



CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA COLINAS – MARANHÃO

Rua São Francisco, s/nº, Centro – Nova Colinas/MA – CEP 65.808-000

CNPJ 01.715.633/0001-49 | Tel: (99) 98550-0540 | E-mail: camaradenovacolinasma@gmail.com

Site: <https://www.cmnovacolinhas.ma.gov.br> | Horário: 08h às 13h (segunda a sexta)

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Poder Legislativo Câmara Municipal de Nova Colinas – MA Biênio: 2025-2026 | Legislatura: 2025-2028

MESA DIRETORA (Biênio 2025-2026)

- **Presidente:** Orlando Ribeiro dos Santos
- **Vice-Presidente:** Antonio da Silva Aguiar Neto
- **1º Secretário:** Hamilton de Souza
- **2º Secretário:** João Pereira dos Santos

VEREADORES (Legislatura 2025-2028)

Antonio Alves da Costa • Antonio da Silva Aguiar Neto • João Pereira dos Santos
Orlando Ribeiro dos Santos • Maria de Jesus de Sousa Leite • Miguel Moraes da Silva
Hamilton de Souza • Edivaldo Pereira da Rocha • Kelven Kennedy de Castro Bezerra

ÁREA DE ATUAÇÃO, MISSÃO, VISÃO E VALORES

Área de atuação: Promoção da defesa do interesse público e da assistência à sociedade.

Missão: Elaboração de Leis; Fiscalização dos Atos do Poder Executivo; Fortalecimento dos Atos Internos; Promoção do bem-estar social da população; Ampliação da participação da sociedade nas discussões legislativas.

Visão: Buscar o aprimoramento nos serviços prestados, respeitando as normas constitucionais e o desenvolvimento sustentável.

Valores: Transparência; Ética; Eficiência; Responsabilidade.

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário é o documento pelo qual a Câmara Municipal de Nova Colinas/MA informa aos cidadãos os serviços prestados, as formas de acesso, os requisitos, os prazos, os padrões de qualidade e os canais de atendimento e de manifestações, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos) e o Decreto nº 9.094/2017.

Seu propósito é estabelecer relação de transparência, participação e controle social entre o Poder Legislativo municipal e a sociedade, garantindo o foco no cidadão e a melhoria contínua da qualidade do atendimento.

1. O QUE É A CÂMARA MUNICIPAL

A Câmara é a instituição do Poder Legislativo Municipal responsável por discutir, elaborar e apreciar as leis que regem a vida em sociedade. Compete-lhe fiscalizar a atuação do Poder Executivo quanto à aplicação de recursos públicos e ao respeito às leis, bem como suplementar a legislação federal e estadual no que couber.

Entre as competências dos Vereadores estão: criar leis; fiscalizar a Administração Municipal; elaborar proposições de interesse da comunidade; intermediar pleitos junto ao Poder Público; e orientar o cidadão sobre o exercício de seus direitos.

A **Mesa Diretora** é o órgão diretivo da Casa, composta por Presidente, Vice-Presidente, 1º e 2º Secretários, eleitos pelos próprios Vereadores. A Câmara também julga autoridades em casos de crimes de responsabilidade, nos termos da lei.

2. SERVIÇOS PRESTADOS – DETALHAMENTO

A seguir estão descritos os principais serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Nova Colinas/MA, com os requisitos, etapas, prazos, forma de prestação e canais de manifestação, conforme exige a legislação vigente.

SERVIÇO 1 – ATENDIMENTO AO PÚBLICO E INFORMAÇÕES GERAIS



CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA COLINAS – MARANHÃO

Rua São Francisco, s/nº, Centro – Nova Colinas/MA – CEP 65.808-000

CNPJ 01.715.633/0001-49 | Tel: (99) 98550-0540 | E-mail: camaradenovacolinasma@gmail.com

Site: <https://www.cmnovacolinas.ma.gov.br> | Horário: 08h às 13h (segunda a sexta)

Descrição: Orientação e informações gerais sobre o funcionamento da Câmara, sessões, proposições, competências dos Vereadores e demais atividades legislativas e administrativas.

Requisitos e documentos necessários:

- Não há exigência de documentos específicos para informações básicas.
- Para informações personalizadas ou acompanhamento de processos, recomenda-se apresentar documento de identificação (RG, CPF ou Cartão Nacional de Saúde) e, quando houver, número de protocolo.

Principais etapas de processamento:

1. Comparecimento presencial, contato telefônico, e-mail ou acesso ao site;
2. Atendimento pelo servidor ou assessor responsável;
3. Prestação da informação ou orientação;
4. Quando necessário, encaminhamento interno ou agendamento de atendimento com Vereador.

Prazo máximo de atendimento: Imediato (presencial e telefônico) ou até 5 (cinco) dias úteis para respostas por e-mail, salvo complexidade que justifique prazo maior, devidamente informado ao usuário.

Forma de prestação: Presencial (sede da Câmara), telefônico, e-mail e site institucional. Atendimento de segunda a sexta-feira, das 08h às 13h.

