

CÂMARA MUNICIPAL DE PIAU

Estado de Minas Gerais

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Informações claras sobre os serviços, canais de acesso, prazos e padrões de atendimento

Versão atualizada em julho de 2026

Documento preparado para publicação no portal institucional

**Piau/MG
2026**

Sumário

Sumário	2
1. Apresentação	3
2. Fundamentos legais e diretrizes	3
3. Identificação institucional	3
4. Canais gerais de atendimento	4
5. Serviços disponibilizados	4
5.1. Atendimento e orientação ao cidadão	4
5.2. Ouvidoria — reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações	5
5.3. e-SIC — pedido de acesso à informação	5
5.4. Portal da Transparência	6
5.5. Consulta a licitações e contratações públicas	7
5.6. Consulta a leis municipais e proposições legislativas	8
5.7. Consulta a atos legislativos e administrativos	8
5.8. Consulta a atas de reuniões	9
5.9. Consulta a pautas, calendário e notícias legislativas	10
5.10. Participação e acompanhamento das reuniões legislativas	11
5.11. Informações sobre vereadores e atividade parlamentar	11
5.12. Consulta a estrutura administrativa e contatos	12
6. Direitos dos usuários	13
7. Deveres dos usuários	13
8. Prioridades, acessibilidade e inclusão	13
9. Proteção de dados pessoais	13
10. Compromissos e padrões de qualidade	14
11. Avaliação dos serviços e melhoria contínua	14
12. Perguntas frequentes	14
13. Links rápidos	15
14. Atualização e responsabilidade	15
Anexo — Quadro-resumo dos serviços	15

1. Apresentação

A Câmara Municipal de Piau apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário, instrumento de transparência, cidadania e melhoria contínua do atendimento. O documento reúne, em linguagem objetiva, os serviços oferecidos pelo Poder Legislativo municipal, as formas de acesso, os requisitos, as etapas, os prazos estimados e os canais para acompanhamento e apresentação de manifestações.

A Carta busca facilitar o relacionamento entre a Câmara e a população, ampliar a transparência ativa e assegurar que todo usuário saiba onde, como e em que condições poderá acessar informações, acompanhar as atividades legislativas e exercer o direito de participação social.

2. Fundamentos legais e diretrizes

Esta Carta foi estruturada especialmente com base nas seguintes normas e diretrizes:

- Constituição Federal, especialmente os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência;
- Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;
- Lei Federal nº 12.527/2011 — Lei de Acesso à Informação;
- Lei Federal nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- Lei Federal nº 14.129/2021 — Governo Digital;
- Lei Federal nº 10.098/2000 e Lei Federal nº 13.146/2015 — acessibilidade e inclusão;
- critérios de transparência ativa e atendimento ao cidadão considerados no Programa Nacional de Transparência Pública — PNTP/Atricon.

Nos termos do art. 7º da Lei nº 13.460/2017, a Carta deve informar, para cada serviço, os requisitos, documentos, etapas, prazo máximo, forma de prestação e canais para manifestações, além dos compromissos e padrões de qualidade do atendimento.

3. Identificação institucional

Órgão	Câmara Municipal de Piau/MG
CNPJ	20.434.106/0001-00
Endereço	Rua Constança de Castro, nº 100, Centro, Piau/MG — CEP 36.157-000
Horário de expediente	Das 7h às 11h e das 12h às 17h, em dias úteis
Telefone	(32) 3254-1131
WhatsApp	(32) 99932-6388
E-mail	camaramunicipaldepiou@yahoo.com.br

Portal institucional<https://www.cmpiau.mg.gov.br/>

4. Canais gerais de atendimento

- Atendimento presencial na sede da Câmara, durante o horário de expediente.
- Atendimento telefônico e por WhatsApp, para orientações gerais e encaminhamento ao setor competente.
- Atendimento por e-mail institucional.
- Atendimento eletrônico pelo portal institucional, Ouvidoria e e-SIC.

