



Câmara Municipal de Jardimópolis
Estado de São Paulo

**CARTA DE
SERVIÇOS
DA
CÂMARA
MUNICIPAL DE
JARDINÓPOLIS**



Câmara Municipal de Jardimópolis

Estado de São Paulo

Índice

Apresentação.....	pg. 03
1- Atendimento de solicitações de acesso à informação feitas pelo sistema virtual ou presencialmente.....	pg. 04
2 - Atendimento das manifestações: sugestões, elogios, reclamações, denúncias e solicitações diversas.....	pg. 07
3 - Tratamento dos projetos de iniciativa popular pela Câmara Municipal e procedimento para a iniciativa, segundo o art. 38 da Lei Orgânica do Município.....	pg. 11
4 – Procuradoria Especial da Mulher.....	pg. 14
5 - Pesquisa e disponibilização de documentos (Diário Oficial e normas legais).....	pg. 16
6 - Emissão de certidão em geral.....	pg. 19
7 - Emissão de certidão de órgão de utilidade pública.....	pg. 22



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

O que é?

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua implantação vai ao encontro de um processo de transformação sustentado em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão.

Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.



1 - ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO FEITAS PELO SISTEMA VIRTUAL OU PRESENCIALMENTE

1) Nome do serviço oferecido:

Acesso à Informação presencial ou diretamente no site:

- Praça Cel. João Guimarães, nº 60

- <https://www.jardinopolis.sp.leg.br/transparencia/aceso-a-informacao>

2) Requisitos, documentos, formas de atendimento e informações necessárias para acessar o serviço:

Requisitos: O serviço é prestado a qualquer pessoa, física ou jurídica (*inciso XXXIII do art. 5º, inciso II do § 3º do art. 37 e § 2º do art. 216 da Constituição Federal de 1988*), no link [Transparência Municipal](#) e registre seu pedido com preenchimento dos campos ou diretamente na sede da Câmara Municipal no endereço acima.

► Documentos e formas de atendimento:

a) Para solicitação de acesso a informação não disponível no site da Câmara Municipal de Jardimópolis ou no Portal da Transparência, deve-se acessar o sistema pelo endereço:

- <https://www.jardinopolis.sp.leg.br/transparencia/aceso-a-informacao>

b) Para atendimento presencial, deve-se comparecer entre as 8h00 e às 14h00 na recepção da Câmara Municipal, na - Praça Cel João Guimarães, nº 60. O registro será feito por um atendente.

c) Não é aceito registro por contato telefônico ou carta para protocolização de pedido de acesso à informação, em conformidade com Resolução nº 223/2015.

Em ambos os casos há necessidade de informação do CPF, nome completo, endereço ou e-mail, telefone ou celular (se houver), para que possa ser encaminhada eventuais respostas.

3) Principais etapas para processamento do serviço:

a) Cadastro por formulário ou pelo sistema;

b) Registro do pedido de acesso à informação para gerar protocolo, iniciando-se o prazo de 20 dias para resposta;



Câmara Municipal de Jardimópolis

Estado de São Paulo

- c) Encaminhamento do pedido ao setor responsável para que providencie o documento solicitado;
- d) Encaminhamento da informação pelo setor responsável e por esta ao cidadão.

Observação: Se necessária, a prorrogação do prazo para o fornecimento da informação deve ser requerida pelo setor responsável antes do término do prazo inicial de 20 dias, sendo a prorrogação por mais 10 dias.

4) Prazo máximo previsto para a prestação do serviço:

Prazo de 20 dias, prorrogável uma única vez por 10 dias (§ 2º do art. 11 da Lei Federal nº 12.527/11).

Observação: Prazo para recurso 10 dias (arts. 06 e 07 da Resolução nº 223/0215).

5) Locais e formas de o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Para solicitação de acesso a informação não disponível no site da Câmara Municipal de Jardimópolis ou no Portal da Transparência, deve-se dirigir ao atendimento presencial, entre as 8h00 e as 14h00 na recepção da Câmara Municipal, na Praça João Guimarães, nº 60.

