



2026



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

INFORMAÇÕES DE CONTATO



ENDEREÇO

Rua Wermelinger, nº 235, Centro, Cruzeiro, Duas Barras/RJ
CEP 28650-000.



HORÁRIO DE ATENDIMENTO

De segunda a sexta-feira, das 9h às 17h.



TELEFONE

(22) 2534-9620



E-MAIL

cmduasbarras@gmail.com

juridicocmdb@gmail.com

cmdbadm1@gmail.com

ouvidoriacamaraduasbarras@gmail.com



PORTAL OFICIAL

<https://www.duasbarras.rj.leg.br/3>



CANAL "CÂMARA DUAS BARRAS", NO YOUTUBE

www.youtube.com/@CâmaraMunicipaldeDuasBarras

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

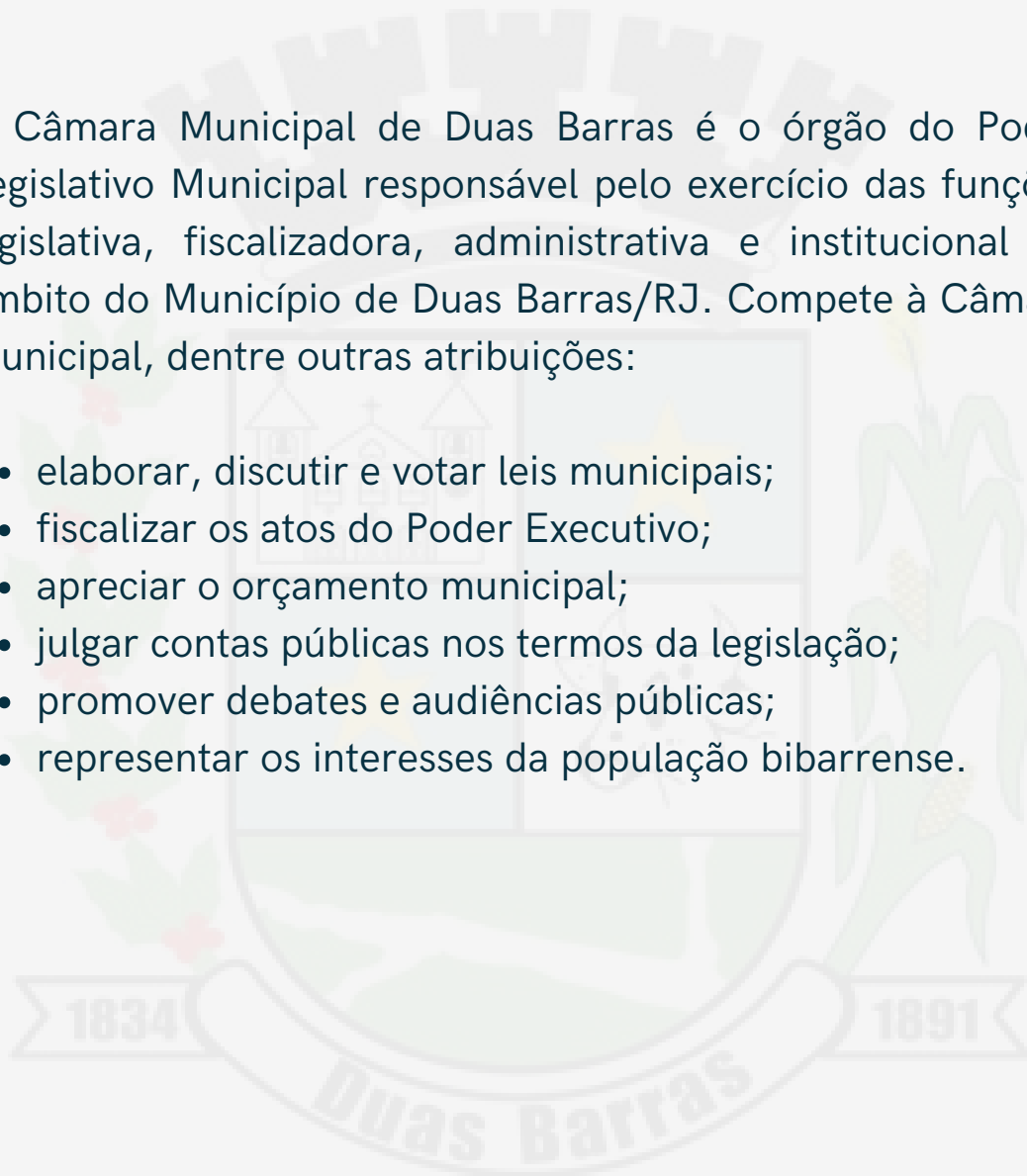
A presente Carta de Serviços ao Usuário tem por finalidade informar aos cidadãos os serviços prestados pela Câmara Municipal de Duas Barras, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos de atendimento assumidos pela instituição, bem como os canais de participação e controle social disponibilizados à população, em observância ao disposto na Lei nº 13.460/2017, na Lei nº 12.527/2011 e na Lei nº 13.709/2018.