Acesso ao portal: www.cmpiau.mg.gov.br

5. Serviços disponibilizados

Os prazos indicados nesta Carta são estimativas máximas de atendimento administrativo, sem prejuízo de prazos legais específicos, da complexidade da solicitação ou da necessidade de consulta a outros setores. Quando houver protocolo eletrônico, o usuário deverá guardar o número ou código recebido.

5.1. Atendimento e orientação ao cidadão

Descrição e finalidade	Prestação de informações gerais sobre a Câmara, seus setores, competências, atividades, serviços e canais de acesso.
Quem pode utilizar	Qualquer pessoa física ou jurídica.
Requisitos e documentos	Não há exigência documental para orientações gerais. Para assuntos pessoais ou específicos, poderá ser solicitada identificação e informação suficiente para localizar o pedido.
Principais etapas	1) Recepção da demanda; 2) identificação do assunto; 3) orientação imediata ou encaminhamento ao setor responsável; 4) resposta ou indicação do canal adequado.
Prazo máximo estimado	Imediato para informações simples; até 5 dias úteis para orientações que dependam de consulta interna.
Forma de prestação	Presencial, telefone, WhatsApp ou e-mail.
Taxas	Gratuito.
Acompanhamento	Pelo mesmo canal utilizado ou por contato com a Secretaria da Câmara.
Manifestações sobre o serviço	Ouvidoria eletrônica, presencialmente, por telefone ou e-mail.

Acesso eletrônico[Portal institucional](#)[Localização da Câmara](#)**5.2. Ouvidoria — reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações****Descrição e finalidade**

Canal destinado ao recebimento e tratamento de manifestações relacionadas aos serviços, à atuação administrativa e à conduta de agentes públicos.

Quem pode utilizar

Qualquer cidadão, entidade ou pessoa jurídica.

Requisitos e documentos

Descrição clara dos fatos. A identificação é necessária quando indispensável ao acompanhamento, resguardada a proteção dos dados pessoais. Denúncias devem conter elementos mínimos que permitam análise.

Principais etapas

1) Escolha do tipo de manifestação; 2) preenchimento e envio; 3) geração de protocolo; 4) análise e encaminhamento; 5) resposta ao usuário.

Prazo máximo estimado

Resposta conclusiva em até 30 dias, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa, nos termos da Lei nº 13.460/2017.

Forma de prestação

Eletrônica ou pelos canais gerais de atendimento.

Taxas

Gratuito.

Acompanhamento

Mediante código de identificação/protocolo e e-mail informado no cadastro.

Manifestações sobre o serviço

No próprio sistema de Ouvidoria ou pelos canais gerais.

Acesso eletrônico[Acessar a Ouvidoria](#)[Consultar manifestação cadastrada](#)**5.3. e-SIC — pedido de acesso à informação****Descrição e finalidade**

Recebimento de pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pela Câmara, conforme a Lei de Acesso à Informação.

Quem pode utilizar

Qualquer pessoa física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo.

Requisitos e

Identificação do requerente e especificação clara da informação desejada.

documentos	Não devem ser exigidas justificativas sobre a finalidade do pedido.
Principais etapas	1) Verificação prévia da transparência ativa; 2) cadastro do pedido; 3) geração de protocolo; 4) análise pelo setor competente; 5) fornecimento da informação, indicação de acesso ou decisão fundamentada; 6) possibilidade de recurso.
Prazo máximo estimado	Até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa expressa, conforme a Lei nº 12.527/2011.
Forma de prestação	Preferencialmente eletrônica; também presencial, por correspondência ou e-mail, conforme disponibilidade institucional.
Taxas	Gratuito.
Acompanhamento	Por protocolo/código no sistema ou contato com a Câmara.
Manifestações sobre o serviço	Reclamação, recurso ou manifestação pela Ouvidoria, conforme o caso.
Acesso eletrônico	Acessar o e-SIC Perguntas frequentes sobre acesso à informação

