



CÂMARA MUNICIPAL DE BOM JARDIM

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

CÂMARA MUNICIPAL DE BOM JARDIM

2026



CÂMARA MUNICIPAL DE BOM JARDIM

APRESENTAÇÃO

A presente Carta de Serviços ao Usuário tem por finalidade informar aos cidadãos os serviços prestados pela Câmara Municipal de Bom Jardim, as formas de acesso aos serviços legislativos e administrativos, os compromissos de atendimento assumidos pela instituição, bem como os mecanismos de participação popular e controle social disponibilizados à população.

O documento foi elaborado em observância às disposições da Lei Federal nº 13.460/2017, da Lei Federal nº 12.527/2011 — Lei de Acesso à Informação (LAI) — e da Lei Federal nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), reafirmando o compromisso da Câmara Municipal com a transparência pública, a eficiência administrativa, a publicidade dos atos institucionais e o respeito aos direitos do cidadão.

A Câmara Municipal de Bom Jardim mantém canais institucionais de atendimento presencial e eletrônico, portal oficial de transparência, divulgação das atividades legislativas e meios destinados ao acompanhamento das ações do Poder Legislativo Municipal.

APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

A Câmara Municipal de Bom Jardim é o órgão do Poder Legislativo Municipal responsável pelo exercício das funções legislativa, fiscalizadora, administrativa e institucional no âmbito do Município de Bom Jardim/RJ.

Compete à Câmara Municipal, dentre outras atribuições:

- elaborar, discutir e votar leis municipais;
- fiscalizar os atos do Poder Executivo;



CÂMARA MUNICIPAL DE BOM JARDIM

- apreciar matérias orçamentárias;
- julgar contas públicas nos termos da legislação;
- promover debates e audiências públicas;
- representar os interesses da população bonjardinense.

OBJETIVOS E BASE LEGAL

A presente Carta de Serviços possui como principais objetivos:

- promover a transparência pública;
- facilitar o acesso do cidadão aos serviços legislativos e administrativos;
- fortalecer a participação popular;
- assegurar atendimento eficiente e humanizado;
- ampliar os mecanismos de controle social;
- garantir observância aos princípios constitucionais da Administração Pública.

A presente Carta fundamenta-se especialmente nas seguintes normas:

- Constituição Federal de 1988;
- Lei Federal nº 13.460/2017;
- Lei Federal nº 12.527/2011;
- Lei Federal nº 13.709/2018;



CÂMARA MUNICIPAL DE BOM JARDIM

- Lei Orgânica do Município;
- Regimento Interno da Câmara Municipal;
- demais normas municipais aplicáveis.

PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

A Câmara Municipal de Bom Jardim compromete-se a:

- prestar atendimento com respeito, urbanidade e imparcialidade;
- garantir transparência ativa e acesso à informação;
- promover acessibilidade e inclusão;
- responder às solicitações dentro dos prazos legais;
- manter atualizadas as informações disponibilizadas nos canais oficiais;
- incentivar a participação popular no processo legislativo;
- assegurar a proteção dos dados pessoais tratados pela instituição;
- promover a melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos ao cidadão.

Os serviços prestados pela Câmara Municipal são gratuitos, ressalvadas as hipóteses legais de cobrança relativas à reprodução de documentos.



CÂMARA MUNICIPAL DE BOM JARDIM

SERVIÇOS PRESTADOS AO CIDADÃO

SERVIÇO	FORMA DE ACESSO	PRAZO ESTIMADO	RESPONSÁVEL
Pedido de Acesso à Informação – LAI	Portal, presencial ou e-mail	Até 20 dias prorrogáveis por mais 10 dias	SIC / Ouvidoria
Reclamações, denúncias, sugestões e elogios	Portal, presencial ou e-mail	Até 30 dias	Ouvidoria
Protocolo Geral	Presencial ou eletrônico	Imediato	Secretaria
Emissão de Certidões	Presencial ou eletrônico	Até 15 dias	Secretaria
Consulta ao Acervo Legislativo	Portal institucional ou presencial	Imediato	Legislativo
Consulta de Processos Administrativos	Presencial	Conforme disponibilidade	Secretaria



