



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**TUPIRAMA**  
ADM 2021/2024

# Carta de Serviços ao Usuário





**Presidente**

**Vice-Presidente**

**Primeiro Secretário**

**Segundo Secretário**

**Tesoureiro**

**Controladoria Interna**



## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário (CSU) da Câmara Municipal de Tupirama 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.....	9
3. Consulta e Acompanhamento de Proposições.....	10
4. Acompanhamento de Sessões e Reuniões na Câmara Municipal.....	12
5. Acompanhamento de Sessão pela Internet.....	13
6. e-SIC - Serviço de Informação ao Cidadão.....	14
7. Ouvidoria.....	16
8. Fale Conosco.....	18
9. Denúncias.....	19
10. Certidões e Cópias.....	20
11. Solução de Dúvidas e Dificuldades.....	21



## 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 Tupirama, atende ao público em sua sede, localizada na Av. Antônio Primo Lacerda, S/N Tupirama – TO.

↳ **Horário de atendimento ao público:**

Segunda a Sexta das 07h30 às 11h30

↳ **Horário das reuniões plenárias:**

As Comissões se reúnem em datas e horários previamente definidos pelos seus membros durante a Sessão Ordinária.

### TELEFONE

↳ **Central:** 63 92000-7151

↳ **Direção Geral:** 63 92000-7151

↳ **Ouvidoria/SIC:** 63 92000-7152

### ELETRÔNICO

↳ **E-mail:** [ouvidoria@tupirama.to.leg.br](mailto:ouvidoria@tupirama.to.leg.br)

↳ **E-Sic:** <https://falabr.cgu.gov.br/web/TO/Tupirama>

↳ **Ouvidoria online:** <https://falabr.cgu.gov.br/web/TO/Tupirama>



► **Portal da Câmara Municipal de Tupirama**

<https://tupirama.to.leg.br/>

O portal da Câmara Municipal de Tupirama, 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:** Em estruturação

**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>
Apenas acessar o site e ir no portal da Transparência <a href="https://tupirama.to.leg.br/transparencia/">https://tupirama.to.leg.br/transparencia/</a>
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
Acessar o portal da Câmara Municipal de Tupirama, 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>✓ <b>Telefon</b> 63 92000-7151</li><li>✓ <b>E-mail:</b> <a href="mailto:ouvidoria@tupirama.to.leg.br">ouvidoria@tupirama.to.leg.br</a></li><li>✓ <b>Presenc</b> , S/N, Centro, Tupirama-TO</li><li>✓ <b>Horário de funcionamento:</b> Segunda a Sexta das 07h30 às 11h30</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>
Elo <span style="float: right;">ravés</span> de: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/TO/Tupirama">https://falabr.cgu.gov.br/web/TO/Tupirama</a> Ou pelo Telefone 63 92000-7152



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**TUPIRAMA**  
ADM 2021/2024



## 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>
Solicitação por meio de ofício
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
Os serviços deverão ser solicitados na Diretoria Geral da Câmara
<b>Canais de comunicação:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Telefon</b> 63 92000-7151</li><li>✓ <b>E-mail:</b> <a href="mailto:ouvidoria@tupirama.to.leg.br">ouvidoria@tupirama.to.leg.br</a></li><li>✓ <b>Presenc</b> S/N, Centro, Tupirama-TO</li><li>✓ <b>Horário de funcionamento:</b> Segunda a Sexta das 07h30 às 11h30</li></ul>
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
Até 30 dias.
<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>
Elo <span style="float: right;">ravés</span> de: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/TO/Tupirama">https://falabr.cgu.gov.br/web/TO/Tupirama</a> Ou pelo telefone: 63 92000-7152



