



Câmara Municipal da Estância Balneária de Itanhaém
ESTADO DE SÃO PAULO

RESOLUÇÃO Nº _____ DE _____ DE _____ DE 2025.

Institui a Carta de Serviços ao Usuário no âmbito da Câmara Municipal de Itanhaém em conformidade com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 1º Fica instituída a Carta de Serviços ao Usuário da Câmara Municipal de Itanhaém.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar sobre os serviços prestados pela Câmara Municipal de Itanhaém, as formas de acesso a esses serviços, os seus compromissos e padrões de atendimento, os prazos de respostas.

§ 2º A divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, será obrigatória e publicada no sítio eletrônico próprio do Poder Legislativo Municipal.

§ 3º A regulamentação se dá conforme os termos estabelecidos pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º Para os fins desta resolução, entende-se por "Carta de Serviços ao Usuário" o documento que contém informações sobre os serviços prestados pela Câmara Municipal, os direitos dos usuários e os procedimentos para o acesso a esses serviços.

Art. 3º A Carta de Serviços ao usuário deverá conter, no mínimo, as seguintes informações dos serviços oferecidos:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço; e
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Art. 4º Além das informações descritas no artigo anterior, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento, com base, no mínimo, nos seguintes aspectos:

- I - As prioridades de atendimento;



Câmara Municipal da Estância Balneária de Itanhaém
ESTADO DE SÃO PAULO

- II - A previsão de tempo de espera para o atendimento;
- III - Os mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - Os procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
- V - Os mecanismos de consulta, por parte dos usuários, sobre o andamento do serviço solicitado e de eventuais manifestações;
- VII – Os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações.

Art. 5º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico próprio do Poder Legislativo Municipal.

Art. 6º São direitos dos usuários a apresentação, exposição ou manifestação perante a Administração Pública acerca da prestação de serviços públicos relacionadas a Câmara Municipal de Itanhaém.

Art. 7º São deveres do Usuário:

- I - Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - Prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- III - Colaborar para a adequada prestação do serviço;
- IV - Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

Art. 8º As despesas decorrentes do cumprimento desta Resolução correrão à conta das dotações próprias consignadas no orçamento do Poder Legislativo.

Art. 9º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Itanhaém, ___ de _____ de 2025.



Câmara Municipal da Estância Balneária de Itanhaém
ESTADO DE SÃO PAULO

ANEXO II

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário é o documento que contém informações sobre os serviços prestados pela Câmara Municipal, os direitos dos usuários e os procedimentos para o acesso a esses serviços.

Esse documento tem como propósito oferecer maior transparência sobre os serviços públicos disponíveis, facilitar o acesso às informações, aprimorar a eficácia e a efetividade no atendimento ao público, bem como aproximar a Administração Pública dos cidadãos.

PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL

A Câmara tem funções legislativas, exerce atribuições de fiscalização interna e externa, financeira e orçamentária de controle e de assessoramento dos atos do Executivo e pratica atos de administração interna.

Todas as informações pertinentes as funções e as definições podem ser encontradas no *site* oficial, por meio do *link*: <https://www.itanhaem.sp.leg.br/pagina/listar/695>

DA MESA DIRETORA

A Mesa da Câmara é composta pelo Presidente, Vice-Presidente, Primeiro e Segundo Secretários.

A Mesa será eleita para um período de 2 (dois) anos, não sendo permitida a reeleição para o mesmo cargo no ano seguinte, mesmo que seja uma nova legislatura ou se o mandato anterior não tenha sido cumprido por completo.

As informações pertinentes a Mesa Diretora pode ser acessada no site da Câmara Zero Papel, por meio do *link* <https://camarazeropapel.itanhaem.sp.leg.br/mesas.aspx>

VEREADORES DA LEGISLATURA 2025-2028

A Câmara Municipal de Itanhaém é composta por 10 (dez) vereadores eleitos.



Câmara Municipal da Estância Balneária de Itanhaém
ESTADO DE SÃO PAULO

As informações a respeito dos vereadores eleitos podem ser encontradas no *site* oficial:
<https://camarazeropapel.itanhaem.sp.leg.br/spl/parlamentares.aspx>

DOS SERVIÇOS

Do atendimento ao público

O cidadão que desejar ser atendido de forma presencial poderá comparecer até a sede da Câmara Municipal de Itanhaém ou caso deseje poderá entrar em contato por meio do telefone.

Canais de Acesso: Presencial ou contato telefônico.

Endereço: João Mariano Ferreira, nº 229, Vila São Paulo, Itanhaém/SP.

Telefone: (13) 3421-4450.

Horário de Expediente: segunda a sexta, das 9h00 às 18h00.

Serviço: Recepção dos cidadãos para consulta de informações acerca das atividades e ações do Poder Legislativo ou eventuais dúvidas.

Previsão de tempo de espera para atendimento: Imediato, mas, se houver mais pessoas esperando, ele será feito por ordem de chegada, respeitando o atendimento preferencial.

Previsão de tempo do serviço: tempo estimado de 10 (dez) minutos.

