



Estado do Rio Grande do Norte.
Câmara Municipal de Caraúbas.
Poder Legislativo Municipal.

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

CÂMARA MUNICIPAL DE CARAÚBAS/RN

Documento institucional de orientação ao cidadão sobre serviços, canais de atendimento, transparência e participação social

APRESENTAÇÃO

A Câmara Municipal de Caraúbas/RN apresenta sua Carta de Serviços ao Cidadão como instrumento de transparência, orientação e aproximação com a sociedade. Este documento informa, de forma clara e acessível, quais serviços estão disponíveis, como podem ser solicitados, quais são os canais de atendimento, os prazos de resposta e os direitos dos usuários.

Mais do que uma exigência legal, esta Carta representa o compromisso da Câmara com uma gestão pública transparente, eficiente, participativa e voltada ao interesse coletivo. Seu objetivo é facilitar o acesso do cidadão às informações públicas e aos serviços legislativos e administrativos oferecidos pelo Poder Legislativo Municipal.

Esta Carta observa a Constituição Federal, a Lei Federal nº 13.460/2017, a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), além de princípios de governança pública, transparência ativa, governo digital e controle social.

Ao divulgar esta Carta, a Câmara reafirma seu compromisso com o respeito ao cidadão, a melhoria contínua dos serviços públicos, a linguagem simples, a acessibilidade das informações e o fortalecimento da participação popular.

- transparência pública;
- ética administrativa;
- eficiência na prestação dos serviços públicos;



Estado do Rio Grande do Norte.
Câmara Municipal de Caraúbas.
Poder Legislativo Municipal.

- respeito ao cidadão;
- fortalecimento da participação popular;
- modernização institucional;
- valorização do controle social;
- melhoria contínua da gestão pública.

1. IDENTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL

Dado institucional	Informação
Órgão	CÂMARA MUNICIPAL DE CARAÚBAS/RN
Endereço	_____
CEP	_____
Telefone institucional	_____
WhatsApp institucional	_____
E-mail oficial	_____
Site institucional	_____
Portal da Transparência	_____
Ouvidoria Legislativa	_____
SIC/e-SIC	_____
Horário de funcionamento	_____
Presidente da Câmara	_____
Biênio da Mesa Diretora	_____



Estado do Rio Grande do Norte.
Câmara Municipal de Caraúbas.
Poder Legislativo Municipal.

2. FINALIDADE E ATRIBUIÇÕES DO PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL

A Câmara Municipal é o órgão responsável pelo exercício do Poder Legislativo no âmbito do Município, sendo composta por vereadores eleitos democraticamente pela população para representação dos interesses da coletividade.

Compete à Câmara Municipal:

- elaborar, discutir, votar e aprovar leis municipais;
- fiscalizar os atos do Poder Executivo;
- acompanhar a aplicação dos recursos públicos;
- apreciar as contas anuais do Chefe do Poder Executivo;
- acompanhar a execução das políticas públicas municipais;
- promover debates e audiências públicas;
- incentivar a participação popular;
- fortalecer a transparência pública e o controle social;
- promover ações institucionais voltadas à cidadania e educação legislativa.

O funcionamento do Poder Legislativo Municipal observa os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência, participação social e responsabilidade administrativa.

3. PRINCÍPIOS, PADRÕES E COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

O atendimento prestado pela Câmara Municipal observará padrões de qualidade voltados à clareza das informações, ao respeito ao cidadão, à acessibilidade, à eficiência administrativa e ao cumprimento dos prazos legais.

- oferecer atendimento respeitoso, humanizado e imparcial;
- utilizar linguagem clara, simples e acessível;



Estado do Rio Grande do Norte. Câmara Municipal de Caraúbas. Poder Legislativo Municipal.

- garantir acesso facilitado às informações e aos canais de atendimento;
- proteger os dados pessoais dos usuários, nos termos da legislação aplicável;
- assegurar resposta às demandas dentro dos prazos informados;
- manter atualizados o site institucional, o Portal da Transparência e os sistemas legislativos;
- estimular a participação social e o controle social;
- promover a melhoria contínua dos serviços públicos prestados.

4. CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Os serviços e informações da Câmara Municipal poderão ser acessados pelos canais abaixo. Recomenda-se que o cidadão utilize o canal mais adequado ao tipo de demanda, a fim de agilizar o atendimento.

Canal	Finalidade	Informações
Atendimento presencial	Protocolos, orientações, pedidos de informação, Ouvidoria, acompanhamento institucional e participação em sessões e audiências.	Local: _____ Horário: _____
Atendimento telefônico	Orientações gerais, esclarecimentos administrativos e acompanhamento de solicitações.	Telefone institucional: _____ E-mail institucional: _____
Atendimento eletrônico	Solicitações, envio de documentos, acesso a informações, Portal da Transparência, Ouvidoria e e-SIC.	Site oficial: _____ Portal da Transparência: _____



Estado do Rio Grande do Norte.
Câmara Municipal de Caraúbas.
Poder Legislativo Municipal.

