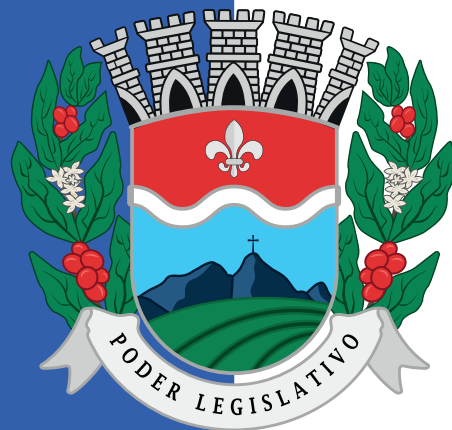


**3ª Edição**  
Agosto/2023



# Carta de **Serviços** ao Usuário

**Setor de Ouvidoria**

Catarina Pereira  
Natália Vieiras Dalla Bernardina

**Presidente**

Alcione Boldrini Monechi

A Carta de Serviços ao Cidadão reflete o compromisso de atendimento com eficiência e efetividade às demandas da sociedade. O presente documento traz a descrição dos principais serviços oferecidos, as formas de acessá-los e o padrão de qualidade de atendimento que se busca. Trata-se de uma orientação ao público sobre como, quando, onde e em que situação utilizar os serviços disponibilizados pela Câmara Municipal de Marilândia.

A carta é também um instrumento de transparência. Com ela, o cidadão poderá acompanhar e avaliar o desempenho da Câmara Municipal de Marilândia no cumprimento de sua missão e cobrar a prestação de um serviço mais eficiente e adequado às suas necessidades.

## História

Marilândia recebeu seus desbravadores na década de 1920. Nessa época, surgiram as primeiras lavouras cafeeiras, houve o recebimento de diversas famílias, tornando-se um importante distrito de Colatina, município do qual pertencia.

À medida que mais famílias iam chegando formava-se um povoado chamado Liberdade. Mais tarde, os padres salesianos, em visita a este povoado, deram-lhe o nome de Marilândia, que quer dizer "Terra de Maria" e adotaram Nossa Senhora Auxiliadora como Padroeira da Igreja Católica.

O município foi criado pela Lei nº 3.345 em 14 de maio de 1980, sancionada pelo então governador Eurico Vieira de Rezende, e publicada no Diário Oficial do dia 15 de maio, cuja data passou a ser comemorada como feriado municipal.

Após a emancipação, Marilândia teve que esperar mais três anos para ter seu primeiro prefeito eleito com organização de sua estrutura política e institucional. No pleito de 15 de novembro de 1982, foi eleito Dejacir Gregório Caversan no cargo do executivo marilandense juntamente com os primeiros sete vereadores do legislativo: Luiz Carlos Passamani, Hervécio Camata, José Carlos Milanezi, Maurício Bravim, José Claudécir Altoé, Aldir Comério e Roberto Arrivabeni.

Atualmente, o município possui, ao todo, 32 comunidades, tendo uma extensão territorial de aproximadamente 300 km<sup>2</sup>, constituído pela sede e pelo distrito de Sapucaia. Uma população de mais de doze mil pessoas, sendo o sexagésimo município criado no Espírito Santo, conforme informa o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2019).

Desde a sua emancipação político-administrativa, Marilândia sempre cresceu em número de habitantes e indústrias (destacando-se a de confecções e a de processamento de alimentos), além de estabelecimentos comerciais.

O município acompanha de perto as transformações que o Brasil vem atravessando e passou por muitas crises econômicas e ambientais, fatores que limitaram o seu crescimento, caracterizando-se como um local pequeno e dependente de investimentos e recursos.

O turismo está em desenvolvimento, mas ainda está incipiente. Destacam-se os principais pontos atrativos que o município possui: Pedra de Alto Liberdade, Sítio Coisa Nossa em Sapucaia, Fazenda Clube de Marilândia, Bica de Alto Liberdade (Cabana Água Viva), Festa Italiana, Corpus Christi, Festas Religiosas e demais eventos culturais públicos e particulares.

# Localização

A sede física da Câmara Municipal de Marilândia situa-se na **Rua Luiz Catelan, nº 230**, centro da cidade. Tendo como ponto de referência a proximidade com a Prefeitura e o Ministério Público, ao lado do Fórum da cidade.