Canais para manifestações: Presencial na sede; telefone (99) 98550-0540; e-mail camaradenovacolinasma@gmail.com; site <https://www.cmnovacolinas.ma.gov.br>.

SERVIÇO 2 – PROTOCOLO DE DOCUMENTOS E REQUERIMENTOS

Descrição: Recebimento e protocolo de documentos, petições, representações, proposições de iniciativa popular (quando cabível) e demais requerimentos dirigidos à Câmara ou aos Vereadores.

Requisitos e documentos necessários:

- Documento de identificação do requerente (RG e CPF);
- Requerimento ou petição escrita, preferencialmente com identificação clara do objeto e fundamentação;
- Documentos comprobatórios pertinentes ao pedido (quando houver);
- Em caso de representação coletiva, indicação do representante e, se possível, lista de apoiadores.

Principais etapas de processamento:

1. Apresentação do documento na Secretaria da Câmara (presencial ou por e-mail);
2. Análise de formalidade e emissão de protocolo/número de registro;
3. Distribuição ao setor ou Vereador competente;
4. Tramitação interna conforme Regimento Interno;
5. Resposta ou deliberação, com comunicação ao interessado.

Prazo máximo de atendimento: Protocolo imediato. Análise e encaminhamento inicial em até 5 (cinco) dias úteis. Prazos de tramitação legislativa seguem o Regimento Interno da Casa.

Forma de prestação: Presencial na sede da Câmara (horário de expediente) e por e-mail oficial. O protocolo gera número de acompanhamento.

Canais para manifestações: Presencial; e-mail camaradenovacolinasma@gmail.com; telefone (99) 98550-0540.



CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA COLINAS – MARANHÃO

Rua São Francisco, s/nº, Centro – Nova Colinas/MA – CEP 65.808-000

CNPJ 01.715.633/0001-49 | Tel: (99) 98550-0540 | E-mail: camaradenovacolinasma@gmail.com

Site: <https://www.cmnovacolinhas.ma.gov.br> | Horário: 08h às 13h (segunda a sexta)

SERVIÇO 3 – ACESSO À INFORMAÇÃO (LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI)

Descrição: Atendimento a pedidos de acesso a informações públicas de interesse geral ou particular, nos termos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e da legislação municipal aplicável.

Requisitos e documentos necessários:

- Identificação do solicitante (nome completo, documento de identidade e forma de contato);
- Descrição clara e precisa da informação solicitada;
- Não é obrigatório informar os motivos do pedido.

Principais etapas de processamento:

1. Registro do pedido (presencial, e-mail ou, quando disponível, sistema eletrônico);
2. Análise de competência e existência da informação;
3. Disponibilização da informação ou resposta fundamentada (incluindo eventual classificação de sigilo, se houver);
4. Possibilidade de recurso em caso de negativa ou omissão, nos prazos legais.

Prazo máximo de atendimento: Até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, conforme art. 11 da Lei nº 12.527/2011.

Forma de prestação: Presencial, e-mail e portal de transparência. Informações já publicadas podem ser consultadas diretamente no site da Câmara e no Portal da Transparência.

Canais para manifestações: E-mail oficial; presencial na sede; telefone (99) 98550-0540; Portal da Transparência da Câmara.

SERVIÇO 4 – ACOMPANHAMENTO DE SESSÕES, COMISSÕES E AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

Descrição: Possibilidade de o cidadão acompanhar presencialmente as sessões do Plenário, reuniões de Comissões e Audiências Públicas, bem como participar de audiências quando aberta a palavra à população, respeitada a lotação e as normas regimentais.

Requisitos e documentos necessários:

- Acesso livre ao público, observada a capacidade do recinto;
- Para uso da palavra em Audiências Públicas, pode ser exigido prévio cadastramento ou inscrição, conforme edital ou convocação;
- Conduta respeitosa e compatível com o decoro parlamentar.

Principais etapas de processamento:

1. Consulta à pauta e calendário de sessões/audiências (site ou sede);
2. Comparecimento no horário e local indicados;
3. Acompanhamento dos trabalhos;
4. Em audiências públicas, inscrição e uso da palavra conforme regras estabelecidas.

Prazo máximo de atendimento: Acesso imediato nos dias e horários das reuniões, respeitada a lotação. Inscrições para fala, quando exigidas, seguem o prazo do edital de convocação.

Forma de prestação: Presencial na sede da Câmara (Rua São Francisco, s/nº, Centro). Informações sobre datas e pautas disponíveis no site e na sede.

Canais para manifestações: Presencial; telefone; e-mail; site institucional.

SERVIÇO 5 – MANIFESTAÇÕES DO USUÁRIO (OUVIDORIA: RECLAMAÇÃO, SUGESTÃO, ELOGIO E DENÚNCIA)



CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA COLINAS – MARANHÃO

Rua São Francisco, s/nº, Centro – Nova Colinas/MA – CEP 65.808-000

CNPJ 01.715.633/0001-49 | Tel: (99) 98550-0540 | E-mail: camaradenovacolinasma@gmail.com

Site: <https://www.cmnovacolinhas.ma.gov.br> | Horário: 08h às 13h (segunda a sexta)

Descrição: Recebimento e tratamento de reclamações, sugestões, elogios, denúncias e pedidos de simplificação relativos aos serviços prestados pela Câmara Municipal, nos termos da Lei nº 13.460/2017.