Ouvidoria eletrônica:

Sistema e-SIC:

Redes sociais
institucionais:

5. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO — SIC/e-SIC

O que é	O SIC/e-SIC é o canal destinado ao recebimento e processamento de pedidos de acesso a informações públicas produzidas, mantidas ou custodiadas pela Câmara Municipal.
Quem pode utilizar	Qualquer cidadão, pessoa física ou jurídica, observadas as regras da Lei de Acesso à Informação.
O que pode ser solicitado	Informações sobre despesas públicas, receitas, licitações, contratos, folha de pagamento, diárias, atos normativos, processos legislativos, relatórios institucionais e outros documentos públicos em geral.
Como acessar	Presencialmente, por e-mail institucional, por formulário eletrônico ou por sistema e-SIC, quando disponível.
Prazo de resposta	Até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa formal, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011.



Estado do Rio Grande do Norte. Câmara Municipal de Caruarú. Poder Legislativo Municipal.

Acompanhamento

O cidadão poderá acompanhar a solicitação pelo canal em que o pedido foi registrado, conforme a forma de atendimento disponibilizada pela Câmara Municipal.

6. OUVIDORIA LEGISLATIVA

O que é	A Ouvidoria Legislativa é o canal de comunicação entre a sociedade e a Câmara Municipal para recebimento, análise e encaminhamento de manifestações relacionadas aos serviços públicos e às atividades institucionais.
Para que serve	Receber reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, elogios e pedidos de providência, contribuindo para o aperfeiçoamento dos serviços prestados.
Como acessar	Presencialmente, por telefone, por e-mail, por formulário eletrônico ou por sistema eletrônico de Ouvidoria, quando disponível.
Prazo de resposta	Até 30 (trinta) dias, admitida prorrogação mediante justificativa fundamentada.
Garantias ao usuário	Tratamento respeitoso, sigilo das informações quando necessário, proteção de dados pessoais, resposta fundamentada, acompanhamento da manifestação e tratamento imparcial das demandas apresentadas.

7. COMO SOLICITAR SERVIÇOS E INFORMAÇÕES

Orientações para solicitar serviços e informações

1. Identifique se a demanda se refere a informação pública, manifestação de Ouvidoria, protocolo administrativo ou acompanhamento legislativo.



**Estado do Rio Grande do Norte.
Câmara Municipal de Caraúbas.
Poder Legislativo Municipal.**

2. Utilize o canal correspondente: presencial, telefônico ou eletrônico.
3. Informe dados suficientes para análise do pedido, evitando descrições genéricas.
4. Guarde o número de protocolo ou comprovante, quando houver.
5. Acompanhe o andamento da solicitação pelos canais oficiais da Câmara Municipal.

8. PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

Finalidade: O Portal da Transparência é a ferramenta eletrônica destinada à divulgação das informações administrativas, financeiras, contábeis, legislativas e institucionais da Câmara Municipal.

Objetivo: assegurar transparência ativa, publicidade dos atos públicos e fortalecimento do controle social.

Informações disponíveis ao cidadão:

- receitas e despesas públicas;
- licitações e contratos;
- contratos administrativos e aditivos;
- fiscais de contrato;
- folha de pagamento;
- quadro de servidores;
- diárias e passagens;
- Relatórios de Gestão Fiscal;
- balanços gerais;
- contas anuais;
- julgamento das contas de governo;
- relatórios de gestão e atividades;
- Planejamento Estratégico;
- Plano de Contratações Anual;
- obras públicas;
- empresas sancionadas;
- concursos públicos e processos seletivos;



Estado do Rio Grande do Norte.
Câmara Municipal de Caraubas.
Poder Legislativo Municipal.

- patrimônio público;
- atos normativos e publicações oficiais.

Acesso: as informações serão públicas, gratuitas e de acesso imediato.

9. SITE INSTITUCIONAL

Finalidade: o site institucional é o canal oficial de divulgação das atividades legislativas e administrativas do Poder Legislativo Municipal.

Conteúdos disponíveis ao cidadão:

- notícias institucionais;
- informações sobre vereadores;
- Mesa Diretora;
- comissões permanentes;
- sessões legislativas;
- pautas e atas;
- matérias legislativas;
- tramitações;
- leis municipais;
- Lei Orgânica Municipal;
- Regimento Interno;
- transmissões das sessões;
- agenda institucional;
- Portal da Transparência;
- Ouvidoria;
- SIC/e-SIC;
- canais de atendimento institucional.



**Estado do Rio Grande do Norte.
Câmara Municipal de Caraúbas.
Poder Legislativo Municipal.**

10. SISTEMA LEGISLATIVO ELETRÔNICO — SAPL OU EQUIVALENTE

Finalidade: disponibilizar sistema eletrônico para acompanhamento do processo legislativo.

Consultas disponíveis ao cidadão:

- projetos de lei;
- requerimentos;
- indicações;
- moções;
- pautas;
- atas;
- votações;
- comissões;
- tramitações;
- presença parlamentar;
- autoria das proposições.

11. PARTICIPAÇÃO POPULAR

Finalidade: assegurar mecanismos de participação popular voltados ao fortalecimento da cidadania e do controle social.

