



Estado do Rio de Janeiro
Câmara Municipal de Cantagalo

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

APRESENTAÇÃO:

A presente Carta de Serviços ao Usuário da Câmara Municipal de Cantagalo/RJ tem por finalidade informar aos cidadãos os serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos de atendimento assumidos pela instituição e os canais disponíveis para participação popular.

O documento atende aos princípios da transparência, eficiência, publicidade e participação cidadã previstos na Constituição Federal e demais normas aplicáveis à Administração Pública.

A Câmara Municipal de Cantagalo reafirma, por meio desta Carta, seu compromisso com a melhoria contínua dos serviços públicos legislativos e administrativos, buscando fortalecer a relação entre o Poder Legislativo e a população cantagalense.

1. IDENTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL

Câmara Municipal de Cantagalo/RJ

Endereço: Palácio 9 de Março – Rua Chapot Prevost, nº 193, Centro – Cantagalo/RJ CEP: 28500-000

Telefones: (22) 2024-0071 | (22) 2024-0072 | (22) 2024-0073

E-mail Institucional: gabinete@cmcantagalo.rj.gov.br

Portal Institucional: <https://www.cmcantagalo.rj.gov.br/>

Portal Legislativo: <https://sapl.cantagalo.rj.leg.br/>

Horário de Funcionamento: Segunda a sexta-feira das 12h às 18h

2. FINALIDADE DA CÂMARA MUNICIPAL

A Câmara Municipal de Cantagalo é o órgão do Poder Legislativo responsável por:

- Legislar sobre assuntos de interesse local;
- Fiscalizar os atos do Poder Executivo Municipal;
- Julgar as contas do Município;
- Representar os interesses da população;
- Promover o debate democrático e a participação popular;
- Exercer funções administrativas internas.



Estado do Rio de Janeiro
Câmara Municipal de Cantagalo

3. SERVIÇOS PRESTADOS AO CIDADÃO

3.1 Atendimento Presencial ao Público

Descrição

Atendimento direto aos cidadãos para orientações, informações institucionais, encaminhamento de demandas e acesso aos serviços legislativos.

Forma de Acesso

Presencialmente na sede da Câmara Municipal.

Prazo de Atendimento

Imediato, conforme ordem de chegada.

3.2 Ouvidoria Legislativa

Descrição

Recebimento de sugestões, reclamações, denúncias, elogios e solicitações relacionadas aos serviços públicos e à atuação da Câmara Municipal.

Forma de Acesso

- Presencial;
- E-mail institucional;
- Portal eletrônico (<https://www.cmcantagalo.rj.gov.br/ouvidoria/>)

3.3 Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Descrição

Atendimento aos pedidos de acesso à informação pública, fornecimento de documentos, certidões e esclarecimentos administrativos, nos termos da Constituição Federal, da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e da Lei Orgânica do Município de Cantagalo.

Fundamentação Legal

Nos termos do art. 129 da Lei Orgânica do Município de Cantagalo:

“São assegurados a todos, independentemente do pagamento de taxas, emolumentos ou de garantia de instância, os direitos de petição, representação, obtenção de informações e certidões em repartições públicas.”

Forma de Acesso

- Presencialmente;



Estado do Rio de Janeiro
Câmara Municipal de Cantagalo

- Protocolo eletrônico (<https://www.cmcantagalo.rj.gov.br/sic/>);
- E-mail institucional;

Prazos de Atendimento

Conforme dispõe o art. 129, §6º, da Lei Orgânica do Município de Cantagalo, os agentes públicos observarão os seguintes prazos:

- Informações verbais e vista de documentos ou autos de processos: até 07 (sete) dias, quando impossível o atendimento imediato;
- Informações escritas: até 07 (sete) dias;
- Expedição de certidões: até 07 (sete) dias.

Direitos do Requerente

O usuário poderá:

- Solicitar informações verbais, escritas ou certificadas;
- Obter certidões resumidas ou de inteiro teor;
- Ter vista de documentos e processos administrativos;
- Apresentar requerimentos independentemente do pagamento de taxas, ressalvadas hipóteses legais específicas.

