

PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL DE JACAREÍ

Carta de Serviços ao Usuário da Ouvidoria





CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ - SP

PALÁCIO DA LIBERDADE

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ/SP

Sumário

1. A CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ	2
2. A OUVIDORIA DO PODER LEGISLATIVO DE JACAREÍ	5
I. Etapas para o tratamento das demandas:.....	7
II. Prazo para encerramento da demanda.....	8
III. Comunicação com os Usuários	9
3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL	11

Edição Nº 2

Agosto/2026



CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ - SP

PALÁCIO DA LIBERDADE

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

OUIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ/SP

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento que tem como objetivo dar visibilidade e transparência às atividades desenvolvidas pelo poder público em geral, trazendo conceitos, definições e atribuições vinculadas ao respectivo Órgão ou Entidade a que se destina ou refere, informando ao cidadão sobre os serviços prestados, como acessá-los, a forma e os prazos para atendimento.

A sua divulgação cumpre uma exigência legal prevista no art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017, sendo objeto de atualização periódica e de permanente divulgação nos canais oficiais do Órgão.

1. A CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ

A Câmara Municipal representa o Poder Legislativo na esfera municipal. Suas principais funções são legislar e fiscalizar os atos do Poder Executivo Municipal (prefeitura), além de sugerir, mediante indicação, medidas de interesse da comunidade.

Na função de fiscalizar as ações do Executivo Municipal, a Câmara Municipal exerce o chamado controle externo, contando com a orientação do Tribunal de Contas do Estado.

A função de legislar é vista como aquela que mais identifica o Poder Legislativo. A técnica legislativa tem sido definida como a ciência ou a arte de elaborar leis, compreendendo um conjunto de normas que disciplina a elaboração dos atos legislativos. É exercida por meio da apreciação de projetos encaminhados pela prefeitura (de iniciativa do Prefeito Municipal) e apresentação de projetos de lei, de decreto legislativo e de resolução (de iniciativa dos próprios vereadores).

Os projetos de lei têm por finalidade regular toda matéria de competência legislativa sujeita à sanção do prefeito.



CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ - SP

PALÁCIO DA LIBERDADE

Os projetos de decreto legislativo destinam-se a disciplinar matérias que excedam os limites da economia interna da Câmara, de sua competência privativa e não sujeita à sanção do prefeito, como a concessão de homenagens e a fixação de remuneração do prefeito.

Já os projetos de resolução são as proposições que se destinam a regular assuntos internos da Câmara como, por exemplo, o seu Regimento Interno.

A atual Legislatura, que compreende o período de 1º de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2028, é exercida pelos seguintes vereadores, em ordem alfabética:

VEREADORES EM EXERCÍCIO - 19ª LEGISLATURA (2025/2028):

- AGENOR SILVÉRIO ALVES NETO (Netho Alves) - PL
- BENJAMIN VALMIR CÂNDIDO PEREIRA (Valmir do Parque Meia Lua) - PP
- DANIEL MARIANO TEIXEIRA (Daniel Mariano) - PL
- GABRIEL BELÉM DOS SANTOS (Gabriel Belém) - PSB
- JEAN JOSÉ ALMEIDA ARAÚJO (Jean Araújo) - PP
- JUEX ANTONIO DE ALMEIDA (JueX Almeida) - PP
- LUIZ FLÁVIO DIAS (Flavinho) - PT
- MARCELO DANTAS DE MEDEIROS (Marcelo Dantas) - PODEMOS
- MARIA AMÉLIA MACHADO MARCONDES DE OLIVEIRA (Maria Amélia) - PSDB
- PAULO FERREIRA DA SILVA (Paulinho dos Condutores) - PODEMOS
- PAULO LUIS SANTOS (Paulinho do Esporte) - PODEMOS
- ROGÉRIO DA SILVA TIMÓTEO (Rogério Timóteo) - REPUBLICANOS
- SIUFARNE PEREIRA DE JESUS (Siufarne do Cidade Salvador) - PL



CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ - SP PALÁCIO DA LIBERDADE

A administração da Câmara é realizada pela Mesa Diretora, com mandato de dois anos, atualmente composta pelos vereadores Paulinho do Esporte (Presidente), Daniel Mariano (Vice-Presidente), Maria Amélia (1ª Secretária) e Jean Araújo (2º Secretário), eleitos para o biênio 2025/2026.



CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ



MISSÃO

A Câmara Municipal de Jacaréí tem como missão legislar sobre assuntos de interesse municipal, fiscalizar o Poder Executivo, conhecer e encaminhar os anseios da população, garantindo a supremacia do interesse público sobre o privado.



VISÃO

Ser referência inovadora em gestão legislativa e na fiscalização, com a participação direta da população e valorização dos seus servidores.



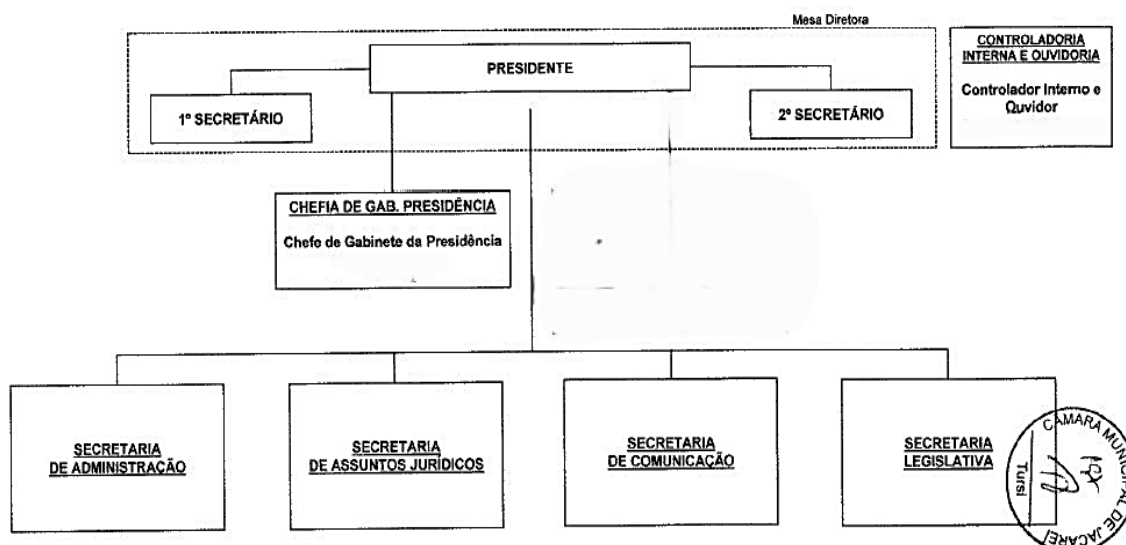
VALORES

Respeito aos recursos públicos
Ética
Eficiência
Transparência
Inovação



Câmara Municipal de Jacaréí

Estrutura Administrativa Básica





CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ - SP

PALÁCIO DA LIBERDADE

2. A OUVIDORIA DO PODER LEGISLATIVO DE JACAREÍ

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Jacareí tem a premissa básica de facilitar e estreitar o contato com a Edilidade, recebendo informações, sugestões, críticas e/ou elogios acerca das atividades desenvolvidas pelo Poder Legislativo, de seus membros ou servidores, e também reclamações e denúncias, encaminhando tais manifestações aos setores administrativos competentes e à Presidência, para a devida análise e providências.

Atua, também, contribuindo com as principais funções do vereador de fiscalizar as ações do Poder Executivo Municipal, encaminhando eventuais demandas recebidas que fizerem referência à atuação da prefeitura, através de suas respectivas Secretarias e Autarquias, em assuntos de interesse da municipalidade.

A atual regulamentação Ouvidoria foi aprovada através da Resolução nº 740/2022, que a estabeleceu como um órgão autônomo na estrutura administrativa do Legislativo, tendo por responsável o Controlador Interno e Ouvidor, ao qual compreende o conjunto de atividades relacionadas com o acompanhamento e avaliação das ações do Poder Legislativo Municipal.

