



CÂMARA MUNICIPAL DE **SERRA CAIADA**

A CASA DO POVO SERRACAIADENSE

GUIA INSTITUCIONAL DE ATENDIMENTO

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Serviços, formas de acesso, prazos e compromissos
de qualidade no atendimento ao cidadão

EDIÇÃO 2026

Atualizada em 6 de agosto de 2026

Nosso compromisso

Facilitar o acesso à informação, fortalecer a participação popular e prestar atendimento com respeito, clareza, transparência, acessibilidade e proteção dos dados pessoais.

1. Apresentação

A Câmara Municipal de Serra Caiada/RN apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário, documento que reúne, em linguagem simples, os serviços disponibilizados ao cidadão, os requisitos para utilizá-los, as formas de acesso, as etapas, os prazos e os compromissos de qualidade do atendimento.

A Carta concretiza o direito do usuário de conhecer como o Poder Legislativo municipal atende, informa e recebe manifestações. Também funciona como instrumento de controle social: ao comparar a experiência recebida com os padrões aqui divulgados, o cidadão pode avaliar o serviço e sugerir melhorias.

Importante

A Câmara exerce funções legislativas, fiscalizadoras, administrativas e de representação popular. Serviços típicos do Poder Executivo municipal devem ser solicitados diretamente à Prefeitura, salvo quando houver parceria específica divulgada pela Câmara, como o atendimento para a Carteira de Identidade Nacional (CIN).

2. Base legal e finalidade

A Lei Federal nº 13.460/2017 determina a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário e exige informações claras sobre os serviços, requisitos, etapas, prazo máximo, forma de prestação, canais de manifestação e padrões de qualidade. A presente Carta também observa a Lei de Acesso à Informação, a legislação de proteção de dados e as diretrizes de transparência e governo digital aplicáveis.

- Constituição Federal, especialmente os princípios da Administração Pública e o direito de acesso à informação;
- Lei Federal nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Lei Federal nº 13.460/2017 - direitos, participação e defesa dos usuários de serviços públicos;
- Lei Federal nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Lei Federal nº 14.129/2021 - diretrizes de Governo Digital, quando aplicáveis e adotadas pelo ente;
- Resolução local nº 003/2026 - regulamentação da Lei de Acesso à Informação no âmbito da Câmara.

3. Canais gerais de atendimento

Escolha o canal mais adequado à sua necessidade. Os serviços digitais podem ser acessados a qualquer hora; o tratamento das solicitações ocorre nos dias úteis e durante o expediente administrativo.

Canal	Como acessar	Disponibilidade
Presencial	Rua Nossa Senhora da Conceição, nº 334, Serra Caiada/RN, CEP 59245-000	Segunda a sexta, das 7h às 13h
Telefone	(84) 3190-3179	Durante o expediente
E-mail institucional	contato@cmserracaiada.rn.gov.br	Recebimento contínuo; tratamento em dias úteis
Ouvidoria	ouvidoria@cmserracaiada.rn.gov.br e formulário eletrônico	Formulário disponível 24 horas
Site institucional	https://cmserracaiada.rn.gov.br/	Consulta 24 horas
SIC/e-SIC	Página de Acesso à Informação e sistema eletrônico	Registro e acompanhamento 24 horas

4. Como usar esta Carta

1. Identifique o serviço que corresponde à sua necessidade.
2. Confira os requisitos, documentos, etapas, prazo e custo informados.
3. Acesse o link indicado ou utilize um dos canais presenciais, telefônicos ou eletrônicos.
4. Guarde o protocolo ou a confirmação de envio, quando o serviço gerar acompanhamento.
5. Se houver dificuldade ou insatisfação, registre manifestação na Ouvidoria.

4.1 Escolha rápida do canal

- Não encontrou uma informação pública? Registre um pedido no SIC/e-SIC.
- Quer reclamar, denunciar, sugerir, elogiar ou avaliar o atendimento? Use a Ouvidoria.
- Procura receitas, despesas, licitações, contratos ou dados de pessoal? Consulte o Portal da Transparência.
- Procura leis, atos, projetos, requerimentos ou atas? Acesse as Publicações Oficiais.
- Precisa emitir a CIN? Confirme as vagas pelo telefone e realize o agendamento presencial.

5. Serviços prestados

Os serviços a seguir refletem os canais e conteúdos disponibilizados pela Câmara Municipal em seu site oficial e nos sistemas vinculados.

