matérias de competência do município. A Câmara de Vereadores 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 segundas-feiras, com início às 19h30min, no Plenário Dr. Luiz Carlos pinto da Silva, localizado na sede da Câmara de Vereadores (Rua Major Novais, 1000, Centro, Palmeira das Missões /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 municípios têm contato com seus representantes e podem se expressar, fazer suas reivindicações, sugestões, ou seja, exercer sua cidadania.

No município de Palmeira das Missões 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 palmeirense.

A eleição da primeira Câmara de Vereadores de Palmeira das Missões aconteceu em 7 de abril de 1875, data em que o Município foi instalado definitivamente, com a presença de sete vereadores, liderados por Serafim de Moura Reis. Em 9 de dezembro de 1947 a Câmara de Vereadores passou a funcionar nos moldes atuais, ano da primeira legislatura.

Atualmente, a Câmara de Vereadores conta com treze parlamentares, e está na sua 18ª legislatura, tendo apreciado inúmeros projetos, que materializaram mais de cinco mil leis já promulgadas no Município. O Poder Legislativo de Palmeira das Missões insere-se no contexto de consolidação da democracia e progresso municipal como peça fundamental e imprescindível ao exercício da cidadania pela sociedade palmeirense.

## COMPOSIÇÃO DA CÂMARA DE VEREADORES

### MESA DIRETORA

**Presidente:** Sindimara Ribeiro

**Vice-Presidente:** Renato Lunkes

**1º Secretário:** Clodoaldo Bueno

**2º Secretário:** Antonio Vezaro

### COMISSÃO REPRESENTATIVA

**20.12.2025 a 15.02.2026**

**Presidente/2025:** Antonio Vezaro

**Presidente/2026:** Sindimara Ribeiro

#### **Membros Titulares:**

1. Rosângela Ghellar
2. Vilmar Godois
3. João Taborda
4. Renato Lunkes

#### **Membros Suplentes:**

1. Clovis Brizola
2. Marcelo Saggin
3. Alex Santos
4. Eleandro Lima

### LÍDERES DE BANCADA

**PT:** Vilmar Godois

**PDT:** João Taborda

**Progressistas:** Rosangela Ghellar

**Podemos:** Eleandro Lima

**PV:** Renato Lunkes

### COMISSÕES PERMANENTES:

#### 1. Justiça e Redação:

**Presidente:** Marcelo Saggin

**Relator:** Clarissa Bones

**Membro:** João Taborda

#### 2. Finanças e Orçamento:

**Presidente:** Rodrigo Chagas

**Relator:** Antonio Vezaro

**Membro:** Clodoaldo Bueno

#### 3. Desenvolvimento, Obras Públicas, Transporte e Habitação:

**Presidente:** Renato Lunkes

**Relator:** Clovis Brizola

**Membro:** Vilmar Godois

#### 4. Educação, Cultura, Turismo e Desporto:

**Presidente:** Rosangela Ghellar

**Relator:** Antonio Vezaro

**Membro:** Clodoaldo Bueno

#### 5. Agricultura e Meio Ambiente:

**Presidente:** Clarissa Bones

**Relator:** Marcelo Saggin

**Membro:** Renato Lunkes

#### 6. Saúde, Defesa do Consumidor e Assistência Social:

**Presidente:** Alex Santos

**Relator:** Vilmar Godois

**Membro:** Eleandro Lima

**VICE-LÍDERES DE BANCADA**

**PT:** Izana Patrícia

**PDT:** Sidinei Oliveira

**Progressistas:** Rodrigo Chagas

**Podemos:** Eleandro Lima

**LÍDER DO GOVERNO:**

**VICE-LÍDER DO GOVERNO:**

**LÍDER DA OPOSIÇÃO:**

Marcelo Saggin

**VICE-LÍDER DA OPOSIÇÃO:**

Clóvis Brizola

**7. Defesa dos Direitos Humanos:**

**Presidente:** Eleandro Lima

**Relator:** Vilmar Godois

**Membro:** Alex Santos

**8. Segurança Pública:**

**Presidente:** Clovis Brizola

**Relator** Rosangela Ghellar

**Membro:** Clóvis Brizola

**9. Ética Parlamentar:**

**Presidente:** João Taborda

**Relator:** Rodrigo Chagas

**Membro:** Clarissa Bones

## **PROCESSO LEGISLATIVO**

### **Regimento Interno**

O Regimento Interno da Câmara de Vereadores de Palmeira das Missões contém artigos que tratam da composição, das competências e das normas de funcionamento da Casa Legislativa. 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 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 é o instrumento maior de um Município, promulgada pela Câmara de Vereadores, 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 técnicos, constituídos de parlamentares para, em caráter permanente ou transitório, assessorar ou representar a Câmara de Vereadores.