O registro será feito por meio de requerimento ou formulário, a ser entregue aos servidores responsáveis. Não é aceito registro por contato telefônico ou carta para protocolização de pedido de acesso à informação.

► Compromissos e padrões de qualidade do atendimento:

1) Prioridade de atendimento:

No sistema, por ordem de entrada dos pedidos. Nos atendimentos presenciais, conforme o art. 1º da Lei Federal nº 10.048, de 8 de novembro de 2000:

Art. 1º As pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei.

2) Previsão de tempo de espera para atendimento: Atendimento imediato.

3) Mecanismos de comunicação com os usuários:



Câmara Municipal de Jardimópolis

Estado de São Paulo

Portal da Transparência:

- <https://www.jardinopolis.sp.leg.br/transparencia/aceso-a-informacao>

Presencial:

- das 8h00 e às 14h00 - Praça Cel João Guimarães, nº 60.



**2 – ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:
SUGESTÕES, ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS
E SOLICITAÇÕES DIVERSAS**

1) Nome do serviço oferecido: Atendimento das manifestações previstas na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (inciso V do art. 2º).

2) Requisitos, documentos, formas de atendimento e informações necessárias para acessar o serviço: Para qualquer pessoa, física ou jurídica, identificada ou anônima, o atendimento pode ser feito por e-mail, por correio, por telefone, presencialmente na Ouvidoria ou por protocolo encaminhado pelo Protocolo-Geral. Porém, sugerimos que as manifestações dos usuários sejam realizadas pelo sistema da ouvidoria para maior celeridade no atendimento, pois manifestações por quaisquer outros meios de comunicação deverão primeiramente ser registradas no sistema, o que ocasionará menor celeridade na tramitação.

- E-mails: ouvidoria@jardinopolis.sp.leg.br

- Telefone: (16) 3663-3270 e (16) 3663-3970

- Correspondência: Câmara Municipal de Jardimópolis – Praça Cel. João Guimarães, nº 60, Centro – CEP 14680-000 (A/C Ouvidoria)

- Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 14h00, na Câmara Municipal de Jardimópolis – Praça Cel. João Guimarães, nº 60, Centro – CEP 14680-000

3) Principais etapas para processamento do serviço:

a) Recebimento da solicitação;

b) Registro no sistema da ouvidoria;

c) Encaminhamento da solicitação ao setor detentor da informação;

d) Envio da resposta ou resultado ao usuário.



Câmara Municipal de Jardimópolis

Estado de São Paulo

4) Prazo máximo previsto para a prestação do serviço:

Trinta dias, prorrogáveis uma única vez por trinta dias, conforme o art. 16 da Lei Federal nº 13.460, de 2017:

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

5) Locais e formas de o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Sistema (canal preferencial):

<https://www.jardinopolis.sp.leg.br/transparencia/ouvidoria>

- E-mail institucional da Ouvidoria: ouvidoria@jardinopolis.sp.leg.br

- E-mail institucional da Câmara Municipal de Jardimópolis:

protocolo@jardinopolis.sp.leg.br

- Telefone: (16) 3663-3270 e (16) 3663-3970

• Carta: Câmara Municipal de Jardimópolis – de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 14h00, na Câmara Municipal de Jardimópolis – Praça Cel. João Guimarães, nº 60, Centro – CEP 14680-000

- Peticionamento ao Protocolo-Geral

► Procedimentos para receber e responder às manifestações dos usuários:



