

## **Carta de Serviços ao Usuário**

---

### **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**Câmara Municipal de Ouro Branco/RN**

---

#### **Apresentação**

A Câmara Municipal de Ouro Branco/RN, com o compromisso de promover a transparência pública, o controle social e a melhoria contínua do atendimento ao cidadão, apresenta a sua Carta de Serviços ao Usuário. Este documento tem como objetivo informar os serviços prestados diretamente ao público, as formas de acesso, os padrões de qualidade de atendimento, os prazos e os canais de comunicação disponíveis.

A Carta de Serviços atende às diretrizes da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), da Lei nº 13.460/2017 (que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos), e visa garantir maior eficiência, clareza e qualidade na relação entre o poder legislativo municipal e o cidadão.

---

#### **Serviços Prestados ao Público**

##### **1. Atendimento ao Cidadão**

**Descrição:** Recebimento de solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios relativos às atividades da Câmara Municipal.

**Forma de acesso:** Presencial, por e-mail, telefone ou pelo Portal da Transparência.

**Prazo de resposta:** Até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa, conforme a LAI.

---

##### **2. Acesso à Informação Pública**

**Descrição:** Solicitação de informações relacionadas às atividades legislativas, orçamentárias, financeiras e administrativas da Câmara Municipal.

**Forma de acesso:** Presencial ou via e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) disponível no site institucional.

**Prazo de resposta:** Até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa legal.

---

##### **3. Consulta a Atos Oficiais e Atividades Legislativas**

**Descrição:** Acesso a Leis Municipais, Decretos Legislativos, Resoluções, Requerimentos, Projetos de Lei e Atas de Sessões.

**Forma de acesso:** Portal da Câmara ou atendimento presencial.

**Público-alvo:** Toda a população.

**Disponibilidade:** 24h por meio do site ou durante o horário de funcionamento presencial.

---

##### **4. Participação em Sessões Plenárias**

**Descrição:** Abertura das sessões ordinárias e extraordinárias ao público, garantindo o direito à participação e fiscalização do processo legislativo.

**Forma de acesso:** Presencial ou via transmissões online (quando disponíveis).

**Frequência das sessões:** Conforme calendário legislativo anual.

---

## 5. Emissão de Documentos em Parceria com Outros Órgãos

### A) Emissão de Carteiras de Identidade (RG)

**Descrição:** Em parceria com o ITEP/RN, a Câmara Municipal realiza, anualmente, a emissão gratuita de carteiras de identidade (RG) para a população.

**Forma de acesso:** Agendamento prévio durante os mutirões de cidadania.

**Público-alvo:** Preferencialmente pessoas em situação de vulnerabilidade social, idosos, estudantes e trabalhadores informais.

### B) Emissão e Regularização de Títulos de Eleitor

**Descrição:** Em parceria com o TRE/RN, a Câmara auxilia o cidadão na emissão de novos títulos de eleitor, transferências de domicílio eleitoral e regularizações de cadastro durante campanhas específicas.

**Forma de acesso:** Presencial, durante ações conjuntas com o Tribunal Regional Eleitoral.

**Documentos necessários:** Documento de identificação com foto e comprovante de residência.

---

## Compromissos da Câmara com o Usuário

- Garantir atendimento cortês, eficiente e sem discriminação.
  - Disponibilizar informações com clareza, objetividade e dentro dos prazos legais.
  - Proteger os dados pessoais e respeitar a privacidade do cidadão.
  - Promover ações que aproximem a Câmara da comunidade.
- 

## Direitos do Usuário

- Ser tratado com respeito e dignidade.
  - Ter acesso a informações de interesse público.
  - Obter respostas em prazos razoáveis.
  - Formular reclamações e receber acompanhamento.
- 

## Canais de Comunicação

- **Site institucional:** [www.cmob.rn.gov.br](http://www.cmob.rn.gov.br)
  - **Ouvidoria Geral:** [cmob.rn@gmail.com](mailto:cmob.rn@gmail.com)
  - **E-mail institucional:** [cmob.rn@gmail.com](mailto:cmob.rn@gmail.com)
  - **Telefone:** (84) 3477-0251
  - **Atendimento presencial:** na sede da Câmara Municipal
- 

## Avaliação e Melhoria Contínua

A Carta de Serviços é atualizada periodicamente com base nas demandas da sociedade e nas melhorias implementadas pela Câmara Municipal. A sua opinião é essencial para o aperfeiçoamento contínuo da gestão pública.

---

## Endereço e Horário de Atendimento

### Câmara Municipal de Ouro Branco/RN

**Endereço:** Rua Tenente Manoel Cirilo, nº 345 – Centro – Ouro Branco/RN – CEP: 59347-000

**Telefone:** (84) 3477-0251

**E-mail:** [cmob.rn@gmail.com](mailto:cmob.rn@gmail.com)

**Horário de atendimento:** Segunda a sexta-feira, das 07h30 às 13h00

