



***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, conforme anexo único.

**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:



***Câmara Municipal da Estância Balneária de Itanhaém***  
**ESTADO DE SÃO PAULO**

- I - As prioridades de atendimento;
- 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;
- VI – 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.**

**EDINALDO DOS SANTOS BARROS**  
**Vereador**



***Câmara Municipal da Estância Balneária de Itanhaém***  
**ESTADO DE SÃO PAULO**

**ANEXO ÚNICO**

**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, n° 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, n° 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](mailto: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:** Prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, conforme art. 16, da Lei nº 13.460/2017.

## **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:

<b>TV CÂMARA - Youtube</b>	<a href="https://www.youtube.com/@tvcamaradeitanhaem3753">https://www.youtube.com/@tvcamaradeitanhaem3753</a>
----------------------------	---

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](mailto:decom@itanhaem.sp.leg.br)

**Presidência:** [presidente@itanhaem.sp.leg.br](mailto:presidente@itanhaem.sp.leg.br)

**Ouvidoria:** [ouvidoria@itanhaem.sp.leg.br](mailto: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.

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

**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 instituí 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.**

**EDINALDO DOS SANTOS BARROS**  
**Vereador**

# PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço /autenticidade utilizando o identificador 320030003100310035003A00540052004100

Assinado eletronicamente por **EDINALDO DOS SANTOS BARROS** em 14/03/2025 15:17

Checksum: **45D63C378FAF258BD5C3C18E750F0D43A79FFCEF5278620F8BF1567F71A1CE0E**