



CÂMARA MUNICIPAL DE BELO JARDIM PODER LEGISLATIVO

CASA CUSTÓDIO FERREIRA MERGULHÃO

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO — EXERCÍCIO 2026 —

"Transparência, Cidadania e Participação Popular ao alcance de todos os belo-jardinenses."

1. APRESENTAÇÃO

A Câmara Municipal de Belo Jardim, Estado de Pernambuco, no uso de suas atribuições e em conformidade com as diretrizes da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, apresenta a sua Carta de Serviços ao Usuário para o exercício de 2026.

Este documento tem por objetivo informar você, cidadão belo-jardinense, sobre os serviços públicos prestados por este Poder Legislativo, as formas de acessá-los, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento estabelecidos e os canais disponíveis para que você possa se manifestar, avaliar e contribuir para a melhoria constante dos nossos serviços.

2. SOBRE A CÂMARA MUNICIPAL DE BELO JARDIM

A Câmara Municipal é o órgão legislativo e fiscalizador do município. É composta por vereadores eleitos pelo povo, cuja principal missão é legislar sobre assuntos de interesse local, fiscalizar a administração pública municipal (Poder Executivo), propor melhorias para a comunidade e representar os anseios da população de Belo Jardim.

- **Missão:** Representar a sociedade belo-jardinense, legislar com excelência, transparência e responsabilidade social, e fiscalizar a aplicação dos recursos públicos em prol do desenvolvimento sustentável do município.



CÂMARA MUNICIPAL DE BELO JARDIM PODER LEGISLATIVO

CASA CUSTÓDIO FERREIRA MERGULHÃO

- **Visão:** Ser referência de transparência, inovação tecnológica, acessibilidade e ampla participação democrática na gestão pública legislativa no Estado de Pernambuco.
- **Valores:** Ética, Transparência, Cidadania, Inclusão, Respeito ao Cidadão, Eficiência e Legalidade.

3. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DE ATENDIMENTO

A Câmara de Belo Jardim assume o compromisso de garantir um atendimento pautado nos seguintes padrões de qualidade:

- **Respeito e Cortesia:** Atendimento com urbanidade, presteza e igualdade, sem discriminação de qualquer natureza.
- **Prioridade de Atendimento:** Atendimento prioritário para pessoas com deficiência, idosos (idade igual ou superior a 60 anos, com prioridade especial aos maiores de 80 anos), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoas com obesidade, conforme a legislação federal vigente.
- **Acessibilidade:** Instalações físicas adequadas para receber cidadãos com mobilidade reduzida e recursos de acessibilidade digital no portal da Câmara.
- **Tempo de Espera:** O tempo estimado para atendimento presencial na recepção principal e setores administrativos é de, no máximo, **15 a 20 minutos** (exceto em dias de eventos ou sessões solenes extraordinárias).
- **Transparência:** Facilidade de acesso às informações públicas por meio do Portal da Transparência e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).



CÂMARA MUNICIPAL DE BELO JARDIM PODER LEGISLATIVO

CASA CUSTÓDIO FERREIRA MERGULHÃO

- **Segurança da Informação e LGPD:** Garantia de tratamento ético, seguro e estritamente legal de dados pessoais fornecidos nos canais de Ouvidoria e e-SIC, com suporte do Encarregado da LGPD da Casa.

4. CANAIS GERAIS DE ATENDIMENTO

- **Endereço Presencial (Sede):** Rua Amélia Soares Paes, s/n, Boa Vista, Belo Jardim - PE, CEP: 55150-000.
- **Horário de Funcionamento:** Segunda a sexta-feira, das 07h00 às 13h00 (atendimento ao público).
- **Telefone Institucional:** (81) 3726-1991.
- **Portal Oficial (Internet):** www.belojardim.pe.leg.br
- **Portal da Transparência (Internet):** www.transparencia.belojardim.pe.leg.br
- **E-mail Institucional:** cmbelojardim@yahoo.com.br

5. CATÁLOGO DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Abaixo estão detalhados os principais serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Belo Jardim, estruturados com suas respectivas regras de acesso, processamento, prazos e locais de atendimento.

SERVIÇO 01: Consulta a Leis Municipais, Decretos, Resoluções e Projetos de Lei

Descrição: Acesso público e gratuito a toda a legislação do Município de Belo Jardim (Leis Orgânicas, Leis Complementares, Leis Ordinárias, Decretos Legislativos, Resoluções) e à tramitação de matérias legislativas em andamento na Casa (Projetos de Lei, Requerimentos, Indicações).

