

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**ALTINÓPOLIS**

# FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

## **Lei Federal nº 13.460/2017**

(Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos)

Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm)

## **Lei Municipal nº 2.145/2021**

(Regulamenta as diretrizes locais para atendimento ao cidadão)

Disponível em: <https://altinopolis.siscam.com.br/arquivo?Id=5884>



# APRESENTAÇÃO



A Lei Federal nº 13.460/2017 estabelece normas fundamentais para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, assegurando transparência e qualidade no atendimento pela administração pública, direta ou indireta.

Para consolidar esses direitos e reforçar o compromisso com a excelência no serviço público, a Câmara Municipal de Altinópolis elaborou esta Carta de Serviços ao Usuário, que tem como finalidade:

- **Informar de forma clara e acessível os serviços prestados pelo órgão;**
  - **Orientar sobre os canais de acesso, prazos e procedimentos;**
- **Estabelecer padrões de qualidade e compromissos no atendimento ao público.**

# OBJETIVOS DA CARTA

- **Fortalecer a relação entre a Administração Pública e o cidadão, promovendo diálogo e eficiência;**
- **Divulgar amplamente os serviços ofertados, garantindo que a sociedade conheça seus direitos e as formas de acessá-los;**
- **Consolidar a confiança nas instituições públicas, por meio de transparência, eficácia e melhoria contínua.**

Ao adotar esta Carta, a Câmara Municipal de Altinópolis reafirma seu compromisso com os princípios constitucionais da publicidade, eficiência e controle social, alinhando-se às demandas por uma gestão aberta e cidadã.

# MESA DIRETORA 2025



 Marquinho Garrincha  
Presidente



 Lucinha Castro  
Vice-Presidente



 Mateus Melles  
1ª Secretário



 Brenno do Porão  
2ª Secretário

# ATENDIMENTO AO PÚBLICO



## **Localização da sede:**

Rua Geraldo Viccari, nº 230 – Bairro Residencial  
Vila Toscana – Altinópolis/SP

## **Funcionamento:**

Segunda-Feira à Sexta-Feira - Horário de  
atendimento: 08h às 17h

## **Telefone Fixo:**

(16) 3908-0610

## **E-mail principal:**

[secretaria@camaradealtinopolis.sp.gov.br](mailto:secretaria@camaradealtinopolis.sp.gov.br)

# PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL

- Composição:  
**11 vereadores**
- Órgãos deliberativos:  
**Plenário e Comissões**
- Órgãos Administrativos:  
**Mesa Diretora e Presidência**



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**ALTINÓPOLIS**

# OUVIDORIA

Instituída pela Resolução nº 01, de 07 de fevereiro de 2.022, a Ouvidoria é o canal direto de comunicação entre você e a Câmara Municipal de Altinópolis. Aqui, você pode enviar:

- **sugestões**
- **reclamações**
- **elogios**
- **denúncias**
- **pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação (LAI)**

Nós recebemos, analisamos e encaminhamos sua manifestação ao setor responsável. Você receberá uma resposta em até **20 dias**, informando as providências adotadas.



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**ALTINÓPOLIS**

# Como eu posso entrar em contato com a Ouvidoria?

 A Ouvidoria é o canal direto de comunicação entre você e a Câmara Municipal de Altinópolis. Aqui, você pode enviar:

- sugestões
- reclamações
- elogios
- denúncias
- pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação (LAI)

Nós recebemos, analisamos e encaminhamos sua manifestação ao setor responsável. Você receberá uma resposta em até **20 dias**, informando as providências adotadas.

