



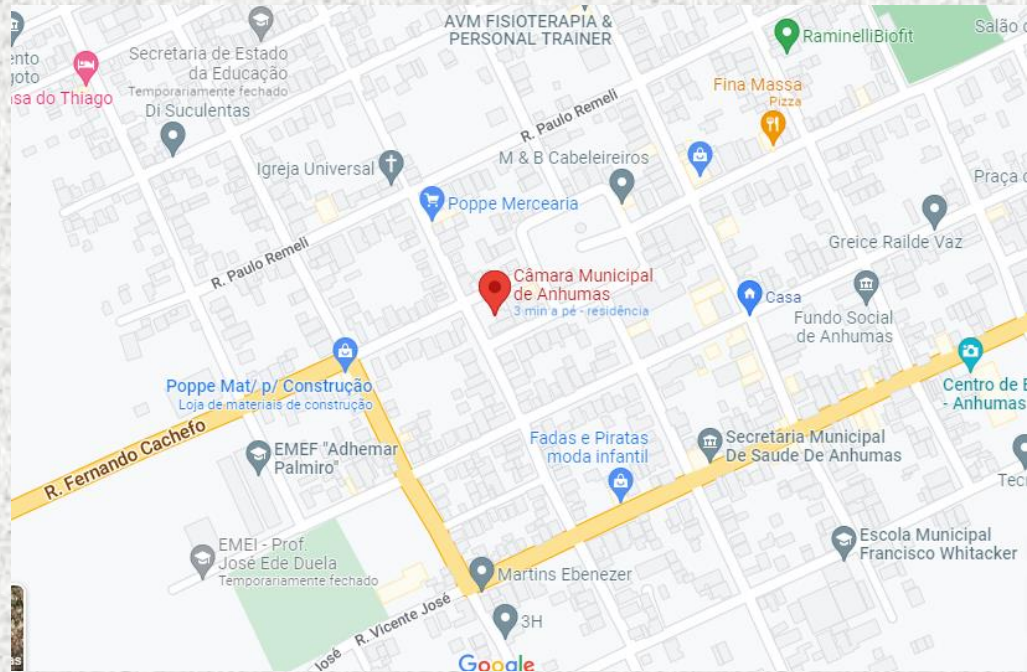
# **CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS**

**CÂMARA MUNICIPAL DE  
ANHUMAS - SP**

<https://camaraanhumas.sp.gov.br/>

---

# LOCALIZAÇÃO



**Rua:** Fernando Cachefo, 781 - Centro,  
Anhumas/SP, CEP: 19580-000.

# **ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

De Segunda a Sexta, das 08h às 11h30 e das 13h30 às 17h.

## **DIA E HORÁRIO DAS SESSÕES PLENÁRIAS**

2º TERÇA – FEIRA DE CADA MÊS ÀS 20h

4º TERÇA – FEIRA DE CADA MÊS ÀS 20h

## **TRANSMISSÃO AO VIVO**



**FACEBOOK:**

**<https://www.facebook.com/camara.anhumas>**

**OU**

**APONTE A CÂMERA DO SEU CELULAR**



## **INTRODUÇÃO**

Nesta Carta de Serviços da Câmara Municipal de Anhumas você encontrará todos os atendimentos disponibilizados ao cidadão de maneira fácil e rápida. Conforme Previsto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, esta Carta dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

### **OBJETIVO DA CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS**

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar sobre todos os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

### **DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS**

O Art. 5º da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, diz que o usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observarem as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações e

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

VII – comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço. (Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020).

### **INFORMAÇÕES MÍNIMAS QUE DEVERÃO CONSTAR NA CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS:**

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.

### **DEVERES DOS USUÁRIOS**

Na Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, em seu artigo 8º diz que são deveres dos usuários:

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; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

### **FUNÇÕES CONSTITUCIONAIS**

A Câmara Municipal de Anhumas tem as funções legislativa, fiscalizadora e julgadora. Logo, não compete aos vereadores a realização de obras e outras benfeitorias no município. Na esfera municipal, esta é uma atribuição que compete ao Poder Executivo, ou seja, a prefeitura. Veja abaixo mais detalhes sobre cada uma das funções dos vereadores:

**Função Legislativa:** Consiste na elaboração de emendas à Lei Orgânica do município, leis complementares, leis ordinárias, decretos legislativos e resoluções sobre quaisquer matérias de competência do município.

**Função Fiscalizadora:** Consiste no controle financeiro do Poder Executivo do município, principalmente quanto à execução do orçamento anual e quanto à apreciação das contas (com auxílio do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo). Os vereadores devem preocupar-se com os feitos do Poder Executivo, em geral sob os prismas da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, servidores, perguntas frequentes, eficiência e da ética político-administrativa. Se perceberem algo equivocado, devem propor a tomada de medidas corretivas.

