



CÂMARA DE CIDELÂNDIA

**Endereço: AV. SENADOR HENRIQUE DE LA ROQUE, 941, CENTRO,
CIDELÂNDIA - MA, CEP: 65.921-000, CNPJ:01.610.234/0001-13.**

Email: camara@cmcidelandia.ma.gov.br Telefone: 99 3535-0091

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



CÂMARA MUNICIPAL DE CIDELÂNDIA – MA



CÂMARA DE CIDELÂNDIA

**Endereço: AV. SENADOR HENRIQUE DE LA ROQUE, 941, CENTRO,
CIDELÂNDIA - MA, CEP: 65.921-000, CNPJ:01.610.234/0001-13.**

Email: camara@cmcidelandia.ma.gov.br Telefone: 99 3535-0091

O que é a Carta de Serviços ao Usuário?

A **Carta de Serviços ao Usuário** é um instrumento criado com base na **Lei Federal nº 13.460/2017**, que tem como finalidade informar, de maneira clara e objetiva, quais são os serviços prestados pela Câmara Municipal de Cidelândia – MA, as formas de acesso, os requisitos necessários, os prazos de atendimento e os canais de comunicação disponíveis.

Ela representa um **compromisso da Câmara com a cidadania e a transparência**, promovendo a melhoria contínua dos serviços públicos, o respeito aos direitos dos usuários e a participação social.



CÂMARA DE CIDELÂNDIA

**Endereço: AV. SENADOR HENRIQUE DE LA ROQUE, 941, CENTRO,
CIDELÂNDIA - MA, CEP: 65.921-000, CNPJ:01.610.234/0001-13.**

Email: camara@cmcidelandia.ma.gov.br Telefone: 99 3535-0091

SUMÁRIO

1. Apresentação
2. Objetivos
3. Princípios e Compromissos
4. Acesso aos Serviços
5. Dados Institucionais
6. Presidência da Mesa
7. Ouvidoria / e-SIC
8. Avaliação da Qualidade
9. Estrutura Administrativa
10. Serviços Legislativos & Transparência
11. Atendimento Presencial
12. Locais de Atendimento
13. Canais de Comunicação
14. Prazos e Informações
15. Direitos & Deveres dos Usuários
16. Disposições Finais



CÂMARA DE CIDELÂNDIA

**Endereço: AV. SENADOR HENRIQUE DE LA ROQUE, 941, CENTRO,
CIDELÂNDIA - MA, CEP: 65.921-000, CNPJ:01.610.234/0001-13.**

Email: camara@cmcidelandia.ma.gov.br Telefone: 99 3535-0091

1. APRESENTAÇÃO

A Câmara Municipal de Cidelândia é o órgão legislativo do município, responsável por criar leis, fiscalizar o Poder Executivo e representar os interesses da população. Através desta Carta, a Câmara reforça seu compromisso com a transparência, a ética e o respeito ao cidadão.

2. OBJETIVOS

- Informar os cidadãos sobre os serviços disponíveis;
 - Esclarecer como acessar cada serviço;
 - Estabelecer prazos e canais de atendimento;
 - Incentivar a participação e o controle social;
 - Melhorar continuamente a qualidade dos serviços.
-

3. PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS

- Legalidade
 - Transparência
 - Eficiência
 - Equidade
 - Acessibilidade
 - Atendimento com respeito, ética e clareza
 - Melhoria contínua dos serviços
-

4. ACESSO AOS SERVIÇOS

Todos os usuários podem acessar os serviços da Câmara:

- Presencialmente, na sede da Câmara
- Pelo telefone oficial
- Por e-mail institucional



CÂMARA DE CIDELÂNDIA

Endereço: AV. SENADOR HENRIQUE DE LA ROQUE, 941, CENTRO,
CIDELÂNDIA - MA, CEP: 65.921-000, CNPJ:01.610.234/0001-13.