## Como entrar em contato com a Ouvidoria:

### Presencialmente:

Rua Geraldo Viccari, nº 230 – Bairro Residencial Vila Toscana – Altinópolis/SP  
 De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

### Telefone:

(16) 3908-0610

### E-mail:

[ouvidoria@camaradealtinopolis.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camaradealtinopolis.sp.gov.br)

### WhatsApp:

(16) 9.9996-3081

## Quer falar com a Câmara?



[ouvidoria@camaradealtinopolis.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camaradealtinopolis.sp.gov.br)

- Sugestões  
- Críticas  
- Denúncias  
- Pedido de informações  
- Reclamações



( 16 ) 9.9996 3081

WhatsApp  
Ouvidoria



## **Núcleo de Gerenciamento de Acesso à Informação Pública e Ouvidoria - NGAIP**

(Resolução nº 01, de 07 de fevereiro de 2018)

### **Tipos de atendimento:**

**Atendimento presencial:** sede da Câmara, na Rua Geraldo Viccari, nº 230 – Vila Toscana - CEP: 14.357-270

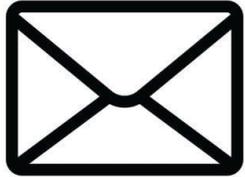
**Horário de funcionamento:** de segunda a sexta, das 8 às 17 horas.

**Telefone:** (16) – 3908-0610

**E-mail:** [ouvidoria@camaradealtinopolis.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camaradealtinopolis.sp.gov.br)

**Aplicativo de mensagem:** (16) 9.9996-3081

## CANAIS DE ATENDIMENTO



**E-mail:** [secretaria@camaradealtinopolis.sp.gov.br](mailto:secretaria@camaradealtinopolis.sp.gov.br)

Endereço eletrônico oficial de postagens gerais. Por este canal, também são iniciados processos referentes aos pedidos de informações feitos tanto pela sociedade em geral, como por autoridades constituídas.



**Sistema E-Sic:** forma “online”, acompanhando através de um número de protocolo individual.

Link: <http://177.200.69.122:8079/transparencia/>

## CANAIS DE ATENDIMENTO



**Fale Conosco:** <https://www.camaradealtinopolis.sp.gov.br/FaleConosco/>

Canal disponível no site oficial da Câmara, onde o pedido é feito de forma simples e encaminhado diretamente para análise do Núcleo de Gerenciamento do Acesso à Informação Pública que entra em contato com o cidadão, através dos dados informados.



**Leis Digitalizadas e disponibilizadas no site:** foram digitalizadas e indexadas as Leis Municipais, gravado o acervo em mídia digital e disponibilizadas para consulta na internet através do endereço: <https://consulta.siscam.com.br/camaraaltinopolis/index/81/8> Através desse sistema, o cidadão pode consultar todas as Leis Municipais, podendo fazer a busca por número, ano, período ou assunto.

## CANAIS DE ATENDIMENTO



**Portal da Transparência:** <http://177.200.69.122:8079/transparencia/>

Você encontrará informações públicas, que são de interesse coletivo, conforme determina a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527, de 18/11/2011). Nesse portal, é possível consultar prestações de contas, remuneração de servidores e vereadores, adiantamentos para viagens, licitações, contratos, demonstrativos da execução orçamentária, etc.

**Site oficial:** [www.camaradealtinopolis.sp.gov.br](http://www.camaradealtinopolis.sp.gov.br)

No site oficial do Legislativo você pode fazer consultas gerais sobre as atividades desenvolvidas como:



Consulta sobre tramitação de propositoras: <https://altinopolis.siscam.com.br/index/80/8>

Consulta sobre as Audiências Públicas: <https://altinopolis.siscam.com.br/index/84/8>

Consulta sobre as Sessões Legislativas: <https://altinopolis.siscam.com.br/sessoes>

## VEREADORES – LEGISLATURA 2025/2028

Consulte o contato dos vereadores no link: <https://www.camaradealtinopolis.sp.gov.br/vereador>

ALISSON CARLOS DE BRITO Partido: REP

BENEDITO JOSÉ RIBEIRO NETO (Ruan) Partido: REP

BRENNO AUGUSTO OLIVEIRA Partido: AVANTE

HENRIQUE CARLOS DA SILVEIRA (Ricão) Partido: MDB

JOSÉ DONIZETE FIORAVANTE (Marinho) Partido: PSD

LUCILENE DE CASTRO ALVES SILVA (Lucinha Castro) Partido: MDB

LUIZ CARLOS DA SILVA (Carlão Du Som) Partido: PSDB

MARCIA SOLÂNGELA DE BARROS Partido: PSD

MARCO AURÉLIO ANHEZINI Partido: PSDB

MATEUS MENEGHINI MELLES Partido: AVANTE

VIVIANE CRISTINA ALVES (Vivi) Partido: UNIÃO BRASIL

## SESSÕES LEGISLATIVAS

**Sessões Ordinárias:** realizadas às primeiras e terceiras terças-feiras de cada mês, com início às 18h30min independentemente de convocação. Se a data de alguma Sessão Ordinária cair em um feriado, sua realização ficará automaticamente transferida para o primeiro dia útil seguinte, ressalvada a Sessão de inauguração da legislatura.

