



CAMARA MUNICIPAL DE ESTREITO

**Endereço: Avenida Santos Dumont, s/nº Setor Aeroporto, CEP: 65975-000,
CNPJ:11.022.506/0001-18.**

Email: camara@cmestreito.ma.gov.br

CARTA DE SERVIÇO

AO

USUÁRIO





CAMARA MUNICIPAL DE ESTREITO

**Endereço: Avenida Santos Dumont, s/nº Setor Aeroporto, CEP: 65975-000,
CNPJ:11.022.506/0001-18.**

Email: camara@cmestreito.ma.gov.br

O que é a Carta de Serviços ao Usuário?

É um documento previsto na **Lei Federal nº 13.460/2017**, que apresenta de forma clara e objetiva os serviços oferecidos pela Câmara, como solicitá-los, quais os requisitos, prazos e canais disponíveis — um compromisso com a **transparência, a eficiência, o respeito ao cidadão e a melhoria contínua** do serviço público (estreito.ma.gov.br).





CAMARA MUNICIPAL DE ESTREITO

**Endereço: Avenida Santos Dumont, s/nº Setor Aeroporto, CEP: 65975-000,
CNPJ: 11.022.506/0001-18.**

Email: camara@cmestreito.ma.gov.br

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



CAMARA MUNICIPAL DE ESTREITO

Endereço: Avenida Santos Dumont, s/nº Setor Aeroporto, CEP: 65975-000,
CNPJ: 11.022.506/0001-18.

Email: camara@cmestreito.ma.gov.br

1. APRESENTAÇÃO

A Câmara Municipal de Estreito é o Poder Legislativo do município, responsável pela elaboração de leis, fiscalização do Executivo e fortalecimento da democracia participativa (cmpedreiras.ma.gov.br, cmaltoalegredomaranhao.ma.gov.br).

2. OBJETIVOS

- Informar sobre os serviços legislativos disponíveis
- Esclarecer formas de acesso, documentos necessários e prazos
- Estimular a participação e o controle social
- Aperfeiçoar o atendimento ao cidadão

3. PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS

- Legalidade, eficiência, transparência e equidade
- Respeito à diversidade e acessibilidade
- Atendimento ético, claro e atencioso

4. ACESSO AOS SERVIÇOS

Todos os cidadãos podem utilizar os serviços, de forma presencial, por telefone, e-mail ou via portal eletrônico.

5. DADOS INSTITUCIONAIS

- **Endereço:** Av. Santos Dumont, s/n – Setor Aeroporto – Estreito/MA – CEP 65975-000 (estreito.ma.gov.br, cmestreito.ma.gov.br)
- **Telefone:** (99) 98529-0026 (cmestreito.ma.gov.br)
- **E-mail:** camaramunicipalestreito@gmail.com (cmestreito.ma.gov.br)



CAMARA MUNICIPAL DE ESTREITO

Endereço: Avenida Santos Dumont, s/nº Setor Aeroporto, CEP: 65975-000,

CNPJ: 11.022.506/0001-18.

Email: camara@cmestreito.ma.gov.br

- **Horário de atendimento:** Segunda a sexta, das 07h às 13h
(cmestreito.ma.gov.br)

6. PRESIDÊNCIA DA MESA

(A ser preenchido com base em informações recentes, normalmente disponíveis na sessão “Mesa Diretora” do portal.)

7. OUVIDORIA / e-SIC

- Canal para pedidos de informação, sugestões, denúncias, elogios e reclamações
- Atendimento presencial na sede da Câmara e eletrônico via e-SIC
(cmestreito.ma.gov.br, estreito.ma.gov.br)
- **Prazo de resposta:** até 30 dias úteis

8. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

- Disponibilização de formulários de satisfação pública
- Monitoramento interno como mecanismo de melhoria contínua

9. ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

- Mesa Diretora
- Departamentos: Administração, Finanças, Comunicação, Jurídico, Controle Interno e Licitação

10. SERVIÇOS LEGISLATIVOS & TRANSPARÊNCIA



CAMARA MUNICIPAL DE ESTREITO

Endereço: Avenida Santos Dumont, s/nº Setor Aeroporto, CEP: 65975-000,

CNPJ: 11.022.506/0001-18.

Email: camara@cmestreito.ma.gov.br

- Consulta a leis, projetos, requerimentos e atas
- Publicação de atos no Diário Oficial Eletrônico (em dias úteis)
- Acesso via Portal da Transparência (gastos, contratos, servidores)
- Atendimento ao cidadão por meio do protocolo e-SIC

11. ATENDIMENTO PRESENCIAL

Usuários podem:

- Protocolar documentos
- Solicitar acesso a processos legislativos
- Participar de sessões públicas
- Contatar vereadores e assessorias

12. LOCAIS DE ATENDIMENTO

- **Sede da Câmara:** Av. Santos Dumont, s/n – Setor Aeroporto, Estreito/MA
- **Portal eletrônico:** disponível 24h

13. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

- **Telefone:** (99) 98529-0026
- **E-mail:** camaramunicipalestreito@gmail.com
- **Portal:** inclui e-SIC, Diário Oficial, Portal da Transparência e demais serviços

14. PRAZOS E INFORMAÇÕES

- **Resposta via e-SIC:** até 30 dias úteis
- **Publicações:** atos oficiais em dias úteis
- **Sessões:** agenda atualizada no portal



CAMARA MUNICIPAL DE ESTREITO

Endereço: Avenida Santos Dumont, s/nº Setor Aeroporto, CEP: 65975-000,

CNPJ: 11.022.506/0001-18.

Email: camara@cmestreito.ma.gov.br

15. DIREITOS & DEVERES DOS USUÁRIOS

Direitos:

- Atendimento digno, claro e eficiente
- Acesso às informações públicas
- Participação nas atividades legislativas
- Privacidade e proteção de dados pessoais

Deveres:

- Fornecer informações verídicas
- Respeitar servidores e normativas internas
- Utilizar os serviços de forma responsável
- Colaborar com a fiscalização e aprimoramento público

16. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este documento será revisado regularmente e estará disponível:

- Na sede da Câmara
- No portal oficial: cmestreito.ma.gov.br
- Em versões digital (PDF/Word) e impressa, acessível a **todos os cidadãos**