



# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

## CÂMARA MUNICIPAL DE SANTOS

### 2024





## **Equipe de Produção**

### **MESA DIRETORA DA CÂMARA**

Carlos Teixeira Filho  
Presidente

Paulo Henrique Miyasiro de Abreu  
1º Vice-Presidente

Francisco José Nogueira da Silva  
2ª Vice-Presidente

Lincoln Aparecido Soares dos Reis  
1º Secretário

João Carlos de Assis Neri  
2º Secretário

### **CHEFE DE GABINETE DA CÂMARA**

Marco Aurélio Ribeiro

### **ELABORAÇÃO**

Gabrielle Leonel Gonçalves



## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	6
1. A Câmara Municipal de Santos	7
2. Atividades Legislativas	8
2.1. Das Sessões Ordinárias.....	8
2.2. Consulta a Legislação Municipal.....	8
2.3. Consulta e Acompanhamento de Proposituras .....	9
2.4. Acompanhe online as sessões e audiências da Câmara.....	9
2.5. Acesse a Pauta das Sessões.....	9
2.6. Participação Popular .....	10
2.7. Agenda da Câmara Municipal de Santos.....	10
3. Serviços Oferecidos	10
3.1. Ouvidoria .....	10
3.2. SIC.....	11
3.3. Portal da Transparência .....	12
3.4. Assessoria de Imprensa dos Vereadores.....	12
3.5. Tribuna Cidadã .....	13
3.6. Banco de Ideias.....	13
3.7. Escola do Legislativo e da Cidadania .....	14
3.8. Visite a Câmara Municipal.....	14
3.9. Cadoj - Assistência Jurídica Gratuita .....	15
3.10. Núcleo de Justiça Restaurativa.....	15
3.11. Cessão de Espaços.....	16
3.12. Canais de Atendimento .....	16
4. Compromisso no Atendimento	17



## INTRODUÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário informa aos cidadãos sobre quais os serviços prestados pela Câmara Municipal de Santos, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos.

A sua implantação tem por finalidade garantir o atendimento dos princípios da publicidade e da transparência, sendo um instrumento educativo e elucidativo para a efetivação da participação do cidadão.

A Carta de Serviços ao Usuário está prevista no artigo 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, sendo um direito do cidadão:

“A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre 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. Com a Carta de Serviços o usuário obtém informações dos diversos serviços oferecidos pelo órgão, requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acesso, entre outras.”

Portanto, a Carta de Serviços é um documento que tem por propósito esclarecer sobre os serviços fornecidos pela Câmara Municipal de Santos, levando ao cidadão informações claras e precisas quanto às formas de acesso, os horários de atendimento e também oportunizando um maior conhecimento das atividades desenvolvidas pela entidade.



## 1. A Câmara Municipal de Santos

A Câmara Municipal de Santos é o órgão da Administração Direta responsável pelo exercício do Poder Legislativo na esfera do município. Compõe-se de 21 (vinte e um) vereadores, que são os representantes do povo, eleitos pelo sistema proporcional na circunscrição do Município.

Os vereadores da Câmara Municipal de Santos reúnem-se semanalmente em sessões ordinárias, às terças e quintas-feiras às 16 horas, no Plenário Dr. Oswaldo Carvalho De Rosis.

### **Endereço:**

#### **Castelinho**

Praça Tenente Mauro Batista de Miranda, nº 01

Vila Nova – Santos/SP

CEP: 11.013-360

Localização Google Maps: <https://maps.app.goo.gl/RL8VK9WLCYTzUch79>

### **Contato:**

(13) 3211-4100

[ouvidoria@camarasantos.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camarasantos.sp.gov.br)

### **Internet e redes sociais:**

Site oficial: [www.camarasantos.sp.gov.br](http://www.camarasantos.sp.gov.br)

Facebook: <https://www.facebook.com/camaramunicipaldesantos/>

Instagram: <https://www.instagram.com/camaradesantos/>

Youtube: <https://www.youtube.com/camaramunicipaldesantos>

Twitter: <https://www.twitter.com/camaradesantos>



## 2. Atividades Legislativas

### 2.1. Das Sessões Ordinárias

As sessões ordinárias da Câmara Municipal de Santos ocorrem às terças e quintas-feiras, às 16 horas, no Plenário Dr. Oswaldo Carvalho De Rosis, na sede da Câmara Municipal de Santos.