**Extraordinárias:** serão convocadas pelo Presidente da mesma, sempre que possível em Sessão ou fora dela. Poderão realizar-se em qualquer hora e dia, inclusive aos domingos e feriados.

**Secretas:** A Câmara poderá realizar Sessões Secretas, mediante requerimento subscrito, no mínimo, por 2/3 (dois terços) de seus membros e deferido de plano pelo Presidente, computando nos 2/3 (dois terços) o voto da presidência.

**Solenes:** As Sessões Solenes serão convocadas pelo Presidente ou por deliberação da Câmara, mediante, neste último caso, requerimento aprovado por maioria simples, destinando-se às solenidades cívicas e oficiais

## ***Como eu faço para participar dos trabalhos legislativos?***



As Sessões são transmitidas ao vivo pelo canal oficial da Câmara Municipal no Youtube: <https://www.youtube.com/@camaradealtinopolis> com a disponibilização de um espaço para que os cidadãos encaminhem suas manifestações por meio do *chat* da transmissão. Todos os apontamentos recebidos foram devidamente registrados e encaminhados aos responsáveis para os esclarecimentos necessários, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão e da Ouvidoria do Legislativo, sempre presentes nos atos oficiais.

Nas redes sociais oficiais do Legislativo são divulgados as pautas e informações de interesse público:



Facebook: <https://www.facebook.com/camaradealtinopolis>



Instagram: <https://www.instagram.com/camaradealtinopolis/>

## SERVIÇOS PRESTADOS

Serviço	Descrição	Forma de Acesso	Prazo	Local/Meio
<b>Consulta de Leis e Atos Oficiais</b>	Acesso à legislação municipal, decretos legislativos, resoluções e demais atos normativos.	Presencial ou pelo site oficial	Imediato	<a href="https://altinopolis.siscam.com.br/index/81/8">https://altinopolis.siscam.com.br/index/81/8</a>
<b>Protocolo de Documentos</b>	Recebimento de requerimentos, ofícios, denúncias ou sugestões.	Presencial ou por e-mail institucional.	O prazo legal é de 20 dias prorrogáveis por mais 10	Câmara Municipal ou e-mail institucional
<b>Participação em Sessões Plenárias</b>	Acompanhamento presencial ou virtual das sessões da Câmara.	Livre acesso presencial ou por transmissão online.	Conforme calendário legislativo.	Plenário ou canal de transmissão oficial.
<b>Uso da Tribuna</b>	Inscrição para discorrer sobre tema previamente identificado	Inscrição na Secretaria da Câmara	As inscrições deverão ser feitas em até 02 (dois) dias úteis antes do fechamento da pauta	Câmara Municipal ou e-mail institucional
<b>Atendimento ao Cidadão</b>	Informações gerais, orientações e esclarecimentos sobre os serviços legislativos.	Presencial, telefone ou e-mail.	Imediato ou em 20 dias prorrogáveis por mais 10	Câmara Municipal ou e-mail institucional
<b>Ouvidoria</b>	Registro de sugestões, elogios, reclamações e denúncias.	Formulário próprio ou contato direto	Até 20 dias prorrogáveis por mais 10	Ouvidoria da Câmara, presencialmente ou nos canais oficiais
<b>Expedição de Atestados, Declarações e Certidões</b>	Solicitação de certidões de atos, contratos e decisões,	Presencial ou por e-mail	15 dias	Câmara Municipal ou e-mail institucional

## E-MAILS INSTITUCIONAIS

### E-MAILS INSTITUCIONAIS

Assuntos gerais: [secretaria@camaradealtinopolis.sp.gov.br](mailto:secretaria@camaradealtinopolis.sp.gov.br)