A Câmara Municipal de Duas Barras mantém portal institucional próprio, integrado ao sistema SAPL, mecanismos de acessibilidade digital, transmissão pública das sessões legislativas e atualmente possui Selo Prata de Transparência Pública, concedido no âmbito do Programa Nacional de Transparência Pública - PNTP/TCE.

APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

A Câmara Municipal de Duas Barras é o órgão do Poder Legislativo Municipal responsável pelo exercício das funções legislativa, fiscalizadora, administrativa e institucional no âmbito do Município de Duas Barras/RJ. Compete à Câmara Municipal, dentre outras atribuições:

- elaborar, discutir e votar leis municipais;
- fiscalizar os atos do Poder Executivo;
- apreciar o orçamento municipal;
- julgar contas públicas nos termos da legislação;
- promover debates e audiências públicas;
- representar os interesses da população bivarrense.



OBJETIVOS E BASE LEGAL

A Carta de Serviços tem como principais objetivos:

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

A presente Carta de Serviços foi elaborada com fundamento nas seguintes legislações:

- Lei Federal nº 13.460/2017 — Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;
- Lei Federal nº 12.527/2011 — Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Decreto Federal nº 9.094/2017;
- Constituição Federal de 1988;
- Legislação municipal aplicável.

PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

A Câmara Municipal compromete-se a:

- prestar atendimento com urbanidade, respeito e imparcialidade;
- garantir transparência ativa e acesso à informação;
- promover acessibilidade e inclusão;
- responder solicitações dentro dos prazos legais e institucionais;
- manter atualizadas as informações disponíveis no portal;
- incentivar a participação popular no processo legislativo;
- assegurar proteção de dados pessoais;
- promover melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos ao cidadão.
- Os serviços prestados pela Câmara Municipal são gratuitos, ressalvadas hipóteses legais de cobrança de reprodução de documentos.

Todos os servidores deverão identificar-se adequadamente durante o atendimento presencial, telefônico ou eletrônico.

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, na forma da lei	Ouvidoria/SIC
Reclamações, denúncias, sugestões e elogios	Ouvidoria	Até 30 dias	Ouvidoria
Protocolo Geral	Presencial ou e-mail	Imediato	Protocolo
Emissão de Certidões	Presencial ou requerimento formal	Até 5 dias úteis	Secretaria
Consulta ao Acervo Legislativo	Site ou presencial	Imediato	Legislativo
Consulta Presencial de Processos	Presencial	Imediato, salvo restrições legais	Secretaria
Acesso físico a processos administrativos	Presencial	Até 2 dias úteis para disponibilização, se arquivado	Secretaria
Solicitação de Espaço Institucional	Requerimento formal	Até 10 dias úteis	Presidência
Uso da Tribuna Popular	Requerimento prévio à Presidência	Conforme pauta e Regimento Interno	Presidência
Participação em Audiências Públicas	Livre acesso, ressalvado uso da palavra	Conforme calendário	Presidência
Consulta de pautas legislativas	SAPL	Imediato	Secretaria
Acompanhamento de Sessões	Presencial ou YouTube	Imediato	Câmara Municipal

⇒ **Acesso à Informação – SIC / e-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:

- 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 por igual período, quando necessário.
- A identidade do manifestante poderá ser preservada nas hipóteses legalmente cabíveis.