Câmara Municipal de Jardimópolis

Estado de São Paulo

Sugestões e elogios são encaminhados à autoridade do setor responsável. Entretanto, se a sugestão for de adequação ou de observância de requisitos formais ou legais nos serviços administrativos da Câmara, serão formados autos de procedimento com indicação dos dispositivos que necessitam de observância, para ciência e manifestação decisória da administração superior. No caso de reclamações, estas serão encaminhadas à autoridade do setor e à Mesa Diretora para manifestação. A resposta será encaminhada ao usuário dentro do prazo legal. Se envolverem o papel fiscalizador do Legislativo, as reclamações são encaminhadas a todos os vereadores e à comissão parlamentar responsável, com cópia ao usuário. No caso de denúncias, será realizado juízo de admissibilidade pelo ouvidor-geral quanto a requisitos de autoria, materialidade e nexos causal. Admitida a denúncia, será elaborado um procedimento interno (sem caráter punitivo) para apuração e instrução mínima dos fatos, o qual culminará em relatório a ser encaminhado à Mesa Diretora a fim de que conclua pelo arquivamento, instauração de sindicância ou processo administrativo disciplinar. Denúncias contra vereadores serão de imediato comunicadas ao Presidente da Mesa Diretora para providências, e cópia do encaminhamento será enviada ao usuário. Registros anônimos serão apurados pela Ouvidoria, mas o andamento dos procedimentos não será informado ao usuário anônimo.

Base legal: inciso V do art. 2º e art. 10 da Lei Federal nº 13.460, de 2017; art. 9º da Resolução nº 223/2015; e, art. 270 do Regimento Interno da Câmara Municipal de Jardimópolis.

► **Compromissos e padrões de qualidade do atendimento:**

1) Prioridade de atendimento: Por ordem de entrada do pedido, ressalvado o disposto no art. 1º da Lei Federal nº 10.048, de 2000:

Art. 1º As pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei.

2) Previsão de tempo de espera para atendimento:



Câmara Municipal de Jardimópolis

Estado de São Paulo

Atendimento imediato.

3) Mecanismos de comunicação com os usuários:

Sistema ouvidoria, e-mail, telefone, carta, resposta ao protocolo e atendimento presencial.

4) Mecanismos de consulta, pelos usuários, do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:

- Sistema:

<https://www.jardinopolis.sp.leg.br/transparencia/ouvidoria> (canal preferencial)

- E-mail institucional da Ouvidoria: ouvidoria@jardinopolis.sp.leg.br

- E-mail institucional da Câmara Municipal de Jardimópolis:

protocolo@jardinopolis.sp.leg.br

- Telefone: (16) 3663-3270 e (16) 3663-3970

- Carta: Câmara Municipal de Jardimópolis – de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 14h00, na Câmara Municipal de Jardimópolis – Praça Cel. João Guimarães, nº 60, Centro – CEP 14680-000

- Peticionamento ao Protocolo-Geral



**3 - TRATAMENTO DOS PROJETOS DE INICIATIVA
POPULAR PELA CÂMARA MUNICIPAL E
PROCEDIMENTO PARA A INICIATIVA, SEGUNDO O ART.
38 DA LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO**

1) Nome do serviço oferecido:

Protocolização de projeto de lei de iniciativa popular na Secretaria Legislativa.

2) Requisitos, documentos, formas de atendimento e informações necessárias para acessar o serviço:

Os requisitos previstos no art. 38 da Lei Orgânica do Município (LOM) para projeto de lei de iniciativa popular são:

- ser subscrito por, no mínimo, 5% do eleitorado do município;
- conter os números do título, zona e seção eleitoral de cada signatário.

3) Principais etapas para processamento do serviço:

O § 2º do art. 38 da LOM determina que os projetos de iniciativa popular tramitarão de forma idêntica à dos demais projetos, observado o quórum de aprovação de turnos. Assim, as etapas são:

- a) protocolização;
- b) leitura em plenário;
- c) instrução;
- d) deliberação pelo Plenário.

Base: § 2º do art. 38: *“A proposta será votada em 2 (dois) turnos, com interstício mínimo de 10 (dez) dias e aprovada por no mínimo 2/3 (dois terços) dos Membros da Câmara Municipal.”*



Câmara Municipal de Jardimópolis

Estado de São Paulo

4) Prazo máximo previsto para a prestação do serviço:

Regime ordinário: sem previsão de prazo.

Regime de urgência: 45 dias (art. 43 da LOM; inciso I do art. 147 do Regimento Interno).