### 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>- Emenda;</li><li>- Moção;</li><li>- Recurso;</li><li>- Autorização.</li></ul>
<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>
Através de ofício.
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Presencial:</b> Av. Antônio Primo Lacerda, S/N, Centro, Tupirama-TO</li><li>✓ <b>Fale Conosco na página principal :</b> <a href="https://tupirama.to.leg.br/">https://tupirama.to.leg.br/</a></li><li>✓ <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/TO/Tupirama">https://falabr.cgu.gov.br/web/TO/Tupirama</a></li></ul>
<b>Canais de comunicação:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Telefon</b> 63 92000-7151</li><li>✓ <b>E-mail:</b> <a href="mailto:ouvidoria@tupirama.to.leg.br">ouvidoria@tupirama.to.leg.br</a></li><li>✓ <b>Presenc</b> erda, S/N, Centro, Tupirama-TO</li><li>✓ <b>Horário de funcionamento:</b> Segunda a Sexta das 07h30 às 11h30</li></ul>
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
Até 30 dias
<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>



Elo  
de: <https://falabr.cgu.gov.br/web/TO/Tupirama>

ravés

Ou pelo telefone:  
63 92000-7152



#### 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>
É de extrema importância para a população, ficar por dentro dos assuntos debatidos na Câmara Municipal, pois assim poderão acompanhar de perto o trabalho do vereador escolhido para lhe representar.
<b>Canais de comunicação:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Telefon</b> 63 92000-7151</li><li>✓ <b>E-mail:</b> <a href="mailto:ouvidoria@tupirama.to.leg.br">ouvidoria@tupirama.to.leg.br</a></li><li>✓ <b>Presenc</b> erda, S/N, Centro, Tupirama-TO</li><li>✓ <b>Horário de funcionamento:</b> Segunda a Sexta das 07h30 às 11h30</li></ul>
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
As Comissões se reúnem em datas e horários previamente definidos pelos seus membros durante a Sessão Ordinária.
<b>Formas de prestação:</b>
Câmara Municipal de Tupirama
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito.
<b>Manifestação do Usuário</b>
Elo <span style="float: right;">ravés</span> de: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/TO/Tupirama">https://falabr.cgu.gov.br/web/TO/Tupirama</a> Ou pelo telefone: 63 92000-7152



## 5. 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 é necessária a apresentação de documentos, acesso livre ao Auditório do Plenário da Câmara.
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
Não realizam
<b>Canais de comunicação:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Telefon</b> 63 92000-7151</li><li>✓ <b>E-mail:</b> <a href="mailto:ouvidoria@tupirama.to.leg.br">ouvidoria@tupirama.to.leg.br</a></li><li>✓ <b>Presenc</b> , S/N, Centro, Tupirama-TO</li><li>✓ <b>Horário de funcionamento:</b> Segunda a Sexta das 07h30 às 11h30</li></ul>
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
Não realizam
<b>Formas de prestação:</b>
Não realizam
<b>Taxas e Preços:</b>
Não realizam
<b>Manifestação do Usuário</b>
Elo <span style="float: right;">ravés</span> de: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/TO/Tupirama">https://falabr.cgu.gov.br/web/TO/Tupirama</a> Ou pelo telefone: 63 92000-7152



## 6. 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>✓ <b>Telefon</b> 63 92000-7151</li><li>✓ <b>E-mail:</b> <a href="mailto:ouvidoria@tupirama.to.leg.br">ouvidoria@tupirama.to.leg.br</a></li><li>✓ <b>Presenc</b> , S/N, Centro, Tupirama-TO</li><li>✓ <b>Horário de funcionamento:</b> Segunda a Sexta das 07h30 às 11h30</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): <b>20 dias prorrogáveis por mais 10</b>, 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="https://falabr.cgu.gov.br/web/TO/Tupirama">https://falabr.cgu.gov.br/web/TO/Tupirama</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:

<https://falabr.cgu.gov.br/web/TO/Tupirama>

Ou pelo telefone:

63 92000-7152



## 7. Ouvidoria

### O que é o serviço?

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.

### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Não é necessário identificação para solicitações de Ouvidoria, ficando a critério do cidadão a identificação ou não.

### Principais Etapas do Serviço

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.

