

19^a LEGISLATURA



CÂMARA DE VEREADORES DE
PALMEIRA DAS MISSÕES

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**Carta de Serviços ao Usuário
2025**

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: Antonio Vezaro

Vice-Presidente: Clodoaldo Bueno

1º Secretário: Sidinei Oliveira

2º Secretário: Renato Lunkes

COMISSÃO REPRESENTATIVA

20.12.2024 a 15.02.2025

Presidente/2024: Davi Piovesan

Presidente/2025: Antonio Vezaro

Membros Titulares:

1. Marcelo Saggin

2. Izana Patrícia

3. João Taborda

4. Renato Lunkes

Membros Suplentes:

1. Clovis Brizola

2. Rosangela Ghellar

3. Sidinei Oliveira

4. Eleandro Lima

LÍDERES DE BANCADA

PT: Vilmar Godois

PDT: João Taborda

Progressistas: Rosangela Ghellar

Podemos: Clovis Brizola

PV: Renato Lunkes

COMISSÕES PERMANENTES:

1. Justiça e Redação:

Presidente: Sindimara Ribeiro

Relator: João Taborda

Membro: Marcelo Saggin

2. Finanças e Orçamento:

Presidente: Clodoaldo Bueno

Relator: Sidinei Oliveira

Membro: Rodrigo Chagas

3. Desenvolvimento, Obras Públicas, Transporte e Habitação:

Presidente: Clovis Brizola

Relator: Vilmar Godois

Membro: Renato Lunkes

4. Educação, Cultura, Turismo e Desporto:

Presidente: Clodoaldo Bueno

Relator: Rosangela Ghellar

Membro: João Taborda

5. Agricultura e Meio Ambiente:

Presidente: Marcelo Saggin

Relator: Renato Lunkes

Membro: Sindimara Ribeiro

6. Saúde, Defesa do Consumidor e Assistência Social:

Presidente: Eleandro Lima

Relator: Izana Patrícia

Membro: Sidinei Bueno

7. Defesa dos Direitos Humanos:

VICE-LÍDERES DE BANCADA

PT: Izana Patrícia

PDT: Sidinei Oliveira

Progressistas: Rodrigo Chagas

Podemos: Eleandro Lima

LÍDER DO GOVERNO:

Izana Patrícia

VICE-LÍDER DO GOVERNO:

Sindimara Ribeiro

LÍDER DA OPOSIÇÃO:

Marcelo Saggin

VICE-LÍDER DA OPOSIÇÃO:

Eleandro Lima

Presidente: Vilmar Godois

Relator: Sidinei Bueno

Membro: Eleandro Lima

8. Segurança Pública:

Presidente: Rosangela Ghellar

Relator: Izana Patrícia

Membro: Clovis Brizola

9. Ética Parlamentar:

Presidente: João Taborda

Relator: Sindimara Ribeiro

Membro: Rodrigo Chagas

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 proposituras, 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 voto 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 Legisla 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.palmeiradasmissões.rs.leg.br/>).

Canais de comunicação:

- Telefone: (55) 3742-1024
- SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)
- E-mail: secretaria@palmeiradasmissões.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: nanadiretora09@gmail.com
- Presencial: Sala da Administração

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: cont@mksnet.com.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
- 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.camarapalmeiradasmissões.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) 96641906
- E-mail: rakel.cmaciel@homail.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.