Observações

- As informações escritas serão firmadas pelo agente público responsável;
- O requerente ou seu procurador poderá consultar documentos e processos na repartição competente;
- Os processos administrativos somente poderão ser retirados nos casos previstos em lei e pelo prazo máximo de 15 (quinze) dias.

3.4 Consulta de Projetos de Lei e Atos Legislativos

Descrição

Disponibilização de projetos de lei, requerimentos, indicações, moções, decretos legislativos, resoluções e demais atos legislativos.

Forma de Acesso

Consulta no portal institucional e no portal legislativo.

Prazo

Disponível continuamente em meio eletrônico.



Estado do Rio de Janeiro
Câmara Municipal de Cantagalo

3.5 Acompanhamento das Sessões Legislativas

Descrição

Acompanhamento das sessões ordinárias, extraordinárias, solenes e audiências públicas realizadas pela Câmara Municipal.

Forma de Acesso

- Presencialmente;
- Transmissão ao vivo pelas plataformas oficiais
YouTube: <https://www.youtube.com/c/C%C3%A2maraCantagalo>;
- Redes sociais institucionais.

Periodicidade

Sessões ordinárias realizadas às terças e quintas-feiras, conforme calendário legislativo.

3.6 Emissão de Certidões e Documentos

Descrição

Fornecimento de certidões, declarações e documentos administrativos de competência da Câmara Municipal.

Forma de Acesso

Protocolo presencial ou eletrônico.

Prazo

Conforme dispõe o art. 129, §6º, da Lei Orgânica do Município de Cantagalo, os agentes públicos observarão os seguintes prazos:

- Informações verbais e vista de documentos ou autos de processos: até 07 (sete) dias, quando impossível o atendimento imediato;
- Informações escritas: até 07 (sete) dias;
- Expedição de certidões: até 07 (sete) dias.

3.7 Portal da Transparência

Descrição

Disponibilização de informações relativas à execução orçamentária, despesas, contratos, licitações, servidores, patrimônio e demais dados públicos.

Forma de Acesso

Acesso eletrônico pelo Portal da Transparência.



Estado do Rio de Janeiro
Câmara Municipal de Cantagalo

Disponibilidade

24 horas por dia.

3.8 Participação em Audiências Públicas

Descrição

Participação popular em audiências públicas promovidas pela Câmara Municipal.

Forma de Acesso

Presencialmente ou pelos canais digitais disponibilizados.

4. COMPROMISSOS DA CÂMARA MUNICIPAL

A Câmara Municipal de Cantagalo compromete-se a:

- Garantir atendimento respeitoso, humanizado e eficiente;
- Assegurar transparência nos atos administrativos e legislativos;
- Promover acessibilidade física e digital;
- Responder às demandas dentro dos prazos legais;
- Estimular a participação popular;
- Buscar a melhoria contínua dos serviços prestados.

5. DIREITOS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017, são direitos básicos dos usuários:

- Receber atendimento adequado e eficiente;
- Obter informações claras e acessíveis;
- Participar da avaliação dos serviços públicos;
- Apresentar manifestações e reclamações;
- Ter proteção de suas informações pessoais, nos termos da LGPD.

6. CANAIS DE PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL

O cidadão poderá acompanhar e fiscalizar os atos da Câmara Municipal por meio de:

- Portal da Transparência;
- Sessões legislativas;
- Audiências públicas;
- Ouvidoria Legislativa;



Estado do Rio de Janeiro
Câmara Municipal de Cantagalo

- Serviço de Informação ao Cidadão;
- Redes sociais institucionais;
- Protocolos administrativos.

7. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

A Câmara Municipal de Cantagalo incentivará a participação da população na avaliação dos serviços públicos prestados, mediante:

- Pesquisas de satisfação;
- Formulários eletrônicos;
- Manifestação na Ouvidoria;
- Participação em consultas públicas.

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

A presente Carta de Serviços ao Usuário poderá ser revisada periodicamente, visando ao aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Câmara Municipal de Cantagalo/RJ.

A Câmara Municipal reafirma seu compromisso com a transparência, eficiência administrativa, participação popular e fortalecimento da democracia local.

Cantagalo, 27 de maio de 2026.