5.4. Portal da Transparência

Descrição e finalidade	Consulta de informações financeiras, orçamentárias, contábeis, patrimoniais, de pessoal, licitações, contratos, despesas, diárias e demais dados de transparência pública.
Quem pode utilizar	Acesso livre a qualquer interessado.
Requisitos e documentos	Não exige cadastro ou apresentação de documentos.
Principais etapas	1) Acesso ao portal; 2) escolha da categoria; 3) aplicação de filtros; 4) visualização, impressão ou download das informações disponíveis.
Prazo máximo estimado	Acesso imediato, 24 horas por dia, ressalvadas indisponibilidades técnicas.
Forma de prestação	Exclusivamente eletrônica, com possibilidade de download e consulta por

	filtros.
Taxas	Gratuito.
Acompanhamento	Não há protocolo. Dúvidas sobre dados podem ser encaminhadas ao e-SIC ou à Ouvidoria.
Manifestações sobre o serviço	Ouvidoria ou e-SIC.
Acesso eletrônico	Acessar o Portal da Transparência Acessar Dados Abertos

5.5. Consulta a licitações e contratações públicas

Descrição e finalidade	Consulta a editais, processos de contratação, dispensas, inexigibilidades, contratos, aditivos e demais documentos relacionados às compras públicas da Câmara.
Quem pode utilizar	Qualquer interessado, inclusive fornecedores e órgãos de controle.
Requisitos e documentos	A consulta é livre. Para participar de procedimento específico, devem ser observadas as exigências do respectivo edital ou aviso.
Principais etapas	1) Acesso à área de licitações ou transparência; 2) localização do procedimento; 3) consulta e download dos documentos; 4) envio de pedido de esclarecimento ou impugnação quando cabível.
Prazo máximo estimado	Consulta imediata. Pedidos vinculados a editais seguem os prazos do instrumento convocatório e da legislação.
Forma de prestação	Eletrônica; atendimento complementar pelos canais institucionais.
Taxas	Gratuito.
Acompanhamento	Pelo processo específico ou mediante contato com a Câmara.
Manifestações sobre o serviço	Ouvidoria, e-SIC ou canal indicado no edital.
Acesso eletrônico	Licitações no portal institucional

[Compras e contratações no Portal da Transparência](#)**5.6. Consulta a leis municipais e proposições legislativas**

Descrição e finalidade	Disponibilização de leis ordinárias e complementares, projetos de lei do Executivo e do Legislativo e demais proposições publicadas no portal.
Quem pode utilizar	Qualquer pessoa.
Requisitos e documentos	Não exige cadastro ou documentos.
Principais etapas	1) Escolha da categoria; 2) pesquisa do ato; 3) abertura ou download do arquivo; 4) solicitação pelo e-SIC caso o documento não seja localizado.
Prazo máximo estimado	Acesso imediato para documentos publicados. Pedidos de cópia seguem o prazo da LAI.
Forma de prestação	Eletrônica e, quando necessário, presencial.
Taxas	Gratuito.
Acompanhamento	Não há protocolo na consulta direta; pedidos adicionais podem ser acompanhados pelo e-SIC.
Manifestações sobre o serviço	Ouvidoria ou e-SIC.
Acesso eletrônico	Projetos de Lei do Executivo Projetos de Lei do Legislativo Leis Municipais Ordinárias Leis Municipais Complementares

5.7. Consulta a atos legislativos e administrativos

Descrição e finalidade	Consulta a portarias, requerimentos, convocações, indicações, moções, resoluções, projetos de resolução, decretos legislativos e pedidos de providência.
-------------------------------	--

Quem pode utilizar	Qualquer pessoa.
Requisitos e documentos	Não exige cadastro ou documentos.
Principais etapas	1) Seleção do tipo de ato; 2) pesquisa por período ou palavra-chave, quando disponível; 3) consulta ou download; 4) pedido pelo e-SIC caso não localizado.
Prazo máximo estimado	Acesso imediato para conteúdo publicado.
Forma de prestação	Eletrônica.
Taxas	Gratuito.
Acompanhamento	Por consulta direta ou pelo protocolo do e-SIC.
Manifestações sobre o serviço	Ouvidoria ou e-SIC.
Acesso eletrônico	Portarias Requerimentos Indicações Moções Resoluções Decretos