### Canais de comunicação:

- ✓ **Telefon** 63 92000-7152
- ✓ **E-mail:** [ouvidoria@tupirama.to.leg.br](mailto:ouvidoria@tupirama.to.leg.br)
- ✓ **Presenc** , S/N, Centro, Tupirama-TO
- ✓ **Horário de funcionamento:** Segunda a Sexta das 07h30 às 11h30

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

**30 dias prorrogáveis por mais 30**, conforme a necessidade.

### Formas de prestação:

Pelo link: <https://falabr.cgu.gov.br/web/TO/Tupirama>

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.

### Taxas e Preços:

Gratuito.

### Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através



de: <https://falabr.cgu.gov.br/web/TO/Tupirama>

Ou pelo telefone:

63 92000-7152



## 8. 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: Nome e Email
<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>✓ <b>Telefon</b> 63 92000-7151</li><li>✓ <b>E-mail:</b> <a href="mailto:ouvidoria@tupirama.to.leg.br">ouvidoria@tupirama.to.leg.br</a></li><li>✓ <b>Presenc</b> , S/N, Centro, Tupirama-TO</li><li>✓ <b>Horário de funcionamento:</b> Segunda a Sexta das 07h30 às 11h30</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="https://tupirama.to.leg.br/">https://tupirama.to.leg.br/</a> Na página principal preencher o formulário e 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>
Elo <span style="float: right;">ravés</span> de: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/TO/Tupirama">https://falabr.cgu.gov.br/web/TO/Tupirama</a> Ou pelo telefone: 63 92000-7152



## 9. Denúncias

<b>O que é o serviço?</b>
Qualquer pessoa pode comunicar à Câmara Municipal de Paranã 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. <i>*A identificação não é obrigatória.</i> Caso o usuário opte em não fornecer seus dados de identificação.
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
Solicitante receberá uma chave/código para consultar o andamento da sua manifestação.
<b>Canais de comunicação:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Telefon</b> 63 92000-7151</li><li>✓ <b>E-mail:</b> <a href="mailto:ouvidoria@tupirama.to.leg.br">ouvidoria@tupirama.to.leg.br</a></li><li>✓ <b>Presenc</b> , S/N, Centro, Tupirama-TO</li><li>✓ <b>Horário de funcionamento:</b> Segunda a Sexta das 07h30 às 11h30</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>
Solicitar pelo link: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/TO/Tupirama">https://falabr.cgu.gov.br/web/TO/Tupirama</a>  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>
Elo <span style="float: right;">ravés</span> de: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/TO/Tupirama">https://falabr.cgu.gov.br/web/TO/Tupirama</a> Ou pelo telefone:  63 92000-7152



## 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>
Por ofício
<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>✓ <b>Telefon</b> 63 92000-7151</li><li>✓ <b>E-mail:</b> <a href="mailto:ouvidoria@tupirama.to.leg.br">ouvidoria@tupirama.to.leg.br</a></li><li>✓ <b>Presenc</b> , S/N, Centro, Tupirama-TO</li><li>✓ <b>Horário de funcionamento:</b> Segunda a Sexta das 07h30 às 11h30</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>
Elo <span style="float: right;">ravés</span> de: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/TO/Tupirama">https://falabr.cgu.gov.br/web/TO/Tupirama</a> Ou pelo telefone: 63 92000-7152



## 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: <ul style="list-style-type: none"><li>- No link "OUVIDORIA", "formulário ouvidoria", "mensagem tipo", opção "DÚVIDA";</li><li>- No link "CONTATO", opção "FALE CONOSCO", "formulário Fale Conosco";</li><li>- No link "ACESSO À INFORMAÇÃO", opção "SIC", "formulário SIC";</li><li>- Presencialmente</li></ul>
<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>✓ <b>Telefon</b> 63 92000-7151</li><li>✓ <b>E-mail:</b> <a href="mailto:ouvidoria@tupirama.to.leg.br">ouvidoria@tupirama.to.leg.br</a></li><li>✓ <b>Presenc</b> , S/N, Centro, Tupirama-TO</li><li>✓ <b>Horário de funcionamento:</b> Segunda a Sexta das 07h30 às 11h30</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>
Elo <span style="float: right;">ravés</span> de: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/TO/Tupirama">https://falabr.cgu.gov.br/web/TO/Tupirama</a> Ou pelo telefone: 63 92000-7152