5.1. SIC/e-SIC - Pedido de acesso à informação

Canal para solicitar informação pública que não esteja disponível no site ou no Portal da Transparência, além de acompanhar o pedido e consultar estatísticas.

Quem pode utilizar: Qualquer pessoa física ou jurídica, sem necessidade de justificar o motivo do pedido.

Requisitos e documentos: Identificação do requerente, meio de contato e descrição clara da informação desejada. Não é exigida motivação.

Como acessar: Pelo sistema eletrônico, na página SIC/e-SIC, ou presencialmente na sede da Câmara. O gestor informado no portal é Madiane Assunção Paiva da Silva.

Etapas: 1) registrar o pedido; 2) receber protocolo; 3) análise pelo SIC e pelas unidades responsáveis; 4) resposta ou comunicação fundamentada; 5) recurso, quando cabível.

Prazo máximo: Acesso imediato, quando a informação estiver disponível. Caso contrário, resposta em até 20 dias, prorrogável por mais 10 dias mediante justificativa. O portal informa prazo de 10 dias para recurso, resposta ao recurso em 10 dias e possibilidade de prorrogação desta resposta por mais 10 dias.

Custo: Gratuito. Pode haver apenas ressarcimento do custo de reprodução física, quando necessário, observadas as hipóteses legais de isenção.

Acompanhamento: Pelo número de protocolo, na opção de acompanhamento do e-SIC.

Padrão de qualidade: Linguagem clara, proteção da identidade e dos dados pessoais, resposta dentro do prazo e indicação dos fundamentos e meios de recurso em caso de negativa.

Acesso direto: [SIC/e-SIC - Acesso à Informação](#)

5.2. Ouvidoria e Fale Conosco

Canal de participação social para apresentar reclamações, denúncias, sugestões, elogios, críticas, dúvidas e outras manifestações sobre os serviços ou a atuação administrativa da Câmara.

Quem pode utilizar: Qualquer cidadão, usuário de serviço público ou representante de pessoa jurídica.

Requisitos e documentos: No formulário do site, informar nome, e-mail e mensagem. Para manifestações por outros canais, fornecer elementos suficientes para análise. A identificação recebe proteção legal.

Como acessar: Formulário eletrônico, e-mail ouvidoria@cmserracaiada.rn.gov.br, telefone (84) 3190-3179 ou atendimento presencial.

Etapas: 1) recebimento; 2) registro/comprovante; 3) análise e encaminhamento; 4) obtenção de esclarecimentos; 5) decisão administrativa final; 6) ciência ao usuário.

Prazo máximo: Decisão administrativa final em até 30 dias, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa, conforme a Lei nº 13.460/2017.

Custo: Gratuito.

Acompanhamento: Pelo canal de retorno informado no registro ou por contato com a Ouvidoria. Recomenda-se conservar a confirmação do envio.

Padrão de qualidade: Recebimento sem recusa indevida, tratamento respeitoso e imparcial, proteção dos dados pessoais, encaminhamento à unidade competente e resposta conclusiva.

Acesso direto: [Fale Conosco / Ouvidoria](#)

5.3. Consulta ao Portal da Transparência

Permite fiscalizar a aplicação dos recursos e consultar, entre outros conteúdos, receitas, despesas, transferências, pessoal, diárias, licitações, contratos, obras, contas, relatórios fiscais e planejamento.

Quem pode utilizar: Acesso livre a qualquer pessoa, sem cadastro.

Requisitos e documentos: Dispositivo com acesso à internet. Para obter resultado mais preciso, selecionar exercício, período ou outros filtros disponíveis.

Como acessar: Pela página de Transparência no site ou pelo Portal da Transparência integrado.

Etapas: 1) escolher o assunto; 2) selecionar filtros; 3) consultar ou pesquisar; 4) abrir o detalhamento; 5) baixar ou exportar, quando a funcionalidade estiver disponível.

Prazo máximo: Consulta imediata, condicionada à disponibilidade técnica do sistema e à existência do dado publicado. Informações não localizadas podem ser solicitadas pelo e-SIC.

Custo: Gratuito.

Acompanhamento: Não exige protocolo. Dúvidas sobre o dado podem ser encaminhadas ao SIC/e-SIC; problemas de atendimento podem ser comunicados à Ouvidoria.