5.8. Consulta a atas de reuniões

Descrição e finalidade	Acesso às atas das reuniões ordinárias, extraordinárias, solenes e demais sessões registradas e publicadas.
Quem pode utilizar	Qualquer pessoa.
Requisitos e documentos	Não exige cadastro ou documentos.
Principais etapas	1) Acesso à página; 2) pesquisa por data, número ou resumo; 3) abertura do

	detalhe; 4) download do documento, quando disponível.
Prazo máximo estimado	Acesso imediato às atas publicadas. A publicação ocorre após elaboração e aprovação, conforme o processo legislativo.
Forma de prestação	Eletrônica e, mediante solicitação, presencial.
Taxas	Gratuito.
Acompanhamento	Consulta direta; eventual pedido de cópia pelo e-SIC.
Manifestações sobre o serviço	Ouvidoria ou e-SIC.
Acesso eletrônico	Acessar Atas de Reuniões

5.9. Consulta a pautas, calendário e notícias legislativas

Descrição e finalidade	Divulgação de reuniões, pautas, eventos, avisos e notícias sobre a atividade parlamentar.
Quem pode utilizar	Qualquer pessoa.
Requisitos e documentos	Não exige cadastro ou documentos.
Principais etapas	1) Acesso ao calendário ou notícias; 2) localização da reunião ou publicação; 3) consulta aos detalhes e horários.
Prazo máximo estimado	Acesso imediato às informações publicadas.
Forma de prestação	Eletrônica.
Taxas	Gratuito.
Acompanhamento	Consulta direta no portal.
Manifestações sobre o serviço	Ouvidoria ou canais gerais.

Acesso eletrônico[Calendário de Reuniões](#)[Notícias da Câmara](#)**5.10. Participação e acompanhamento das reuniões legislativas****Descrição e finalidade**

Possibilitar que a população acompanhe presencialmente as reuniões e participe das formas previstas no Regimento Interno e nos atos de convocação.

Quem pode utilizar

Qualquer cidadão, observadas a capacidade do local, a ordem dos trabalhos e as regras regimentais.

Requisitos e documentos

Para acompanhamento, normalmente não há inscrição. Para uso da palavra, audiência pública ou participação formal, podem existir regras e inscrição prévia divulgadas no ato específico.

Principais etapas

1) Consulta da pauta e horário; 2) comparecimento à sede ou acesso ao canal de transmissão, quando disponibilizado; 3) observância das normas do recinto; 4) participação conforme as regras aplicáveis.

Prazo máximo estimado

Conforme calendário, convocação e horário de cada reunião.

Forma de prestação

Presencial e, quando houver transmissão, eletrônica.

Taxas

Gratuito.

Acompanhamento

Pelas publicações do portal e canais da Câmara.

Manifestações sobre o serviço

Ouvidoria ou Secretaria da Câmara.

Acesso eletrônico[Calendário de Reuniões](#)[Notícias e convites à população](#)**5.11. Informações sobre vereadores e atividade parlamentar****Descrição e finalidade**

Consulta à composição da Câmara, cargos da Mesa Diretora, identificação dos vereadores e informações de atividade parlamentar disponíveis no portal.

Quem pode utilizar	Qualquer pessoa.
Requisitos e documentos	Não exige cadastro ou documentos.
Principais etapas	1) Acesso à página de vereadores; 2) escolha do parlamentar; 3) consulta aos dados e atividades disponíveis.
Prazo máximo estimado	Acesso imediato.
Forma de prestação	Eletrônica.
Taxas	Gratuito.
Acompanhamento	Consulta direta no portal.
Manifestações sobre o serviço	Ouvidoria ou e-SIC.
Acesso eletrônico	Acessar página dos Vereadores

5.12. Consulta a estrutura administrativa e contatos

Descrição e finalidade	Informações sobre a organização administrativa, setores, endereço, horário e meios de contato da Câmara.
Quem pode utilizar	Qualquer pessoa.
Requisitos e documentos	Não exige cadastro ou documentos.
Principais etapas	1) Acesso à página institucional; 2) consulta à estrutura, localização ou contatos; 3) contato com o setor competente.
Prazo máximo estimado	Acesso imediato; orientação complementar durante o expediente.
Forma de prestação	Eletrônica, presencial ou telefônica.
Taxas	Gratuito.