Protocolo Presencial ou via E-mail

O recebimento de documentos e protocolo físico ocorrerá imediatamente durante o horário de expediente.

O SIC físico funciona na sede administrativa da Câmara Municipal.

Haverá prioridade de atendimento para:

- idosos;
- PCDs;
- gestantes;
- demais prioridades legais.

Emissão de Certidões

As certidões administrativas serão emitidas preferencialmente em até 5 (cinco) dias úteis, ressalvadas hipóteses excepcionais de maior complexidade.

Respostas Administrativas Internas

As respostas administrativas internas serão emitidas preferencialmente em até 15 (quinze) dias úteis, quando não houver prazo legal específico e observada a complexidade da demanda.

Observação: O usuário poderá solicitar informações sobre o andamento de sua manifestação.

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:

- 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.

V - Tratamento Interno

O setor responsável realizará:

- análise administrativa;
- levantamento de informações;
- emissão de manifestação técnica;
- adoção de providências internas, quando cabíveis.

VI - Resposta ao Usuário

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

VII - Recurso Administrativo

Nos casos previstos em lei, especialmente na LAI, poderá ser interposto recurso administrativo em face:

- da negativa de acesso;
- da ausência de resposta;
- da resposta considerada insuficiente.

OUVIDORIA E ENCARREGADO LGPD

Ouvidor / Encarregado LGPD

Nome: Alex Fausto

Ato de Designação: Portaria nº 01/2026

E-mail Institucional: ouvidoriacamaraduasbarras@gmail.com

Telefone da Ouvidoria: (22) 2534 9620

O Ouvidor da Câmara Municipal atua também como Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, funcionando como canal de comunicação relacionado à Lei nº 13.709/2018.

Finalidade do Tratamento de Dados

Os dados pessoais eventualmente coletados pela Câmara Municipal destinam-se exclusivamente:

- à prestação dos serviços públicos;
- à tramitação de processos administrativos;
- ao atendimento de solicitações dos cidadãos;
- ao cumprimento de obrigações legais e institucionais;
- ao exercício das competências constitucionais do Poder Legislativo.

Direitos do Titular dos Dados

Nos termos da LGPD, o titular dos dados poderá requerer:

- confirmação da existência de tratamento;
- acesso aos dados;
- correção de dados incompletos ou desatualizados;
- anonimização, bloqueio ou eliminação;
- informações sobre compartilhamento;
- revogação de consentimento, quando aplicável.

PARTICIPAÇÃO POPULAR

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

As pautas legislativas poderão ser consultadas no SAPL, disponível no portal institucional.

As sessões legislativas são transmitidas ao vivo e permanecem disponíveis ao público no Canal "Câmara Duas Barras", no YouTube.

Uso da Palavra em Sessões e Audiências

O uso da palavra por cidadãos em:

