



Câmara Municipal da Estância Balneária de Itanhaém
ESTADO DE SÃO PAULO

RESOLUÇÃO Nº 518, DE 19 DE MARÇO 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.

Faço saber que Câmara Municipal aprovou e eu, **EDINALDO DOS SANTOS BARROS**, Presidente, no uso das atribuições que me são conferidas por Lei, promulgo a seguinte **RESOLUÇÃO**:

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:



Câmara Municipal da Estância Balneária de Itanhaém
ESTADO DE SÃO PAULO

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 - prioridades de atendimento;

II - revisão de tempo de espera para o atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, sobre o andamento do serviço solicitado e de eventuais manifestações;

VI – 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.



Câmara Municipal da Estância Balneária de Itanhaém
ESTADO DE SÃO PAULO

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, 19 de março de 2025.

EDINALDO DOS SANTOS BARROS
Presidente

Processo eletrônico sob nº 418/2025.

Projeto de Resolução nº 4, de 2025, de autoria do Vereador Edinaldo dos Santos Barros (Naldo do Bodeguita)

Departamento Parlamentar, em 19 de março de 2025.

Ana Marcia Muniz
Diretora Parlamentar.



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.



Câmara Municipal da Estância Balneária de Itanhaém
ESTADO DE SÃO PAULO

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.

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.



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

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.

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, n° 229, Vila São Paulo, Itanhaém/SP.



Câmara Municipal da Estância Balneária de Itanhaém
ESTADO DE SÃO PAULO

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.

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.



Câmara Municipal da Estância Balneária de Itanhaém
ESTADO DE SÃO PAULO

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

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.



Câmara Municipal da Estância Balneária de Itanhaém
ESTADO DE SÃO PAULO

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:

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



Câmara Municipal da Estância Balneária de Itanhaém
ESTADO DE SÃO PAULO

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

E-mail

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, n° 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.

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.



Câmara Municipal da Estância Balneária de Itanhaém
ESTADO DE SÃO PAULO

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 o art. 5º da Resolução 518, de 19 de março de 2025, a Carta de Serviços ao Usuário será atualizada regularmente para adequar ou atualizar as informações nela contidas.