Padrão de qualidade: Informações atualizadas, íntegras, pesquisáveis, acessíveis e apresentadas com filtros e opções de detalhamento ou exportação sempre que tecnicamente disponíveis.

Acesso direto: [Portal da Transparência - página de acesso](#)

5.4. Consulta a atos, proposições e publicações legislativas

Disponibiliza projetos de lei, requerimentos, resoluções, decretos, portarias, atos oficiais, seleções públicas e outros documentos produzidos ou recebidos pelo Poder Legislativo.

Quem pode utilizar: Qualquer pessoa, sem cadastro.

Requisitos e documentos: Acesso à internet e, quando aplicável, definição do ano, mês, tipo de documento ou palavra-chave.

Como acessar: Menu Publicações Oficiais do site institucional.

Etapas: 1) escolher a categoria; 2) aplicar os filtros ou pesquisar; 3) consultar dados; 4) visualizar ou baixar o arquivo disponível.

Prazo máximo: Consulta imediata. Se o documento não estiver publicado ou não for localizado, pode ser solicitado pelo e-SIC nos prazos da LAI.

Custo: Gratuito.

Acompanhamento: Não exige protocolo para consulta. Pedidos complementares são acompanhados pelo e-SIC.

Padrão de qualidade: Organização por categoria e exercício, mecanismo de pesquisa, download da íntegra e preservação da série histórica, conforme a disponibilidade documental.

Acesso direto: [Publicações oficiais](#)

5.5. Sessões legislativas, atas e participação popular

Permite acompanhar a atividade plenária, consultar atas e comunicações de sessões, conhecer as matérias apreciadas e participar presencialmente das reuniões abertas ao público.

Quem pode utilizar: Qualquer cidadão. A presença nas sessões públicas não exige cadastro, respeitada a capacidade do espaço e as regras de segurança e organização.

Requisitos e documentos: Para consulta online, apenas acesso à internet. Para comparecimento, observar a data, o horário e o local divulgados nos canais oficiais.

Como acessar: Pelas páginas de notícias e atas; presencialmente, no plenário da Câmara, conforme calendário e convocações divulgadas.

Etapas: 1) consultar a divulgação da sessão; 2) verificar data e horário; 3) acompanhar presencialmente ou pelos canais anunciados; 4) consultar posteriormente a ata e os documentos publicados.

Prazo máximo: Consulta online imediata. A participação ocorre na data e no horário da sessão. A publicação dos documentos segue o fluxo legislativo e administrativo da Casa.

Custo: Gratuito.

Acompanhamento: Pelas notícias, publicações oficiais e página de atas. Informações adicionais podem ser solicitadas à Câmara ou pelo e-SIC.

Padrão de qualidade: Divulgação prévia quando possível, acesso público organizado, urbanidade, segurança, transparência sobre as deliberações e publicação da documentação correspondente.

Acesso direto: [Atas de Sessão](#)

5.6. Informações institucionais, parlamentares e comissões

Oferece consulta à composição da Mesa Diretora, vereadores, perfis e contatos, comissões parlamentares, Regimento Interno, Lei Orgânica e atribuições institucionais.

Quem pode utilizar: Qualquer pessoa, sem cadastro.

Requisitos e documentos: Acesso à internet. Para contato direto, utilizar os canais institucionais indicados no perfil ou na sede da Câmara.

Como acessar: Menu A Câmara e seção Parlamentares do site institucional.

Etapas: 1) selecionar o conteúdo; 2) consultar a composição, perfil, norma ou contato; 3) encaminhar dúvida pelo canal institucional, quando necessário.

Prazo máximo: Consulta imediata. Pedidos específicos seguem os prazos do canal utilizado, especialmente os do e-SIC quando se tratar de acesso à informação.

Custo: Gratuito.

Acompanhamento: Não exige protocolo para consulta. Contatos e solicitações formais devem guardar a confirmação de envio.

Padrão de qualidade: Informações claras sobre representantes, estrutura e normas de funcionamento, com atualização sempre que houver alteração oficial.

Acesso direto: [Página inicial e acesso aos parlamentares](#)

5.7. Notícias, comunicados e redes sociais

Divulga notícias institucionais, agenda de sessões, eventos, comunicados e informações de interesse público, complementadas pelos perfis oficiais nas redes sociais.

Quem pode utilizar: Qualquer pessoa, sem cadastro.