Email: camara@cmcidelandia.ma.gov.br **Telefone:** 99 3535-0091

- Pelo portal da transparência e sistemas online

5. DADOS INSTITUCIONAIS

- **Endereço:** Av. Senador Henrique de La Roque, s/n – Centro – Cidelândia/MA – CEP 65921-000
- **CNPJ:** 01.639.795/0001-45
- **Telefone:** (99) 3535-0091
- **E-mail:** camara@cmcidelandia.ma.gov.br
- **Horário de Atendimento:** Segunda a sexta, das 08h às 12h
- **Site Oficial:** www.cmcidelandia.ma.gov.br

6. PRESIDÊNCIA DA MESA

- **Presidente:** Valmir Silva Lima
- **Vice-Presidente:** Francisca Silva
- **1º Secretário:** Raimunda Maria de Sousa
- **2º Secretário:** João Maria Santos Sousa Júnior

7. OUVIDORIA / e-SIC

Canal para manifestações do cidadão, como:

- Reclamações
- Sugestões
- Elogios
- Denúncias
- Pedidos de informação

Canais de acesso:

- Presencial: na sede da Câmara
- Online: via formulário eletrônico no portal
- Prazo de resposta: até 30 dias úteis



CÂMARA DE CIDELÂNDIA

**Endereço: AV. SENADOR HENRIQUE DE LA ROQUE, 941, CENTRO,
CIDELÂNDIA - MA, CEP: 65.921-000, CNPJ:01.610.234/0001-13.**

Email: camara@cmcidelandia.ma.gov.br Telefone: 99 3535-0091

8. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

A Câmara disponibiliza:

- Formulários de pesquisa de satisfação
 - Espaço para sugestões presenciais
 - Monitoramento dos indicadores de atendimento
-

9. ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

A estrutura inclui:

- Mesa Diretora
 - Departamentos de Administração, Jurídico, Contábil, Comunicação, Controle Interno e Licitação
-

10. SERVIÇOS LEGISLATIVOS & TRANSPARÊNCIA

- Consulta de leis, projetos, resoluções e requerimentos
 - Acesso ao Diário Oficial Eletrônico
 - Portal da Transparência com informações financeiras, licitações e folha de pagamento
 - Protocolo de documentos
 - Atendimento ao cidadão
 - Sessões abertas ao público
-

11. ATENDIMENTO PRESENCIAL

- Protocolo de documentos
- Consulta a processos legislativos
- Participação nas sessões públicas



CÂMARA DE CIDELÂNDIA

Endereço: AV. SENADOR HENRIQUE DE LA ROQUE, 941, CENTRO,
CIDELÂNDIA - MA, CEP: 65.921-000, CNPJ:01.610.234/0001-13.

Email: camara@cmcidelandia.ma.gov.br **Telefone:** 99 3535-0091

- Contato com vereadores e assessorias
-

12. LOCAIS DE ATENDIMENTO

- **Sede da Câmara:** Av. Senador Henrique de La Roque, s/n – Centro
 - **Horário de Atendimento:** Segunda a sexta-feira, das 08h às 12h
 - **Portal Online:** disponível 24 horas por dia
-

13. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

- **Telefone:** (99) 3535-0091
 - **E-mail:** camara@cmcidelandia.ma.gov.br
 - **Site:** www.cmcidelandia.ma.gov.br
-

14. PRAZOS E INFORMAÇÕES

- **Pedidos via e-SIC:** até 30 dias úteis
 - **Publicações no Diário Oficial:** em dias úteis
 - **Sessões Ordinárias:** conforme calendário disponível no site
-

15. DIREITOS & DEVERES DOS USUÁRIOS

Direitos:

- Atendimento cortês e eficiente
- Acesso à informação pública
- Participação nas sessões legislativas
- Privacidade nos dados pessoais

Deveres:

- Fornecer dados verídicos



CÂMARA DE CIDELÂNDIA

**Endereço: AV. SENADOR HENRIQUE DE LA ROQUE, 941, CENTRO,
CIDELÂNDIA - MA, CEP: 65.921-000, CNPJ:01.610.234/0001-13.**

Email: camara@cmcidelandia.ma.gov.br Telefone: 99 3535-0091

- Respeitar os servidores
- Utilizar os serviços com responsabilidade
- Cumprir prazos e normas estabelecidas

16. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Carta de Serviços será atualizada anualmente ou sempre que necessário. A versão vigente está disponível:

- Na sede da Câmara
 - No site oficial: www.cmcidelandia.ma.gov.br
 - Em versão impressa e digital acessível a todos os cidadãos
-