



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL
SANTO ANTÔNIO DOS LOPES - MA

CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANTÔNIO DOS LOPES – MA

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



SUMÁRIO

1. Identificação Institucional
2. Apresentação
3. Missão e Compromissos
4. Principais Serviços
 - 4.1 Atendimento ao Público
 - 4.2 Sessões Legislativas
 - 4.3 Acesso à Legislação Local
 - 4.4 Protocolização de Documentos
 - 4.5 Transparência Pública
 - 4.6 Licitações e Contratos
 - 4.7 Projetos de Lei
 - 4.8 Ouvidoria
5. Canais de Acesso
6. Indicadores de Qualidade e Avaliação
7. Direitos dos Usuários
8. Tabela Resumo dos Serviços

1. IDENTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL

- **Endereço:** [Colocar endereço oficial da Câmara]
 - **E-mail:** [e-mail institucional]
 - **Telefone/WhatsApp:** [número oficial]
 - **CNPJ:** [número do CNPJ]
 - **Horário de Funcionamento:** Segunda a sexta-feira, das 8h às 14h
-

2. APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de transparência e comunicação, que visa informar a população sobre os serviços prestados pela Câmara Municipal, os canais de acesso, compromissos de qualidade e os direitos dos cidadãos, conforme a Lei Federal nº 13.460/2017.

3. MISSÃO E COMPROMISSOS

- **Missão:** Legislar com responsabilidade, fiscalizar os atos do Poder Executivo e promover a participação cidadã no processo legislativo, sempre com ética e transparência.
 - **Compromissos:**
 - Atendimento respeitoso e eficiente;
 - Clareza na prestação de informações;
 - Cumprimento dos prazos legais;
 - Fomento à participação popular;
 - Melhoria contínua dos serviços oferecidos.
-

4. PRINCIPAIS SERVIÇOS

4.1 Atendimento ao Público

- **Descrição:** Orientações, informações e encaminhamentos sobre o funcionamento da Câmara.
- **Canais:** Presencial, e-mail, WhatsApp, e-SIC.
- **Tempo de resposta:** Imediato a 5 dias úteis.

4.2 Sessões Legislativas



- **Atividade:** Participação presencial ou acompanhamento das sessões ordinárias, extraordinárias e solenes.
- **Canais:** Plenário da Câmara, site institucional, canal do YouTube.
- **Periodicidade:** Conforme calendário definido no Regimento Interno.

4.3 Acesso à Legislação Local

- **Descrição:** Consulta a leis municipais, projetos de lei, decretos e resoluções.
- **Canais:** Portal da Transparência e seção “Leis Municipais” no site.
- **Prazo:** Imediato ou até 5 dias úteis.

4.4 Protocolização de Documentos

- **Descrição:** Recebimento de pedidos de informação, requerimentos, denúncias ou sugestões.
- **Canais:** Presencial ou via e-SIC.
- **Prazos:** 20 dias, prorrogáveis por igual período (Lei nº 12.527/2011).

4.5 Transparência Pública

- **Itens disponíveis:** Receitas, despesas, licitações, contratos, diárias, folha de pagamento, relatórios, LGPD, entre outros.
- **Canais:** Portal da Transparência.
- **Periodicidade:** Conforme exigência legal (mensal, trimestral ou anual).

4.6 Licitações e Contratos

- **Descrição:** Acesso a editais, dispensas, pregões e contratos firmados.
- **Canal:** Seção “Editais e Licitações” no site.
- **Prazos:** Conforme legislação vigente.

4.7 Projetos de Lei

- **Conteúdo:** Projetos em tramitação e aprovados.
- **Canal:** Seção “Projetos de Lei” no site.
- **Prazo:** Imediato ou até 5 dias úteis.

4.8 Ouvidoria

- **Serviço:** Registro de sugestões, elogios, reclamações, solicitações e denúncias.
- **Canais:** Presencial, e-mail, WhatsApp ou formulário eletrônico.
- **Prazo de resposta:** Até 30 dias, prorrogáveis.

5. CANAIS DE ACESSO

Canal	Finalidade	Prazo estimado
Presencial	Atendimento direto para todos os serviços	Imediato a 5 dias úteis
E-mail / WhatsApp	Informações e envio de documentos	Imediato a 5 dias úteis
e-SIC	Atendimento eletrônico formal	Até 20 dias (informação) / 30 dias (ouvidoria)
Site institucional	Consulta a pautas, leis, finanças, licitações	Acesso contínuo

6. INDICADORES DE QUALIDADE E AVALIAÇÃO

- Realização de pesquisas de satisfação no site institucional;
- Monitoramento dos prazos de resposta e da efetividade do atendimento;
- Relatórios internos para controle e aperfeiçoamento dos serviços prestados.

7. DIREITOS DOS USUÁRIOS

- Receber atendimento digno, eficiente e respeitoso;
- Ter acesso às informações públicas, conforme a Lei nº 12.527/2011;
- Obter resposta às suas demandas nos prazos legais;
- Avaliar os serviços prestados e registrar manifestações.

8. TABELA RESUMO DOS SERVIÇOS

Serviço	Canais	Prazos estimados
Informações ao Cidadão	Presencial, e-mail, WhatsApp, site	Imediato / até 5 dias úteis
Acesso a sessões e pautas	Presencial, site, YouTube	Conforme calendário interno
Consulta de legislação	Portal “Leis Municipais”, site	Imediato / até 5 dias úteis
Protocolo de documentos	Presencial ou e-SIC	Até 20 dias (informação)
Transparência e finanças	Portal da Transparência	Mensal, trimestral ou anual



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL
SANTO ANTÔNIO DOS LOPES - MA

Serviço	Canais	Prazos estimados
Licitações e contratos	“Editais e Licitações” no site	Conforme legislação vigente
Projetos de lei	Seção específica no site	Imediato / até 5 dias úteis
Ouvidoria	Formulário, e-mail, WhatsApp, presencial	Até 30 dias (prorrogável)