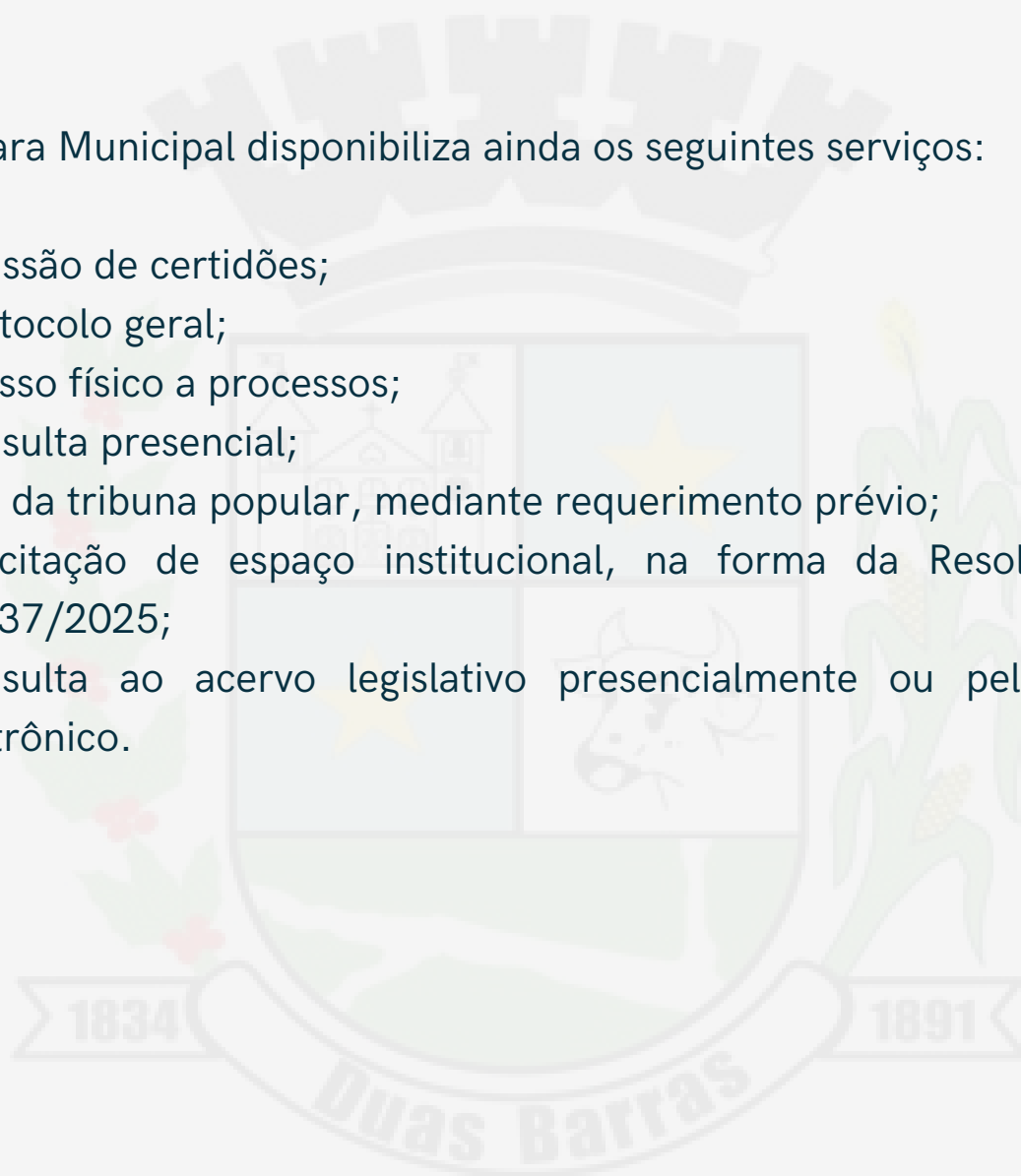
- audiências públicas;
- tribuna popular;
- sessões legislativas,

deverá, entretanto, de requerimento prévio dirigido à Presidência da Câmara Municipal, na forma prevista no Regimento Interno da Casa Legislativa.

SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS ESPECÍFICOS

A Câmara Municipal disponibiliza ainda os seguintes serviços:

- emissão de certidões;
- protocolo geral;
- acesso físico a processos;
- consulta presencial;
- uso da tribuna popular, mediante requerimento prévio;
- solicitação de espaço institucional, na forma da Resolução nº 1.037/2025;
- consulta ao acervo legislativo presencialmente ou pelo portal eletrônico.

