



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**JAQUEIRA**  
CASA GERMANO PAES DE LIRA

## CARTA DE SERVIÇOS

### **Assessoria de Imprensa**

**Serviços:** Assessoria de Imprensa

**Descrição do Serviço:** Informações e divulgação das atividades desempenhadas no âmbito do Poder Legislativo Municipal aos veículos de comunicação da região.

**Requisitos:** Trazer às informações.

**Documentos necessário:** Não há.

**Formas e informações necessárias para acessar:** Presencial.

#### **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.

**Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:** Presencial no endereço: Rua Jose Pellegrino, S/N, Centro - Jaqueira/PE. Horário das 08h às 13h, de segunda a sexta-feira.



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**JAQUEIRA**  
CASA GERMANO PAES DE LIRA

### **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.jaqueira.pe.leg.br>

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

Rua Jose Pellegrino, S/N, Centro - Jaqueira/PE. Horário das 08h às 13h, de segunda a sexta-feira.

### **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.jaqueira.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.



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**JAQUEIRA**  
CASA GERMANO PAES DE LIRA

-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 com 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;

-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 ([jaqueira.pe.leg.br](http://jaqueira.pe.leg.br));

-Através do e-mail: ([ouvidoriacamarajaqueira1@gmail.com](mailto:ouvidoriacamarajaqueira1@gmail.com)) e/ou através do WhatsApp (87) 9 9136-1592

-Presencial no endereço: Rua Jose Pellegrino, S/N, Centro - Jaqueira/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  
**JAQUEIRA**  
CASA GERMANO PAES DE LIRA

## ***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.jaqueira.pe.leg.br>

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

Rua Jose Pellegrino, S/N, Centro - Jaqueira/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 [www.jaqueira.pe.leg.br](http://www.jaqueira.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.jaqueira.pe.leg.br>

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

Presencial no endereço: Rua Jose Pellegrino, S/N, Centro - Jaqueira/PE. Horário das 08h às 13h, de segunda a sexta-feira.



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**JAQUEIRA**  
CASA GERMANO PAES DE LIRA

## 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 nas Na plataforma das Redes Sociais.

**Documentos necessário:** Não há.

**Formas e informações necessárias para acessar:**

online através do Facebook e Instagram.

**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.municipal.750> e <https://www.instagram.com/camarajaqueira/>

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

Pelo WhatsApp (87) 9 9136-1592



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**JAQUEIRA**  
CASA GERMANO PAES DE LIRA

### **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.jaqueira.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:**  
Online no sítio eletrônico <https://www.jaqueira.pe.leg.br>

**Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**  
Presencial no endereço: Rua Jose Pellegrino, S/N, Centro - Jaqueira/PE. Horário das 08h às 13h, de segunda a sexta-feira.



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**JAQUEIRA**  
CASA GERMANO PAES DE LIRA

### ***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.jaqueira.pe.leg.br/tvcamara.php>

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

Presencial no endereço: Rua Jose Pellegrino, S/N, Centro - Jaqueira/PE. Horário das 08h às 13h, de segunda a sexta-feira. ou pelo WhatsApp (87) 9 9136-1592.