

## CARTA DE SERVIÇOS 2024-2025

A Câmara Municipal de Santa Cruz do Capibaribe-PE, com o ímpeto de cumprir suas finalidades essenciais por meio dos princípios da legalidade, eficiência e transparência, dá publicidade a sua **Carta de Serviços** os quais estão descritos a seguir:

### 1. CIDATEC

O Município de Santa Cruz do Capibaribe é considerado o maior produtor de confecções do Estado com uma economia consolidada e com uma população que, segundo os dados do IBGE de 2022, gira em torno de 98.254 habitantes. Considerando que sua principal atividade econômica parte da indústria e do comércio, é imprescindível que os setores públicos e privados promovam cursos de qualificação profissional para os adolescentes, jovens e adultos, em especial aqueles que não possuem recursos financeiros suficientes para ingressar nestes espaços de formação permanente e continuada.

Dessa Maneira, o Programa Municipal de Formação Multiprofissional para adolescentes, jovens e adultos – CIDATEC, oportuniza, de forma gratuita e sistemática, a realização de cursos que promovem não só a formação profissional, mas a cidadã, inclusiva e humana nos seus múltiplos aspectos, destinada a adolescentes, jovens e adultos residentes no Município. Projetos e Programas com esse teor são importantes e necessários no contexto atual, dinâmico e conectado em que vivemos.

Portanto, o acesso às novas tecnologias da informação e comunicação, tais como o curso de robótica, informática e design gráfico, é um direito que deve ser dado a todas as classes populares, em especial às classes menos favorecidas. Esses dados reafirmam a importância do CIDATEC, que oferta à população santa-cruzense a possibilidade de se candidatar, de forma imediata ou futura, a uma vaga de emprego, trazendo dignidade e melhores condições de vida para esse público.


**CIDATEC – Programa Municipal de Formação Multiprofissional para Adolescentes, Jovens e Adultos**

**Endereço:** Avenida Tito Sinésio Aragão, 146, Centro – Santa Cruz do Capibaribe – CEP: 55.192-335

**Atendimento:** De segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

**Coordenadora:** Mariana Araújo


#### DETALHAMENTO DO SERVIÇO:

- **Tipo do Serviço:**  
CIDATEC (Programa de Inclusão Tecnológica e Cidadania).
- **Responsável:**  
Maria Márcia Borges de Souza
- **Contato:**  
WhatsApp: (81) 3731-3084 

- **Descrição do Serviço:**  
Fica instituído o "Programa Municipal de Formação Multiprofissional para adolescentes, jovens e adultos - CIDATEC", no âmbito do Município de Santa Cruz do Capibaribe, Estado de Pernambuco, cujo objetivo é investir na formação técnica e profissional de parte da população santa-cruzense com vista a trabalhar as múltiplas dimensões humanas voltadas para o mundo do trabalho e qualificação profissional, principalmente para as pessoas de baixa renda. A criação, implantação e regularização do CIDATEC proporcionará, dentre outros, a promoção da igualdade e justiça social no que tange as comunidades periféricas que passará a ter direito e acesso a uma formação digna, gratuita e de qualidade, condições imprescindíveis para acesso ao mercado de trabalho para homens e mulheres do nosso município (Art. 1º, da Lei 3.550/2022).
- **Documentos necessário:**  
Não há.
- **Formas e informações necessárias para acessar:**  
Presencial ou por WhatsApp.

**Endereço:** Avenida Tito Sinésio Aragão, 146, Centro – Santa Cruz do Capibaribe – CEP: 55.192-335

**Atendimento:** De segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

**WhatsApp:** (81) 3731-3084 

- **PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**  
**ATÉ 72 HORAS APÓS O REGISTRO DA DEMANDA FEITO DE FORMA PRESENCIAL OU POR WHATSAPP.**
- **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**  
ATENDIMENTO PRESENCIAL: Rua Tito Sinésio Aragão, nº 146 – Centro / Santa Cruz do Capibaribe-PE / CEP: 55.192-335 – De segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.  
ATENDIMENTO POR WHATSAPP: (81) 3731-3084  
RESPONSÁVEL: Victor Emmanuel da Silva Oliveira



Acesse nosso Instagram:

@camaradesantacruz



## 2. ASSESSORIA DE IMPRENSA

A Assessoria de Imprensa é um serviço que visa estabelecer uma boa relação entre o Poder Legislativo e o cidadão interessado. Além de divulgar os principais serviços, este setor é responsável em transmitir as sessões legislativas para que o público conheça, em tempo real, os projetos de lei e demais prestações de serviços dos Vereadores. Assim, é por meio da assessoria de imprensa que o cidadão constrói junto ao Poder Legislativo uma cidade acessível aos embates e anseios igualitária e justa.

