



CÂMARA MUNICIPAL DE
Santa Cruz
LEGISLADORES DA JUSTIÇA SANTACRUZANA

Carta de Serviço

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário (CSU) ou Manual de Uso da Câmara Municipal de Santa Cruz de Goiás tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal, bem como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Em resumo, este manual é um documento que visa esclarecer sobre os serviços ofertados pela Câmara Municipal, trazendo ao cidadão informações claras e precisas quanto às formas de acesso, os prazos de resposta, os horários de atendimento e também oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pelo Órgão.



Gestão Legislativa 2023/2024



João Pereira Campos
Presidente



Moacir Rodrigues de Paula
Vice-Presidente



Nilton Pereira Dutra
Primeiro Secretário



**Erlane Francisco Rezende
Alves**
Segundo Secretário



**Eronilson Jorge da Costa
Gomes**
Vereador



Iris Teixeira
Vereador



João Batista Rezende
Vereador



**Sérgio Lopes Ferreira dos
Santos**
Vereador



Valteir Silva Bonfim
Vereador

SUMÁRIO DE

Atividades Realizadas Pela Câmara.....	5
Atendimento ao Público	6
Portal da Câmara Municipal de Santa Cruz de Goiás	7
Principais Serviços Prestados Pela Câmara	8
1. Consulta a Legislação Municipal de Forma On-line	8
2. Consulta a Legislação Municipal de Forma Presencial	9
3. Consulta e Acompanhamento de Proposições	10
4. Acompanhamento de Sessões e Reuniões	12
5. Acompanhamento de Sessão pela Internet	13
6. Denúncias	14
7. Certidões e Cópias	16
8. Solução de Dúvidas e Dificuldades	17
9. e-SIC - Serviço de Informação ao Cidadão.....	18
10. Ouvidoria.....	20
11. Fale Conosco	22

ATIVIDADES REALIZADAS PELA CÂMARA

- ❖ Legislar sobre assuntos de interesse local;
- ❖ Suplementar a legislação federal e a estadual no que couber;
- ❖ Dispor sobre o ordenamento territorial, mediante planejamento e controle do uso, do parcelamento e da ocupação do solo urbano;
- ❖ Dar posse ao Prefeito e ao Vice-Prefeito;
- ❖ Fiscalizar a atuação do Poder Executivo municipal.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO PRESENCIAL

❖ **Local:**

A Câmara Municipal de Santa Cruz de Goiás atende ao público em sua sede, localizada na Praça Padre Julião, nº 1, Centro, CEP: 75.220-000, Santa Cruz de Goiás –Goiás.

❖ **Horário de atendimento ao público:**

De segunda à sexta-feira, das 08:00h às 11:00h e das 13:00h às 17:00h.

❖ **Horário das reuniões**

plenárias: Às terças-feiras as
19 horas.

❖ **Horário das reuniões das comissões
permanentes:** Não tem.

TELEFONE

❖ Central: (64) 3472-1232

ELETRÔNICO

❖ contato@camaradesantacruzdegoias.go.gov.br

e-SIC

❖ <https://camarasantacruz.megasofttransparencia.com.br/ouvidoria-e-e-sic/>

OUVIDORIA ON-LINE

❖ <https://camarasantacruz.megasofttransparencia.com.br/ouvidoria-e-e-sic/ouvidoria>

PORTAL DA CÂMARA MUNICIPAL DE PIRACANUBA

<https://camaradesantacruzdegoias.go.gov.br>

O portal da **Câmara Municipal de Santa Cruz de Goiás**, na internet divulga uma série de informações institucionais e permite o acesso a diferentes serviços, tais como:

LEGISLAÇÃO MUNICIPAL: Lei Orgânica Municipal, Plano Diretor, estatutos, leis ordinárias, leis complementares, resoluções, decretos, portarias e Regimento Interno.

CONSULTAS: à legislação municipal, proposição, solicitação de informações, reclamação, denúncia e demais manifestações sobre serviços prestados.

