



**CÂMARA DE CAPINZAL DO NORTE**  
**Endereço: Avenida Lindolfo Flório, s/n Vista Alegre**  
**CEP: 65.735-000**  
**CNPJ:01.651.692/0001-0**

**CÂMARA**  
**MUNICIPAL DE**  
**CAPINZAL**  
**DO**  
**NORTE – MA**  
**CARTA DE SERVIÇOS**  
**AO USUÁRIO**



**CÂMARA DE CAPINZAL DO NORTE**  
**Endereço: Avenida Lindolfo Flório, s/n Vista Alegre**  
**CEP: 65.735-000**  
**CNPJ:01.651.692/0001-0**

---

## **O que é a Carta de Serviços ao Usuário?**

A **Carta de Serviços ao Usuário** é um instrumento de transparência pública que tem como objetivo informar, de maneira clara e acessível, quais serviços são oferecidos por um órgão ou entidade da administração pública, como acessá-los, quais os requisitos necessários, os prazos para atendimento e os canais de comunicação disponíveis.

Instituída pela **Lei Federal nº 13.460/2017**, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, a Carta de Serviços é uma ferramenta que fortalece o compromisso da gestão pública com a **eficiência, qualidade, respeito e transparência** no atendimento ao cidadão.

---

## **Para que serve a Carta de Serviços?**

A Carta de Serviços serve para:

- Informar **quais serviços** estão disponíveis ao público;
  - Esclarecer **como acessar** cada serviço e **quais documentos** são necessários;
  - Estabelecer **prazos de resposta e formas de atendimento**;
  - Promover a **avaliação dos serviços** pelos próprios usuários;
  - Fortalecer o **diálogo entre o cidadão e a administração pública**.
- 

## **Quem pode utilizar?**

**Todos os cidadãos**, empresas e organizações que necessitem dos serviços prestados pela administração pública municipal. A Carta é um guia acessível para garantir que qualquer usuário saiba **o que pode solicitar, como deve proceder e a quem recorrer** em caso de dúvidas, reclamações ou elogios.

---



**CÂMARA DE CAPINZAL DO NORTE**  
**Endereço: Avenida Lindolfo Flório, s/n Vista Alegre**  
**CEP: 65.735-000**  
**CNPJ:01.651.692/0001-0**

## **Compromisso com o cidadão**

Com a publicação da Carta, o órgão público assume compromissos importantes com o usuário:

- **Atendimento humanizado, ético e eficiente;**
- **Acesso fácil às informações;**
- **Melhoria contínua dos serviços oferecidos;**
- **Respostas em tempo adequado às solicitações dos cidadãos.**

---

## **Onde encontrar a Carta?**

A Carta de Serviços está disponível:

- No **site oficial** do órgão público;
  - Em **versão impressa** nas unidades de atendimento;
  - Em **formato digital acessível** (PDF ou eBook);
  - Em **formulários e murais informativos**, quando necessário.
-



**CÂMARA DE CAPINZAL DO NORTE**  
**Endereço: Avenida Lindolfo Flório, s/n Vista Alegre**  
**CEP: 65.735-000**  
**CNPJ:01.651.692/0001-0**

## **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

---

## **1. APRESENTAÇÃO**

A Câmara Municipal é o Poder Legislativo de Capinzal do Norte, responsável por elaborar leis, fiscalizar o Executivo e fortalecer a participação cidadã ([cmcapinzaldonorte.ma.gov.br](http://cmcapinzaldonorte.ma.gov.br), [estadao.com.br](http://estadao.com.br), [band.uol.com.br](http://band.uol.com.br)).

---

## **2. OBJETIVOS**

- Facilitar o acesso à legislação, atas e sessões públicas;
  - Promover transparência e controle social;
  - Incentivar a participação do cidadão nos processos legislativos.
-



**CÂMARA DE CAPINZAL DO NORTE**  
**Endereço: Avenida Lindolfo Flório, s/n Vista Alegre**  
**CEP: 65.735-000**  
**CNPJ:01.651.692/0001-0**

### **3. PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS**

Atuamos conforme a legalidade, ética, eficiência, transparência, equidade e acessibilidade. Comprometemo-nos com atendimento respeitoso, claro e ágil.