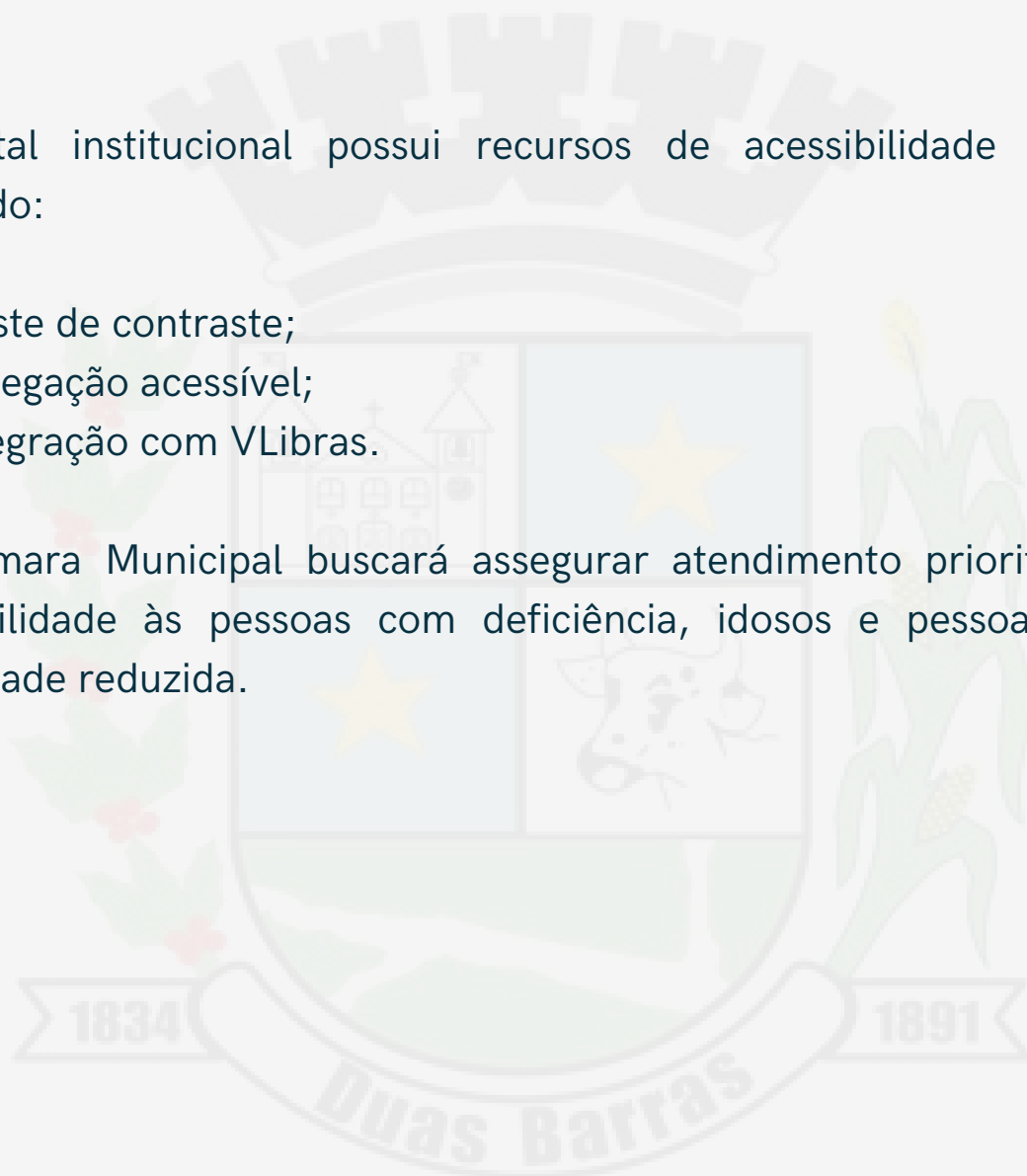


ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO

O portal institucional possui recursos de acessibilidade digital, incluindo:

- ajuste de contraste;
- navegação acessível;
- integração com VLibras.