- **Requisitos, Documentos e Informações Necessárias:**



CÂMARA MUNICIPAL DE BELO JARDIM

PODER LEGISLATIVO

CASA CUSTÓDIO FERREIRA MERGULHÃO

- *Virtual*: Nenhum documento é exigido. Basta acessar o Portal Legislativo. Ter em mãos o número da lei, ano, palavra-chave ou autoria facilita a busca.
- *Presencial*: Nome completo do solicitante e identificação da lei ou assunto que deseja consultar.
- **Principais Etapas para Processamento do Serviço:**
 1. **Acesso Virtual**: O cidadão acessa o site oficial -> clica em "Legislação" ou "SAPL" (Sistema de Apoio ao Processo Legislativo) -> realiza a pesquisa aplicando os filtros desejados -> visualiza ou faz download do documento em PDF.
 2. **Solicitação Presencial**: O cidadão comparece à recepção -> é encaminhado ao Setor de Protocolo/Arquivo -> informa o documento desejado -> o atendente realiza a busca física ou digital -> o documento é disponibilizado para leitura ou cópia.
- **Previsão do Prazo Máximo:**
 - *Virtual*: Imediato (disponível 24h por dia, 7 dias por semana).
 - *Presencial (para busca simples)*: No momento do atendimento (até 30 minutos).
 - *Presencial (para busca complexa/arquivada historicamente)*: Até **5 (cinco) dias úteis**.
- **Forma de Prestação do Serviço**: Online (via site institucional) ou Presencial (no Setor de Protocolo).
- **Canais para Manifestação sobre o Serviço**: Ouvidoria Legislativa (via site ou presencialmente).

SERVIÇO 2: Participação em Sessões Plenárias (Ordinárias/Extraordinárias) e Audiências Públicas

Descrição: Espaço aberto para que qualquer cidadão assista presencialmente ou de forma virtual às deliberações, votações e debates dos Vereadores de Belo Jardim sobre as necessidades do município.



CÂMARA MUNICIPAL DE BELO JARDIM

PODER LEGISLATIVO

CASA CUSTÓDIO FERREIRA MERGULHÃO

- **Requisitos, Documentos e Informações Necessárias:**
 - *Presencial:* Entrada livre, respeitada a capacidade máxima de lotação da Galeria do Plenário. Recomenda-se portar documento de identificação com foto (RG ou CNH) e manter o decoro e o silêncio durante os trabalhos parlamentares.
 - *Virtual:* Dispositivo com acesso à internet para assistir à transmissão ao vivo.
- **Principais Etapas para Processamento do Serviço:**
 1. **Acompanhamento da Pauta:** O cidadão consulta a data e o horário das sessões e audiências no portal oficial ou redes sociais da Câmara.
 2. **Presencial:** O cidadão comparece à sede da Câmara nos dias de sessão (geralmente às terças e quintas-feiras, no horário regimental), e ocupa assento na galeria pública.
 3. **Virtual:** O cidadão acessa o canal oficial do YouTube ou página do Facebook da Câmara no horário agendado e acompanha a transmissão em tempo real.
- **Previsão do Prazo Máximo:** Atendimento e acesso imediatos nos horários agendados de realização dos eventos parlamentares.
- **Forma de Prestação do Serviço:** Presencial (no Plenário da Câmara) ou Online (transmissão ao vivo pelas redes sociais oficiais).
- **Canais para Manifestação sobre o Serviço:** Ouvidoria Legislativa.

SERVIÇO 3: Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC / Transparência)

Descrição: Canal que permite a qualquer pessoa física ou jurídica encaminhar pedidos de acesso a informações públicas sobre a gestão administrativa, financeira, orçamentária e operacional da Câmara Municipal, com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

- **Requisitos, Documentos e Informações Necessárias:**
 - Identificação do requerente (Nome completo, CPF/CNPJ).
 - Informações de contato (E-mail, telefone ou endereço físico).



CÂMARA MUNICIPAL DE BELO JARDIM

PODER LEGISLATIVO

CASA CUSTÓDIO FERREIRA MERGULHÃO

- Especificação clara e precisa da informação solicitada (não é necessário apresentar o motivo do pedido).
- **Principais Etapas para Processamento do Serviço:**
 1. **Abertura do Pedido:** O cidadão formaliza o pedido online (pelo link do e-SIC no Portal da Transparência) ou preenche o formulário físico no Setor de Protocolo da Câmara.
 2. **Triagem e Encaminhamento:** A Ouvidoria/Controladoria recebe o pedido e direciona para o setor responsável pela informação (Diretoria Financeira, Setor de Licitações, Recursos Humanos, etc.).
 3. **Análise e Resposta:** O setor competente levanta as informações e elabora a resposta técnica.
 4. **Envio ao Cidadão:** A resposta é disponibilizada ao solicitante pelo meio escolhido (e-mail, sistema online ou busca física).
- **Previsão do Prazo Máximo:** Até 20 (vinte) dias corridos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.
- **Forma de Prestação do Serviço:** Virtual (e-SIC no site) ou Presencial (Setor de Atendimento/Ouvidoria).
- **Canais para Manifestação sobre o Serviço:** Caso o pedido seja negado ou o cidadão considere a resposta incompleta, cabe recurso à Presidência da Câmara no prazo de 10 dias. Reclamações gerais podem ser feitas na Ouvidoria.

