



Câmara Municipal da Estância Turística de Joanópolis

Ato da Presidência nº 21/2026

Institui a Carta de Serviços ao Usuário da Câmara Municipal da Estância Turística de Joanópolis e dá outras providências.

Silvia Maria Equi Navarro Andrade, Presidente da Câmara Municipal da Estância Turística de Joanópolis, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais e regimentais;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;

CONSIDERANDO a necessidade de dar conhecimento aos cidadãos acerca dos serviços prestados pela Câmara Municipal, das formas de acesso, dos prazos de atendimento e dos mecanismos de participação e controle social;

CONSIDERANDO os princípios da transparência, eficiência e publicidade que norteiam a Administração Pública;

RESOLVE:

Art. 1º Fica instituída, no âmbito da Câmara Municipal da Estância Turística de Joanópolis, a Carta de Serviços ao Usuário, nos termos do Anexo Único deste Ato.

Art. 2º A Carta tem por finalidade informar aos cidadãos os serviços prestados pela Câmara Municipal, as formas de acesso, os prazos de atendimento, os direitos e deveres dos usuários e os mecanismos de participação popular.

Art. 3º O documento de que trata este ato deverá permanecer disponível para consulta no Portal Institucional da Câmara Municipal, sem prejuízo de outras formas de divulgação.

Art. 4º Sua revisão será realizada anualmente ou sempre que houver alteração relevante nos serviços prestados, cabendo ao Agente de Comunicação e Ouvidoria promover sua atualização.

Art. 5º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se e comunique-se.

Joanópolis, 30 de setembro de 2026.

Silvia Maria Equi Navarro Andrade
Presidente da Câmara



Câmara Municipal da Estância Turística de Joanópolis

CERTIDÃO

Certifico que o Ato da Presidência nº 21/2026, foi publicado nesta data, na Secretaria em local de costume.

Joanópolis, 30 de setembro de 2026.

Simoni Alessandra de Oliveira
Secretária Legislativa



Câmara Municipal da Estância Turística de Joanópolis

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO **Câmara Municipal da Estância Turística de Joanópolis**

1. O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO?

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento obrigatório (Lei nº 13.460/2017) que informa quais serviços a Câmara Municipal de Joanópolis oferece à população e como acessá-los. Ela funciona como um compromisso público com a transparência, a eficiência e a qualidade no atendimento. Além disso, é uma ferramenta essencial de controle social e participação popular, permitindo que o cidadão conheça, acompanhe e fiscalize as atividades legislativas e administrativas da Casa.

2. IDENTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL

Câmara Municipal da Estância Turística de Joanópolis
Endereço: Rua Francisco Wolhers, nº 146 – Centro – Joanópolis/SP. CEP 12.980-005
Telefone: (11) 3163-0020
E-mail: camarajoanopolis@camarajoanopolis.sp.gov.br
Horário de atendimento: segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

3. MISSÃO, VISÃO E VALORES

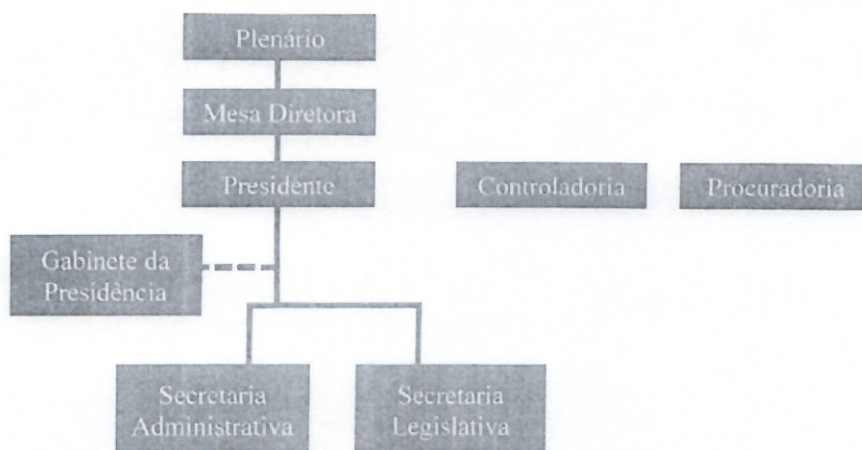
Missão: Representar a população joanopolense, legislar e fiscalizar com responsabilidade e transparência.

Visão: Ser referência em eficiência legislativa, transparência pública e participação cidadã.

Valores: Ética, transparência, legalidade, eficiência, responsabilidade pública e respeito ao cidadão.

4. ORGANOGRAMA ADMINISTRATIVO

O Organograma foi instituído pela Resolução nº 230 de 2024, conforme segue:



5. SERVIÇOS PRESTADOS AO CIDADÃO

5.1 Atendimento ao Público



Câmara Municipal da Estância Turística de Joanópolis

- Recebimento de solicitações, orientações e encaminhamentos.

5.2 Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

- Recebimento de pedidos de acesso à informação pública, nos termos da Resolução nº 166/2014 que regulamentou a Lei Federal nº 12.527/2011.
- É necessária a identificação do requerente (nome e e-mail) e especificação clara da informação requerida. Não são exigidos motivos para a manifestação.

5.3 Ouvidoria Legislativa

- Recebimento de denúncias, solicitações, sugestões, críticas, elogios e reclamações, regulamentada na Câmara pela Resolução nº 223/2023.
- É necessária a identificação do manifestante (nome e e-mail) e descrição do assunto.

5.4 Acompanhamento Legislativo

- Consulta de Projetos de Lei, Resolução, Indicações, Requerimentos e demais atos oficiais.
- A consulta é feita diretamente no site institucional (menu "Processo Legislativo") ou presencialmente na Secretaria Legislativa.