### DETALHAMENTO DO SERVIÇO:

- **Tipo do Serviço:**  
Assessoria de Imprensa
- **Responsável:**  
Victor Emmanuel da Silva Oliveira
- **E-mail:**  
[ascom.camaradesantacruz@gmail.com](mailto:ascom.camaradesantacruz@gmail.com)
- **Descrição do Serviço:**  
Informações e divulgação das atividades desempenhadas no âmbito do Poder Legislativo Municipal aos veículos de comunicação.
- **Requisitos:**  
Divulgar as informações referentes aos processos legislativos e administrativos da Câmara Municipal de Santa Cruz do Capibaribe-PE.
- **Documentos necessário:**  
Não há.
- **Formas e informações necessárias para acessar:**  
Presencial ou por e-mail: [ascom.camaradesantacruz@gmail.com](mailto:ascom.camaradesantacruz@gmail.com)

### PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

- **RECEBIMENTO** – Assessoria de Comunicação (ASCOM) recebe a solicitação por e-mail ([ascom.camaradesantacruz@gmail.com](mailto:ascom.camaradesantacruz@gmail.com)) ou de forma presencial na sede da Câmara Municipal.
- **ANÁLISE** – ASCOM analisará e validará 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 responsável 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:**  
**ATÉ 5 DIAS ÚTEIS APÓS O REGISTRO DA DEMANDA FEITO DE FORMA PRESENCIAL OU ON-LINE.**
- **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**  
ATENDIMENTO PRESENCIAL: Rua Manoel Rufino de Melo, nº 100 – Centro / Santa Cruz do Capibaribe-PE / CEP: 55.192-315 – De segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.  
ATENDIMENTO ON-LINE: [ascom.camaradesantacruz@gmail.com](mailto:ascom.camaradesantacruz@gmail.com)  
RESPONSÁVEL: Victor Emmanuel da Silva Oliveira

### 3. PROCESSO LEGISLATIVO

A Câmara Municipal de Vereadores de Santa Cruz do Capibaribe – Casa Doutor José Vieira de Araújo – Estado de Pernambuco, rege-se, quanto ao seu funcionamento, organização e suas relações com o Poder Executivo, por este Regimento Interno, observadas, hierarquicamente, as disposições das Constituições da República Federativa do Brasil e do Estado de Pernambuco, e especialmente a Lei Orgânica do Município.

O processo legislativo é fundamental para a criação, revisão e aperfeiçoamento das leis que regem a vida dos cidadãos em um município. Ele envolve várias etapas, desde a proposição de projetos de lei, passando por debates e análises em comissões, até a votação e sanção ou veto pelo executivo. Esse processo garante que as normas sejam democraticamente discutidas e aprovadas, refletindo as necessidades e aspirações da comunidade local.

Os impactos positivos do processo legislativo na vida dos cidadãos são diversos. Primeiramente, ele assegura a criação de leis que promovem o bem-estar social, a segurança, a educação, a saúde e o desenvolvimento econômico do município. Além disso, a participação dos vereadores, que representam os interesses da população, garante que as decisões tomadas estejam alinhadas com a realidade e os anseios dos moradores.

Um processo legislativo eficiente e transparente também fortalece a confiança da população nas instituições públicas, promovendo maior engajamento cívico e controle social. Por fim, ele possibilita ajustes e melhorias contínuas nas políticas públicas, adaptando-as às mudanças e desafios locais. Dessa forma, o processo legislativo é crucial para o funcionamento democrático e o desenvolvimento sustentável dos municípios, impactando diretamente na qualidade de vida de seus cidadãos.

**Lei Orgânica do Município:**

Link: <https://sapl.santacruzdocapibaribe.pe.leg.br/ta/608/text>



**Acesse nosso Processo Legislativo:**

Link: <https://sapl.santacruzdocapibaribe.pe.leg.br/>





### 3.1 - INFORMAÇÕES REFERENTES AO PROCESSO LEGISLATIVO:

#### DETALHAMENTO DO SERVIÇO:

- **Tipo do Serviço:**  
Secretaria Administrativa
- **Responsável:**  
Antônio Carlos de Andrade Silva
- **E-mail:**  
[secretariacamara@santacruzdocapibaribe.pe.leg.br](mailto:secretariacamara@santacruzdocapibaribe.pe.leg.br)
- **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.
- **Documentos necessário:**  
Não há.
- **Formas e informações necessárias para acessar:**  
Presencial ou por e-mail: [secretariacamara@santacruzdocapibaribe.pe.leg.br](mailto:secretariacamara@santacruzdocapibaribe.pe.leg.br)

#### PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

- **RECEBIMENTO** – Secretaria Administrativa/Legislativa recebe a solicitação.
- **ANÁLISE** – Departamento analisará e validará a manifestação quanto ao seu conteúdo.
- **COMPLEMENTO** – Se não for possível a validação, o departamento entrará em contato com 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:**  
**ATÉ 5 DIAS ÚTEIS APÓS O REGISTRO DA DEMANDA FEITO DE FORMA PRESENCIAL OU ON-LINE.**
- **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**  
ATENDIMENTO PRESENCIAL: Rua Manoel Rufino de Melo, nº 100 – Centro / Santa Cruz do Capibaribe-PE / CEP: 55.192-315 – De segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.  
ATENDIMENTO ON-LINE: [secretariacamara@santacruzdocapibaribe.pe.leg.br](mailto:secretariacamara@santacruzdocapibaribe.pe.leg.br)  
RESPONSÁVEL: Antônio Carlos de Andrade Silva

## 4. OUVIDORIA / E-SIC

O Setor de Ouvidoria da Câmara de Santa Cruz do Capibaribe é responsável por receber, analisar e responder às manifestações dos cidadãos, que podem incluir reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informações. Sua principal função é atuar como um canal de comunicação entre a população e a administração pública, garantindo que os direitos dos cidadãos sejam respeitados e promovendo a transparência e a melhoria dos serviços públicos.

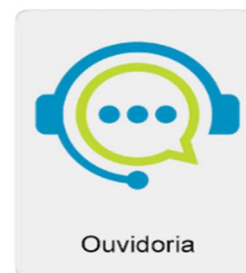
A Ouvidoria tem o papel de assegurar que as demandas dos cidadãos sejam tratadas de maneira imparcial e eficiente, encaminhando-as para os setores competentes e acompanhando o seu desfecho. Além disso, ela contribui para identificar problemas recorrentes, auxiliar na formulação de políticas públicas e implementar melhorias nos processos internos.

Por meio da Ouvidoria, o Poder Legislativo Municipal pode obter feedback direto sobre a qualidade dos serviços prestados, o que permite uma gestão mais responsiva e centrada no cidadão. Esse setor também é fundamental para fortalecer a confiança da população na administração pública, promovendo um ambiente de maior participação e controle social.

### 4.1 - INFORMAÇÕES REFERENTES À OUVIDORIA / E-SIC:

#### DETALHAMENTO DO SERVIÇO:

- **Tipo do Serviço:**  
Ouvidoria / E-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)
- **Responsável:**  
Higor Batista Nascimento
- **E-mail:**  
[procuradoriacamara@santacruzdocapibaribe.pe.leg.br](mailto:procuradoriacamara@santacruzdocapibaribe.pe.leg.br)
- **Descrição do Serviço:**  
A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, que podem ser solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios e dá as devidas tratativas de acordo com a solicitação do demandante; respeitando, assim, o tratamento de dados pessoais e sigilosos.
- **Documentos necessário:**  
Formulário Ouvidoria: <https://transparencia.santacruzdocapibaribe.pe.leg.br/ouvidoria.php>  
Formulário E-SIC: <https://transparencia.santacruzdocapibaribe.pe.leg.br/eSicPedido.php>
- **Formas e informações necessárias para acessar:**  
Presencial ou por e-mail: [procuradoriacamara@santacruzdocapibaribe.pe.leg.br](mailto:procuradoriacamara@santacruzdocapibaribe.pe.leg.br)



#### PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

**RECEBIMENTO** – Ouvidoria / E-SIC recebe a solicitação.

**ANÁLISE** – Departamento analisará e validará a manifestação quanto ao seu conteúdo.

**COMPLEMENTO** – Se não for possível a validação, o departamento entrará em contato com 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:**  
**ATÉ 20 DIAS APÓS O REGISTRO DA DEMANDA FEITO DE FORMA PRESENCIAL OU ON-LINE.**
- **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**  
ATENDIMENTO PRESENCIAL: Rua Manoel Rufino de Melo, nº 100 – Centro / Santa Cruz do Capibaribe-PE / CEP: 55.192-315 – De segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.  
ATENDIMENTO ON-LINE: [procuradoriacamara@santacruzdocapibaribe.pe.leg.br](mailto:procuradoriacamara@santacruzdocapibaribe.pe.leg.br)  
RESPONSÁVEL: Higor Batista Nascimento