### **a) Comissões Temporárias**

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

### **b) Comissões Permanentes**

Destinam-se a prestar assessoramento à Câmara de Vereadores através do exame da matéria que lhes é submetida e a elaborar projeto atinente à sua especialidade.

As Comissões Permanentes, constituídas cada uma por três vereadores, são:

- 1) Comissão de Justiça e Redação;
- 2) Comissão de Finanças e Orçamento;
- 3) Comissão de Desenvolvimento, Obras Públicas, Transporte e Habitação;
- 4) Comissão de Educação, Cultura, Turismo e Desporto;
- 5) Comissão de Agricultura e Meio-ambiente;
- 6) Comissão de Saúde, Defesa do Consumidor e Assistência Social;
- 7) Comissão de Defesa dos Direitos Humanos;
- 8) Comissão de Segurança Pública;
- 9) Comissão de Ética Parlamentar.

## **Sessões Plenárias**

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

**Ordinárias** - são as sessões regulares, realizadas às segundas-feiras, a partir das 19h30min, na quais ocorrem as discussões e votações de temas e projetos de interesse da população.

**Extraordinárias** - A Câmara de Vereadores, quando necessário, reúne-se extraordinariamente durante o recesso para analisar projetos, podendo, em caso de matéria relevante ou acumulada, ser convocada sessão extraordinária também no período ordinário.

**Solenes** - destinam-se às comemorações, homenagens, à posse do Prefeito e Vice-Prefeito, à instalação da legislatura e posse dos vereadores.

**Especiais** - As sessões especiais destinam-se ao recebimento de relatório do Prefeito; a ouvir Secretário Municipal e Diretor de Autarquia ou de Órgão não subordinado à Secretaria; a palestra relacionada com o interesse público; e a apreciação de vetos, relatórios de comissões especiais e de inquérito; de projetos de resoluções de alteração do Regimento Interno e projetos de decretos legislativos que versem sobre a ocupação de cargo em Conselho Municipal.

## ATIVIDADE PARLAMENTAR

### 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:

**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, Lei do Plano Diretor, Estatuto do Servidor Público Municipal, Código de Posturas e Código do Meio Ambiente.

**Projeto de Lei Ordinária** - 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. Pode ser apresentada por vereador, comissão, pelo Prefeito ou pela sociedade, mediante a assinatura de 5% dos eleitores do município, do bairro ou distrito, conforme o interesse e a abrangência da proposta.

**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.

**Moção** - É a proposição em que é sugerida a manifestação da Câmara de Vereadores sobre assunto determinado, congratulando, hipotecando solidariedade ou apoio, apelando, protestando ou repudiando.

**Indicação** - É a proposição em que o Vereador sugere medidas de interesse público aos poderes competentes.

**Requerimento** - Proposição, oral ou escrita, de autoria de vereador, comissão ou líder de bancada, dirigida ao Presidente da Câmara sobre assunto determinado.

**Voto de Pesar** - É a proposição em que é hipotecada solidariedade e/ou apoio à família enlutada, devido ao falecimento de familiar.

**Voto de Congratulação** - É a proposição em que o vereador congratula, parabeniza, pessoas e/ou entidades que merecem destaque.

**Pedido de Providência** - É a proposição dirigida ao Prefeito solicitando medidas de caráter político-administrativo. Exemplos: troca de lâmpada, limpeza de passeio público, etc.

**Pedido de Informações** - É a proposição solicitando esclarecimentos ou dados relativos a Administração Municipal, ou sobre qualquer matéria sujeita a fiscalização da Câmara de Vereadores. É um instrumento muito importante, pois através dele é possível exercer a função fiscalizadora do vereador.

**Pedido de Autorização** - É a proposição de iniciativa do Prefeito, submetida à Câmara contratos ou convênios do interesse municipal.

**Recurso** - É a provocação a reexame de um caso perante instância de deliberação superior.

**Emenda** - É a proposta que visa alterar outra proposição. Deve ser apresentada por vereador, comissão, líder de bancada ou pela Mesa, podendo ser aditivas, supressivas, aglutinativas, modificativa, substitutivas e redacionais.

**Substitutivos** - São as emendas globais, ou seja, que alteram todo o conteúdo de outra proposição.

**Subemenda** - É a emenda apresentada para alterar outra emenda.

**Parecer** - É o documento exarado por uma Comissão ou por um relator sobre matéria sujeita à sua análise. Sempre é emitido com observância das normas estipuladas no Regimento Interno e têm por finalidade esclarecer à Mesa, à Presidência ou ao Plenário os aspectos técnicos e políticos do assunto submetido à Comissão, possibilitando-lhes deliberar com maior conhecimento do assunto.