## Horário de atendimento ao público

Segunda-feira à Quinta-feira

Das 11 horas às 17 horas

Sexta-feira

Das 8 horas às 14 horas

## Acessos



Site:

[www.marilandia.es.leg.br](http://www.marilandia.es.leg.br)



Telefone:

027 **3724-1177** | 027 **3724-1950**



Instagram:

@camarademarilandia



Facebook:

@tvcamaramarilandia



Youtube:

@tvcamaramarilandiaes9804



### E-mails

**Geral:** [cmm.camaramarilandia@gmail.com](mailto:cmm.camaramarilandia@gmail.com)

**Contabilidade:** [contabilidade@marilandia.es.leg.br](mailto:contabilidade@marilandia.es.leg.br)

**Controladoria:** [controleinterno@marilandia.es.leg.br](mailto:controleinterno@marilandia.es.leg.br)

**Setor Protocolo:** [protocolo@marilandia.es.leg.br](mailto:protocolo@marilandia.es.leg.br)

**Setor Legislativo:** [legislativo@marilandia.es.leg.br](mailto:legislativo@marilandia.es.leg.br)

**Setor Administrativo:** [administrativo@marilandia.es.leg.br](mailto:administrativo@marilandia.es.leg.br)

**Setor Ouvidoria:** [ouvidoriacamaramarilandia@gmail.com](mailto:ouvidoriacamaramarilandia@gmail.com)

**Setor Jurídico:** [juridico@marilandia.es.leg.br](mailto:juridico@marilandia.es.leg.br)

**Diretoria Geral:** [diretoriageral@marilandia.es.leg.br](mailto:diretoriageral@marilandia.es.leg.br)

**Setor de Compras e Contratações:** [compras@marilandia.es.leg.br](mailto:compras@marilandia.es.leg.br)



# Serviços oferecidos

A Câmara Municipal de Marilândia conta com os serviços do SIC, em meio físico e online (E-sic), bem como os serviços de ouvidoria, também por meio físico ou online (E-ouv-plataforma FalaBR), as sessões legislativas, além de outros serviços, vejamos a descrição de cada um desses serviços:



A Lei de Acesso à Informação (LAI) - Lei nº 12.527/2011 - regulamenta o direito constitucional de obter informações públicas. Essa norma entrou em vigor em 16 de maio de 2012 e criou mecanismos que possibilitam a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o requerimento de informações públicas dos órgãos e entidades da administração.

## **Etapas da Prestação do Serviço**

O usuário poderá utilizar os canais telefônicos, presenciais ou pela internet. Assim que feita a manifestação o setor de ouvidoria faz o acompanhamento até a resposta final ao usuário.

## **Tempo de Espera para o Atendimento do Serviço**

*Presencial:* Imediato, observada a existência de fila de espera para atendimento.

*Telefônico:* Em situações normais, as chamadas telefônicas deverão ser atendidas, no máximo, até o terceiro toque.

*On-line:* Imediato, considerando as velocidades de conexões dos planos de dados dos usuários

## **Prazos**

Segundo a Lei de acesso à informação, em seu artigo 11 §1º, o prazo para o fornecimento da informação, quando não for possível concedê-la de imediato, será de até 20 dias, podendo ser prorrogada por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.



	SIC FÍSICO	E-SIC
<b>Horário de Funcionamento</b>	11h às 17h 8h às 14h nas sextas-feiras	Disponível na internet
<b>Endereço</b>	Rua Luiz Catelan, nº 230, Centro, Marilândia/ES	marilandia.es.leg.br /transparencia/ouvidoria
<b>Requisitos</b>	Preenchimento dos formulários disponíveis no site da Câmara Municipal e presencialmente na recepção da Câmara, com informações para contato e apresentação de documento de identificação.	Preenchimento dos campos solicitados, como por exemplo, um email de contato.
<b>Telefone</b>	27 3724-1177	27 3724-1177
<b>E-mail</b>	ouvidoriacamaramarilandia@gmail.com	ouvidoriacamaramarilandia@gmail.com



## OUVIDORIA

Sua finalidade é contribuir para garantir transparência, eficácia, economicidade, efetividade, presteza, compromisso público e ético nas atividades desempenhadas pelos agentes políticos e servidores públicos.

O Setor de Ouvidoria é responsável pelos encaminhamentos das demandas recebidas, bem como pelas respostas necessárias às solicitações. É importante esclarecer que a Ouvidoria não tem poderes correccionais e/ou disciplinares.