5) Locais e formas de o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Secretaria Legislativa:

• E-mail institucional: protocolo@jardinopolis.sp.leg.br

• Telefone: (16) 3663-3270 e (16) 3663-3970

• Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 14h00, na Câmara Municipal de Jardimópolis – Praça Cel. João Guimarães, nº 60, Centro – CEP 14680-000

- Ouvidoria:

• E-mail institucional: ouvidoria@jardinopolis.sp.leg.br

• Telefone: (16) 3663-3270 e (16) 3663-3970

• Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 14h00, na Câmara Municipal de Jardimópolis – Praça Cel. João Guimarães, nº 60, Centro – CEP 14680-000

► Compromissos e padrões de qualidade do atendimento:

1) Prioridade de atendimento:

Por ordem de chegada.

2) Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato.

3) Mecanismos de comunicação com os usuários:

E-mail, telefone e atendimento presencial.



Câmara Municipal de Jardimópolis

Estado de São Paulo

É imprescindível que sejam informados corretamente o endereço de e-mail, o número de telefone ou qualquer outro meio de contato.

4) Mecanismos de consulta, pelos usuários, do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:

- Secretaria Legislativa:

- E-mail institucional: protocolo@jardinopolis.sp.leg.br

- Telefone: (16) 3663-3270 e (16) 3663-3970

- Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 14h00, na Câmara Municipal de Jardimópolis – Praça Cel. João Guimarães, nº 60, Centro – CEP 14680-000

- Ouvidoria:

- E-mail institucional: ouvidoria@jardinopolis.sp.leg.br

- Telefone: (16) 3663-3270 e (16) 3663-3970

- Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 14h00, na Câmara Municipal de Jardimópolis – Praça Cel. João Guimarães, nº 60, Centro – CEP 14680-000

- Consulta por meio da assessoria de imprensa: imprensa@jardinopolis.sp.leg.br



4 – PROCURADORIA ESPECIAL DA MULHER

1) Nome do serviço oferecido:

Procuradoria Geral da Mulher, cujo objetivo é proteger os direitos das mulheres, principalmente contra a violência e a discriminação.

2) Formas de atendimento e informações necessárias para acessar o serviço:

- A Procuradora Especial da Mulher ou a Procuradora Adjunta promoverá o atendimento pessoal que receberá e encaminhará aos órgãos competentes denúncias de violência e discriminação contra a mulher.

- E-mail institucional: procuradoriadamulher@jardinopolis.sp.leg.br
- Telefone: (16) 3663-3270 e (16) 3663-3970
- Atendimento presencial pela(o) vereadora(o) responsável pela Procuradoria Especial da Mulher
- E-mail institucional: protocolo@jardinopolis.sp.leg.br
- Ouvidoria: ouvidoria@jardinopolis.sp.leg.br

3) Locais e formas de o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- E-mail institucional:
- Telefone: (16) 3663-3270 e (16) 3663-3970
- Atendimento presencial pela(o) vereadora(o) responsável pela Procuradoria Especial da Mulher
- Ouvidoria: ouvidoria@jardinopolis.sp.leg.br



► **Compromissos e padrões de qualidade do atendimento**

1) Prioridade de atendimento:

Por ordem de chegada.

2) Previsão de tempo de espera para atendimento:

Podem ocorrer atrasos de até 15 minutos em relação ao tempo estimado.

3) Mecanismos de comunicação com os usuários:

E-mail e telefone.

4) Mecanismos de consulta, pelos usuários, do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:

- E-mail institucional: protocolo@jardinopolis.sp.leg.br
- Telefone: (16) 3663-3270 e (16) 3663-3970



**5 - PESQUISA E DISPONIBILIZAÇÃO DE DOCUMENTOS
(DIÁRIO OFICIAL E NORMAS LEGAIS)**

1) Nome do serviço oferecido:

Consulta ao banco de dados de legislação e disponibilização de documentos.

2) Requisitos, documentos, formas de atendimento e informações necessárias para acessar o serviço:

O serviço é prestado para qualquer pessoa, do município de Jardimópolis-SP ou de outras localidades, que busque informações por telefone, e-mail ou pessoalmente na sede da Câmara Municipal.