**Apreciar o Veto** - Ato pelo qual o Prefeito, por razões definidas em Lei, nega (total ou parcialmente), a sanção a uma lei votada pelo Legislativo Municipal. Isso acontece quando o projeto é julgado inconstitucional ou contrário aos interesses públicos. Obs.: O veto não é uma proposição legislativa, mas sim consequência de uma.

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.

## SERVIÇOS AO USUÁRIO

### 1) Secretaria/Assessoria Legislativa

**Serviços disponíveis:** a) informações sobre a tramitação e votação de projetos de lei, decretos, resoluções, boletins com a pauta das sessões, atas das sessões e leis municipais; b) 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:** a) identificação e contato com o setor Legislativo; b) 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 de Vereadores (<https://www.palmeiradasmissoes.rs.leg.br/>).

**Canais de comunicação:**

- Telefone: (55) 3742-1024
- SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)
- E-mail: [secretaria@palmeiradasmissoes.rs.leg.br](mailto:secretaria@palmeiradasmissoes.rs.leg.br)
- Presencial: Sala da Secretaria/Assessoria Legislativa

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** de imediato ou em até 20 (vinte) dias caso seja necessário a realização de pesquisa ou quando as informações forem solicitadas via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão). 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:** o andamento da solicitação poderá ser consultado através de contato com o setor legislativo. A consulta do andamento das solicitações originadas via SIC poderá ser acompanhada, ainda, através de chave de acesso gerada no momento da criação da solicitação ou através de contato pelos canais de comunicação disponibilizados.

### 2) Administração

**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.

**Canais de comunicação:**

- Telefone: (55) 3742-1024
- SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)
- E-mail: [contabilidade@palmeiradasmissoes.rs.leg.br](mailto:contabilidade@palmeiradasmissoes.rs.leg.br)
- Presencial: Sala da Contabilidade

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** 20 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.

### **3) Contabilidade**

**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: (55) 3742-1024
- SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)
- E-mail: contabilidade@palmeiradasmissões.rs.leg.br
- Presencial: Sala da Contabilidade

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** de imediato ou em até 20 dias.

**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.

### **4) Procuradoria**

**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: (55) 3742-1024
- SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)
- Presencial: Sala da Procuradoria

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

- Informações sobre processos licitatórios: de imediato ou em até 20 dias 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.

## 5) Assessoria de Comunicação Social

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

**Requisitos exigidos:**

Identificação e preenchimento de formulário.

**Canais de comunicação:**

- Telefone: (55) 3742-1024
- SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)
- E-mail: [camilafschimitt@hotmail.com](mailto:camilafschimitt@hotmail.com)
- Presencial: Sala da Comunicação Social

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** de imediato ou em até 20

dias 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.

## 6) 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 de Vereadores (<http://www.camarapalmeiradasmissoes.rs.gov.br/>) ou através de identificação e preenchimento de formulário/requerimento.

**Canais de comunicação:**

- Telefone: (55) 3742-1024
- SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) | Ouvidoria
- Presencial: Ouvidoria

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** 30 dias úteis.

**Mecanismos de Consulta:** a consulta do andamento das solicitações originadas via Serviço de Ouvidoria poderão ser acompanhadas através de contato pelos canais de comunicação disponibilizados.

## 7) Assessoria de Serviços do Plenário

**Serviços disponíveis:** informações e divulgação sobre os agendamentos para a cedência do plenário e da sala de reuniões da Câmara de Vereadores.

**Requisitos exigidos:**

Identificação e preenchimento de formulário.

**Canais de comunicação:**

- Telefone: (55) 996641906
- E-mail: [rakel.cmaciel@hotmail.com](mailto:rakel.cmaciel@hotmail.com)
- SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** de imediato ou em até 20

dias 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.

## **8) Assessoria do Gabinete da Presidência**

**Serviços disponíveis:** Agendamento de audiências, entrevistas, visitas e outros compromissos e fornecimento de informações relativas às atividades no gabinete.

**Requisitos exigidos:**

Identificação e preenchimento de formulário.

**Canais de comunicação:**

- Telefone: (55) 3742-1024 / 3742-1322 / 3742-1228
- SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)
- Presencial: Sala da Assessoria do Gabinete da Presidência

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:** de imediato ou em até 20

dias caso seja necessário a realização de pesquisa.

**Mecanismos de Consulta:** o andamento da solicitação poderá ser consultado através de contato com a Assessoria do Gabinete da Presidência através dos canais de comunicação disponibilizados.

## **9) Site (<https://www.palmeiradasmissoes.rs.leg.br/>)**

**Serviços disponíveis:** ampla cobertura das atividades desempenhadas pelo Poder Legislativo, com apresentação de informações institucionais, dos parlamentares, das comissões e do processo legislativo. ainda, oferece acesso ao Portal da Transparência, link para as redes sociais da Câmara de Vereadores 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.

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

A Câmara de Vereadores de Palmeira das Missões, 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.