Anualmente, serão elaborados relatórios com as atividades realizadas pela Ouvidoria no decorrer do respectivo ano, conforme Lei 13.460/2017.

# OS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDOS PELA OUVIDORIA

## ELOGIO

*Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre os serviços oferecidos ou atendimento recebido;*

## SOLICITAÇÕES

*Pedidos de serviços, adoção de providências e de atendimentos de interesse público;*

## SUGESTÕES

*Proposição de ideia ou formulação de proposta para ser adotada em qualquer setor da Câmara Municipal, não tendo, porém, caráter obrigatório;*

## RECLAMAÇÕES

*Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público, principalmente no que diz respeito a solicitações que não foram atendidas ou que foram atendidas parcialmente;*

## DENÚNCIAS

*Comunicação de prática de ato ilícito, ou seja, fatos graves contrários às leis e regulamentos vigentes.*

## Etapas da Prestação do Serviço

O usuário poderá utilizar os canais telefônicos, presenciais ou pela internet. Assim que feita a manifestação o setor de ouvidoria faz o acompanhamento até a resposta final ao usuário.

## Tempo de Espera para o Atendimento do Serviço

*Presencial:* Imediato, observada a existência de fila de espera para atendimento.

*Telefônico:* Em situações normais, as chamadas telefônicas deverão ser atendidas, no máximo, até o terceiro toque.

*On-line:* Imediato, considerando as velocidades de conexões dos planos de dados dos usuários.

## Prazos

O prazo para tratamento de manifestações de ouvidoria, conforme artigo 16 da Lei 13.460/2017, será de 30 dias, podendo ser prorrogada por mais uma única vez por prazo de igual período.

	OUVIDORIA (física)	Plataforma FalaBR (online)
Horário de Funcionamento	11h às 17h de segundas às quintas-feiras 8h às 14h nas sextas-feiras	Disponível na internet
Endereço	Rua Luiz Catelan, nº 230, Centro, Marilândia/ES	<a href="http://falabr.cgu.gov.br/publico/ES/MARILANDIA/Manifestacao/RegistrarManifestacao">falabr.cgu.gov.br/publico/ES/MARILANDIA/Manifestacao/RegistrarManifestacao</a>
Requisitos	Preenchimento dos formulários disponíveis no site da Câmara Municipal, com informações para contato e apresentação de documento de identificação.	Preenchimento dos campos solicitados, como por exemplo, um email de contato.
Telefone	27 3724-1177	27 3724-1177
E-mail	<a href="mailto:ouvidoriacamaramarilandia@gmail.com">ouvidoriacamaramarilandia@gmail.com</a>	<a href="mailto:ouvidoriacamaramarilandia@gmail.com">ouvidoriacamaramarilandia@gmail.com</a>



# SESSÕES LEGISLATIVAS

As sessões legislativas são as atividades principais em uma Câmara de Vereadores. Elas são abertas ao público para que todos possam participar e acompanhar as votações e os eventos relacionados ao município. Estas, são transmitidas também pela TV Câmara na plataforma do Youtube e do Facebook.

## Ordinária

As Sessões Legislativas Ordinárias constituem o calendário anual de trabalho legislativo, são as reuniões plenárias que acontecem nos dias e horas marcadas conforme o Regimento Interno. No caso da Câmara do Município de Marilândia, as reuniões acontecem nas três primeiras segundas-feiras de cada mês, às 18 horas, quando não for feriado municipal, estadual ou federal e exceto no mês de janeiro que é considerado recesso.

Nas reuniões ordinárias acontecem as apresentações e votações de proposições legislativas, como exemplo, os Projetos de Lei e deliberações de solicitações.

Art. 162. As sessões ordinárias serão, semanais, realizando-se nas três primeiras segundas-feiras, prorrogando-se para a subsequente em caso de feriado, com a duração de 03 (três) horas, das 18:00 horas até as 21:00 horas, com um intervalo de 15 (quinze) minutos entre o término do expediente e o início da ordem do dia (Regimento Interno CMM, p.43, 2007).

## Extraordinárias

As sessões legislativas extraordinárias são originadas por uma convocação extraordinária da Câmara Municipal para uma sessão onde trataram de matérias relevantes e urgentes, correspondem às reuniões de Plenário marcadas para qualquer dia ou horário, ou até mesmo após as reuniões ordinárias.

Art. 159. As sessões extraordinárias realizar-se-ão em qualquer dia da semana e qualquer hora, inclusive domingos e feriados.