Contabilidade/Financeiro: [financeiro@camaradealtinopolis.sp.gov.br](mailto:financeiro@camaradealtinopolis.sp.gov.br)

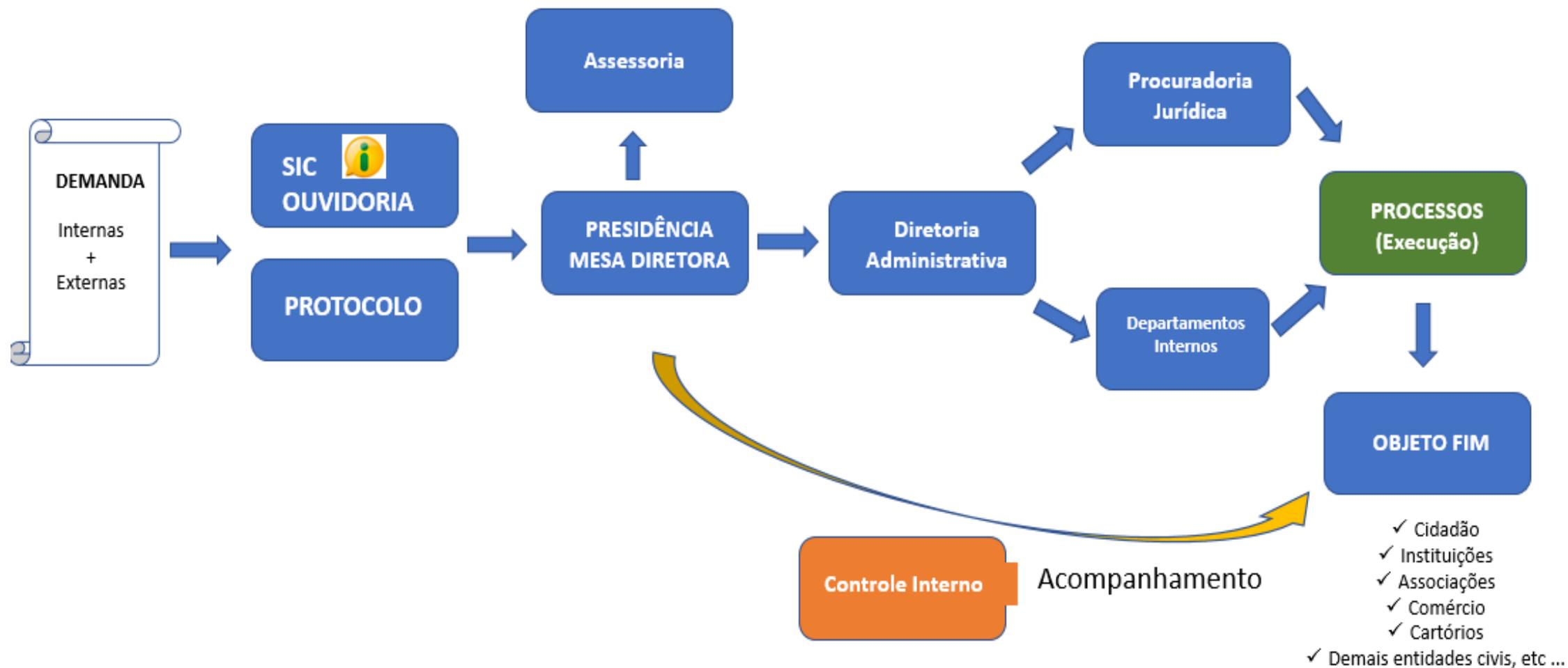
Licitações e Contratos: [licitacoes@camaradealtinopolis.sp.gov.br](mailto:licitacoes@camaradealtinopolis.sp.gov.br)

Ouvidoria: [ouvidoria@camaradealtinopolis.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camaradealtinopolis.sp.gov.br)

Procuradoria: [juridico@camaradealtinopolis.sp.gov.br](mailto:juridico@camaradealtinopolis.sp.gov.br)

Controle Interno: [controleinterno@camaradealtinopolis.sp.gov.br](mailto:controleinterno@camaradealtinopolis.sp.gov.br)