SESSÃO AO VIVO: transmissão ao vivo das Sessões Plenárias.

ACESSO À INFORMAÇÃO: Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), Ouvidoria e Fale Conosco.

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA: contas públicas, informações funcionais (agentes públicos, subsídios, remunerações e diárias), licitações, contratos, bens patrimoniais, execução orçamentária, entre outros.

PRINCIPAIS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CÂMARA

1. Consulta a Legislação Municipal de Forma On-line

O que é o serviço?

A Câmara Municipal de Santa Cruz de Goiás disponibiliza leis, decretos, resoluções, estatutos e códigos municipais. No portal na internet, os atos normativos encontram-se disponíveis em diferentes formatos, para consulta e impressão. Presencialmente, os atos normativos podem ser consultados no seu formato original, em versão impressa.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

<https://camarasantacruz.megasofttransparencia.com.br/>

Canais de comunicação:

- ❖ **Telefone:** 64 3472-1232.
- ❖ **E-mail:** contato@camaradesantacruzdegoias.go.gov.br
- ❖ **Presencial:** Praça Padre Julião, nº 1, Centro, CEP: 75.220-000, Santa Cruz de Goiás – Goiás.

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: Imediato.

Formas de prestação: Informação aberta, publicada no portal de transparência e atualizada conforme o surgimento de novas legislaturas.

Taxas e Preços: Gratuito.

Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa ouvidoria através de:

- ❖ <https://camarasantacruz.megasofttransparencia.com.br/ouvidoria-e-e-sic/ouvidoria>

Ou pelo telefone: 64 3472-1232

2. Consulta a Legislação Municipal de Forma Presencial

O que é o serviço?

A Câmara Municipal disponibiliza leis, decretos, resoluções, estatutos e códigos municipais. Presencialmente, os atos normativos podem ser consultados no seu formato original, em versão impressa.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Identificação ou fazer um ofício.

Principais Etapas do Serviço

Os serviços deverão ser solicitados na secretária Administrativa na Câmara. No endereço: Praça Padre Julião, nº 1, Centro, CEP: 75.220-000, Santa Cruz de Goiás – Goiás.

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: 30 dias.

Formas de prestação:

- ❖ **Site:** <https://camaradesantacruzdegoias.go.gov.br> que poderá estar fazendo perguntas tirando suas dúvidas pelo E-SIC ou no Fale Conosco.
- ❖ **Contato:** (64) 3472-1232.
- ❖ **E-mail:** contato@camaradesantacruzdegoias.go.gov.br

Taxas e Preços: Gratuito.

Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa ouvidoria através de:

<https://camarasantacruz.megasofttransparencia.com.br/ouvidoria-e-e-sic/ouvidoria>

Ou pelo telefone: 64 3472-1232

3. Consulta e Acompanhamento de Proposições

O que é o serviço?

Esse serviço permite ao usuário acompanhar o andamento das proposições em tramitação, com acesso aos textos, justificativas, emendas, pareceres, movimentações, localização e situação atual.

As proposições disponíveis são:

- Proposta de emenda à Lei Orgânica Municipal (ELOM);
- Projeto de Lei Complementar (PLC);
- Projeto de Lei Ordinária (PLO);
- Projeto de Decreto Legislativo (PDL);
- Projeto de Resolução (PR);
- Indicação;
- Emenda; - Moção;
- Mensagem Retificativa;
- Recurso;
- Autorização.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Não há.

Principais Etapas do Serviço

- ❖ **Presencial:** Praça Padre Julião, nº 1, Centro, CEP: 75.220-000, Santa Cruz de Goiás – Goiás.
- ❖ **Ouvidoria:** <https://camarasantacruz.megasofttransparencia.com.br/ouvidoria-e-e-sic/ouvidoria>
- ❖ **Fale Conosco:** <https://camaradesantacruzdegoias.go.gov.br/contato>
- ❖ **E-SIC:** <https://camarasantacruz.megasofttransparencia.com.br/ouvidoria-e-e-sic/>

Canais de comunicação:

- ❖ **Telefone:** 64 3472-1232.