SERVIÇO 4: Ouvidoria Legislativa (Reclamações, Denúncias, Sugestões, Elogios)

Descrição: Canal direto de interlocução entre o cidadão e a Câmara de Belo Jardim. Recebe e processa manifestações da população sobre a prestação de serviços públicos legislativos, conduta de servidores, e sugestões de melhorias para o município.

- **Requisitos, Documentos e Informações Necessárias:**
 - Identificação do manifestante (Nome e CPF) para retornos oficiais.



CÂMARA MUNICIPAL DE BELO JARDIM

PODER LEGISLATIVO

CASA CUSTÓDIO FERREIRA MERGULHÃO

- *Nota:* Admite-se denúncia anônima, desde que haja elementos mínimos de autoria e materialidade para apuração preliminar.
- Descrição detalhada do fato, se possível acompanhada de provas ou indicação de onde encontrá-las (fotos, documentos, testemunhas).
- **Principais Etapas para Processamento do Serviço:**
 1. **Registro:** O cidadão manifesta-se via formulário online, e-mail, telefone ou presencialmente.
 2. **Análise de Admissibilidade:** A Ouvidoria avalia se a demanda é de competência da Câmara ou se deve ser redirecionada para a Prefeitura ou outros órgãos.
 3. **Encaminhamento para Resolução:** A manifestação é enviada ao setor interno ou autoridade parlamentar para que se manifeste e tome providências.
 4. **Resposta Final:** A Ouvidoria consolida o parecer e envia a resposta final e detalhada ao cidadão.
- **Previsão do Prazo Máximo:** Até 30 (trinta) dias, prorrogáveis uma única vez por igual período (conforme a Lei nº 13.460/2017).
- **Forma de Prestação do Serviço:** Híbrida (Eletrônica via Formulário Ouvidoria, E-mail, ou Presencial na sala da Ouvidoria).
- **Canais para Manifestação sobre o Serviço:** Diretamente na Ouvidoria da Câmara ou presidência caso haja insatisfação com a conduta da própria Ouvidoria.

SERVIÇO 5: Uso da Tribuna Popular

Descrição: Espaço concedido em sessões plenárias ordinárias para que representantes de entidades civis organizadas, associações de moradores ou cidadãos de Belo Jardim façam uso da palavra para expor assuntos de relevante interesse público local.

- **Requisitos, Documentos e Informações Necessárias:**



CÂMARA MUNICIPAL DE BELO JARDIM

PODER LEGISLATIVO

CASA CUSTÓDIO FERREIRA MERGULHÃO

- Requerimento por escrito endereçado à Mesa Diretora da Câmara.
- Identificação do orador (Nome, CPF, Título de Eleitor de Belo Jardim).
- Se representar entidade, cópia do estatuto social da instituição e ata de eleição da diretoria atualizada.
- Indicação prévia e clara do assunto a ser tratado (que deve ser obrigatoriamente de interesse coletivo de Belo Jardim).
- **Principais Etapas para Processamento do Serviço:**
 1. **Inscrição:** O interessado protocola o requerimento com antecedência mínima determinada pelo Regimento Interno (geralmente de 48 a 72 horas úteis antes da sessão).
 2. **Análise da Mesa Diretora:** A Mesa avalia se o pedido cumpre as exigências regimentais e defere a data para uso da Tribuna.
 3. **Notificação do Orador:** O solicitante é informado sobre a data e horário em que poderá se manifestar.
 4. **Pronunciamento:** No dia agendado, o cidadão utiliza a Tribuna Popular durante o tempo regimental delimitado (ex.: 10 minutos).
- **Previsão do Prazo Máximo:** A análise do requerimento ocorre em até **5 (cinco) dias úteis** a partir do protocolo. A efetiva fala ocorre na sessão subsequente, conforme a disponibilidade de pauta.
- **Forma de Prestação do Serviço:** Presencial (no Plenário da Câmara).
- **Canais para Manifestação sobre o Serviço:** Protocolo Geral ou Ouvidoria.

SERVIÇO 6: Emissão de Certidões, Traslados e Cópias Autenticadas de Documentos Legislativos

Descrição: Fornecimento de certidões que atestem a tramitação de projetos de lei, presença de vereadores, atas de sessões e cópias reprográficas autenticadas de documentos físicos existentes nos arquivos da Câmara de Belo Jardim.

