



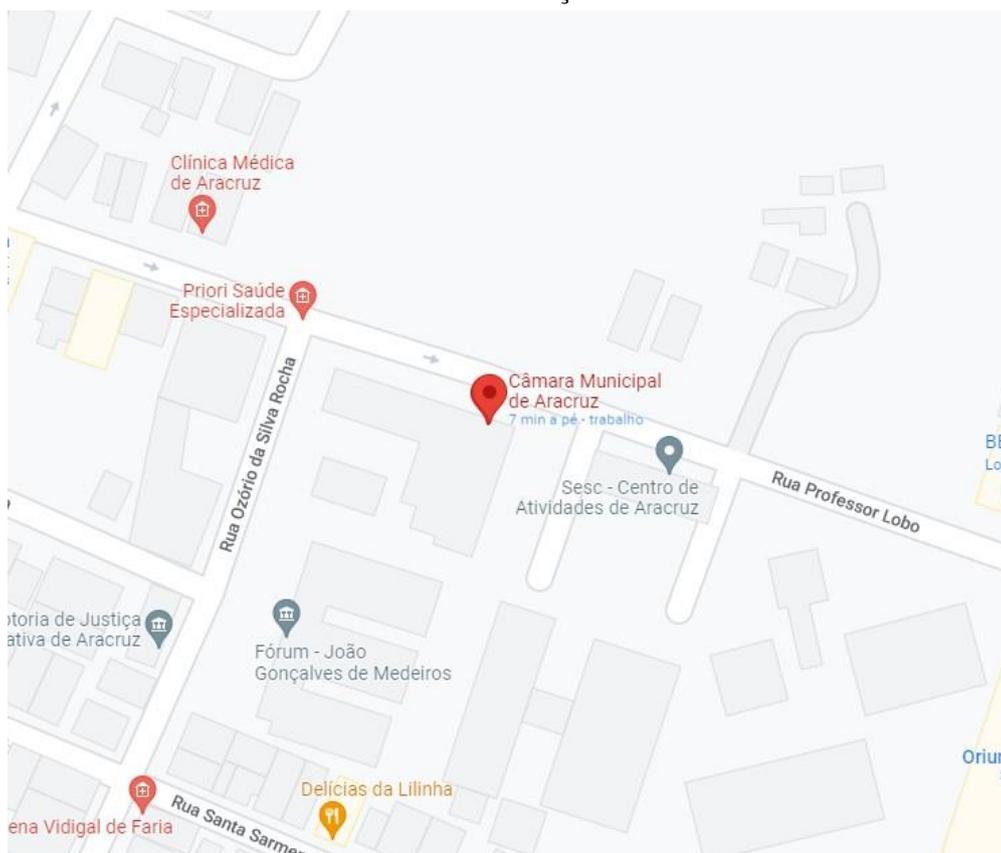
*Câmara Municipal de Aracruz*

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

# CARTA DE SERVIÇOS

## CÂMARA MUNICIPAL DE ARACRUZ

LOCALIZAÇÃO



Rua Professor Lobo, nº 550, Centro  
Aracruz/ES, CEP 29190-062

Página 1 de 12



# *Câmara Municipal de Aracruz*

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

## **ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

De segunda a sexta-feira, das 07h às 18h

## **SESSÕES ORDINÁRIAS**

Segundas-feiras, a partir das 18h

## **REDES SOCIAIS DA CMA**

facebook	Youtube	Site
<a href="https://facebook.com/camaraaracruz">https://facebook.com/camaraaracruz</a>	<a href="https://www.youtube.com/channel/UCkXwa1DEwAkHsC7n4Pe7kHA/videos">https://www.youtube.com/channel/UCkXwa1DEwAkHsC7n4Pe7kHA/videos</a>	<a href="https://www.aracruz.es.leg.br/">https://www.aracruz.es.leg.br/</a>
		

## **PRODUÇÃO LEGISLATIVA**

<a href="https://sapl.aracruz.es.leg.br/sessao/pauta-sessao">https://sapl.aracruz.es.leg.br/sessao/pauta-sessao</a>	
---	---



# Câmara Municipal de Aracruz

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

## CONTRATOS

[https://transparencia-camaraaracruz.smarapd.com.br/#/dinamico/contratos/Contratos?periodicidade=MENSAL&periodo=MARCO&exercicio=2022&pagina=1&quantidaderegistros=10&colunaordem=Group\\_ID&tipoordem=ascend](https://transparencia-camaraaracruz.smarapd.com.br/#/dinamico/contratos/Contratos?periodicidade=MENSAL&periodo=MARCO&exercicio=2022&pagina=1&quantidaderegistros=10&colunaordem=Group_ID&tipoordem=ascend)



