



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

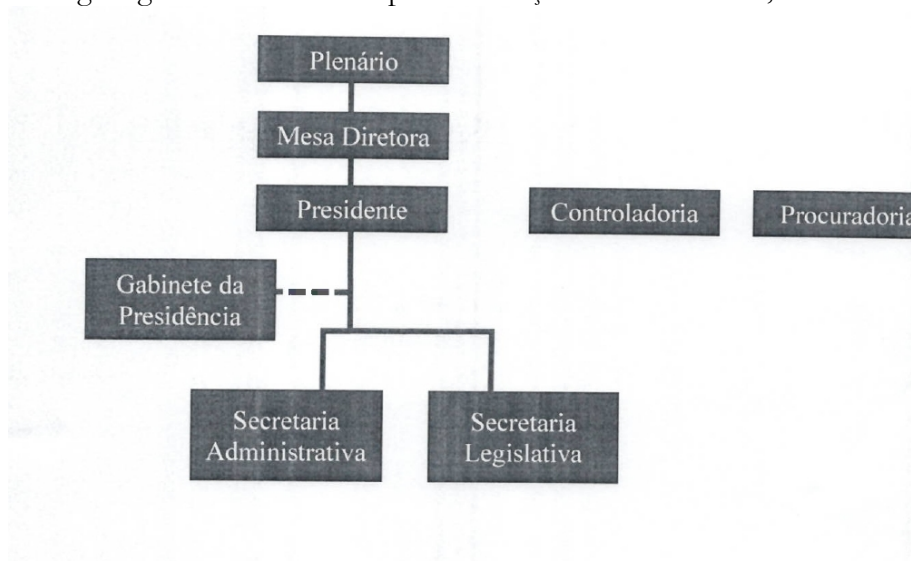
Missão: Representar a população joanopolense, legislar e fiscalizar com responsabilidade e transparência.

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 SIAFIC;
- 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 SIAFIC, 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.