**Função Julgadora:** De caráter político-administrativo, atinge apenas os agentes políticos do município, ou seja, prefeito (a), vice-prefeito (a), secretários (as), diretores (as) de autarquias ou fundações públicas e vereadores (as), quando tais agentes cometerem infrações previstas em lei. A função julgadora não se aplica aos servidores públicos municipais.

## E-SIC

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) permite a qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhar pedidos de acesso à informação para a Câmara Municipal de Anhumas, abrangendo: solicitações, pedidos de informação, elogios, reclamações, sugestões e denúncias.



Por meio do sistema, além de fazer o pedido será possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por e-mail.

Além do sistema e-SIC, o cidadão poderá registrar pessoalmente sua solicitação no SIC físico que fica na Secretaria da Câmara Municipal de Anhumas, situada na Rua: Fernando Cachefo, 781 – Centro – Anhumas/SP – CEP 19580-000, tel: (18) 3286-1344/3286-1164, de segunda a sexta-feira, das 08h às 11h30 e das 13h30 às 17h.

Link para registrar, consultar pedidos e respostas: <https://camaraanhumas.sp.gov.br/esic>

# OUVIDORIA




Uma ouvidoria pública atua no diálogo entre o Cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a contínua melhoria dos serviços públicos prestados. Este canal é o espaço de diálogo entre o cidadão e a Administração Pública. Aqui o cidadão poderá auxiliar a Administração Pública na constante melhoria dos serviços públicos encaminhando denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações, etc. A Ouvidoria garante que os seus dados servirão para avaliar melhor as políticas públicas e propor melhorias voltadas para o munícipe ou para a comunidade.

**Tipos de demandas**

**DENÚNCIA** **RECLAMAÇÃO** **SUGESTÃO** **ELOGIO**

**FALE COM A OUVIDORIA**



**Presencial/Carta/Telefone**

Secretaria da Câmara Municipal de Anhumas, situada na Rua: Fernando Cachefo, 781 – Centro – Anhumas/SP – CEP 19580-000, tel: (18) 3286-1344/ 3286-1164, de segunda a sexta-feira, das 08h às 11h30 e das 13h30 às 17h.

**Eletrônico**

Link: <https://camaraanhumas.sp.gov.br/ouvidoria>



**VEREADORES**  
**17º LEGISLATURA**  
**(01/01/2021 A 31/12/2024)**



**Vereador: ALECY RODRIGUES DE OLIVEIRA (PSDB)**

**Telefone: (18) 3286- 1344**

**E-mail: [alecy@gmail.com](mailto:alecy@gmail.com)**



**Vereador: GERVÁSIO MARRAFON (PV)**

**Telefone: (18) 3286-1344**

**E-mail: [gleisonmarrafon@gmail.com](mailto:gleisonmarrafon@gmail.com)**



**Vereadora: VIVIAN APARECIDA BARBOSA (PSDB)**

**Telefone: (18) 3286-1344**

**E-mail: [vivisocial@gmail.com](mailto:vivisocial@gmail.com)**



**Vereadora: CAMILA SILVA PEREIRA (PSDB)**

**Telefone: (18) 3286-1344**

**E-mail: [camilinhavereadora@gmail.com](mailto:camilinhavereadora@gmail.com)**



**Vereador: ANTÔNIO SILVA NASCIMENTO (PTB)**

**Telefone:** (18) 3286-1344

**E-mail:** [secretariacma@anhumas.sp.gov.br](mailto:secretariacma@anhumas.sp.gov.br)



**Vereador: DANILO ALMEIDA DA SILVA (PSD)**

**Telefone:** (18) 3286-1344

**E-mail:** [daniogerente556@gmail.com](mailto:daniogerente556@gmail.com)



**Vereador: DOUGLAS ALVES BARBOSA (PSD)**

**Telefone:** (18) 3286-1344

**E-mail:** [douglasbarbosa@cocal.com.br](mailto:douglasbarbosa@cocal.com.br)



**Vereador: PAULO SÉRGIO DE SEIXAS (PV)**

**Telefone:** (18) 3286-1344

**E-mail:** [paulo\\_sergioseixas@hotmail.com](mailto:paulo_sergioseixas@hotmail.com)



**Vereador: SÉRGIO RODRIGUES (PSDB)**

**Telefone:** (18) 3286-1344

**E-mail:** [sergiobanguela007@gmail.com](mailto:sergiobanguela007@gmail.com)