O cidadão pode acompanhar as sessões ordinárias e extraordinárias:

- Presencialmente, respeitada a capacidade máxima da galeria da Câmara Municipal de Santos.
- Remotamente, através da transmissão ao vivo pelos canais da Câmara, pela TV Câmara e pelas redes sociais.
  - TV Câmara: <https://tv.camarasantos.sp.gov.br/home>
  - Youtube: <https://www.youtube.com/camaramunicipaldesantos>
  - Facebook: <https://www.facebook.com/camaramunicipaldesantos/>
  - TV aberta canal 36.1; NET canal 504; Vivo canal 11.

### 2.2. Consulta a Legislação Municipal

No site da Câmara Municipal de Santos são disponibilizadas as leis, decretos, resoluções, estatutos e códigos municipais. Os atos encontram-se disponíveis em diferentes formatos, para sua consulta e impressão.

➤ Como acessar:

- Página no site: <https://leismunicipais.com.br/camara/sp/santos>



### **2.3. Consulta e Acompanhamento de Proposituras**

Esse serviço permite ao usuário acompanhar o andamento das proposições em tramitação, com acesso aos textos das proposituras, justificativas, autor, emendas, pareceres, movimentações, localização e situação atual.

- Como acessar:
  - Página no site: <https://www.camarasantos.sp.gov.br/proposituras-tramitacao>

### **2.4. Acompanhe online as sessões e audiências da Câmara**

As Sessões Ordinárias, Extraordinárias, Solenes e Audiências Públicas da Câmara são registradas em vídeo e transmitidas pela TV aberta canal 36.1; NET canal 504; Vivo canal 11) e nos canais da Câmara Municipal de Santos no YouTube e Facebook. Os horários das sessões e audiências podem ser conferidos no site da Câmara Municipal de Santos.

- Como acessar:
  - Página no site:
    - TV Câmara: <https://tv.camarasantos.sp.gov.br/home>
    - Youtube: <https://www.youtube.com/camaramunicipaldesantos>
    - Facebook: <https://www.facebook.com/camaramunicipaldesantos/>
  - TV aberta canal 36.1; NET canal 504; Vivo canal 11.

### **2.5. Acesse a Pauta das Sessões**

As pautas das sessões ordinárias são disponibilizadas com antecedência no site da Câmara Municipal de Santos.



➤ Como acessar:

- Página no site: <https://www.camarasantos.sp.gov.br/ordem-do-dia>

## 2.6. Participação Popular

A Câmara Municipal de Santos oferece mecanismos para a participação popular na discussão das leis que impactam o município, tais como audiências públicas, consultas online através do encaminhamento de sugestões e demandas.

➤ Como acessar:

- Página no site: <https://www.camarasantos.sp.gov.br/participacao-popular>

## 2.7. Agenda da Câmara Municipal de Santos

A Câmara Municipal de Santos disponibiliza sua agenda com as datas e horários das sessões ordinárias, extraordinárias e solenes e audiências públicas.

➤ Como acessar:

- Página no site:  
[https://www.camarasantos.sp.gov.br/dispositivo/customizado\\_publico/camarasantos/agenda/](https://www.camarasantos.sp.gov.br/dispositivo/customizado_publico/camarasantos/agenda/)

## 3. Serviços Oferecidos

### 3.1. Ouvidoria



Canal de comunicação entre o cidadão e a Câmara Municipal de Santos que tem por missão promover a participação ativa do usuário e compartilhar as informações do Legislativo com transparência.

Sua finalidade é acolher e responder as manifestações da população como: denúncias, reclamações, sugestões e elogios. A Ouvidoria é a porta de entrada para receber as demandas da população. Mais do que ouvir, a Ouvidoria atua para que a voz do cidadão seja respeitada na Administração Pública.

- Como acessar:
  - Página no site: <https://www.camarasantos.sp.gov.br/ouvidoria>
  - E-mail: [ouvidoria@camarasantos.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camarasantos.sp.gov.br)
  - Telefone: (13) 3211-4100 / (13) 3211-4162
- Endereço: Praça Tenente Mauro Batista de Miranda, nº 1 - Vila Nova - Santos/SP - CEP: 11013-360.
- Horário de atendimento ao público: segunda a sexta-feira - das 9h às 17h.

