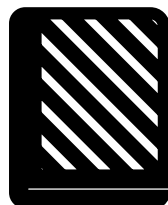




CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA LUZIA DO PARUÁ  
ENDEREÇO: AV. PROFESSOR JOÃO MORAIS DE SOUSA, 713, CENTRO, CEP: 65.272-000,  
CNPJ:23.701.063/0001-70

---



# **CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA LUZIA DO PARUÁ – MA**

**CARTA DE SERVIÇOS AO  
USUÁRIO**

**2022 a 2026**



CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA LUZIA DO PARUÁ  
ENDEREÇO: AV. PROFESSOR JOÃO MORAIS DE SOUSA, 713, CENTRO, CEP: 65.272-000,  
CNPJ:23.701.063/0001-70

## 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



CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA LUZIA DO PARUÁ  
ENDEREÇO: AV. PROFESSOR JOÃO MORAIS DE SOUSA, 713, CENTRO, CEP: 65.272-000,  
CNPJ:23.701.063/0001-70

---

## 1. IDENTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL

- **Endereço:** Av. Professor João Morais de Sousa, 713, Centro, CEP 65.272-000
- **E-mail:** [contato@cmsantaluziadoparua.ma.gov.br](mailto:contato@cmsantaluziadoparua.ma.gov.br)
- **Telefone/WhatsApp:** (98) 98405-5141
- **CNPJ:** 23.701.063/0001-70
- **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:** Promover a participação cidadã, fiscalizar o Poder Executivo, legislar com responsabilidade e transparência.
- **Compromissos:** Cortesia, clareza, agilidade, respeito aos direitos do usuário, cumprimento de prazos legais e melhoria contínua do atendimento.

---

## 4. PRINCIPAIS SERVIÇOS

### 4.1 Atendimento ao Público

- **Descrição:** Informações, orientações, dúvidas e encaminhamentos sobre funcionamento da Câmara.
- **Canais:** Presencial, e-mail, WhatsApp, e-SIC.



CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA LUZIA DO PARUÁ  
ENDEREÇO: AV. PROFESSOR JOÃO MORAIS DE SOUSA, 713, CENTRO, CEP: 65.272-000,  
CNPJ:23.701.063/0001-70

- **Tempo de resposta:** Imediato a 5 dias úteis.

#### 4.2 Sessões Legislativas

- **Atividade:** Participação presencial ou acompanhamento das sessões ordinárias, extraordinárias e itinerantes (ex: 35ª Sessão Itinerante da 9ª Legislatura).
- **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, contratos firmados.
- **Canal:** Seção “Editais e Licitações” no site.
- **Prazos:** Conforme legislação vigente.

#### 4.7 Projetos de Lei

- **Conteúdo:** Projetos em tramitação e aprovados (ex: PL nº 013/2024 ao nº 015/2024).
- **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.



CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA LUZIA DO PARUÁ  
ENDEREÇO: AV. PROFESSOR JOÃO MORAIS DE SOUSA, 713, CENTRO, CEP: 65.272-000,  
CNPJ:23.701.063/0001-70

- **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.
-



CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA LUZIA DO PARUÁ  
ENDEREÇO: AV. PROFESSOR JOÃO MORAIS DE SOUSA, 713, CENTRO, CEP: 65.272-000,  
CNPJ:23.701.063/0001-70

## 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 |
| 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)   |