3) Principais etapas para processamento do serviço:

- a) Recebimento das solicitações de consulta por telefone, e-mail ou pessoalmente;
- b) Análise do pedido para melhor entendimento da necessidade do usuário;
- c) Anotação dos dados de contato do usuário para posterior resposta ao pedido;
- d) Pesquisa no banco de dados municipal, nos livros do acervo da Secretaria Legislativa da Câmara Municipal de Jardimópolis e no site da Prefeitura do Município de Jardimópolis;
- e) Identificação dos documentos que atendam ao pedido;
- f) Reprodução (cópia impressa ou digitalizada) do material encontrado, nos casos de não disponibilização nos sites da Câmara Municipal de Jardimópolis e no site da Prefeitura do Município de Jardimópolis;
- g) Disponibilização das cópias por e-mail ou pessoalmente, conforme o caso;
- h) Orientações verbais para consultas nos casos de disponibilização nos sites da Câmara Municipal de Jardimópolis e no da Prefeitura do Município de Jardimópolis.

4) Prazo máximo previsto para a prestação do serviço:

Até cinco dias úteis.



Câmara Municipal de Jardimópolis

Estado de São Paulo

5) Locais e formas de o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço: (Falta o banco de Decreto Legislativo e Resoluções)

Consulta direta nos sites:

- <https://leismunicipais.com.br/prefeitura/sp/jardinopolis>
- <https://imprensaoficialmunicipal.com.br/jardinopolis>
- <https://www.jardinopolis.sp.leg.br/institucional/atos-de-mesa>
- <https://www.jardinopolis.sp.leg.br/institucional/portarias>
- <https://www.jardinopolis.sp.leg.br/processo-legislativo>
- <https://www.jardinopolis.sp.leg.br/institucional/regimento-interno>

Secretaria Legislativa:

- E-mail institucional: secretariageral@jardinopolis.sp.leg.br
- Telefone: (16) 3663-3270 e (16) 3663-3970
- Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 14h00, na Câmara Municipal de Jardimópolis – Praça Cel. João Guimarães, nº 60, Centro – CEP 14680-000
- Telefone: (16) 3663-3270 e (16) 3663-3970

Em caso de dúvidas sobre o teor do documento, deve-se enviar um e-mail para:

- E-mail institucional:
 - protocolo@jardinopolis.sp.leg.br

Não há certificação de vigência das normas legais municipais e normas publicadas pela Câmara Municipal de Jardimópolis, uma vez que, o conflito de leis no tempo se resolve pelo que se denomina direito intertemporal, que são regras fixadas na legislação ou criadas pela ciência para conciliação entre a lei nova em face da anterior. Com efeito somente quando a lei nova revoga expressamente a anterior é que se pode afirmar que



Câmara Municipal de Jardimópolis

Estado de São Paulo

uma lei está em vigor ou não, (art. 9º da Lei Complementar Federal nº 95, de 26 de fevereiro de 1998), mesmo assim não em certidão.

► Compromissos e padrões de qualidade do atendimento:

1) Prioridades de atendimento:

Por ordem de entrada do pedido.

2) Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato.

3) Mecanismos de comunicação com os usuários:

E-mail, telefone e atendimento presencial, na Secretaria Legislativa.

4) Mecanismos de consulta, pelos usuários, do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:

Secretaria Legislativa:

- E-mail institucional: protocolo@jardinopolis.sp.leg.br
- Telefone: (16) 3663-3270 e (16) 3663-3970
- Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 14h00, na Câmara Municipal de Jardimópolis – Praça Cel. João Guimarães, nº 60, Centro – CEP 14680-000
- Telefone: (16) 3663-3270 e (16) 3663-3970

Em caso de dúvidas sobre o teor do documento, deve-se enviar um e-mail para:

- E-mail institucional:
- protocolo@jardinopolis.sp.leg.br



6 - EMISSÃO DE CERTIDÃO EM GERAL

1) Nome do serviço oferecido:

Emissão de certidão.

