



CÂMARA MUNICIPAL DE MARAIAL – PE

Av. Salvador Teixeira, s/n
CNPJ 08.653.511/0001-14 – FONE (0xx81) 3299-7078 – CEP 55405-000
Maraial - Pernambuco

CARTA DE SERVIÇOS

Consulta a Legislação Municipal

Serviço: Secretaria Legislativa

Descrição do Serviço: Informações sobre a tramitação e votação de Projetos de Lei, Decretos, Resoluções, Boletins com a pauta das Sessões, Atas das sessões e Leis Municipais.

Requisitos: Informar qual a é a solicitação.

Documentos necessário: Não há.

Formas e informações necessárias para acessar: Presencial ou através do serviço de informação ao cidadão (e-SIC).

Principais etapas para processamento do serviço:

RECEBIMENTO – departamento recebe a solicitação;

ANÁLISE – departamento analisará e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo; COMPLEMENTO – Se não for possível a validação, o departamento entrará em contato como o demandante e solicitará complemento de informação

ENCAMINHAMENTO – Se necessário, a demanda será transferida para o departamento/setor para que apresente sua resposta;

RESPOSTA AO DEMANDANTE - Após validar a resposta enviada pelo departamento/setor, será encaminhada para o demandante, informando os procedimentos ou esclarecimentos adotados/informados no tratamento de sua demanda;

CONCLUSÃO – a demanda será finalizada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: Em 72 horas

Forma de prestação do serviço: presencial ou e-SIC através do sítio oficial <https://www.maraial.pe.leg.br>

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço: Presencial no endereço:

Av. Salvador Teixeira, S/N, Centro - Maraial/PE. Horário das 08h às 13h, de segunda a sexta-feira.



CÂMARA MUNICIPAL DE MARAIAL – PE

Av. Salvador Teixeira, s/n
CNPJ 08.653.511/0001-14 – FONE (0xx81) 3299-7078 – CEP 55405-000
Maraial - Pernambuco

Ouvidoria Legislativa

Serviço: Ouvidoria Legislativa

Descrição do Serviço: A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, que podem ser solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios e, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

Requisitos: Para realizar a manifestação, o cidadão deve informar o CPF, e-mail, nome completo, telefone de contato e endereço.

Documentos necessário: CPF.

Formas e informações necessárias para acessar:

Presencial ou Online através do endereço <https://www.maraial.pe.leg.br>

Classificação das Manifestações:

-DENÚNCIAS: Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento por Órgão ou autoridade da Câmara Municipal.

-RECLAMAÇÕES: Comunicação verbal ou escrita que relate insatisfação em relação às ações e serviços prestados pela Câmara Municipal, sem conteúdo de requerimento.

SUGESTÕES: Comunicação verbal ou escrita que proponha ação considerada útil à melhoria dos serviços prestados pela Câmara Municipal.

-ELOGIOS: Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pela Câmara Municipal.

-INFORMAÇÕES: Solicitação de orientação ou ensinamento relacionado à área de atuação da Câmara Municipal.

-SOLICITAÇÕES: Comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, contenha requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços da Câmara Municipal.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

-RECEBIMENTO – Gera um número de protocolo e envia a demanda para a Ouvidoria;

-ANÁLISE – Ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se é caso de sigilo e qual o órgão adequado para a resposta;

-COMPLEMENTO – Se não for possível a validação, a Ouvidoria entra em contato como o demandante e solicita complemento de informações;

-ENCAMINHAMENTO – A demanda é transferida para o órgão/entidade para que apresente sua resposta;

-MONITORAMENTO – A Ouvidoria Municipal recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda;



CÂMARA MUNICIPAL DE MARAIAL – PE

Av. Salvador Teixeira, s/n
CNPJ 08.653.511/0001-14 – FONE (0xx81) 3299-7078 – CEP 55405-000
Maraial - Pernambuco

-RESPOSTA AO DEMANDANTE – Após validar a resposta enviada pelo Órgão, a Ouvidoria Legislativa encaminha para o demandante, informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda;

-CONCLUSÃO – uma demanda somente será finalizada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante.

Após a conclusão da demanda, a Ouvidoria Legislativa Municipal analisa a manifestação, buscando identificar os pontos críticos e possíveis melhorias

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

O prazo para resposta é de 10 (dez) dias, podendo ser prorrogado de acordo com a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informado sobre a prorrogação

Forma de prestação do serviço: Online no sítio eletrônico ou presencial. Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

-Pelo sítio oficial da Câmara Municipal, acessando o serviço de informação ao cidadão e Ouvidoria

-Através do e-mail: (ouvidoria@maraial.pe.leg.br) e/ou através do Telefone (81) 3299-7078

-Presencial no endereço: Av. Salvador Teixeira, S/N, Centro - Maraial/PE. Horário das 08h às 13h, de segunda a sexta-feira.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

-Celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários;

-Objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações;

-Gratuidade de seus serviços e atividades;

-Pessoalidade e informalidade das relações estabelecidas com seus usuários;

-Defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.