Acompanhamento	Pelos canais gerais de atendimento.
-----------------------	-------------------------------------

Manifestações sobre o serviço	Ouvidoria.
--------------------------------------	------------

Acesso eletrônico	Estrutura Administrativa Localização
--------------------------	---

6. Direitos dos usuários

- receber atendimento com urbanidade, respeito, acessibilidade, igualdade e cortesia;
- ser presumido de boa-fé e não sofrer exigências desnecessárias ou não previstas em lei;
- obter informações precisas, claras, atualizadas e de fácil acesso;
- ter seus dados pessoais protegidos, observadas as hipóteses legais de tratamento e divulgação;
- conhecer os prazos, as etapas e o setor responsável pelo serviço;
- apresentar reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios;
- acompanhar solicitações e manifestações por protocolo, quando disponível;
- receber decisão ou resposta fundamentada, inclusive em caso de negativa de acesso à informação.

7. Deveres dos usuários

- utilizar os serviços com urbanidade e boa-fé;
- fornecer informações verdadeiras e suficientes para o atendimento;
- preservar documentos, instalações e bens públicos;
- guardar o número de protocolo ou código de acompanhamento;
- respeitar as regras de funcionamento, segurança e organização das reuniões legislativas.

8. Prioridades, acessibilidade e inclusão

Será assegurado atendimento prioritário às pessoas com deficiência, pessoas idosas, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoas com transtorno do espectro autista, pessoas com mobilidade reduzida e demais grupos previstos em lei.

A Câmara deverá adotar medidas razoáveis para eliminar barreiras de comunicação e atendimento, oferecendo orientação adequada e, sempre que possível, formatos acessíveis. O portal institucional dispõe de recursos de acessibilidade, como ajuste de fonte e contraste. Dificuldades de acesso devem ser comunicadas à Ouvidoria.

9. Proteção de dados pessoais

Os dados pessoais fornecidos pelos usuários serão utilizados apenas para finalidades legítimas relacionadas ao atendimento, ao cumprimento de obrigações legais e à prestação dos serviços públicos. O acesso a dados pessoais e informações protegidas observará a Lei de Acesso à Informação, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e demais normas aplicáveis.

A identificação do manifestante na Ouvidoria e no e-SIC deve receber tratamento restrito, sem divulgação indevida. Informações pessoais somente serão compartilhadas quando houver base legal ou necessidade para o atendimento da solicitação.

10. Compromissos e padrões de qualidade

- atendimento respeitoso, imparcial e não discriminatório;
- utilização de linguagem simples e compreensível;
- observância dos horários divulgados e das prioridades legais;
- encaminhamento das demandas ao setor competente;
- resposta dentro dos prazos legais ou informação sobre eventual prorrogação;
- manutenção e atualização periódica das informações do portal;
- proteção da identidade e dos dados pessoais dos usuários;
- busca contínua pela redução de exigências, simplificação de procedimentos e ampliação dos serviços digitais;
- publicação e revisão periódica desta Carta de Serviços.

11. Avaliação dos serviços e melhoria contínua

O usuário poderá avaliar a qualidade do atendimento por meio da Ouvidoria, registrando elogio, sugestão ou reclamação. As manifestações recebidas deverão ser utilizadas como subsídio para correção de falhas, simplificação de procedimentos, atualização da Carta e aprimoramento dos canais de atendimento.

Canal de avaliação: [Ouvidoria da Câmara Municipal de Piau](#)

12. Perguntas frequentes

Preciso justificar um pedido de informação?