- ❖ **E-mail:** contato@camaradesantacruzdegoias.go.gov.br
- ❖ **Presencial:** Praça Padre Julião, nº 1, Centro, CEP: 75.220-000, Santa Cruz de Goiás – Goiás.

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: 30 dias.

Formas de prestação:

Informações sobre o trâmite de cada solicitação será informada nos meios de contatos deixados pelos solicitantes.

Taxas e Preços: Gratuito.

Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa ouvidoria através de:

<https://camarasantacruz.megasofttransparencia.com.br/ouvidoria-e-e-sic/ouvidoria>

Ou pelo telefone: 64 3472-1232

4. Acompanhamento de Sessões e Reuniões

O que é o serviço?

Na Câmara o cidadão tem a oportunidade de assistir as sessões e reuniões realizadas pela câmara.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Não há.

Principais Etapas do Serviço

Não tem.

Canais de comunicação:

- ❖ **Telefone:** 64 3472-1232.
- ❖ **E-mail:** contato@camaradesantacruzdegoias.go.gov.br
- ❖ **Presencial:** Praça Padre Julião, nº 1, Centro, CEP: 75.220-000, Santa Cruz de Goiás – Goiás.

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: Imediato.

Formas de prestação: Não tem.

Taxas e Preços: Gratuito.

Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa ouvidoria através de:

<https://camarasantacruz.megasofttransparencia.com.br/ouvidoria-e-e-sic/ouvidoria>

Ou pelo telefone: 64 3472-1232

5. Acompanhamento de Sessões pela Internet

O que é o serviço?

Acompanhamento pela internet das sessões realizadas pela câmara.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Não há.

Principais Etapas do Serviço: Não há.

Canais de comunicação:

- ❖ **Telefone:** 64 3472-1232.
- ❖ **E-mail:** contato@camaradesantacruzdegoias.go.gov.br
- ❖ **Presencial:** Praça Padre Julião, nº 1, Centro, CEP: 75.220-000, Santa Cruz de Goiás – Goiás.

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Não há.

Formas de prestação: Não há.

Taxas e Preços: Gratuito.

Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa ouvidoria através de:

<https://camarasantacruz.megasofttransparencia.com.br/ouvidoria-e-e-sic/ouvidoria>

Ou pelo telefone: 64 3472-1232

6. Denúncias

O que é o serviço?

Qualquer pessoa pode comunicar à Câmara Municipal de Santa Cruz de Goiás eventual irregularidade ocorrida no âmbito do Poder Legislativo Municipal ou relacionada com matéria de sua competência.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

- ❖ **Ouvidoria:** <https://camarasantacruz.megasofttransparencia.com.br/ouvidoria-e-e-sic/ouvidoria>
- ❖ **Fale Conosco:** <https://camaradesantacruzdegoias.go.gov.br/contato>

Principais Etapas do Serviço

Após fazer a denúncia, o usuário receberá um protocolo da solicitação para acompanhar o procedimento do ouvidor à resposta.

Canais de comunicação:

- ❖ **Telefone:** 64 3472-1232.
- ❖ **E-mail:** contato@camaradesantacruzdegoias.go.gov.br
- ❖ **Presencial:** Praça Padre Julião, nº 1, Centro, CEP: 75.220-000, Santa Cruz de Goiás – Goiás.

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: 30 dias.

Formas de prestação:

O ouvidor responsável receberá no e-mail cadastrado na ouvidoria a solicitação feita, ele (a) vai acessar o portal do site e responder a solicitação. Dentro do prazo de 30 dias, podendo estender por mais 30 caso for necessário.

Taxas e Preços:

Gratuito.

Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa ouvidoria através de:

<https://camarasantacruz.megasofttransparencia.com.br/ouvidoria-e-e-sic/ouvidoria>

Ou pelo telefone: 64 3472-1232

7. Certidões e Cópias

O que é o serviço?