**APONTE SUA CÂMERA PARA O QR CODE ABAIXO E REGISTRE SUA MANIFESTAÇÃO:**



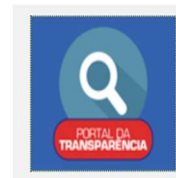
## 5. PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

O Portal da Transparência é um banco de dados com informações úteis e relevantes para a sociedade. É por meio deste canal que o cidadão acompanha os gastos públicos relacionados aos contratos vigentes, à remuneração dos agentes públicos, às diárias, às despesas e receitas da Câmara Municipal, assim como também acompanha os dados referentes à Prestação de Contas do Poder Executivo (Prefeitura Municipal). Por fim, o Portal da Transparência conta com um canal exclusivo da Ouvidoria, cujo objetivo é oferecer a você a oportunidade de apresentar queixas, elogios ou denúncias relacionadas à Gestão Pública. Assim, trata-se de um dos principais canais de comunicação entre o órgão público e as pessoas e garante, de fato, o controle social.

### 5.1 - INFORMAÇÕES REFERENTES AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA:

#### DETALHAMENTO DO SERVIÇO:

- **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://transparencia.santacruzdocapibaribe.pe.leg.br/> clicando no link “Portal da Transparência”. 
- **Principais etapas para processamento do serviço:**  
Imediato, em tempo real.
- **Forma de prestação do serviço:**  
Através do sítio <https://transparencia.santacruzdocapibaribe.pe.leg.br/>  
- **PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**  
**ATÉ 5 DIAS ÚTEIS APÓS O REGISTRO DA DEMANDA FEITO DE FORMA PRESENCIAL OU ON-LINE.**
- **LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**  
ATENDIMENTO PRESENCIAL (Setor de Controle Interno): Rua Manoel Rufino de Melo, nº 100 – Centro/Santa Cruz do Capibaribe-PE / CEP: 55.192-315 – De segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.  
ATENDIMENTO ON-LINE: [controladoriacamara@santacruzdocapibaribe.pe.leg.br](mailto:controladoriacamara@santacruzdocapibaribe.pe.leg.br)  
RESPONSÁVEL: Saulo Correia de Albuquerque





## 6. REDES SOCIAIS

As redes sociais são plataformas digitais que facilitam a interação, comunicação e compartilhamento de informações entre usuários. No contexto da Câmara Municipal, essas ferramentas desempenham um papel crucial ao promover o princípio da publicidade e transparência. Através das redes sociais, as instituições públicas podem divulgar informações relevantes, comunicar ações governamentais, prestar contas à sociedade e envolver diretamente os cidadãos no processo de governança. A transparência nas redes sociais também ajuda a construir confiança entre a população e as instituições públicas, ao demonstrar compromisso com a honestidade e a prestação de contas. Em suma, o uso das redes sociais por órgãos públicos fortalece a democracia ao assegurar que os cidadãos estejam bem informados e engajados nas questões que impactam suas vidas, promovendo uma gestão mais aberta, responsiva e responsável.

### DETALHAMENTO DO SERVIÇO:

- **Serviços:**  
Redes Sociais da Câmara de Santa Cruz do Capibaribe-PE
- **Descrição do Serviço:**  
Dar ampla publicidade as atividades parlamentares e administrativas desenvolvidas nesta Casa Legislativa.
- **Requisitos:**  
Ter inscrição nas plataformas digitais (Instagram e Facebook).
- **Documentos necessário:**  
Não há.
- **Formas e informações necessárias para acessar:**  
Online através do Facebook e Instagram.
- **Principais etapas para processamento do serviço:**  
Imediato
- **Forma de prestação do serviço:** Online através do endereço:  
<https://www.instagram.com/camaradesantacruz?igsh=MWEwZzhwZGxscDIhZQ==>  
<https://www.facebook.com/share/LLyKrSn6osvKCpAv/?mibextid=LQQJ4d>
- **PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**  
**ATÉ 5 DIAS ÚTEIS APÓS O REGISTRO DA DEMANDA FEITO DE FORMA PRESENCIAL OU ON-LINE.**
- **LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**  
ATENDIMENTO PRESENCIAL: Rua Manoel Rufino de Melo, nº 100 – Centro/Santa Cruz do Capibaribe-PE / CEP: 55.192-315 – De segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.  
ATENDIMENTO ON-LINE: [ascom.camaradesantacruz@gmail.com](mailto:ascom.camaradesantacruz@gmail.com)  
RESPONSÁVEL: Victor Emmanuel da Silva Oliveira

---

José Climério Neto  
Presidente