## FLUXO ADMINISTRATIVO DOS PROCESSOS



# FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DO MUNICÍPIO

Competência: **COMISSÕES PERMANENTES**, conforme artigo 53, do Regimento



**Constituição, Justiça e  
Legislação Participativa**



**Tributação, Finanças,  
Orçamento e Atividade  
Econômica**



**Educação, Cultura e  
Esportes**



**Saúde, Assistência Social e  
Serviços Públicos**

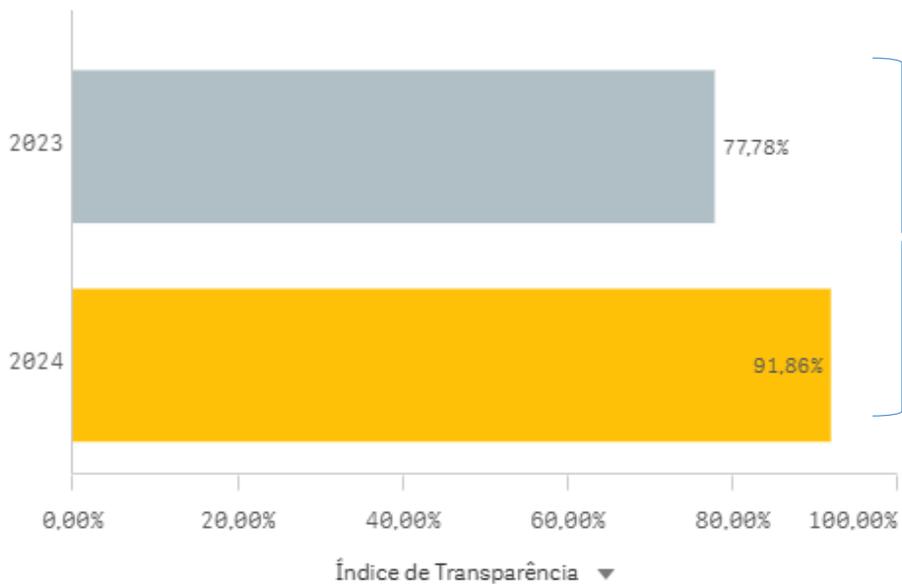
- 
- ✓ Análises e pareceres
  - ✓ Estudos e investigações
  - ✓ Realização de Audiências Públicas
  - ✓ Convocações de Secretários Municipais
  - ✓ Recebimento de manifestações da população
  - ✓ Fiscalização dos atos da administração municipal
  - ✓ Requisitar informações/documentos ao Prefeito ou a outras autoridades
  - ✓ Oferecer proposituras, emendas, indicações, substitutivos, projetos

# PROGRAMA NACIONAL DE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA - PNTP

O Selo é proposto pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon), por meio do Programa Nacional de Transparência Pública/Ciclo 2024, com o objetivo de estimular, orientar, padronizar e fiscalizar a transparência na administração pública dos órgãos públicos de todos os poderes do país



**Câmara de Altinópolis recebe avaliação OURO de Transparência Pública no Programa Nacional de Transparência Pública - PNTP 2024**



### O que foi feito de 2023 para 2024?

Atuação do Controle Interno na implementação de medidas de transparência e facilitando o acesso do cidadão às informações públicas, de forma contínua

63,30%

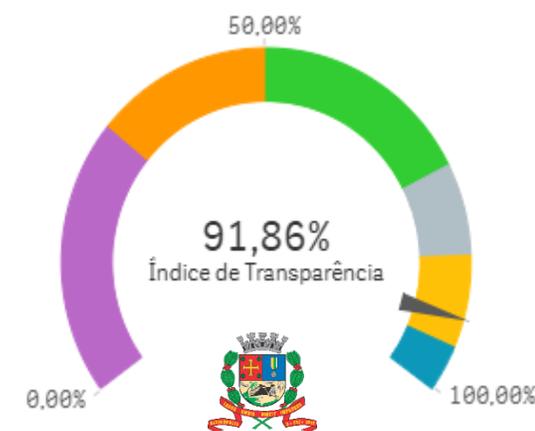
SP



Legislativo

61,53%

Índice do Poder Legislativo (Visão geral)



**Índice da CM de Altinópolis**