Requisitos e documentos necessários:

- Identificação do manifestante (pode ser admitida manifestação anônima em denúncias, conforme legislação);
- Descrição clara dos fatos ou da sugestão/elogio;
- Documentos ou evidências que corroborem a manifestação (quando existentes).

Principais etapas de processamento:

1. Registro da manifestação (presencial, telefone, e-mail ou sistema de ouvidoria, se disponível);
2. Análise de admissibilidade e classificação;
3. Encaminhamento à unidade responsável;
4. Apuração e resposta ao cidadão, com informação do andamento quando solicitado;
5. Arquivamento após conclusão, com registro para fins de melhoria de serviços.

Prazo máximo de atendimento: Até 30 (trinta) dias, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, conforme art. 12 da Lei nº 13.460/2017.

Forma de prestação: Presencial, telefônico, e-mail e, quando implementado, plataforma eletrônica de ouvidoria. A resposta é fornecida pelo mesmo canal ou por meio indicado pelo usuário.

Canais para manifestações: Presencial na sede da Câmara; telefone (99) 98550-0540; e-mail camaradenovacolinasma@gmail.com; site <https://www.cmnovacolinhas.ma.gov.br>.



CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA COLINAS – MARANHÃO

Rua São Francisco, s/nº, Centro – Nova Colinas/MA – CEP 65.808-000

CNPJ 01.715.633/0001-49 | Tel: (99) 98550-0540 | E-mail: camaradenovacolinasma@gmail.com

Site: <https://www.cmnovacolinhas.ma.gov.br> | Horário: 08h às 13h (segunda a sexta)

SERVIÇO 6 – CONSULTA À TRANSPARÊNCIA E DOCUMENTOS PÚBLICOS

Descrição: Disponibilização de informações e documentos públicos relativos à gestão da Câmara, incluindo despesas, folha de pagamento, diárias, contratos, atos administrativos e demais dados exigidos pela legislação de transparência.

Requisitos e documentos necessários:

- Acesso livre e gratuito às informações já publicadas nos portais;
- Para pedidos específicos de documentos não publicados, aplicar-se o rito do Serviço 3 (LAI).

Principais etapas de processamento:

1. Acesso ao site oficial ou Portal da Transparência;
2. Navegação pelas seções de despesas, servidores, licitações, atos oficiais etc.;
3. Download ou visualização dos documentos desejados;
4. Em caso de dúvida ou ausência de informação, formulação de pedido de acesso à informação.

Prazo máximo de atendimento: Consulta online disponível 24 horas. Pedidos específicos seguem o prazo da LAI (até 20 + 10 dias).

Forma de prestação: Principalmente digital (site e Portal da Transparência). Também presencial, com orientação de servidores.

Canais para manifestações: Site <https://www.cmnovacolinhas.ma.gov.br>; Portal da Transparência; e-mail e atendimento presencial.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO E CONTATO

Canal	Informação	Horário / Observação
Presencial (Sede)	Rua São Francisco, s/nº, Centro Nova Colinas/MA – CEP 65.808-000	Segunda a sexta, 08h às 13h
Telefone / WhatsApp	(99) 98550-0540	Segunda a sexta, 08h às 13h
E-mail institucional	camaradenovacolinasma@gmail.com	Resposta em até 5 dias úteis (informações gerais)
Site oficial	https://www.cmnovacolinhas.ma.gov.br	Disponível 24 horas
Portal da Transparência	Acessível pelo site da Câmara	Disponível 24 horas

4. COMPROMISSOS DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

A Câmara Municipal de Nova Colinas compromete-se a:

- Atender o cidadão com urbanidade, respeito, imparcialidade e eficiência;
- Prestar informações claras, precisas e em linguagem acessível;
- Cumprir os prazos estabelecidos nesta Carta e na legislação aplicável;
- Garantir acessibilidade e não discriminação no atendimento;
- Manter canais abertos para reclamações, sugestões e elogios, utilizando-os para a melhoria contínua dos serviços;
- Publicar e atualizar esta Carta de Serviços, mantendo-a disponível no site e na sede da Casa.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Carta de Serviços foi elaborada em cumprimento à Lei nº 13.460/2017 e ao Decreto nº 9.094/2017, e poderá ser atualizada periodicamente para refletir melhorias nos serviços, alteração de contatos, horários ou procedimentos. Dúvidas, sugestões de aprimoramento e reclamações sobre o conteúdo desta Carta podem ser encaminhadas pelos canais indicados no Serviço 5 (Manifestações do Usuário).

Nova Colinas/MA, Biênio 2025-2026.

Câmara Municipal de Nova Colinas – Poder Legislativo | Carta de Serviços ao Usuário | Biênio 2025-2026