## LICITAÇÕES

[https://transparencia-camaraaracruz.smarapd.com.br/#/dinamico/licitacoes/Licitacoes?periodicidade=MENSAL&periodo=OUTUBRO&exercicio=2022&pagina=1&quantidaderegistros=10&colunaordem=Group\\_NroAnoLicitacao&tipoordem=ascend](https://transparencia-camaraaracruz.smarapd.com.br/#/dinamico/licitacoes/Licitacoes?periodicidade=MENSAL&periodo=OUTUBRO&exercicio=2022&pagina=1&quantidaderegistros=10&colunaordem=Group_NroAnoLicitacao&tipoordem=ascend)



## SERVIDORES

[https://transparencia-camaraaracruz.smarapd.com.br/#/dinamico/servidor/folhapagamento?periodicidade=MENSAL&periodo=JUNHO&exercicio=2022&pagina=1&quantidaderegistros=10&colunaordem=Group\\_nomefuncionario&tipoordem=ascend](https://transparencia-camaraaracruz.smarapd.com.br/#/dinamico/servidor/folhapagamento?periodicidade=MENSAL&periodo=JUNHO&exercicio=2022&pagina=1&quantidaderegistros=10&colunaordem=Group_nomefuncionario&tipoordem=ascend)





# *Câmara Municipal de Aracruz*

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

## PERGUNTAS FREQUENTES (FAQ)

<https://www.aracruz.es.leg.br/faq>



## E-SIC (INFORMAÇÃO AO CIDADÃO)

<https://www.aracruz.es.leg.br/transparencia/acao-a-informacao>



## TELEFONES DA CMA

<https://www.aracruz.es.leg.br/institucional/acao>



## PESQUISA DE MATÉRIA LEGISLATIVA

<https://sapl.aracruz.es.leg.br/materia/pesquisar-materia>





# *Câmara Municipal de Aracruz*

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

## **INTRODUÇÃO**

Nesta Carta de Serviços da Câmara Municipal de Aracruz você encontrará todos os serviços disponibilizados ao cidadão de maneira fácil e rápida.

Conforme previsto na Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, esta Carta dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar sobre todos os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

## **DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS**

O Art. 5º da Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, diz que o usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observarem as seguintes diretrizes:

- I - Urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
- II - Presunção de boa-fé do usuário;
- III - Atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- IV - Adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- V - Igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
- VI - Cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII - Definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII - Adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;
- IX - Autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- X - Manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;



## ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

- XI - Eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII - Observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XIII - Aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIV - Utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços; II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - Acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - Proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - Atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

VI - Obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre: a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado. VII – comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço. (Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020)

Parágrafo único. É vedada a suspensão da prestação de serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado. (Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020).

A Lei nº. 13.460/2017, em seu Art. 7º, afirma que:



Art. 7º [...]

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I - Serviços oferecidos;
- II - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - Principais etapas para processamento do serviço;
- IV - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - Forma de prestação do serviço; e
- VI - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I - Prioridades de atendimento;
- II - Previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - Mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

A seguir, o Art. 8º dispõe que são deveres do usuário:

Art. 8º [...]

- I - Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - Prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- III - Colaborar para a adequada prestação do serviço; e
- IV - Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.



### **E-SIC (SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO)**

Site <a href="https://www.aracruz.es.leg.br/transparencia/acesso-a-informacao">https://www.aracruz.es.leg.br/transparencia/acesso-a-informacao</a>	
---	---

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) permite a qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhar pedidos de acesso à informação para a Câmara Municipal de Aracruz abrangendo: solicitações, pedidos de informação, elogios, reclamações, sugestões e denúncias.

Por meio do sistema, além de fazer o pedido será possível acompanhar a respectiva tramitação pelo número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por e-mail.

Além do sistema e-SIC, o cidadão poderá registrar pessoalmente sua solicitação no SIC físico que funciona junto à Ouvidoria da Câmara, na Rua Professor Lobo, nº. 550, Centro, Aracruz/ES, CEP 29190-062, de segunda a sexta-feira, das 07h às 18h.



# *Câmara Municipal de Aracruz*

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

## **FALE COM O VEREADOR**

Vereadora: **Adriana Guimarães Machado** (Republicanos)

E-mail: [gabineteadrianaguimaraes@aracruz.es.leg.br](mailto:gabineteadrianaguimaraes@aracruz.es.leg.br)

Vereador: **Alexandre Ferreira Manhães** (Republicanos)

E-mail: [gabinetemanhaes@aracruz.es.leg.br](mailto:gabinetemanhaes@aracruz.es.leg.br)

Vereador: **André Carlesso** (PP)

E-mail: [gabineteandrecarlesso@aracruz.es.leg.br](mailto:gabineteandrecarlesso@aracruz.es.leg.br)

Vereador: **Artêmio Nunes Rossoni** (PSB)

E-mail: [gabineteartemio@aracruz.es.leg.br](mailto:gabineteartemio@aracruz.es.leg.br)

Vereador: **Carlos André França de Souza – Paim** (Republicanos)

