

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
 - **Ouvidoria Geral:** cmob.rn@gmail.com
 - **E-mail institucional:** 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

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