Parágrafo único. Somente se realizarão sessões extraordinárias quando exigirem matérias altamente relevantes e urgentes, entre as quais se incluem a proposta orçamentária, o veto e qualquer projeto de lei do executivo formulados com solicitação de prazo (Regimento Interno CMM, p.41, 2007).





# SESSÕES LEGISLATIVAS

## Solene

Essa sessão é uma forma de homenagear e comemorar datas importantes e entregar moções. Elas terão um fim específico. As sessões solenes poderão ser em qualquer lugar acessível e seguro, essa decisão fica a critério do Presidente junto com a Mesa Diretora.

Art. 160. As sessões solenes realizar-se-ão a qualquer dia e hora, para fim específico, sempre relacionado com assuntos cívicos e culturais, não havendo prefixação de sua duração (Regimento Interno CMM, p.41, 2007).

### **Etapas da prestação do serviço:**

os usuários podem vê-las de modo presencial na sede da Câmara, nas datas marcadas previamente; ou virtuais, pelos canais oficiais da CMM.

### **Tempo de Espera para o Atendimento do Serviço:**

*Presencial:* Imediato.

*Online:* imediato, dependendo da velocidade de conexões dos planos de dados dos usuários e do tipo de serviço escolhido.

## Serviço de consulta à legislação municipal

O SAPL (Sistema de Apoio ao Processo Legislativo) é uma plataforma administrativa localizada no site da Câmara Municipal de Marilândia para a realização de procedimentos e acompanhamento das proposições provenientes da Casa de Leis e do Poder Executivo Municipal.

Nele, o cidadão tem acesso às sessões Plenárias, tramitação das matérias legislativas, normas jurídicas (Leis, Resoluções, Portarias, dentre outras), e também, a tramitação de documentos administrativos e acompanhamento da sua solicitação pelo protocolo eletrônico.

### Etapas da Prestação do Serviço:

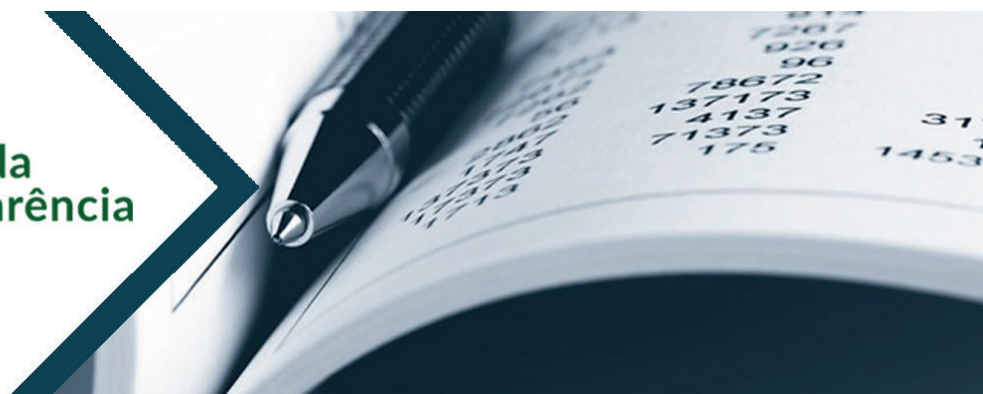
Para efetuar a consulta à legislação, basta o usuário acessar o site da Câmara e clicar no ícone do SAPL.

### Tempo de Espera para o Atendimento do Serviço:

Imediato, dependendo da velocidade de conexões dos planos de dados dos usuários.



**Portal da  
Transparência**



## Portal da transparência

O cidadão poderá acessar dados com as informações da gestão pública da Câmara Municipal de Marilândia/ES, a qualquer momento e em qualquer lugar, com acesso direto no site institucional ou pelo link <https://cmmarilandia-es.portaltp.com.br/>.