A Ouvidoria da Câmara Municipal se utiliza de dois canais para atendimento aos usuários:

1. Fala.BR para recebimento e tratamento das manifestações como denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.
2. Informa.BR para atendimento aos pedidos formulados com fundamento da Lei de Acesso à Informação como, por exemplo, cópia de documentos ou processos, dados sobre despesas e contratos firmados pela Câmara Municipal, além de informações acerca da estrutura administrativa.

O acesso às plataformas está disponível no site da Câmara, na aba [Ouvidoria](#).



CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ - SP PALÁCIO DA LIBERDADE

Em ambas as plataformas é possível acompanhar os prazos e receber a resposta à solicitação, o que oferece vantagens para os cidadãos e também para os órgãos públicos, promovendo maior transparência e eficiência. São elas:

1. Centralização de demandas.
2. Gratuidade: Não há custos para aquisição ou manutenção do sistema.
3. Facilidade de Uso: As plataformas são intuitivas e facilitam o encaminhamento de manifestações entre os Serviços de Informação ao Cidadão (SICs) e as Ouvidorias dos diversos órgãos públicos, inclusive entre as esferas municipal, estadual e federal.
4. Controle automatizado de Prazos: Garante que os pedidos sejam respondidos dentro do prazo definido por lei para cada tipo de demanda.
5. Transparência e Eficiência: Contribuem para a eficiência, boa gestão e transparência no serviço público.
6. Acompanhamento: Os cidadãos podem acompanhar o tratamento de suas manifestações e receber respostas diretamente pelas plataformas.

Ouvidoria

Manifestações pelo Fala.BR

A Ouvidoria recebe manifestações relacionadas aos serviços, atendimentos, atividades e agentes públicos da Câmara Municipal de Jacareí.

Utilize o **Fala.BR** para encaminhar:

- denúncia de irregularidade;
- reclamação sobre serviço ou atendimento;
- solicitação de providência;
- sugestão de melhoria; ou
- elogio.

Acesso à Informação

Pedidos pelo Informa.BR

O Serviço de Informação ao Cidadão recebe pedidos formulados com fundamento na Lei de Acesso à Informação.

Utilize o **Informa.BR** para solicitar:

- cópias de documentos ou processos;
- dados sobre despesas e contratos;
- informações administrativas;
- estatísticas e registros públicos; ou
- outras informações sob responsabilidade da Câmara.



CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ - SP

PALÁCIO DA LIBERDADE

As solicitações e manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio das plataformas. Quando eventualmente recebidas de outra forma, poderão ser digitalizadas e inseridas no sistema correspondente.

As demandas que não tiverem vinculação com as funções básicas do Legislativo Municipal, ou com a atuação do Poder Executivo Municipal, poderão ser encaminhadas para os Órgãos ou Entidades competentes, diretamente através das plataformas, somente nos casos em que estiverem devidamente identificadas e fundamentadas. Caso contrário, o interessado será orientado a registrar a demanda no canal competente.

As manifestações do tipo Pedido de Informação, Sugestão, Elogio, Críticas/Reclamação exigem a realização de cadastro no sistema.

As manifestações do tipo Denúncia devem apresentar o máximo de informações possíveis para dar viabilidade a uma possível apuração e podem ser realizadas de forma anônima. Todavia, o manifestante que optar pelo anonimato não obterá um número de protocolo e nem receberá uma resposta da ouvidoria para sua manifestação. Os registros realizados de forma anônima serão tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto Federal nº 9.492/2018.

Nos termos das Leis nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação) e nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos), os Órgãos e Entidades públicas devem proteger as informações pessoais do demandante, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem.