E-mail: [gabinetepaim@aracruz.es.leg.br](mailto:gabinetepaim@aracruz.es.leg.br)

Vereador: **Eliomar Antônio Rossato – Bibi Rossato** (PSL)

E-mail: [gabinetebibirossato@aracruz.es.leg.br](mailto:gabinetebibirossato@aracruz.es.leg.br)

Vereador: **Elizeu da Costa Pereira** (REDE)

E-mail: [gabineteelizeucosta@aracruz.es.leg.br](mailto:gabineteelizeucosta@aracruz.es.leg.br)

Vereadora: **Etienne Coutinho Musso** (Cidadania)

E-mail: [gabineteetiennemusso@aracruz.es.leg.br](mailto:gabineteetiennemusso@aracruz.es.leg.br)

Vereador: **Jean Carlos Gratz Pedrini** (Cidadania)

E-mail: [gabinetejeanpedrini@aracruz.es.leg.br](mailto:gabinetejeanpedrini@aracruz.es.leg.br)



# *Câmara Municipal de Aracruz*

## ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Vereador: **Jose Edilson Spinassé** (União Brasil)

E-mail: [gabinetejspinasse@aracruz.es.leg.br](mailto:gabinetejspinasse@aracruz.es.leg.br)

Vereador: **José Gomes dos Santos – Lula** (DC)

E-mail: [gabinetelula@aracruz.es.leg.br](mailto:gabinetelula@aracruz.es.leg.br)

Vereador: **Leandro Rodrigues Pereira – Léo Pereira** (União Brasil)

E-mail: [gabineteleopereira@aracruz.es.leg.br](mailto:gabineteleopereira@aracruz.es.leg.br)

Vereador: **Marcelo Cabral Severino – Marcelo Nena** (PSD)

E-mail: [gabinetemarcelonena@aracruz.es.leg.br](mailto:gabinetemarcelonena@aracruz.es.leg.br)

Vereadora: **Rhayrane Carvalho Pedroni** (PcdoB)

E-mail: [gabineterhayrane@aracruz.es.leg.br](mailto:gabineterhayrane@aracruz.es.leg.br)

Vereador: **Roberto dos Reis Rangel** (Podemos)

E-mail: [gabineterobertorangel@aracruz.es.leg.br](mailto:gabineterobertorangel@aracruz.es.leg.br)

Vereador: **Sebastião Sfalsin do Nascimento – Tião Cornélio** (Republicanos)

E-mail: [gabinetetiaocornelio@aracruz.es.leg.br](mailto:gabinetetiaocornelio@aracruz.es.leg.br)

Vereador: **Vilson Benedito de Oliveira – Vilson Jaguareté** (PT)

E-mail: [gabinetevilsonjaguarete@aracruz.es.leg.br](mailto:gabinetevilsonjaguarete@aracruz.es.leg.br)

## MESA DIRETORA

**Biênio 2023/2024**

**Presidente:** Vereador **Alexandre Ferreira Manhães** (Republicanos)

**Vice-Presidente:** Vereador **Vilson Benedito de Oliveira** (PT)

**1ª Secretário:** Vereador **Leandro Rodrigues Pereira** (DEM)

**2ª Secretário:** Vereador **Marcelo Cabral Severino** (PSD)



# *Câmara Municipal de Aracruz*

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

## **OUVIDORIA**

Denúncia, dúvida, elogio, solicitação, sugestão e reclamação

Quem pode acessar: qualquer pessoa (física e jurídica)

Local e horário de atendimento: Sede da CMA,

de segunda a sexta-feira, das 7h às 18h

<p>E-Ouvidoria <a href="https://www.aracruz.es.leg.br/ouvidoria/++add++Claim?">https://www.aracruz.es.leg.br/ouvidoria/++add++Claim?</a></p>	
--	---

## **PROTOCOLO**

Quem pode acessar: qualquer pessoa (física e jurídica)

Local e horário de atendimento: Sede da CMA, de segunda a sexta-feira, das 7h às 18h Atendimento presencial

## **COMUNICAÇÃO**

Informações sobre transmissão de sessões, matérias jornalísticas e campanhas publicitárias

Usuário: veículos de comunicação e jornalistas

E-mail: [comunicacao@aracruz.es.leg.br](mailto:comunicacao@aracruz.es.leg.br)

## **CONTROLADORIA**

Informações sobre instruções normativas, auditorias, planos de trabalho, pareceres

Quem pode acessar: qualquer pessoa (física e jurídica)

Local e horário de atendimento: Sede da CMA

E-mail: [controladoria@aracruz.es.leg.br](mailto:controladoria@aracruz.es.leg.br)



# *Câmara Municipal de Aracruz*

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

## **PRODUÇÃO DO MATERIAL**

Controladoria Interna  
Câmara Municipal de Aracruz

Aracruz/ES, janeiro de 2024.