Qualquer pessoa pode solicitar à Câmara Municipal cópia ou emissão de certidão de vigência de determinado ato normativo publicado pelo Poder Legislativo municipal.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Não.

Principais Etapas do Serviço

Entrar em contato com departamento legislativo por telefone ou presencialmente.

Canais de comunicação:

- ❖ **Telefone:** 64 3472-1232.
- ❖ **E-mail:** contato@camaradesantacruzdegoias.go.gov.br
- ❖ **Presencial:** Praça Padre Julião, nº 1, Centro, CEP: 75.220-000, Santa Cruz de Goiás – Goiás.

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: Imediato.

Formas de prestação:

Fornecimento de informação verbal ou de documento impresso.

Taxas e Preços: Gratuito.

Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa ouvidoria através de:

<https://camarasantacruz.megasofttransparencia.com.br/ouvidoria-e-e-sic/ouvidoria>

Ou pelo telefone: 64 3472-1232

8. Solução de Dúvidas e Dificuldades

O que é o serviço?

Qualquer pessoa pode contatar a Câmara Municipal para dirimir dúvidas ou reportar erros e dificuldades com os sistemas da Câmara Municipal.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

- Na seção “NAVEGUE PELO SITE”, no link “FALE CONOSCO”, do Menu Principal;
- Na seção “TRANSPARÊNCIA”, no link “OUVIDORIA”, do Menu Principal;
- Na seção “TRANSPARÊNCIA”, no link “SIC – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO”, do Menu Principal, na opção do submenu “SOLICITAR INFORMAÇÃO”.

Presencialmente (Praça Padre Julião, nº 1, Centro, CEP: 75.220-000, Santa Cruz de Goiás – Goiás) ou através dos telefones: 64 3472-1232.

Principais Etapas do Serviço

Entrar em contato com departamento legislativo por telefone ou presencialmente.

Canais de comunicação:

- ❖ **Telefone:** 64 3472-1232.
- ❖ **E-mail:** contato@camaradesantacruzdegoias.go.gov.br
- ❖ **Presencial:** Praça Padre Julião, nº 1, Centro, CEP: 75.220-000, Santa Cruz de Goiás – Goiás.

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Imediato.

Formas de prestação: Fornecimento de informação verbal ou de documento impresso.

Taxas e Preços: Gratuito.

Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa ouvidoria através de:

<https://camarasantacruz.megasofttransparencia.com.br/ouvidoria-e-e-sic/ouvidoria>

Ou pelo telefone: 64 3472-1232

9. e-SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

O que é o serviço?

Identificação e preenchimento de formulário/requerimento, conforme orientação fornecida pelo setor. atendimento geral ao cidadão, Serviço de Informações ao Cidadão – SIC de que trata a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e de protocolo geral de documentos/requerimentos, com encaminhamento aos setores competentes.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Identificação através do fornecimento dos seguintes dados: CPF/CNPJ, nome, endereço, e-mail e telefone.

Principais Etapas do Serviço

O andamento das solicitações originadas via SIC poderão ser acompanhadas através de um protocolo gerado no momento da criação da solicitação ou através de contato pelos canais de comunicação disponibilizados.

Canais de comunicação:

- ❖ **Telefone:** 64 3472-1232.
- ❖ **E-mail:** contato@camaradesantacruzdegoias.go.gov.br
- ❖ **Presencial:** Praça Padre Julião, nº 1, Centro, CEP: 75.220-000, Santa Cruz de Goiás – Goiás.

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

- ❖ Informações solicitadas via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão): 20 dias prorrogáveis por mais 10, conforme a necessidade.
- ❖ Atendimento geral ao cidadão e protocolo de documentos: de imediato, respeitando se apenas o tempo de espera para atendimento de até 20 minutos.

Formas de prestação:

Pelo link:

<https://camarasantacruz.megasofttransparencia.com.br/ouvidoria-e-e-sic/>

Solicitar o serviço pelo portal no SIC e após a solicitação o responsável receberá no e-mail que houve uma solicitação e acessará o site para responder com o prazo determinado.