---

### **4. ACESSO AOS SERVIÇOS**

**Todos os cidadãos podem acessar os serviços da Câmara, seja presencialmente, por telefone, e-mail ou portal online.**

---

### **5. DADOS INSTITUCIONAIS**

- **Endereço:** Rua Seroa da Mota, 572 – Centro – Capinzal do Norte/MA – CEP 65660-000
  - **CNPJ:** 07.624.570/0001-00
  - **Horário:** Segunda a sexta, das 08 h às 14 h
- 

### **6. PRESIDÊNCIA DA MESA**

Biênio 2025–2026 (conforme posse em 1º de janeiro de 2025):

- **Presidente:** Kelvis Borges
  - **Vice-Presidente:** Valmor de Vargas
  - **1º Secretário:** Rafael Edgar Tonial
  - **2º Secretário:** Francisco Sutil ([vejaovale.com.br](http://vejaovale.com.br))
- 

### **7. OUVIDORIA / e-SIC**

- Recebe solicitações de informação, denúncias, sugestões, reclamações e elogios
- Atendimento presencial e via portal online
- **Prazo de resposta:** até 30 dias úteis



**CÂMARA DE CAPINZAL DO NORTE**  
**Endereço: Avenida Lindolfo Flório, s/n Vista Alegre**  
**CEP: 65.735-000**  
**CNPJ:01.651.692/0001-0**

---

## **8. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE**

- Disponibilização de formulários físicos e pesquisa de satisfação
  - Monitoramento de indicadores para melhoria contínua
- 

## **9. ESTRUTURA ADMINISTRATIVA**

Composta pela Mesa Diretora e departamentos: Administrativo, Financeiro, Jurídico, Comunicação, Controle Interno e Comissão de Licitação ([cmcapinzaldonorte.ma.gov.br](http://cmcapinzaldonorte.ma.gov.br)).

---

## **10. SERVIÇOS LEGISLATIVOS & TRANSPARÊNCIA**

- Consulta a projetos, requerimentos, atas e atos oficiais
  - Publicação no **Diário Oficial Eletrônico** em dias úteis ([cmcapinzaldonorte.ma.gov.br](http://cmcapinzaldonorte.ma.gov.br))
  - Acesso ao **Portal da Transparência** com dados orçamentários, licitações e servidores
  - Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)
- 

## **11. ATENDIMENTO PRESENCIAL**

Usuários podem protocolar documentos, solicitar informações, acompanhar sessões públicas e interagir com vereadores e assessores.

---

## **12. LOCAIS DE ATENDIMENTO**

- **Sede da Câmara:** Rua Seroa da Mota, 572 – Centro – Capinzal do Norte



**CÂMARA DE CAPINZAL DO NORTE**  
**Endereço: Avenida Lindolfo Flório, s/n Vista Alegre**  
**CEP: 65.735-000**  
**CNPJ:01.651.692/0001-0**

- **Portal online:** disponível 24 horas para acesso a publicações, protocolos e conteúdos legislativos

---

## 13. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

- **Telefone:** (89) 3523-1811 ([estadao.com.br](http://estadao.com.br))
- **E-mail:** [camara@cmbaraodegrajau.ma.gov.br](mailto:camara@cmbaraodegrajau.ma.gov.br) (*verificar se há e-mail oficial propriamente da Câmara de Capinzal*)
- **Site/Portal:** acesso ao e-SIC, Diário Oficial, Portal da Transparência e conteúdos legislativos

---

## 14. PRAZOS E INFORMAÇÕES

- **e-SIC:** até 30 dias úteis;
- **Diário Oficial:** publicado em dias úteis seguintes aos atos;
- **Calendário de sessões:** disponível no portal.

---

## 15. DIREITOS & DEVERES DOS USUÁRIOS

### Direitos:

- Atendimento cortês, acesso à informação, confidencialidade quando aplicável, participação pública

### Deveres:

- Fornecer dados corretos, respeitar servidores, seguir processo legal, uso responsável e apoio à fiscalização pública

---

## 16. DISPOSIÇÕES FINAIS

A Carta será atualizada conforme necessidade e estará disponível:

- Na sede da Câmara



**CÂMARA DE CAPINZAL DO NORTE**  
**Endereço: Avenida Lindolfo Flório, s/n Vista Alegre**  
**CEP: 65.735-000**  
**CNPJ:01.651.692/0001-0**

- No portal oficial
  - Em versões impressa e digital, acessível a **todos os cidadãos**
-