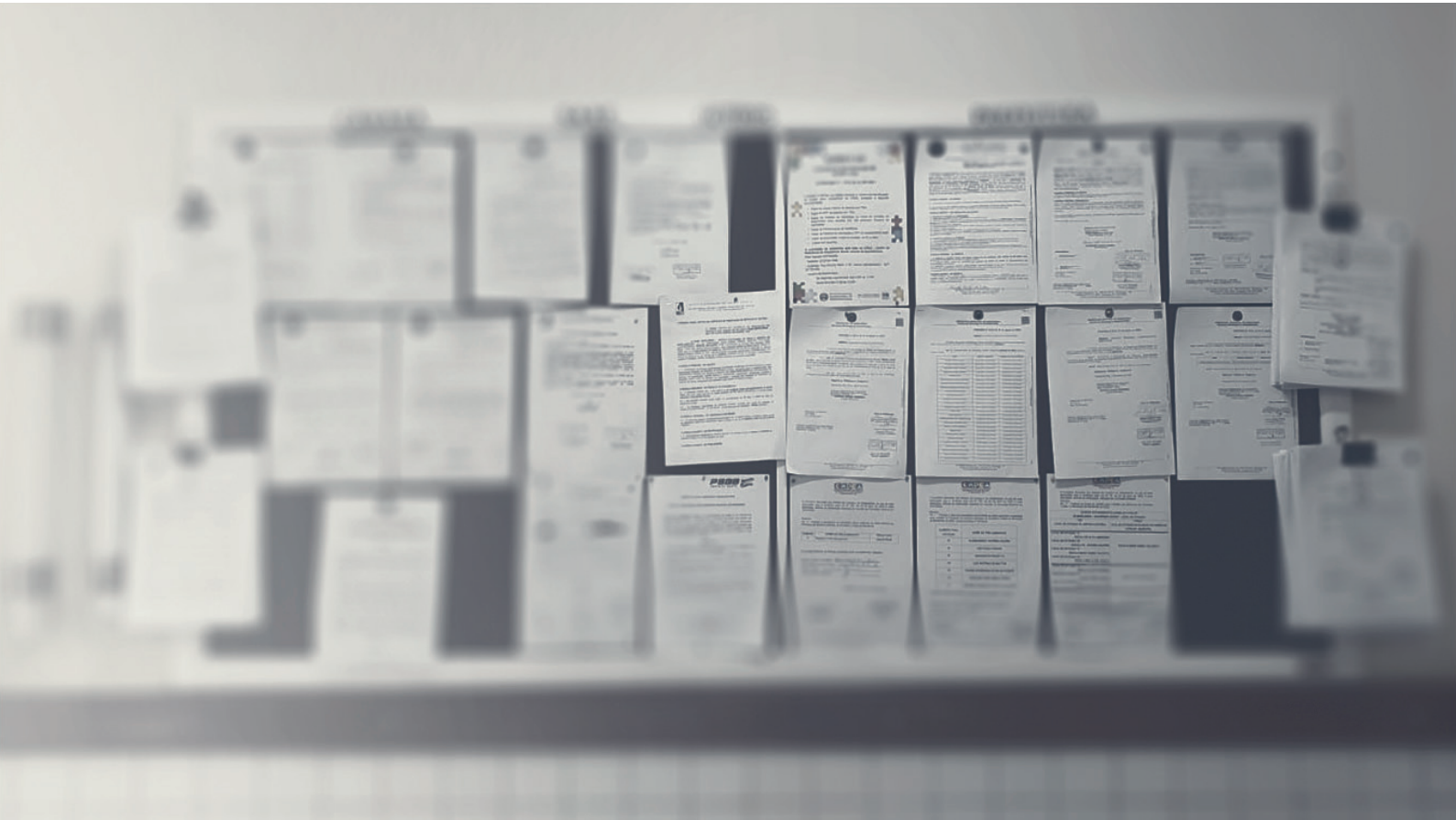
### Etapas da Prestação do Serviço:

Basta acessar o Portal de transparência da CMM pelo link ou pelo site oficial da Câmara.

### Tempo de Espera para o Atendimento do Serviço:

Imediato, dependendo da velocidade de conexões dos planos de dados dos usuários.





## Mural de publicações

A Câmara disponibiliza em seu meio físico um mural contendo as publicações provenientes do Poder Legislativo, do Poder Executivo e Autarquias.

As publicações permanecem no mural durante o período de um mês da data de publicação, e nele encontra-se: decretos, portarias, contratos de obras e serviços, as leis sancionadas, avisos de licitações, contratos de designações temporárias, dentre outros. Após esse período, os documentos são arquivados separadamente.

### **Etapas da Prestação do Serviço:**

Basta comparecer a Recepção da Câmara e consultar presencialmente todas as publicações que estão dispostas no mural.

### **Tempo de Espera para o Atendimento do Serviço:**

Imediato.