Não. O cidadão deve apenas identificar-se e descrever com clareza a informação desejada. A motivação do pedido não pode ser exigida.

Os serviços possuem custo?

Em regra, são gratuitos. Poderá haver cobrança apenas do custo de reprodução de documentos, quando legalmente cabível, asseguradas as hipóteses de isenção.

Como acompanho uma manifestação?

Use o código de identificação ou protocolo e o e-mail informado no cadastro. Guarde esses dados até a conclusão.

Qual a diferença entre Ouvidoria e e-SIC?

A Ouvidoria recebe reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios. O e-SIC é utilizado especificamente para pedidos de acesso a informações públicas.

Não encontrei uma lei ou ata no portal. O que devo fazer?

Registre um pedido no e-SIC, informando, sempre que possível, o número, o ano, a data ou o assunto do documento.

Posso acompanhar as reuniões da Câmara?

Sim. As reuniões são públicas, observadas a capacidade do recinto e as regras de organização. Consulte previamente o calendário e as notícias do portal.

13. Links rápidos

- [Portal institucional](https://www.cmpiau.mg.gov.br/) — <https://www.cmpiau.mg.gov.br/>
- [Portal da Transparência](https://cm-piau.publicacao.siplanweb.com.br/) — <https://cm-piau.publicacao.siplanweb.com.br/>
- [Ouvidoria](https://www.cmpiau.mg.gov.br/eouv) — <https://www.cmpiau.mg.gov.br/eouv>
- [e-SIC](https://www.cmpiau.mg.gov.br/esic) — <https://www.cmpiau.mg.gov.br/esic>
- [Atas de reuniões](https://www.cmpiau.mg.gov.br/atas) — <https://www.cmpiau.mg.gov.br/atas>
- [Notícias](https://www.cmpiau.mg.gov.br/noticias) — <https://www.cmpiau.mg.gov.br/noticias>
- [Vereadores](https://www.cmpiau.mg.gov.br/vereadores) — <https://www.cmpiau.mg.gov.br/vereadores>
- [Licitações](https://www.cmpiau.mg.gov.br/licitacoes) — <https://www.cmpiau.mg.gov.br/licitacoes>
- [Leis ordinárias](https://www.cmpiau.mg.gov.br/leis) — <https://www.cmpiau.mg.gov.br/leis>
- [Leis complementares](https://www.cmpiau.mg.gov.br/leiscomplementar) — <https://www.cmpiau.mg.gov.br/leiscomplementar>
- [Localização](https://www.cmpiau.mg.gov.br/localizacao) — <https://www.cmpiau.mg.gov.br/localizacao>

14. Atualização e responsabilidade

Esta Carta deverá ser revisada, no mínimo, anualmente e sempre que houver criação, alteração ou extinção de serviço, mudança de endereço, horário, canal de atendimento, prazo ou procedimento. A unidade administrativa responsável pelo atendimento ao cidadão deverá promover a conferência periódica dos hiperlinks e comunicar as alterações necessárias ao setor responsável pelo portal institucional.

Versão aprovada para divulgação institucional em julho de 2026, sujeita à validação formal da Presidência e dos setores responsáveis quanto aos prazos administrativos estimados e aos procedimentos internos.

Anexo — Quadro-resumo dos serviços

Serviço	Canal principal	Prazo de referência	Custo
Atendimento geral	Presencial, telefone, WhatsApp e e-mail	Imediato ou até 5 dias úteis	Gratuito
Ouvidoria	e-OUV	Até 30 dias, prorrogável por igual período	Gratuito
Acesso à informação	e-SIC	20 dias, prorrogáveis por 10	Gratuito
Transparência pública	Portal da Transparência	Imediato	Gratuito
Licitações e contratos	Portal/Transparência	Imediato; demais prazos do edital	Gratuito
Leis e atos	Portal institucional	Imediato	Gratuito
Atas e pautas	Portal institucional	Imediato após publicação	Gratuito
Reuniões legislativas	Presencial/portal	Conforme calendário	Gratuito