Requisitos e documentos: Acesso à internet. O acompanhamento em redes sociais depende das regras da plataforma utilizada.

Como acessar: Página de notícias no site, Instagram, Facebook e YouTube oficiais indicados no portal.

Etapas: 1) acessar o canal; 2) pesquisar ou navegar pelas publicações; 3) abrir o conteúdo completo; 4) confirmar informações relevantes no site oficial.

Prazo máximo: Consulta imediata. A publicação de novos conteúdos ocorre conforme a agenda institucional e a necessidade de comunicação pública.

Custo: Gratuito, ressalvados custos pessoais de conexão.

Acompanhamento: Não exige protocolo. Dúvidas devem ser enviadas pelos canais institucionais; manifestações sobre o serviço, pela Ouvidoria.

Padrão de qualidade: Informação objetiva, identificação da data de publicação e uso do site oficial como fonte de confirmação.

Acesso direto: [Todas as notícias](#)

5.8. Atendimento para emissão da Carteira de Identidade Nacional (CIN)

Serviço gratuito divulgado pela Câmara para agendamento e atendimento presencial relacionado à emissão da Carteira de Identidade Nacional, em parceria com o órgão competente.

Quem pode utilizar: Cidadãos que necessitem emitir a CIN. Para menores de 12 anos, é necessária a presença e a documentação de responsável. Pessoa com deficiência deve apresentar laudo médico comprobatório quando pertinente ao registro.

Requisitos e documentos: Obrigatórios: CPF; certidão de nascimento ou casamento original, legível e completa; comprovante de residência; e RG antigo, quando houver. O portal também lista documentos opcionais: CTPS, comprovante de fator RH, título eleitoral, CNH, Cartão SUS, NIS/PIS/PASEP, certificado militar, e-mail e telefone.

Como acessar: Agendamento presencial na Câmara, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h. Recomenda-se confirmar previamente a disponibilidade pelo telefone (84) 3190-3179.

Etapas: 1) agendamento; 2) conferência dos documentos; 3) atendimento e coleta dos dados; 4) processamento pelo órgão emissor; 5) comunicação e entrega conforme orientação recebida.

Prazo máximo: O agendamento depende da disponibilidade de vagas. O prazo de emissão e entrega é definido pelo órgão estadual responsável e deve ser informado ao cidadão no atendimento ou no protocolo; a Câmara não controla a etapa de produção do documento.

Custo: Gratuito, conforme divulgação oficial consultada.

Acompanhamento: Pelo comprovante ou orientação fornecida no atendimento. Em caso de dúvida, contatar a Câmara pelo telefone institucional.

Padrão de qualidade: Conferência prévia dos documentos, orientação clara sobre pendências, respeito às prioridades legais, proteção dos dados pessoais e informação transparente sobre as etapas sob responsabilidade de outros órgãos.

Acesso direto: [Comunicado oficial sobre a CIN](#)

6. Compromissos e padrões de qualidade

A Câmara Municipal compromete-se a orientar sua atuação pelos seguintes padrões:

- atendimento com urbanidade, respeito, cortesia, imparcialidade e presunção de boa-fé do usuário;
- igualdade de tratamento, sem discriminação, e observância das prioridades legais;
- uso de linguagem simples, clara e compreensível, evitando exigências desnecessárias;
- cumprimento dos horários e prazos divulgados, com comunicação de eventual prorrogação legal;
- emissão de protocolo ou comprovante quando o serviço admitir acompanhamento;
- proteção da identidade, da intimidade e dos dados pessoais, conforme a legislação;
- manutenção de canais digitais de consulta e solicitação, sem eliminar o atendimento presencial;
- encaminhamento da demanda à unidade competente e informação ao usuário quando a Câmara não for responsável pelo serviço;
- publicação de conteúdos atualizados e adoção de medidas para corrigir inconsistências comunicadas;
- avaliação periódica dos serviços e uso das manifestações para promover melhorias.

6.1 Prioridades e tempo de espera

No atendimento presencial, será observada a ordem de chegada, ressalvadas situações urgentes, agendamentos e prioridades previstas em lei, incluindo pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por criança de colo.

A estimativa é de atendimento imediato sempre que houver servidor disponível. Em períodos de maior demanda, o usuário será atendido por ordem e orientado sobre a previsão de espera. No serviço da CIN, prevalecem as vagas e os horários agendados.