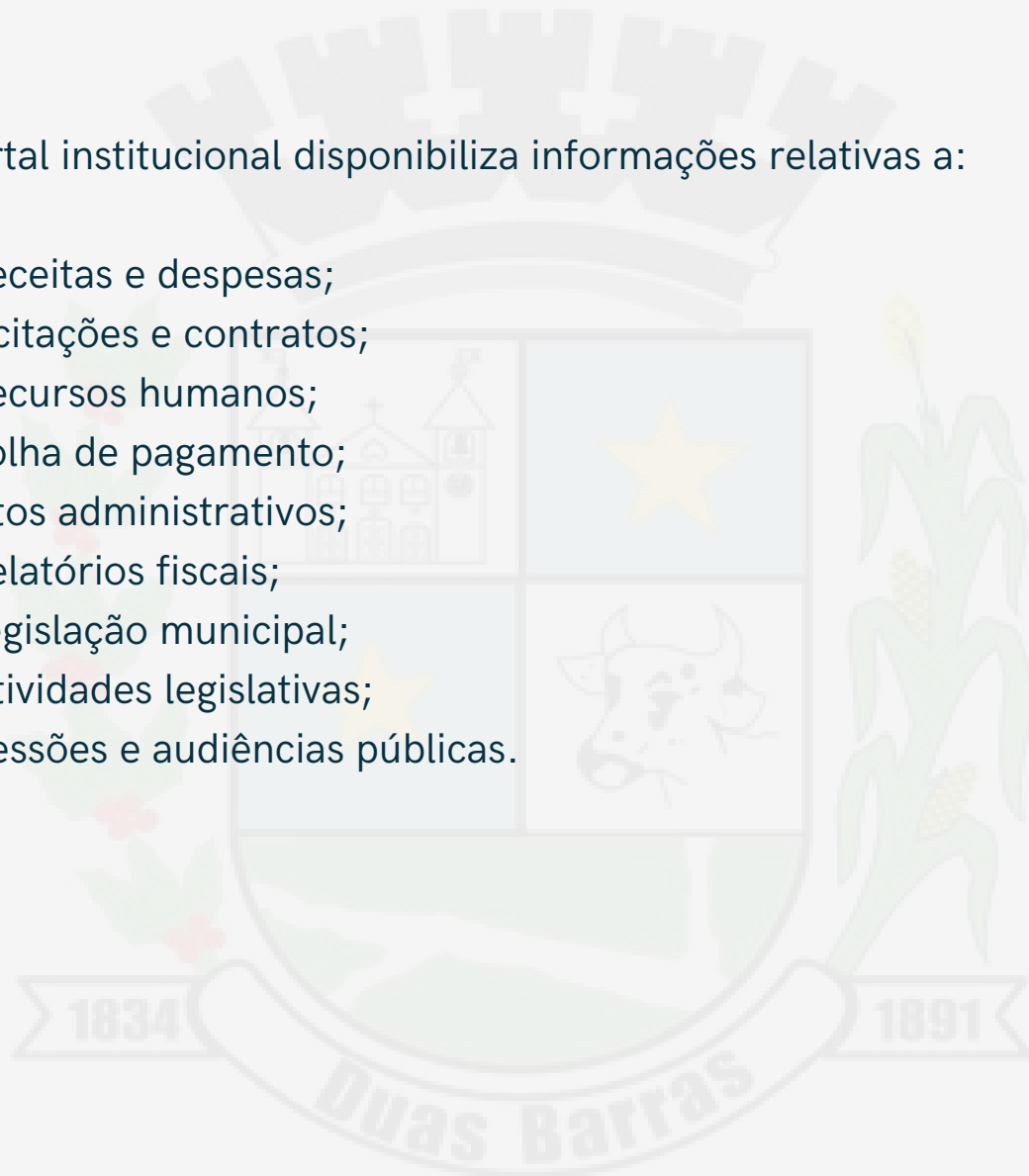
A Câmara Municipal buscará assegurar atendimento prioritário e acessibilidade às pessoas com deficiência, idosos e pessoas com mobilidade reduzida.



TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

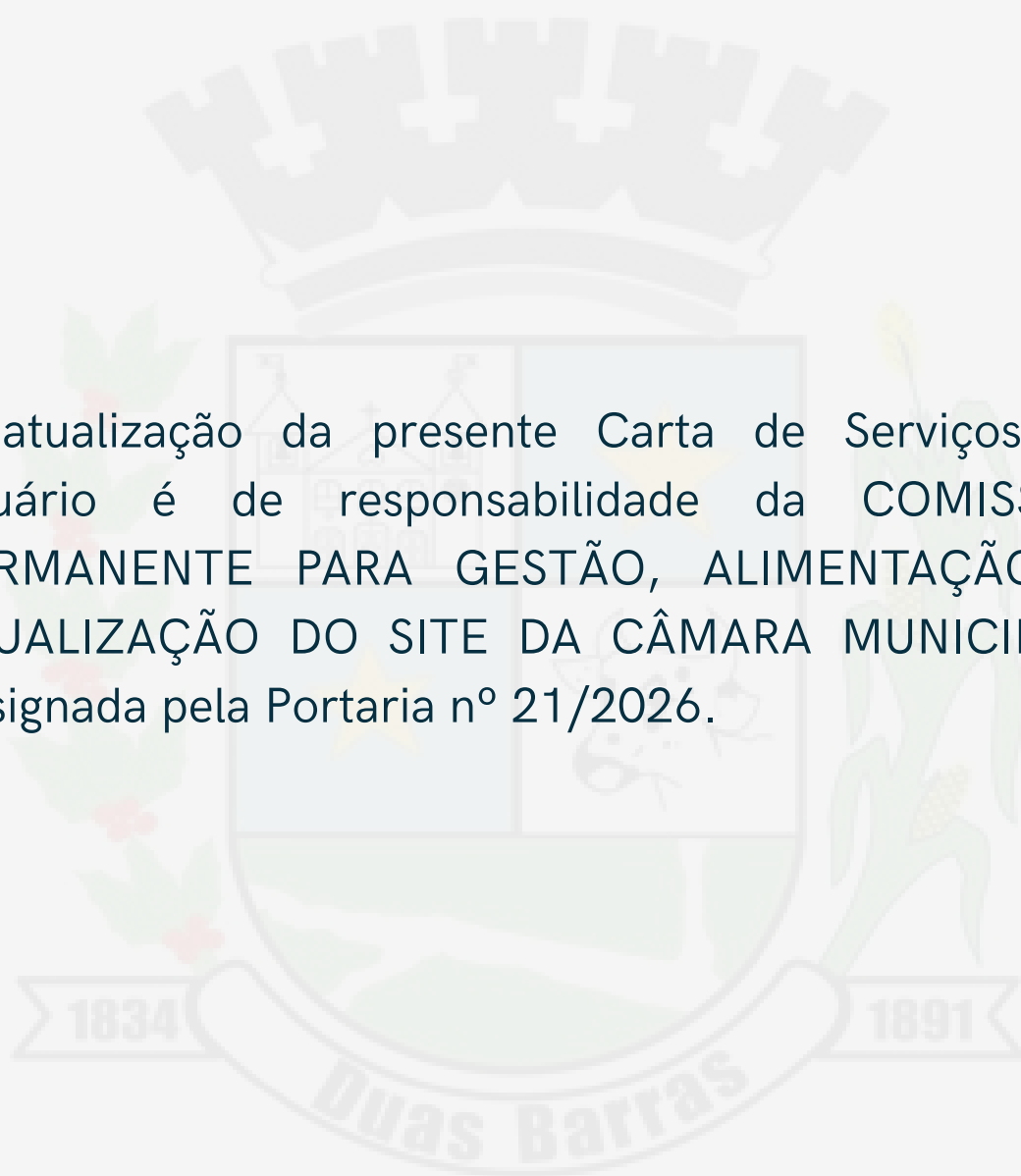
O portal institucional disponibiliza informações relativas a:

- receitas e despesas;
- licitações e contratos;
- recursos humanos;
- folha de pagamento;
- atos administrativos;
- relatórios fiscais;
- legislação municipal;
- atividades legislativas;
- sessões e audiências públicas.



RESPONSABILIDADE PELA ATUALIZAÇÃO

A atualização da presente Carta de Serviços ao Usuário é de responsabilidade da COMISSÃO PERMANENTE PARA GESTÃO, ALIMENTAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DO SITE DA CÂMARA MUNICIPAL, designada pela Portaria nº 21/2026.



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;
- Resolução nº 1037/2025.

DATA DA ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO

Última atualização: 19/05/2026.