2) Requisitos, documentos, formas de atendimento e informações necessárias para acessar o serviço:

Para a emissão da certidão é necessário elaborar solicitação com nome completo, RG, CPF, título de eleitor (se for o caso), endereço, telefone ou celular ou e-mail (se houver), direcionado ao presidente da Câmara Municipal de Jardimópolis e assinado pelo solicitante ou procurador devidamente constituído por procuração.

A solicitação deve ser protocolizada na Secretaria Legislativa da Câmara Municipal de Jardimópolis, com os seguintes documentos anexados:

- a) RG;
- c) CPF;
- d) Título de Eleitor (a critério da administração pública);

Secretaria Legislativa:

- E-mail institucional: protocolo@jardinopolis.sp.leg.br
- Telefone: (16) 3663-3270 e (16) 3663-3970
- Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 14h00, na Câmara Municipal de Jardimópolis – Praça Cel. João Guimarães, nº 60, Centro – CEP 14680-000
- Telefone: (16) 3663-3270 e (16) 3663-3970

Em caso de dúvidas sobre o teor do documento, deve-se enviar um e-mail para:

- E-mail institucional:
- protocolo@jardinopolis.sp.leg.br



Câmara Municipal de Jardimópolis

Estado de São Paulo

3) Principais etapas para processamento do serviço:

- a) A solicitação é encaminhada pela Secretaria Legislativa para a Presidência;
- b) Assim que recebida, a documentação é analisada, verificando-se as informações;
- c) Estando todas as informações corretas, a certidão é emitida, assinada pelo presidente da Câmara Municipal e enviada à Secretaria Legislativa para que dê ciência ao interessado.

4) Prazo máximo previsto para a prestação do serviço:

Até dez dias úteis, nos casos em que a documentação enviada estiver em conformidade com o exigido, podendo ser prorrogado caso haja necessidade de busca em arquivos .

5) Locais e formas de o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Ouvidoria:

- E-mail institucional: ouvidoria@jardinopolis.sp.leg.br
- Telefone: (16) 3663-3270 e (16) 3663-3970
- Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 14h00, na Câmara Municipal de Jardimópolis – Praça Cel. João Guimarães, nº 60, Centro – CEP 14680-000

► Compromissos e padrões de qualidade do atendimento:

1) Prioridade de atendimento:

Por ordem de protocolo. Apenas em caso de urgência informada pelo próprio interessado é que haverá prioridade.

2) Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato.



Câmara Municipal de Jardimópolis

Estado de São Paulo

3) Mecanismos de comunicação com os usuários:

O protocolo é executado preferencialmente pela Secretaria Legislativa da Câmara Municipal efetua todo o processo de recebimento da solicitação e entrega da certidão. A Presidência apenas faz orientações por e-mail ou por telefone acerca da documentação a ser apresentada. É imprescindível que sejam informados corretamente o endereço de e-mail, o número de telefone ou qualquer outro meio de contato.

4) Mecanismos de consulta, pelos usuários, do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:

Com o protocolo em mãos, os usuários devem entrar em contato com a Secretaria Legislativa da Câmara para perguntar sobre o andamento da solicitação ou enviar e-mail para: protocolo@jardinopolis.sp.leg.br

- Telefone: (16) 3663-3270 e (16) 3663-3970
- Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 14h00, na Câmara Municipal de Jardimópolis – Praça Cel. João Guimarães, nº 60, Centro – CEP 14680-000
- E-mail institucional: protocolo@jardinopolis.sp.leg.br
- Telefone: (16) 3663-3270 e (16) 3663-3970
- Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 14h00, na Câmara Municipal de Jardimópolis – Praça Cel. João Guimarães, nº 60, Centro – CEP 14680-000



**7 - EMISSÃO DE CERTIDÃO DE ÓRGÃO DE UTILIDADE
PÚBLICA**

1) Nome do serviço oferecido:

Emissão de certidão de órgão de utilidade pública.