# Solicitações

## **Documentos Administrativos**

O cidadão poderá fazer solicitações de documentos por meio de ofício ou requerimento. Depois de protocolado, poderá acompanhar as tramitações do seu pedido pelo sistema SAPL.

Para a solicitação, são necessários:

- *Documento de identificação do requerente.*
- *Meios de contato (telefone e/ou e-mail)*
- *Finalidade*
- *Assinatura do requerente;*

### **Prazo:**

O prazo para a resposta dessa solicitação é de 30 dias úteis. (Artigo 20º, Lei Orgânica Municipal).

### **Etapas da Prestação do Serviço:**

Basta acessar o Portal de transparência da CMM pelo link ou pelo site oficial da Câmara.

### **Tempo de Espera para o Atendimento do Serviço:**

Imediato (o protocolo).

## **Tribuna Livre**

A tribuna livre é um momento, dentro das sessões, reservado entre o Expediente e a Ordem da Sessão Ordinária, para expor situações e explicações sobre assuntos de interesse da população.

Para a utilização desta, é necessário fazer um requerimento pedindo o uso da Tribuna Livre, com antecedência de no mínimo 48 (quarenta e oito) horas, contendo as seguintes informações:

- Dia;
- Finalidade/ justificativa;
- Nome da empresa ou Associação;
- Meios de contato (telefone e/ou e-mail);
- Documento CNPJ e ata de posse e/ou Contrato Social

Art. 224. A Tribuna Livre é um espaço reservado nos dias de sessões ordinárias, entre o Expediente e a Ordem do Dia, com duração máxima de 10 (dez) minutos, para exposições de assuntos de interesse público por associações de bairros, entidades civis, estudantis e filantrópicas sem fins lucrativos. (Regimento Interno CMM, p.54, 2007).

# Solicitações

## **Obs.**

A solicitação, passará pela Presidência, que adotará as providências necessárias para o atendimento do pleito.

## **Etapas da Prestação do Serviço:**

Basta comparecer a Recepção da Câmara e fazer o protocolo da solicitação, depois é só acompanhar pelo site até a resposta final.

## **Tempo de Espera para o Atendimento do Serviço:**

Imediato (o protocolo).

## **Uso do Plenário**

Para a utilização do Plenário desta Casa de Leis, o representante deve protocolar um requerimento (formulário padrão) solicitando ao Presidente juntamente com os demais vereadores o uso do Plenário, contendo as seguintes informações:

- Dia e horário;
- Finalidade;
- Documento de identificação do requisitante;
- Nome da empresa ou associação junto com documento CNPJ e ata de posse e/ou Contrato Social;
- Assinatura do representante;
- Telefone e e-mail de contato.

## **Obs.**

Informar no pedido se precisará de equipamento audiovisual e qual seria.

A solicitação passará pela deliberação do plenário. Cabe ao representante protocolar o pedido com no mínimo 20 (vinte) dias de antecedência.

Esse requerimento é realizado por meio de um formulário de solicitação de uso do plenário que pode ser adquirido presencialmente na recepção Câmara Municipal de Marilândia/ES, no site institucional na aba "Formulário para uso do Plenário" ou no link: <https://www.marilandia.es.leg.br/transparencia/formularios/formulario-para-uso-do-plenario>. Ressalta-se que a utilização do plenário só será possível quando tiver fins de bem-estar da comunidade e este passará pelo plenário para conceder ou não ao uso.

## **Etapas da Prestação do Serviço:**

Basta comparecer a Recepção da Câmara e fazer o protocolo da solicitação, depois é só acompanhar pelo site até a resposta final.

## **Tempo de Espera para o Atendimento do Serviço:**

Imediato (o protocolo).