CÂMARA MUNICIPAL DE MARAIAL – PE

Av. Salvador Teixeira, s/n
CNPJ 08.653.511/0001-14 – FONE (0xx81) 3299-7078 – CEP 55405-000
Maraial - Pernambuco

Pesquisa de Satisfação

Serviços: Pesquisa de Satisfação

Descrição do Serviço: Pesquisa de satisfação é um questionário eletrônico usado para avaliar e/ou mensurar a satisfação da população quanto a qualidade da prestação dos serviços públicos no âmbito legislativo

Requisitos: Ter acesso a internet.

Documentos necessário: Não há.

Formas e informações necessárias para acessar: online através do sítio institucional.

Principais etapas para processamento do serviço: imediato

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: imediato

Forma de prestação do serviço: Online através do endereço <https://www.maraial.pe.leg.br> Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Av. Salvador Teixeira, S/N, Centro - Maraial/PE. Horário das 08h às 13h, de segunda a sexta-feira.

Ouvidoria Legislativa

Serviço: Portal da Transparência

Descrição do Serviço: Apresentar os indicadores financeiros (receitas e despesas), também permita qualquer pessoa, física ou jurídica, realize consultas em geral (dos atos oficiais), façam pedido de informação, acompanhe o pedido e receba respostas das solicitações realizada através do serviço de informação ao cidadão na modalidade 24x7 (vinte quatro horas por dia e sete dias por semana).

Requisitos: Ter acesso à Internet.

Documentos: Não há.

Formas e informações necessárias para acessar: Online, através do endereço <https://www.maraial.pe.leg.br>, clicando no link Portal da Transparência

Principais etapas para processamento do serviço: imediato, em tempo real

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: Imediato

Forma de prestação do serviço: Através do sítio <https://www.maraial.pe.leg.br>

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Presencial no endereço: Av. Salvador Teixeira, S/N, Centro - Maraial/PE. Horário das 08h às 13h, de segunda a sexta-feira.



CÂMARA MUNICIPAL DE MARAIAL – PE

Av. Salvador Teixeira, s/n
CNPJ 08.653.511/0001-14 – FONE (0xx81) 3299-7078 – CEP 55405-000
Maraial - Pernambuco

Redes Sociais

Serviços: Redes Sociais da Câmara

Descrição do Serviço:

Dar ampla publicidade as atividades parlamentares desenvolvidas nesta Casa Legislativa, especialmente por tornar um canal direto entre os vereadores e toda a população.

Requisitos: Ter inscrição na plataforma das Redes Sociais.

Documentos necessário: Não há.

Formas e informações necessárias para acessar:

online através do Facebook, Instagram e You tube

Principais etapas para processamento do serviço: imediato

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: imediato

Forma de prestação do serviço:

Online através do endereço

<https://www.facebook.com/camara.maraial>

https://www.instagram.com/camara_vereadores_maraial

<https://www.youtube.com/@camaramaraialtv>

Site Institucional

Serviços: Sítio institucional.

Descrição do Serviço: Ampla cobertura das atividades desempenhadas pelo Poder Legislativo, com apresentação de informações Institucionais, dos Parlamentares, das Comissões e do Processo Legislativo.

Requisitos: Acesso à internet.

Documentos: Não há.

Formas e informações necessárias para acessar: Online através do endereço

<https://www.maraial.pe.leg.br>

Principais etapas para processamento do serviço:

Imediato, em tempo real

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: Imediato

Forma de prestação do serviço:



CÂMARA MUNICIPAL DE MARAIAL – PE

Av. Salvador Teixeira, s/n
CNPJ 08.653.511/0001-14 – FONE (0xx81) 3299-7078 – CEP 55405-000
Maraial - Pernambuco

Online no sítio eletrônico <https://www.maraial.pe.leg.br>

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Presencial no endereço: Av. Salvador Teixeira, S/N, Centro - Maraial/PE. Horário das 08h às 13h, de segunda a sexta-feira.

Transmissão das Reuniões

Serviços: Transmissão das Reuniões

Descrição do Serviço: Dar ampla publicidade e transparência dos atos parlamentares desenvolvidos por esta Casa Legislativa, especialmente por tornar um canal direto entre os vereadores e toda a população.

Requisitos: Ter acesso a internet e ter acesso a internet.

Documentos necessário: Não há.

Formas e informações necessárias para acessar:

online através do Facebook da Câmara.

Principais etapas para processamento do serviço: imediato

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: imediato

Forma de prestação do serviço:

Online através do endereço <https://www.youtube.com/@camaramaraialtv>

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Presencial no endereço: Av. Salvador Teixeira, S/N, Centro - Maraial/PE. Horário das 08h às 13h, de segunda a sexta-feira.