- **Requisitos, Documentos e Informações Necessárias:**



CÂMARA MUNICIPAL DE BELO JARDIM

PODER LEGISLATIVO

CASA CUSTÓDIO FERREIRA MERGULHÃO

- Requerimento formal (físico ou por e-mail) assinado pelo interessado.
- Cópia de documento de identidade (RG e CPF).
- Especificação exata do documento, data do evento ou teor da certidão que se pretende obter.
- **Principais Etapas para Processamento do Serviço:**
 1. **Protocolo do Pedido:** O cidadão protocola a solicitação descrevendo a finalidade e o teor da certidão necessária.
 2. **Pesquisa e Elaboração:** O Setor de Arquivo e a Secretaria localizam os registros históricos e redigem o teor da certidão.
 3. **Assinatura:** O Secretário Legislativo, Secretário da Mesa ou o Presidente assina a certidão, conferindo-lhe fé pública.
 4. **Retirada:** O cidadão é comunicado para retirar o documento físico ou recebe a versão assinada digitalmente por e-mail.
- **Previsão do Prazo Máximo:** Até 15 (quinze) dias corridos a contar da data de protocolo (assegurado constitucionalmente pelo art. 5º, XXXIV, "b", da CF/88).
- **Forma de Prestação do Serviço:** Presencial (retirada física) ou Digital (envio via e-mail corporativo com assinatura digital válida).
- **Canais para Manifestação sobre o Serviço:** Ouvidoria Legislativa.

6. CANAIS E LOCAIS PARA APRESENTAR MANIFESTAÇÕES E SUGESTÕES

A participação do cidadão no controle da qualidade dos serviços prestados pela Câmara é de extrema importância. Para enviar elogios, reclamações, denúncias, dúvidas ou sugestões, utilize os seguintes meios oficiais:

A. Canal Digital (Ouvidoria / Fale Conosco)

- **Ouvidoria Web:** Acesse o portal da Câmara de Belo Jardim



CÂMARA MUNICIPAL DE BELO JARDIM PODER LEGISLATIVO

CASA CUSTÓDIO FERREIRA MERGULHÃO

(www.transparencia.belojardim.pe.leg.br) e clique na aba "Ouvidoria" ou "Fale Conosco".

- **Sistema Eletrônico (Ouvidoria):** Disponível 24 horas por dia. O cidadão recebe um número de protocolo para acompanhar a tramitação de sua demanda diretamente pela internet.

B. Atendimento Presencial

- **Localização:** Sala da Ouvidoria / Secretaria Geral na sede da Câmara Municipal.
- **Endereço:** Rua Amélia Soares Paes, s/n, Boa Vista, Belo Jardim - PE.
- **Horário:** Segunda a sexta-feira, das 07h00 às 13h00.
- **Agendamento prévio:** Não é necessário. O atendimento é feito por ordem de chegada, respeitadas as prioridades legais.

C. Correspondência Postal

- O usuário pode enviar sua manifestação impressa pelos Correios para o endereço da sede da Câmara Municipal de Belo Jardim, aos cuidados da "Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal".

7. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Visando a cumprir o art. 23 da Lei nº 13.460/2017, a Câmara de Belo Jardim disponibilizará anualmente, em seu portal e na recepção física, a Pesquisa de Satisfação do Usuário.

- **Objetivo:** Mensurar o índice de aprovação do atendimento físico e virtual, o tempo de resposta, a clareza das informações prestadas e a cortesia dos servidores.
- **Divulgação dos Resultados:** Os dados consolidados das pesquisas de opinião e as estatísticas de demandas resolvidas pela Ouvidoria serão divulgados anualmente em relatório específico no Portal da Transparência até o final de cada exercício.



CÂMARA MUNICIPAL DE BELO JARDIM PODER LEGISLATIVO

CASA CUSTÓDIO FERREIRA MERGULHÃO

ATUALIZAÇÃO DO DOCUMENTO

Esta Carta de Serviços ao Usuário entra em vigor em 1º de janeiro de 2026, revogando as disposições anteriores, devendo ser revisada anualmente para fins de adequação de prazos, inclusão de novos serviços digitais e melhoria de fluxos de atendimento.

Belo Jardim - PE, Janeiro de 2026.

Mesa Diretora da Câmara Municipal de Belo Jardim (Biênio 2025/2026).

Jonas Chagas Torres
Presidente

Daniel da Silva Lopes
1º Vice-Presidente

Rui Nunes de Souza
2º Vice-Presidente

Claudemir Paulino da Silva
1º Secretário

José Nilton da Silva Senhorinho
2º Secretário