Principais etapas para obtenção do serviço: O cidadão precisa comparecer presencialmente ou entrar em contato por telefone.

Gabinetes dos Vereadores

Os gabinetes dos Vereadores Eleitos atendem o cidadão de forma presencial ou por meio de contato telefônico ou por *email*.

Canais de Acesso para agendamento: Presencial, por telefone ou *email*.

Endereço: João Mariano Ferreira, nº 229, Vila São Paulo, Itanhaém/SP.

Telefone: (13) 3421-4450.



Câmara Municipal da Estância Balneária de Itanhaém
ESTADO DE SÃO PAULO

Horário de Expediente: segunda a sexta, das 9h00 às 18h00.

Serviço: Receber visitas e demandas dos cidadãos e providenciar os seus respectivos encaminhamentos.

Previsão de tempo de espera para atendimento: Por agendamento.

Principais etapas para obtenção do serviço: Após o agendamento, o cidadão deverá comparecer na Câmara Municipal para visita ao gabinete do vereador escolhido.

Consulta da Legislação e das proposições

Qualquer pessoa interessada poderá consultar as proposições e legislações aprovadas no site da Câmara Zero Papel. Em caso de dúvidas, o cidadão poderá entrar em contato por telefone ou comparecer na sede do Poder Legislativo.

Acesso ao Serviço: Pela *internet*: <https://camarazeropapel.itanhaem.sp.leg.br/spl/> (proposições) e <https://legislacaodigital.com.br/itanhaem-sp> (legislação municipal), por contato telefônico ou presencialmente.

Endereço: João Mariano Ferreira, nº 229, Vila São Paulo, Itanhaém/SP.

Telefone: (13) 3421-4450.

Horário de Expediente: segunda a sexta, das 9h00 às 18h00.

Serviço: Disponibilização de Atos da Presidência, Atos da Mesa Diretora, Decretos Legislativos, Emendas à Lei Orgânica, Lei Orgânica Municipal, Leis Complementares Municipais, Leis Ordinárias Municipais, Regimento Interno da Câmara, Resoluções e demais proposições legislativas.

Previsão de tempo para atendimento presencial: 20 (vinte) minutos.

Principais etapas para obtenção do serviço: Através de consulta no site indicado ou por meio de solicitação por telefone, SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), *email* ou presencialmente.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: Imediato.



Câmara Municipal da Estância Balneária de Itanhaém
ESTADO DE SÃO PAULO

Serviço De Informação ao Cidadão – E-Sic

O Serviço de Informação ao Cidadão – E-Sic é regulamentado pela Lei nº 12.527/2011 e pela Resolução nº 484/2018 e permite ao cidadão o envio de solicitação de acesso à informação.

Canais de Acesso: Pela *internet* com preenchimento de formulário padrão físico e eletrônico disponibilizado no e-SIC (<https://www.itanhaem.sp.leg.br/sic>), presencialmente ou pela Ouvidoria.

Endereço: João Mariano Ferreira, nº 229, Vila São Paulo, Itanhaém/SP.

Telefone: (13) 3421-4450.

Horário de Expediente: segunda a sexta, das 9h00 às 18h00.

Serviço: Promoção do acesso à informação e cultura da transparência na Câmara Municipal, bem como controle do serviço de busca e fornecimento de documentos, dados e informações por meio dos canais oficiais de contato do público com a Câmara.

Previsão de tempo para atendimento: Imediato, sempre que possível.

Principais etapas para obtenção do serviço: Preencher o formulário nos termos do artigo 8º, §1º da Resolução nº 484/2018 com a especificação da informação requerida e acompanhar o protocolo.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: não superior a 20 (vinte) dias, admitida prorrogação por 10 (dez) dias, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011.

Ouvidoria

Canais de Acesso: Pela *internet* com preenchimento de formulário eletrônico disponibilizado no site oficial da Câmara (<https://www.itanhaem.sp.leg.br/FaleConosco>), contato telefônico, presencialmente ou por *email*.

Endereço: João Mariano Ferreira, nº 229, Vila São Paulo, Itanhaém/SP.

Telefone: (13) 3421-4450

Email: ouvidoria@itanhaem.sp.leg.br



Câmara Municipal da Estância Balneária de Itanhaém
ESTADO DE SÃO PAULO

Horário de Expediente: segunda a sexta, das 9h00 às 18h00.

Serviço: Atendimento ao Cidadão e recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências no âmbito da Câmara Municipal.

Previsão de tempo para atendimento: Imediato, sempre que possível.

Principais etapas para obtenção do serviço: Encaminhar a solicitação por *email*, presencialmente ou por telefone.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: não superior a 20 (vinte) dias, admitida prorrogação por 10 (dez) dias.

SESSÕES PLENÁRIAS

As **sessões ordinárias** ocorrem 4 (quatro) vezes por mês, sempre às segundas-feiras, com início às 18:00 (dezoito horas). Se uma dessas sessões cair em um feriado ou em um dia de ponto facultativo, ela será automaticamente transferida para o primeiro dia útil seguinte, às 14 horas.

