



Câmara Municipal de Aracruz
ESTADO DO ESPIRITO SANTO

CARTA DE SERVIÇOS

CÂMARA MUNICIPAL DE ARACRUZ

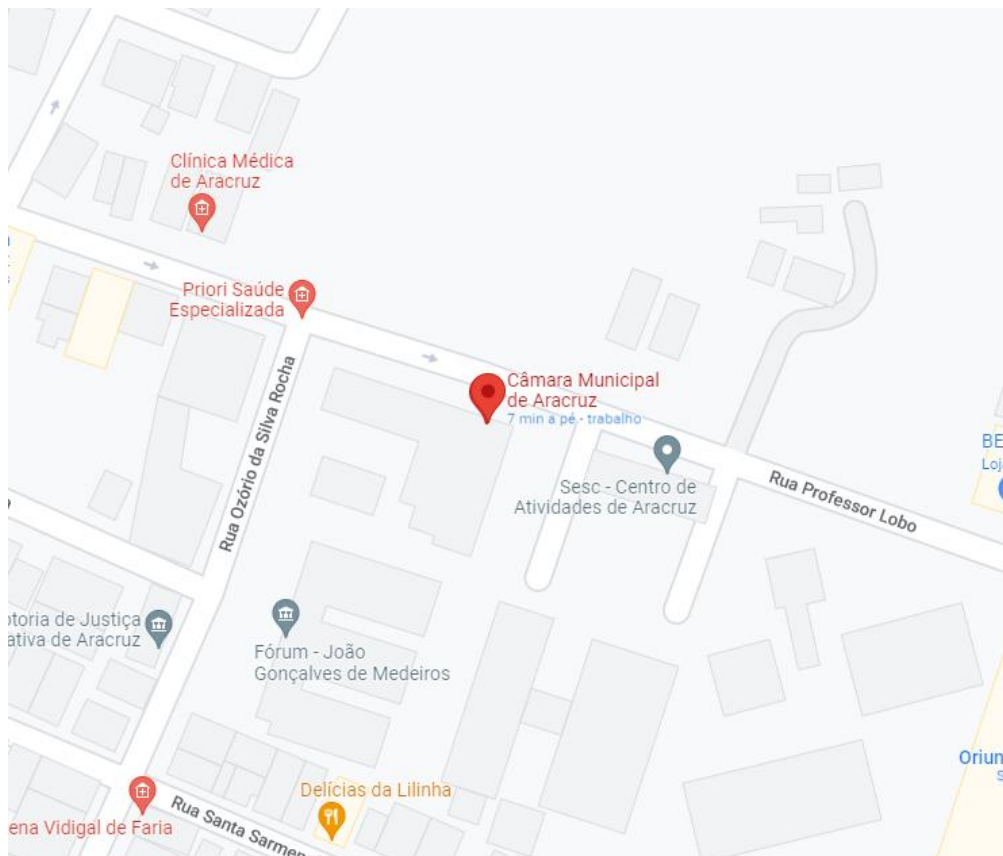




Câmara Municipal de Aracruz

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

LOCALIZAÇÃO



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

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: <https://facebook.com/camaraaracruz>

YouTube:

<https://www.youtube.com/channel/UCKXwa1DEwAkHsC7n4Pe7kHA/videos>

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



PRODUÇÃO LEGISLATIVA

<https://aracruz.camarasempapel.com.br/consulta-producao.aspx>

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

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

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



PERGUNTAS FREQUENTES (FAQ)

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

E-SIC (INFORMAÇÃO AO CIDADÃO)

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

ACESSO E CONTATOS

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

**PESQUISA DE MATÉRIA
LEGISLATIVA**

<https://aracruz.camarasempapel.com.br/spl/>



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;
- 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.



Câmara Municipal de Aracruz

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

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

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

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.



FALE COM O VEREADOR

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

E-mail: gabineteadrianaquimaraes@aracruz.es.leg.br

Vereador: **Alex Hander Pereira Daniel** (Republicanos)

E-mail: gabinetececeu@aracruz.es.leg.br

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

E-mail: gabinetepaim@aracruz.es.leg.br

Vereador: **Daniel Caldas Soares Ferreira – Dandan** (PT)

E-mail: gabinetedandan@aracruz.es.leg.br

Vereador: **Emanuel Delgado da Silva – Capitão** (PRD)

E-mail: gabineteemanueldelgado@aracruz.es.leg.br

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

E-mail: gabineteetiennemusso@aracruz.es.leg.br

Vereador: **Gustavo Rossoni Barcelos** (AGIR)

E-mail: gabinetegustavorossoni@aracruz.es.leg.br

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

E-mail: gabinetejeanpedrini@aracruz.es.leg.br

Vereador: **José Edilson Spinassé** (PP)

E-mail: gabinetejeanpedrini@aracruz.es.leg.br

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

E-mail: gabinetelula@aracruz.es.leg.br

Vereador: **José Miguel Vieira Rosa – Dequinha da Vila** (DC)

E-mail: gabinetejosemiguel@aracruz.es.leg.br

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

E-mail: gabineteleopereira@aracruz.es.leg.br

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

E-mail: gabinetemarcelonena@aracruz.es.leg.br



Câmara Municipal de Aracruz

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Vereador: **Monica de Souza Pontes Cordeiro** (PP)

E-mail: gabinetemonica@aracruz.es.leg.br

Vereador: **Renato Pereira Sobrinho** (PDT)

E-mail: gabineterenatopereira@aracruz.es.leg.br

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

E-mail: gabinetetiaocornelio@aracruz.es.leg.br

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

E-mail: gabinetevilsonjaguarete@aracruz.es.leg.br

MESA DIRETORA

Biênio 2025/2026

Presidente: Vereador **Jean Carlo Gratz Pedrini** (PP)

Vice-Presidente: Vereador **Gustavo Rossoni** (AGIR)

1ª Secretário: Vereador **Vilson Benedito de Oliveira – Vilson Jaguareté** (PT)

2ª Secretário: Vereador **Leandro Rodrigues Pereira** (UNIÃO)

OUIDORIA

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

E-Ouvidoria: <https://www.aracruz.es.leg.br/ouvidoria/++add++Claim?>

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 e pelo Acesso Cidadão, pelo link: <https://aracruz.camarasempapel.com.br/portal/login.aspx> .



Câmara Municipal de Aracruz

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

COMUNICAÇÃO

Informações sobre transmissão de sessões, matérias jornalísticas e campanhas publicitárias

Usuário: veículos de comunicação e jornalistas

E-mail: 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

PRODUÇÃO DO MATERIAL

Controladoria Interna
Câmara Municipal de Aracruz

Marcus Vinícius Garuzzi Martinelli

Coordenador de Transparência

Andressa Paranhos Polesi Celestino

Controladora

Aracruz/ES, janeiro de 2026.