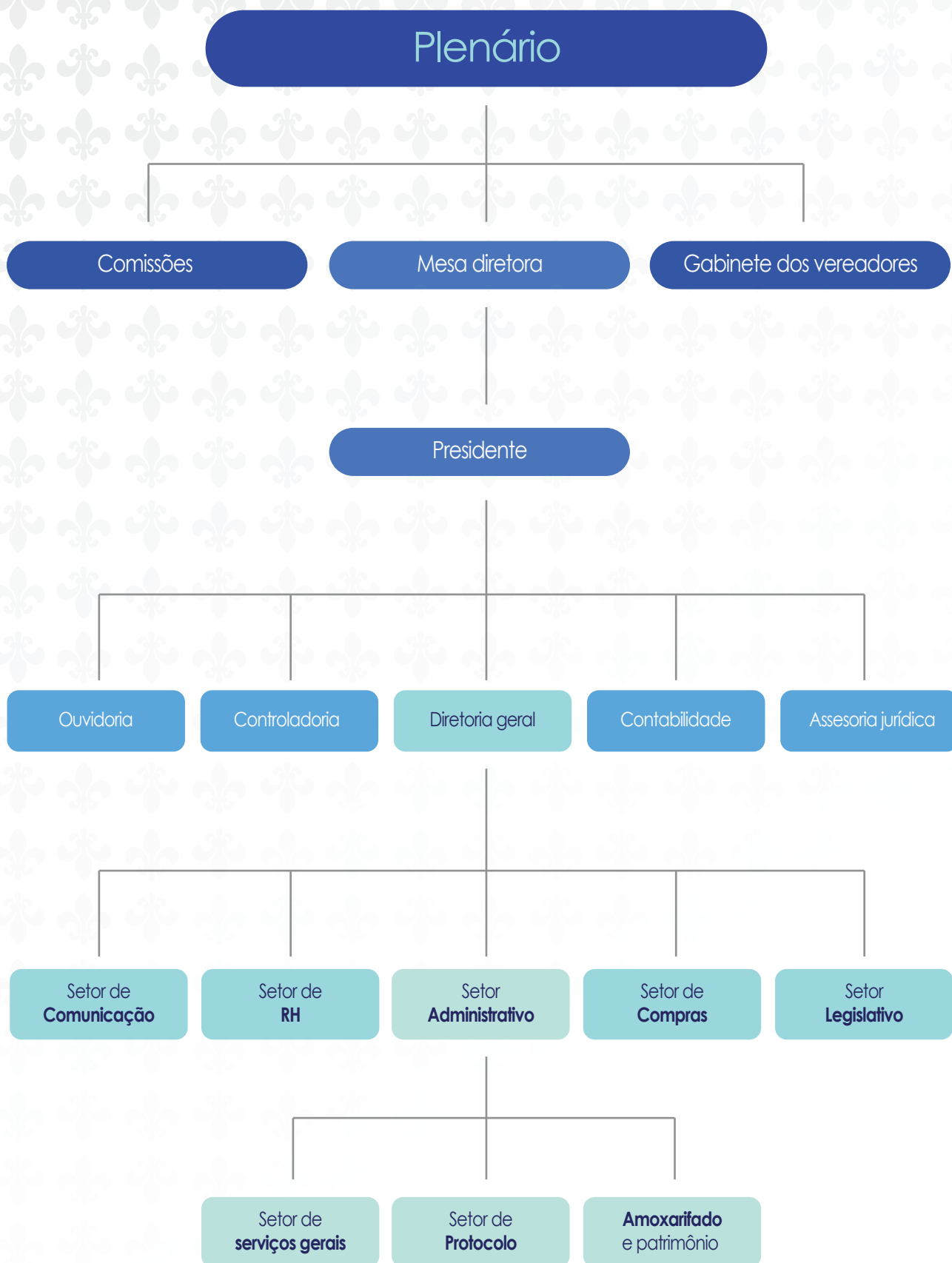
# Considerações Finais

Os serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Solicitações realizadas para esta Casa de Leis, uma vez que solicitados, gerarão um número de protocolo, utilizado para o acompanhamento da solicitação. Ao final do atendimento, o cidadão será consultado a respeito do seu nível de satisfação por aquele atendimento. Ressalta-se que as informações pessoais recebidas nas solicitações, principalmente pela Ouvidoria e pelo Acesso a Informação não serão divulgadas para terceiros, conforme Lei Federal 13.709/2018.

**Prioridades de atendimento:** Sem todos os serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Marilândia observarão as legislações vigentes relativas a atendimentos preferenciais de Idosos, Gestantes, Lactantes e Pessoas com Deficiência – PcD.

A participação social aperfeiçoa a fiscalização da gestão da coisa pública. A democracia participativa não se resume à escolha dos governantes pelo povo, ela vai além da eleição, sendo necessária, também, a interação na tomada de decisões que envolvem direta ou indiretamente interesses individuais ou metaindividuais. Somente assim há de fato o exercício da cidadania globalmente considerada. Por isso, a sua participação é essencial para nós! Participe!

# Organograma





CÂMARA MUNICIPAL  
**MARILÂNDIA**