6.2 Acessibilidade e inclusão

Os canais devem buscar condições de acesso à pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida. Quando o canal digital não for suficiente, o cidadão poderá solicitar orientação por telefone ou atendimento presencial, inclusive apoio para protocolar pedidos e manifestações.

6.3 Continuidade dos canais digitais

Os serviços eletrônicos são disponibilizados para consulta ou registro 24 horas por dia. Interrupções técnicas podem ocorrer para manutenção ou por falha externa; nesses casos, permanecem disponíveis os demais canais, especialmente telefone, e-mail e atendimento presencial durante o expediente.

7. Direitos e deveres do usuário

7.1 Direitos

- receber serviço adequado, seguro, atual, transparente e cortês;
- obter informações precisas sobre horários, serviços, setor responsável, custos e andamento;
- escolher entre os meios de atendimento oferecidos, sem discriminação;
- apresentar pedidos, recursos e manifestações e receber resposta nos prazos aplicáveis;
- ter protegidos seus dados pessoais e sua identificação nos limites da lei;
- participar da avaliação dos serviços e propor melhorias.

7.2 Deveres

- agir com urbanidade e boa-fé;
- fornecer informações verdadeiras e suficientes para o atendimento;
- acompanhar o protocolo e manter os dados de contato atualizados;
- colaborar para a adequada prestação do serviço;
- preservar os bens, instalações e documentos públicos.

8. Prazos essenciais

Serviço	Prazo de referência	Observação
Consulta a páginas e documentos publicados	Imediato	Condicionado à disponibilidade do sistema e do conteúdo
Pedido de informação - e-SIC	Até 20 dias	Prorrogável por 10 dias, com justificativa
Recurso no e-SIC	10 dias para solicitar	Resposta em 10 dias, prorrogável por mais 10 dias
Manifestação de Ouvidoria	Até 30 dias	Prorrogável uma vez por igual período, com justificativa
Atendimento presencial geral	Durante o expediente	Imediato conforme disponibilidade e ordem de chegada
CIN	Conforme vaga e órgão emissor	Prazo de produção informado no atendimento/protocolo

9. Acompanhamento, manifestações e avaliação

O cidadão deve guardar o protocolo ou a confirmação de envio dos serviços que geram tramitação. O e-SIC possui ferramenta própria de acompanhamento; nos demais casos, o retorno ocorre pelo canal informado pelo usuário.

Dificuldades de acesso, falhas de atendimento, reclamações e sugestões podem ser encaminhadas à Ouvidoria. A pesquisa de satisfação disponível no site auxilia a Câmara a avaliar a qualidade do serviço e a identificar oportunidades de melhoria.

Ouvidoria: <https://cmserracaiada.rn.gov.br/contatos>

10. Links rápidos

Site oficial: <https://cmserracaiada.rn.gov.br/>

Portal da Transparência - acesso organizado: <https://cmserracaiada.rn.gov.br/transparencia>

SIC/e-SIC: <https://cmserracaiada.rn.gov.br/acessoAInformacao>

Ouvidoria / Fale Conosco: <https://cmserracaiada.rn.gov.br/contatos>

Atas das sessões: <https://cmserracaiada.rn.gov.br/legislacao/ataDeSessao>

Requerimentos: <https://cmserracaiada.rn.gov.br/legislacao/requerimentos>

Projetos de lei: <https://cmserracaiada.rn.gov.br/legislacao/projetoDeLei>

Notícias: <https://cmserracaiada.rn.gov.br/noticias>

11. Fontes e atualização

Documento elaborado a partir das informações públicas disponíveis nos canais oficiais consultados em 6 de agosto de 2026 e da legislação vigente nessa data. A Carta deve ser atualizada periodicamente e sempre que houver alteração relevante nos serviços, canais, requisitos, horários ou prazos.

Câmara Municipal de Serra Caiada/RN: <https://cmserracaiada.rn.gov.br/>

Lei Federal nº 13.460/2017:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm

Lei Federal nº 12.527/2011:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm

Lei Federal nº 14.129/2021:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm

Atendimento ao cidadão

Rua Nossa Senhora da Conceição, nº 334, Serra Caiada/RN, CEP 59245-000 | Telefone: (84) 3190-3179 |

Expediente: segunda a sexta, das 7h às 13h | contato@cmserracaiada.rn.gov.br