2) Requisitos, documentos, formas de atendimento e informações necessárias para acessar o serviço:

Para a emissão da certidão de órgão de utilidade pública, é necessário elaborar solicitação ou ofício direcionado ao presidente da Câmara Municipal de Jardimópolis e assinado preferencialmente pelo presidente da entidade. Excepcionalmente, aceitamos a assinatura de membros da diretoria, em caso de a presidência estar indisponível para assinatura.

A solicitação ou o ofício deve ser protocolizado na Secretaria Legislativa da Câmara Municipal de Jardimópolis, com os seguintes documentos anexados:

- a) estatuto da entidade autenticado, no qual constem a razão social e suas alterações, se for o caso;
- b) a lei municipal que declara a utilidade pública da entidade (é possível obter uma cópia da lei na Câmara Municipal, bastando informar seu número na solicitação);
- c) ata autenticada da última reunião ou assembleia da entidade.

Observação:

Caso tenha havido alterações na razão social da entidade, é necessário que isso esteja informado no estatuto ou em documento equivalente.

Secretaria Legislativa:

- E-mail institucional: protocolo@jardinopolis.sp.leg.br
- Telefone: (16) 3663-3270 e (16) 3663-3970



Câmara Municipal de Jardimópolis

Estado de São Paulo

- Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 14h00, na Câmara Municipal de Jardimópolis – Praça Cel. João Guimarães, nº 60, Centro – CEP 14680-000
- Telefone: (16) 3663-3270 e (16) 3663-3970

Em caso de dúvidas sobre o teor do documento, deve-se enviar um e-mail para:

- E-mail institucional: protocolo@jardinopolis.sp.leg.br

3) Principais etapas para processamento do serviço:

- a) A solicitação é encaminhada pela Secretaria Legislativa para a Presidência;
- b) Assim que recebida, a documentação é analisada, verificando-se a veracidade das informações, como a lei de declaração de utilidade pública, a razão social, o CNPJ, a diretoria da entidade etc.;
- c) Estando todas as informações corretas, a certidão é emitida, assinada pelo presidente da Câmara Municipal e enviada à Secretaria Legislativa para que dê ciência ao interessado.

4) Prazo máximo previsto para a prestação do serviço:

Até dez dias úteis, nos casos em que a documentação enviada estiver em conformidade com o exigido.

- 5) Locais e formas de o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Ouvidoria:

- E-mail institucional: ouvidoria@jardinopolis.sp.leg.br
- Telefone: (16) 3663-3270 e (16) 3663-3970
- Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 14h00, na Câmara Municipal de Jardimópolis – Praça Cel. João Guimarães, nº 60, Centro – CEP 14680-000



Câmara Municipal de Jardimópolis

Estado de São Paulo

► Compromissos e padrões de qualidade do atendimento:

1) Prioridade de atendimento:

Por ordem de protocolo. Apenas em caso de urgência informada pelo próprio interessado é que haverá prioridade.

2) Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato.

3) Mecanismos de comunicação com os usuários:

O protocolo é executado preferencialmente pela Secretaria Legislativa da Câmara Municipal efetua todo o processo de recebimento da solicitação e entrega da certidão. A Presidência apenas faz orientações por e-mail ou por telefone acerca da documentação a ser apresentada. É imprescindível que sejam informados corretamente o endereço de e-mail, o número de telefone ou qualquer outro meio de contato.

4) Mecanismos de consulta, pelos usuários, do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:

Com o protocolo em mãos, os usuários devem entrar em contato com a Secretaria Legislativa da Câmara para perguntar sobre o andamento da solicitação ou enviar e-mail para: protocolo@jardinopolis.sp.leg.br

- Telefone: (16) 3663-3270 e (16) 3663-3970
- Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 14h00, na Câmara Municipal de Jardimópolis – Praça Cel. João Guimarães, nº 60, Centro – CEP 14680-000
- E-mail institucional: protocolo@jardinopolis.sp.leg.br
- Telefone: (16) 3663-3270 e (16) 3663-3970
- Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 14h00, na Câmara Municipal de Jardimópolis – Praça Cel. João Guimarães, nº 60, Centro – CEP 14680-000.