5.5 Participação em Sessões e Audiências Públicas

- Acompanhamento presencial ou virtual das sessões legislativas e audiências públicas. Para fazer uso da palavra em Sessões Ordinárias, é necessária a inscrição prévia, com indicação expressa do assunto a ser exposto que deverá ser de interesse do Município, devendo o orador ser previamente apresentado por um Vereador, conforme art. 116 do Regimento Interno da Câmara.

5.6 Transparência Pública

A Câmara Municipal disponibiliza aos cidadãos informações públicas por meio dos seguintes ambientes eletrônicos:

- a) Transparência Complementar – disponibiliza informações institucionais e administrativas, incluindo balancetes, demonstrativos fiscais, relatórios de despesas de viagem, recursos humanos, julgamento de contas municipais e do Legislativo, entre outras informações de interesse público.
- b) Transparência SIAFIC – permite a consulta de informações orçamentárias, financeiras, contábeis e patrimoniais da Câmara Municipal, extraídas do Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária, Administração Financeira e Controle (SIAFIC).
- c) Menu Transparência – reúne informações e documentos de interesse público, incluindo concursos públicos, contas públicas, editais de credenciamento, emendas parlamentares, licitações, Plano de Contratações Anual, relatórios das Comissões Especiais de Inquérito (CEI), da Comissão de Finanças e Orçamento (CFO) e da Ouvidoria Legislativa.

5.7 Serviços Digitais

A Câmara Municipal disponibiliza serviços eletrônicos por meio de seu Portal Institucional, permitindo acesso a:

- Legislação Municipal;



Câmara Municipal da Estância Turística de Joanópolis

- Processo Legislativo;
- Pautas das Sessões;
- Notícias;
- Transmissão das Sessões;
- Transparência;
- Transparência Complementar;
- Transparência SIATIC;
- SIC;
- Ouvidoria;
- Contatos institucionais.

5.8 Banco de Ideias Legislativas

Canal destinado ao recebimento de sugestões apresentadas pelos cidadãos para aperfeiçoamento da legislação municipal, criação de programas, políticas públicas, campanhas educativas e melhorias nos serviços públicos.

As ideias recebidas serão analisadas pela Câmara Municipal e poderão subsidiar a atuação dos vereadores, sem gerar obrigação de apresentação de proposição legislativa.

Acesso: Portal Institucional da Câmara Municipal, no menu "Banco de Ideias Legislativas".

6. FORMAS DE ACESSO AOS SERVIÇOS

Os serviços poderão ser acessados:

- Presencialmente, na sede da Câmara Municipal;
- Pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) físico ou pelo site institucional (e-sic);
- Por telefone;
- Por e-mail institucional;
- Pelo formulário Fale Conosco, disponível no site;
- Pela Ouvidoria Legislativa com formulário disponível no site institucional;
- Pelos ambientes eletrônicos de Transparência disponíveis no Portal Institucional da Câmara Municipal.

7. PRAZOS PARA ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS

A Câmara Municipal da Estância Turística de Joanópolis busca prestar atendimento com eficiência e celeridade, observando os prazos previstos na legislação vigente.

- Pedidos de acesso à informação (Lei Federal nº 12.527/2011): resposta em até 20 (vinte) dias, contados do registro do pedido, podendo o prazo ser prorrogado, mediante justificativa expressa, por mais 10 (dez) dias.
- Manifestações encaminhadas à Ouvidoria Legislativa (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios): resposta em até 20 (vinte) dias, admitida prorrogação por mais 10 (dez) dias, quando necessária, mediante justificativa (Resolução nº 223/2023).
- Expedição de certidões e fornecimento de documentos: atendimento em até 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez), em razão da complexidade da solicitação.



Câmara Municipal da Estância Turística de Joanópolis

- Demais solicitações administrativas: os prazos observarão a legislação aplicável, a natureza do serviço solicitado e, quando cabível, as normas internas da Câmara Municipal.

8. DIREITOS DOS USUÁRIOS

São direitos dos usuários:

- Receber atendimento adequado e respeitoso;
- Obter informações claras e precisas;
- Ter acesso aos serviços públicos de forma eficiente;
- Apresentar manifestações e sugestões;
- Ter seus dados pessoais protegidos nos termos da LGPD.

9. DEVERES DOS USUÁRIOS

São deveres dos usuários:

- Utilizar os serviços públicos com boa-fé;
- Fornecer informações verídicas;
- Respeitar os servidores e demais usuários;
- Zelar pelo patrimônio público.

10. MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO POPULAR

A população poderá participar das atividades legislativas por meio:

- Das Sessões Ordinárias e Extraordinárias;
- Das Audiências Públicas;
- Da Ouvidoria Legislativa;
- Do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC
- Do contato com vereadores e comissões;
- Do Banco de Ideias Legislativas.

11. TRANSPARÊNCIA E PROTEÇÃO DE DADOS

A Câmara Municipal da Estância Turística de Joanópolis assegura a transparência de seus atos por meio do Portal Institucional, incluindo o menu Transparência, a Transparência Complementar e a Transparência SIATIC, observando as disposições da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), da Lei Complementar nº 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal), da Lei Complementar nº 131/2009, da Lei Federal nº 13.460/2017 e da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

Esses ambientes permitem ao cidadão acompanhar informações administrativas, legislativas, orçamentárias, financeiras, contábeis e patrimoniais da Câmara Municipal, fortalecendo o controle social e a transparência da gestão pública.

12. RESPONSÁVEL PELA ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

Agente de Comunicação e Ouvidoria da Câmara Municipal da Estância Turística de Joanópolis.
Periodicidade de revisão: anual ou sempre que houver alteração relevante nos serviços prestados.