### 3.2. SIC

O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é uma unidade de atendimento instituída em todos os órgãos e entidades da Administração Pública com a finalidade de assegurar aos cidadãos o acesso pleno aos dados, informações e documentos públicos, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e do Ato da Mesa nº 9, de Outubro de 2022.

- Como acessar:
  - Página no site: <https://www.camarasantos.sp.gov.br/sic>
- Responsável pelo SIC:
  - Titular: Ouvidoria



- E-mail: [ouvidoria@camarasantos.gov.br](mailto:ouvidoria@camarasantos.gov.br)
- Telefone: (13) 3211-4100 - Ramal 4232
- Suplente: Diretoria de Comunicação
  - E-mail: [comunicacao@camarasantos.sp.gov.br](mailto:comunicacao@camarasantos.sp.gov.br)
  - Telefone: (13) 3211-4100 - Ramal 4148
- Horário de atendimento ao público: segunda a sexta-feira, das 9h às 17 horas.
- Endereço: Praça Tenente Mauro Batista de Miranda, nº 1 - Vila Nova - Santos/SP - CEP: 11013-360.

### **3.3. Portal da Transparência**

O Portal da Transparência é uma ferramenta que permite que o cidadão acompanhe o uso dos recursos públicos e tenha uma participação ativa na discussão das políticas públicas e no uso do dinheiro público.

- Como acessar:
  - Página no site:  
<https://s2.asp.srv.br/etransparencia.cm.santos.sp/servlet/portal>
- Disponível no site oficial, aba “Portal da Transparência”.

### **3.4. Assessoria de Imprensa dos Vereadores**

Os vereadores realizam atendimento em seus gabinetes de segunda a sexta-feira ou através do telefone do gabinete ou do e-mail do próprio vereador, que se encontra disponível no site da Câmara.

- Como acessar:



- Página no site: <https://www.camarasantos.sp.gov.br/assessoria-de-imprensa-dos-vereadores>

### **3.5. Tribuna Cidadã**

A Tribuna Cidadã é um espaço democrático para o cidadão se manifestar durante as sessões ordinárias de terça-feira, sobre assuntos de interesse da comunidade e temas relevantes para a cidade como um todo.

Pode fazer uso da palavra qualquer cidadão que comprovadamente represente uma entidade ou organização popular, devidamente registrada e com sede no Município, sendo vedada a fala de representantes de partidos políticos, candidatos a mandatos eletivos e aos representantes das entidades que já tenham participado num período inferior a 6 (seis) meses, limitada a 2 (duas) entidades por sessão.

Para se inscrever basta procurar a Secretaria Legislativa da Câmara Municipal de Santos, às terças-feiras das 9h às 15h30min. Para mais informações: (13) 3211-4144 / (13) 3211-4187.

### **3.6. Banco de Ideias**

O Banco de Ideias é um canal de comunicação entre a população e o Poder Legislativo, permitindo que qualquer cidadão possa formalizar sugestões ao Legislativo Municipal.

O Poder Legislativo Municipal, por meio de seus Vereadores, poderá se valer das sugestões catalogadas no Banco de Ideias Legislativas para elaborar e protocolizar projetos de lei ordinária, projetos de lei complementar, propostas de emenda à Lei

Orgânica, projetos de decreto legislativo, projetos de resolução, requerimentos ou indicações conforme a matéria.

- Como acessar:
  - Página no site: <https://www.camarasantos.sp.gov.br/banco-de-ideias>

### **3.7. Escola do Legislativo e da Cidadania**

A Escola do Legislativo e da Cidadania tem por finalidade a promoção de políticas pelo Poder Legislativo Municipal, visando fomentar a interação com o público e o aperfeiçoamento da participação política, bem como a capacitação e aprimoramento dos servidores da Câmara para a adequada prestação do serviço público.

- Como acessar:
  - Página no site: <https://www.camarasantos.sp.gov.br/escola-do-legislativo>
  - E-mail: [escoladolegislativo@camarasantos.sp.gov.br](mailto:escoladolegislativo@camarasantos.sp.gov.br)
  - Telefone: (13) 3211-4154.