Formas de participação:

- participação em sessões legislativas;
- audiências públicas;
- envio de sugestões legislativas;
- manifestações na Ouvidoria;
- pedidos de informação via SIC/e-SIC;
- participação em debates institucionais;



**Estado do Rio Grande do Norte.
Câmara Municipal de Caraubas.
Poder Legislativo Municipal.**

- acompanhamento eletrônico das atividades legislativas.

12. PROCURADORIA ESPECIAL DA MULHER

Finalidade: órgão institucional voltado à promoção e defesa dos direitos das mulheres no âmbito municipal.

Atribuições:

- receber denúncias e encaminhamentos;
- promover ações educativas;
- orientar cidadãs sobre seus direitos;
- acompanhar políticas públicas voltadas às mulheres;
- estimular a participação feminina;
- articular ações com órgãos da rede de proteção;
- fortalecer ações institucionais de combate à violência e discriminação.

Atendimento: poderá ocorrer presencialmente, por telefone, e-mail institucional ou demais canais disponibilizados pela Câmara Municipal.

13. PONTO DE ATENDIMENTO VIRTUAL — PAV DA RECEITA FEDERAL

Finalidade: mediante convênio ou acordo de cooperação técnica, a Câmara Municipal poderá disponibilizar o Ponto de Atendimento Virtual — PAV da Receita Federal para ampliar o acesso da população aos serviços digitais da Receita Federal do Brasil.

Objetivo: facilitar o acesso da população a diversos serviços da Receita Federal sem necessidade de deslocamento para outros municípios.

Serviços que poderão ser disponibilizados:

- orientações cadastrais;
- emissão e regularização de CPF;



Estado do Rio Grande do Norte. Câmara Municipal de Caraubas. Poder Legislativo Municipal.

- consulta de pendências;
- emissão de comprovantes;
- protocolo de solicitações;
- orientações relativas a serviços digitais da Receita Federal;
- encaminhamento de demandas ao órgão competente.

Observação: os serviços efetivamente disponíveis dependerão do convênio firmado e das autorizações da Receita Federal do Brasil.

14. APOIO À EMISSÃO DE CARTEIRA DE IDENTIDADE

Finalidade: a Câmara Municipal poderá disponibilizar apoio institucional à emissão de carteira de identidade mediante convênios, parcerias ou ações integradas com órgãos estaduais competentes.

O serviço poderá compreender:

- orientação documental;
- apoio em agendamentos;
- divulgação de mutirões;
- organização de atendimento;
- encaminhamento institucional.

Observação: os requisitos e documentos necessários observarão as normas estabelecidas pelo órgão oficial emissor.

15. ESCOLA DO LEGISLATIVO

Finalidade: a Escola do Legislativo, quando instituída, constitui instrumento de capacitação, educação legislativa e formação cidadã.

Ações que poderão ser desenvolvidas:

- capacitações para servidores;
- cursos e oficinas;



**Estado do Rio Grande do Norte.
Câmara Municipal de Caraúbas.
Poder Legislativo Municipal.**

- seminários;
- palestras;
- ações de educação cidadã;
- programas de qualificação institucional.

16. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Compromisso institucional: a Câmara Municipal observará integralmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD, assegurando tratamento adequado dos dados pessoais dos cidadãos e usuários dos serviços públicos.

Princípios observados: finalidade, adequação, necessidade, segurança, transparência e responsabilização.

17. DIREITOS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

São direitos dos usuários:

- receber atendimento adequado e respeitoso;
- obter informações claras e acessíveis;
- acompanhar solicitações e manifestações;
- participar das atividades legislativas;
- acessar informações públicas;
- apresentar reclamações, sugestões e elogios;
- ter seus dados protegidos;
- fiscalizar a atuação da Administração Pública.



**Estado do Rio Grande do Norte.
Câmara Municipal de Caraúbas.
Poder Legislativo Municipal.**

18. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

Esta Carta de Serviços deverá ser revisada e atualizada periodicamente, especialmente quando houver alteração dos serviços ofertados, mudança nos canais de atendimento, atualização da estrutura administrativa, implantação de novos sistemas digitais ou edição de novas normas aplicáveis.

19. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Carta de Serviços ao Cidadão reafirma o compromisso da Câmara Municipal com a transparência, a qualidade do atendimento, a participação popular e o acesso facilitado às informações públicas.

O documento deverá permanecer disponível nos canais oficiais da instituição, garantindo publicidade, acesso amplo e orientação clara ao cidadão sobre os serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal.

A utilização desta Carta como instrumento permanente de orientação institucional contribui para fortalecer a relação entre a Câmara Municipal e a sociedade, promovendo cidadania, controle social e melhoria contínua da gestão pública.

Local e data: _____

PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL

OUVIDORIA LEGISLATIVA

RESPONSÁVEL PELO SIC/e-SIC

CONTROLADORIA INTERNA



Estado do Rio Grande do Norte.
Câmara Municipal de Caraúbas.
Poder Legislativo Municipal.