Taxas e Preços: Gratuito.

Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa ouvidoria através de:

<https://camarasantacruz.megasofttransparencia.com.br/ouvidoria-e-e-sic/ouvidoria>

Ou pelo telefone: 64 3472-1232

10. Ouvidoria

O que é o serviço?

A ouvidoria pública é uma ferramenta de gestão importante para as Câmaras, porque amplia o canal de comunicação com os cidadãos, garantindo o exercício da cidadania por meio do acesso à informação. Além de permitir que a Câmara atue com maior eficiência para atender às necessidades da cidade. As críticas e sugestões realizadas pela comunidade a ouvidoria, quando analisadas, indicam quais são as tomadas de decisões mais assertivas.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Identificação através do fornecimento dos seguintes dados: CPF/CNPJ, nome, e-mail e telefone. *A identificação não é obrigatória.

Caso o usuário opte em não fornecer seus dados de identificação, ele receberá uma chave/código para consultar o andamento da sua manifestação.

Principais Etapas do Serviço

Solicitar o serviço pelo portal da Ouvidoria e após a solicitação o responsável receberá no e-mail que houve uma solicitação e acessará o site para responder com o prazo determinado.

Canais de comunicação:

- ❖ **Telefone:** 64 3472-1232.
- ❖ **E-mail:** contato@camaradesantacruzdegoias.go.gov.br
- ❖ **Presencial:** Praça Padre Julião, nº 1, Centro, CEP: 75.220-000, Santa Cruz de Goiás – Goiás.

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

30 dias prorrogáveis por mais 30, conforme a necessidade.

Formas de prestação:

Pelo link: <https://camarasantacruz.megasofttransparencia.com.br/ouvidoria-e-e-sic/ouvidoria>

O andamento das solicitações originadas via Ouvidoria poderá ser acompanhado através de um protocolo gerado no momento da criação da solicitação ou através de contato pelos canais de comunicação disponibilizados.

Taxas e Preços: Gratuito.

Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa ouvidoria através de:

<https://camarasantacruz.megasofttransparencia.com.br/ouvidoria-e-e-sic/ouvidoria>

Ou pelo telefone: 64 3472-1232

11. Fale Conosco

O que é o serviço?

Aqui é possível o contato direto com a Câmara Municipal ou com qualquer Vereador, para consulta, solicitação, informação, sugestão, etc.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Identificação através do fornecimento dos seguintes dados: CPF/CNPJ, nome, e-mail e telefone.

Principais Etapas do Serviço

Solicitar o serviço pelo site na aba “NAVEGUE PELO SITE”, no link “FALE CONOSCO” e após a solicitação o responsável receberá no e-mail que houve uma solicitação e acessará o site para responder com o prazo determinado.

Canais de comunicação:

- ❖ **Telefone:** 64 3472-1232.
- ❖ **E-mail:** contato@camaradesantacruzdegoias.go.gov.br
- ❖ **Presencial:** Praça Padre Julião, nº 1, Centro, CEP: 75.220-000, Santa Cruz de Goiás – Goiás.

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço: Até 30 dias.

Formas de prestação:

Pelo link: <https://camaradesantacruzdegoias.go.gov.br/contato>

O responsável receberá a notificação pelo e-mail cadastrado e responderá dentro do prazo determinado.

Taxas e Preços: Gratuito.

Manifestação do Usuário

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa ouvidoria através de:

<https://camarasantacruz.megasofttransparencia.com.br/ouvidoria-e-e-sic/ouvidoria>

Ou pelo telefone: 64 3472-1232



Fiscalização Social

A Fiscalização Social ou Controle Social é um dever e um direito de todos.

O Poder Legislativo é a Casa do Povo, sempre de portas abertas, almejando a melhor prestação de serviços à população.

Acompanhe e atualize-se pelo nosso site:

<https://camaradesantacruzdegoias.go.gov.br>