



Câmara Municipal de Aracruz

ESTADO DO ESPIRITO SANTO

CARTA DE SERVIÇOS

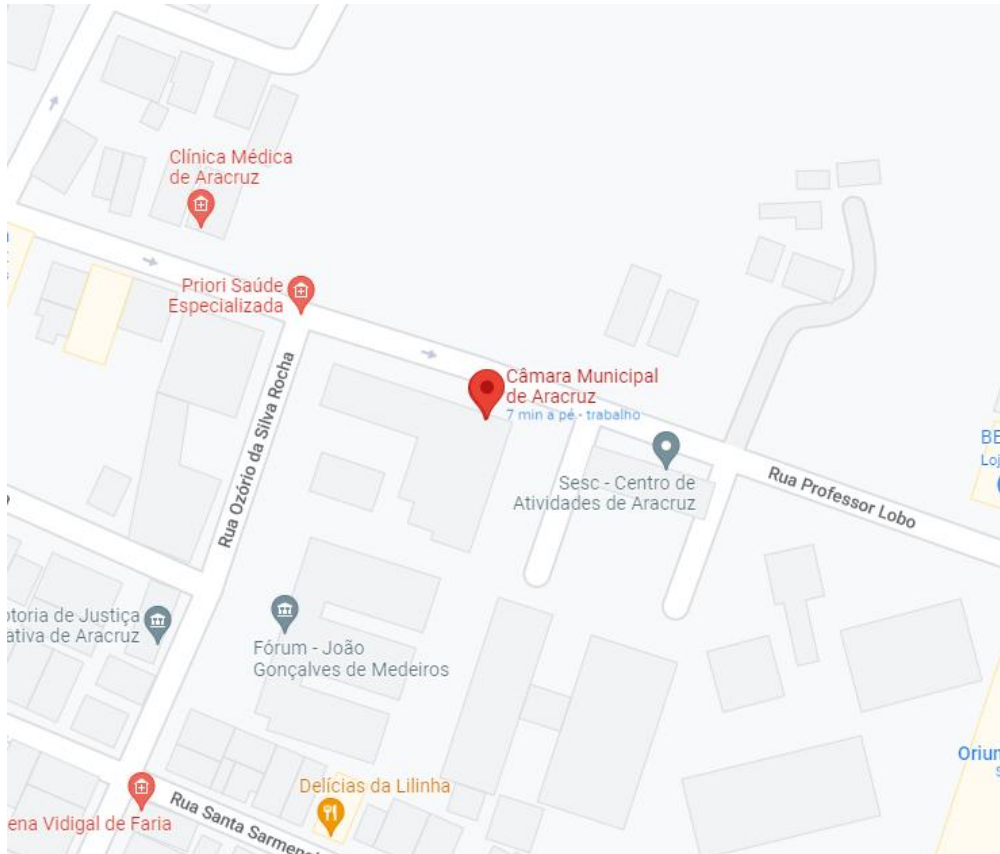
2026

CÂMARA MUNICIPAL DE ARACRUZ





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

Terças-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](#)

[CONTRATOS](#)

[LICITAÇÕES](#)

[SERVIDORES](#)

[PERGUNTAS FREQUENTES \(FAQ\)](#)

[E-SIC \(INFORMAÇÃO AO CIDADÃO\)](#)



[ACESSO E CONTATOS](#)

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.

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

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 – Kapitão** (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 ESPIRITO 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



Câmara Municipal de Aracruz

ESTADO DO ESPIRITO SANTO

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)

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

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> .

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



Câmara Municipal de Aracruz

ESTADO DO ESPIRITO SANTO

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.