CÂMARA MUNICIPAL DE BOM JARDIM

Participação em Audiências Públicas	Livre acesso	Conforme calendário	Presidência
Acompanhamento de Sessões Legislativas	Presencial	Imediato	Câmara Municipal

ACESSO À INFORMAÇÃO – SIC / OUVIDORIA

A Câmara Municipal disponibiliza canais destinados ao recebimento de:

- pedidos de acesso à informação;
- reclamações;
- denúncias;
- sugestões;
- elogios;
- solicitações administrativas;
- comunicações de irregularidades.

PRAZOS DE ATENDIMENTO

Pedidos de Acesso à Informação – LAI

Os pedidos formulados com fundamento na Lei nº 12.527/2011 serão respondidos em até:



CÂMARA MUNICIPAL DE BOM JARDIM

- 20 (vinte) dias corridos;
- prorrogáveis justificadamente por mais 10 (dez) dias.

Ouvidoria

As manifestações de ouvidoria serão respondidas preferencialmente em até:

- 30 (trinta) dias corridos;
- prorrogáveis justificadamente quando necessário.

A identidade do manifestante poderá ser preservada nas hipóteses legalmente cabíveis.

FLUXO DE FUNCIONAMENTO DO SIC / OUVIDORIA

I – Recebimento da Manifestação

A manifestação poderá ser apresentada:

- presencialmente;
- por e-mail;
- pelo portal eletrônico;
- por protocolo físico.

II – Registro da Manifestação

A demanda será registrada internamente, recebendo classificação conforme sua natureza:



CÂMARA MUNICIPAL DE BOM JARDIM

- acesso à informação;
- reclamação;
- denúncia;
- sugestão;
- elogio;
- solicitação;
- pedido de providências.

III – Análise Preliminar

Será realizada análise inicial para:

- identificação da matéria;
- verificação de competência;
- análise de admissibilidade;
- eventual solicitação de complementação de informações.

IV – Encaminhamento

A manifestação será encaminhada ao setor competente para análise e providências cabíveis.

V – Resposta ao Usuário

A resposta será encaminhada ao cidadão pelos meios informados no cadastro da manifestação.



CÂMARA MUNICIPAL DE BOM JARDIM

PARTICIPAÇÃO POPULAR

Todas as pessoas poderão acompanhar presencialmente as sessões legislativas da Câmara Municipal, observadas as normas de segurança e capacidade do plenário.

As informações institucionais poderão ser consultadas nos canais oficiais da Câmara Municipal de Bom Jardim.

O uso da palavra em audiências públicas e demais atos legislativos dependerá de requerimento prévio dirigido à Presidência da Câmara Municipal, conforme previsto no Regimento Interno.

ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO

A Câmara Municipal buscará assegurar atendimento prioritário e acessibilidade às pessoas com deficiência, idosos, gestantes e pessoas com mobilidade reduzida, observadas as disposições legais aplicáveis.

TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

Os canais institucionais da Câmara Municipal disponibilizam informações relativas a:

- receitas e despesas;
- licitações e contratos;
- atos administrativos;
- recursos humanos;
- atividades legislativas;



CÂMARA MUNICIPAL DE BOM JARDIM

- sessões e audiências públicas;
- legislação municipal;
- relatórios institucionais.

RESPONSABILIDADE PELA ATUALIZAÇÃO

A atualização da presente Carta de Serviços ao Usuário é de responsabilidade dos setores administrativos competentes da Câmara Municipal de Bom Jardim, observadas as normas internas aplicáveis.

FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

A presente Carta fundamenta-se especialmente em:

- Constituição Federal de 1988;
- Lei nº 13.460/2017;
- Lei nº 12.527/2011;
- Lei nº 13.709/2018;
- Lei Orgânica do Município;
- Regimento Interno da Câmara Municipal.

DATA DA ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO

Última atualização: 28/05/2026.