### **3.8. Visite a Câmara Municipal**

A Câmara Municipal de Santos é aberta à população e permite a realização de visitas em grupo ou individuais às instalações mediante prévio agendamento. O agendamento pode ser realizado através da Divisão de Relações Públicas e Cerimonial.

Para mais informações: (13) 3211-4100 (ramais: 4146 / 4309 /4310).



### **3.9. Cadoj - Assistência Jurídica Gratuita**

A Câmara Municipal de Santos em parceria com a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) disponibiliza ao cidadão a Assistência Jurídica Gratuita através da Coordenadoria de Assistência Judiciária Gratuita e Orientação Jurídica (Cadoj).

A Cadoj atua em investigação de paternidade, ações de divórcio, indenizações, pensão alimentícia, execução de alimentos, inventários, regulamentação de visitas, adoção, guarda, despejo, internação compulsória, juizado especial cível e defesas em processos. Atua, ainda, como assistente de acusação e ações civis fundadas em interesses individuais ou coletivos de criança e adolescente em ato infracional.

O interessado deve morar em Santos e ter renda familiar de até três salários mínimos. Os documentos necessários são: RG, CPF, comprovante de residência, comprovante de renda familiar e documentos relativos ao caso que irá reclamar.

Para mais informações entrar em contato com a Divisão de Relações Públicas e Cerimonial, através do telefone (13) 3211-4100 (ramais: 4146 / 4309 /4310).

### **3.10. Núcleo de Justiça Restaurativa**

A Câmara Municipal de Santos conta com o Núcleo de Justiça Restaurativa que disponibiliza atendimento ao público interno e a todos os cidadãos, de forma gratuita, promovendo acolhimento, solução de conflitos ou encaminhamento para os órgãos competentes. O maior objetivo deste Núcleo é auxiliar o cidadão a resolver seus conflitos sem precisar buscar a judicialização.

O cidadão interessado em participar do programa deve fazer o agendamento prévio, das 9 às 12 horas e das 14 às 17 horas, pelo telefone (13) 3211-4154 ou pelo e-mail [justicarestaurativa@camarasantos.sp.gov.br](mailto:justicarestaurativa@camarasantos.sp.gov.br).



### 3.11. Cessão de Espaços

A Câmara Municipal de Santos disponibiliza para utilização de entidades, partidos ou organizações para a realização de reuniões, debates, encontros, cursos, treinamentos e demais eventos de interesse público algumas de suas dependências.

A cessão de espaço deve ser solicitada através de e-mail e ficará sujeita a autorização pela Presidência.

- Como acessar:
  - E-mail: [presidencia@camarasantos.sp.gov.br](mailto:presidencia@camarasantos.sp.gov.br)

### 3.12. Canais de Atendimento

A Câmara Municipal de Santos disponibiliza os canais para que o usuário possa encaminhar demandas, sugestões ou solicitar informações, bem como os telefones e e-mails para contato.

- Presencial:
  - Endereço: Praça Tenente Mauro Batista de Miranda, nº 1 - Vila Nova - Santos/SP - CEP: 11013-360.
  - Horário de atendimento ao público: segunda a sexta-feira, das 9h às 17 horas.
- Como acessar:
  - E-mail: <https://www.camarasantos.sp.gov.br/fale-conosco>



## 4. Compromisso no Atendimento

A Câmara Municipal de Santos com o objetivo de atender com eficiência e confiabilidade aos interesses e necessidades dos cidadãos, bem como visando a melhoria contínua na prestação de serviços, assume os seguintes compromissos e padrões de qualidade no atendimento:

- Tratamento igualitário e imparcial, a todos quantos procurarem a Câmara, observados os princípios da eficiência, transparência e cortesia;
- Clareza, informalidade e objetividade nas comunicações, seja por meio eletrônico, telefônico ou pessoal;
- Orientação sobre os procedimentos para acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;
- Atendimento imediato, sempre que possível, priorizando gestantes, lactantes ou pessoas acompanhadas de crianças de colo, idosos (acima de 60 anos), pessoas com deficiências e outros amparados por dispositivos legais específicos, facilitando o acesso.