I. Etapas para o tratamento das demandas:

1. Registro da manifestação na plataforma, conforme o caso;
2. Recebimento e triagem;



CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ - SP

PALÁCIO DA LIBERDADE

3. Análise prévia da Ouvidoria;
4. Encaminhamento para outro Órgão ou Entidade, ainda que de outra esfera de governo, quando couber;
5. Solicitação de complementação de informações, quando couber;
6. Encaminhamento para o departamento/setor responsável pelo assunto ou serviço objeto da demanda;
7. Consolidação e elaboração de resposta conclusiva, depois de respondida pelo departamento/setor demandado;
8. Conclusão da demanda: envio de resposta conclusiva para o demandante.

Depois de concluído, a Ouvidoria revisará o processo, buscando identificar pontos críticos e oportunidades de melhorias.

II. Prazo para encerramento da demanda

Os prazos para o tratamento da demanda e envio de resposta conclusiva para o demandante será de:

- 20 dias, prorrogados por 10 dias, mediante justificativa, para manifestações relacionadas à LAI – Lei de Acesso a Informação;
- 30 dias, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa, para os demais casos.



CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ - SP

PALÁCIO DA LIBERDADE

São elementos que configuram uma resposta conclusiva:

- a) No caso da LAI – Lei de Acesso à Informação, deliberação acerca da possibilidade, a forma e o meio de atendimento;
- b) No caso de dúvida/solicitação, esclarecimento da dúvida ou disponibilização de informação que atenda à informação requerida;
- c) No caso de elogio, a informação sobre o seu encaminhamento para ciência do agente público ou do responsável pela ação objeto de elogio, bem como de sua chefia imediata, quando houver;
- d) No caso de sugestão, a manifestação acerca da possibilidade de sua adoção e, em caso afirmativo, o prazo estimado para implementação; e
- e) No caso de reclamação, a informação objetiva acerca da análise do fato relatado e o resultado dessa análise e de possíveis providências adotadas;
- f) No caso de denúncia, a informação acerca da deliberação pela autoridade competente e da decisão tomada, seja pela instauração de sindicância ou processo administrativo, ou pelo arquivamento.

III. Comunicação com os Usuários

São diretrizes a serem respeitadas pela Ouvidoria do Poder Legislativo de Jacareí nos atendimentos realizados:

- 1º. Transparência: disponibilização de acesso às informações de interesse público, garantindo o sigilo do demandante, quando solicitado;



CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ - SP PALÁCIO DA LIBERDADE

- 2º. Responsividade: resposta rápida e adequada ao que lhe é demandado, num ambiente de navegação que proporcione uma boa experiência de visualização, leitura e navegação, adaptando-se ao tamanho da tela de variados dispositivos (computadores, celulares, tablets etc.);
- 3º. Responsabilização: compromisso com a fidelidade da informação prestada ao interessado;
- 4º. Equanimidade: atendimento personalizado e humanizado, de forma justa, correta e imparcial, com tratamento igualitário a todos os demandantes;
- 5º. Governança: atuação como um canal de aproximação entre sociedade e governo, incentivando a participação popular e contribuindo com a melhoria do serviço público;
- 6º. Confidencialidade: restrição de acesso ao conteúdo da demanda apenas para os departamentos/servidores envolvidos diretamente no processo.

Ouvidoria

 (12) 3955-2265 | Registro de demandas: jacarei.sp.leg.br/fala-br/

Endereço

 Praça dos Três Poderes, 74 – Centro, SP, 12327-901

 Horário de Atendimento: Segunda a Sexta-Feira, das 7h30 às 17h





CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ - SP

PALÁCIO DA LIBERDADE

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- ✓ Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação.
- ✓ Lei Federal nº 13.460/2017 – Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- ✓ Lei Municipal nº 2.761/1990 – Lei Orgânica do Município de Jacareí.
- ✓ Decreto Municipal nº 231/1998 – Dispõe sobre o Código de Ética do Servidor Público do Município de Jacareí.
- ✓ Resolução nº 626/2001 – Institui o Código de Ética e Decoro Parlamentar na Câmara Municipal de Jacareí.
- ✓ Resolução nº 745/2022 – Dispõe sobre o Regimento Interno da Câmara Municipal de Jacareí.
- ✓ Resolução nº 740/2022 – Dispõe sobre a estrutura administrativa da Câmara Municipal.