As **sessões extraordinárias** são convocadas nos termos da Lei Orgânica, precedidas do exame de urgência e interesse público, sendo realizadas em qualquer hora do dia, inclusive aos domingos e feriados.

As **Sessões Solenes e Especiais** são organizadas pelo Presidente da Câmara que são dedicadas a eventos cívicos e oficiais, e essas sessões não precisam de um número mínimo de participantes para acontecer. Elas podem ser realizadas fora da Câmara Municipal.

As sessões serão abertas ao público e transmitidas ao vivo pela *internet*, com áudio e vídeo através do seguinte canal de comunicação da Câmara Municipal:

| | |
|----------------------------|---|
| TV CÂMARA - Youtube | https://www.youtube.com/@tvcamaradeitanhaem3753 |
|----------------------------|---|

As sessões são gravadas e ficam disponíveis para acesso futuro

O cidadão também poderá acompanhar presencialmente a realização das sessões públicas, na sede do Poder Legislativo:



Câmara Municipal da Estância Balneária de Itanhaém
ESTADO DE SÃO PAULO

Endereço: Rua João Mariano Ferreira, nº 229, Vila São Paulo, Itanhaém/SP.

As pautas são disponibilizadas com 24h de antecedência das sessões plenárias no seguinte endereço eletrônico: <https://camarazeropapel.itanhaem.sp.leg.br/spl/sessoes.aspx>

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

Qualquer cidadão poderá entrar em contato com a Câmara Municipal por meio dos seguintes meios:

Email

Departamento de Comunicação: decom@itanhaem.sp.leg.br

Presidência: presidente@itanhaem.sp.leg.br

Ouvidoria: ouvidoria@itanhaem.sp.leg.br

Para encontrar os endereços eletrônicos de outros departamentos da Câmara, acesse: <https://www.itanhaem.sp.leg.br/pagina/listar/697>

Telefones

Telefone: (13) 3421-4450

Telefone Ouvidoria: (13) 3421-4450

Presencialmente

Rua João Mariano Ferreira, nº 229, Vila São Paulo, Itanhaém/SP.

Horário de funcionamento: segunda a sexta, das 9h00 às 18h00.

DA PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

No âmbito da Câmara Municipal de Itanhaém terão prioridade de atendimento às Pessoas com deficiência; pessoa idosa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos; gestantes; pessoas acompanhadas por crianças de colo.



Câmara Municipal da Estância Balneária de Itanhaém
ESTADO DE SÃO PAULO

SAIBA O QUE ACONTECE NA CÂMARA

Por meio do *YouTube*, *Instagram* e *Facebook*, o cidadão pode acompanhar as atividades legislativas da Casa, como as Sessões Ordinárias, Sessões Extraordinárias, Sessões Solenes, Reuniões de Comissões e Audiências Públicas.

Tais atividades ficam salvas nas devidas plataformas e podem ser acessadas em qualquer momento.

| | |
|-----------------------------------|--|
| TV CÂMARA - <i>Youtube</i> | https://www.youtube.com/@tvcamaradeitanhaem3753 |
| <i>Instagram</i> | https://www.instagram.com/camaraitanhaem/ |
| <i>Facebook</i> | https://www.facebook.com/camaramunicipaldeitanhaem/? locale=pt_BR |

DA ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

De acordo com a Resolução _____, de ____ de _____ de 2025, a Carta de Serviços ao Usuário será atualizada regularmente para adequar ou atualizar as informações nela contidas.



Câmara Municipal da Estância Balneária de Itanhaém
ESTADO DE SÃO PAULO

JUSTIFICATIVA

O Projeto de Resolução institui a Carta de Serviços aos Usuários no âmbito da Câmara Municipal de Itanhaém com o objetivo de garantir maior transparência, eficiência e compromisso no atendimento à população com relação aos serviços prestados.

A Carta de Serviços é uma ferramenta essencial para promover a transparência administrativa, pois proporciona à população informações claras sobre os serviços oferecidos pela Câmara Municipal.

Ao especificar os requisitos necessários, os documentos exigidos, as etapas do processo, prazos de resposta e formas de acesso aos serviços, a Câmara estará cumprindo seu dever de assegurar que o cidadão tenha total clareza sobre o funcionamento dos serviços públicos prestados.

Ressalta-se que a criação desta Carta está alinhada aos princípios da Administração Pública, especialmente com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 que estabelece as normas para o atendimento ao público e o fornecimento de informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados pelos Órgãos Públicos.

Logo, é indispensável regulamentar, no âmbito do Poder Legislativo de Itanhaém, a Carta de Serviços aos Usuários, para firmar o compromisso com padrões de qualidade na prestação do serviço público e para garantir a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

Câmara Municipal de Itanhaém, ___ de _____ de 2025.

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço /autenticidade utilizando o identificador 370035003100370034003A005000

Assinado eletronicamente por **EDINALDO DOS SANTOS BARROS** em **27/02/2025 17:58**

Checksum: **3CB8D2E493444AF6E4D09600F179AAF2B83DA42856488D76D3F8416CD870694C**