

# CÂMARA MUNICIPAL DE SERRA DE SÃO BENTO/RN

Poder Legislativo Municipal

## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Informações, canais de atendimento e serviços oferecidos ao cidadão

Endereço	Praça Salviano Gomes Crisanto, 214, Centro, Serra de São Bento/RN
Telefone	(84) 3289-0135
E-mail	contato@serradesaobento.rn.leg.br
Expediente	Segunda a sexta, das 8h às 12h e das 14h às 17h

Serra de São Bento/RN - 2026

## 1. Apresentação

A Câmara Municipal de Serra de São Bento/RN apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário, instrumento de transparência e orientação ao cidadão, com a finalidade de informar os principais serviços disponibilizados pelo Poder Legislativo Municipal, os canais de atendimento, as formas de acesso, os prazos e os meios de acompanhamento das demandas apresentadas à Casa Legislativa.

O documento reforça o compromisso institucional com a publicidade dos atos públicos, o acesso à informação, a participação social, a eficiência administrativa e a melhoria contínua do atendimento prestado à população.

## 2. Identificação e canais oficiais

<b>Órgão</b>	Câmara Municipal de Serra de São Bento/RN
<b>Endereço</b>	Praça Salviano Gomes Crisanto, 214, Centro, Serra de São Bento/RN
<b>Telefone</b>	(84) 3289-0135
<b>E-mail</b>	contato@serradesaobento.rn.leg.br
<b>Expediente</b>	Segunda a sexta, das 8h às 12h e das 14h às 17h
<b>Ouvidoria/SIC</b>	Responsável: Sabrina Beatriz da Silva

## 3. Serviços disponíveis ao cidadão

### 3.1 Ouvidoria Legislativa

<b>Finalidade</b>	Receber manifestações dos cidadãos, incluindo solicitações, sugestões, elogios, reclamações, críticas e denúncias relacionadas aos serviços públicos e às atividades do Poder Legislativo Municipal.
<b>Como acessar</b>	Pelo canal de Ouvidoria disponível no portal da Câmara, presencialmente, por telefone ou pelo e-mail institucional.
<b>Requisitos / documentos</b>	Identificação do usuário e descrição clara da manifestação. Quando necessário, anexar documentos que ajudem na análise da demanda.
<b>Prazo / acompanhamento</b>	A manifestação será analisada pelo setor responsável e respondida conforme a complexidade do assunto e os prazos legais aplicáveis.

### 3.2 Serviço de Informação ao Cidadão - SIC/e-SIC

<b>Finalidade</b>	Permitir que qualquer cidadão solicite informações públicas da Câmara Municipal, especialmente aquelas que não estejam disponíveis diretamente no Portal da Transparência ou no site institucional.
<b>Como acessar</b>	Pelo sistema eletrônico de acesso à informação, pelo atendimento presencial na sede da Câmara, por telefone ou por e-mail.
<b>Requisitos / documentos</b>	Pedido com identificação do requerente e especificação objetiva da informação solicitada.
<b>Prazo / acompanhamento</b>	Resposta em até 20 dias, prorrogável por mais 10 dias. Recurso em caso de negativa: 10 dias. Resposta ao recurso: 10 dias, prorrogável por mais 10 dias.

### 3.3 Portal da Transparência

<b>Finalidade</b>	Disponibilizar dados sobre gestão administrativa, financeira, orçamentária, patrimonial, contratual e legislativa da Câmara Municipal.
-------------------	--

## CÂMARA MUNICIPAL DE SERRA DE SÃO BENTO/RN

Como acessar	Acesso direto pelo Portal da Transparência disponível no site oficial da Câmara Municipal.
Requisitos / documentos	Não há necessidade de cadastro para consulta pública das informações disponíveis.
Prazo / acompanhamento	Consulta imediata. Caso a informação desejada não esteja disponível, o cidadão poderá solicitá-la pelo SIC/e-SIC.

### 3.4 Consulta a publicações oficiais

Finalidade	Permitir o acompanhamento dos atos oficiais e legislativos publicados pela Câmara Municipal.
Como acessar	Pelo menu Publicações Oficiais do portal institucional.
Requisitos / documentos	Não há necessidade de cadastro.
Prazo / acompanhamento	Consulta imediata, conforme disponibilidade das publicações no portal.

### 3.5 Atas de sessões

Finalidade	Disponibilizar os registros oficiais das sessões legislativas, deliberações e demais atividades parlamentares.
Como acessar	Pelo menu Publicações Oficiais, na opção Ata de Sessão.
Requisitos / documentos	Não há necessidade de cadastro.
Prazo / acompanhamento	Consulta imediata. Informações complementares podem ser solicitadas pelo SIC/e-SIC.

### 3.6 Projetos de lei, requerimentos e atos legislativos

Finalidade	Permitir o acompanhamento da produção legislativa, incluindo projetos de lei, requerimentos, resoluções, decretos e portarias.
Como acessar	Pelo portal institucional, nos menus Publicações Oficiais e Transparência.
Requisitos / documentos	Não há necessidade de cadastro.
Prazo / acompanhamento	Consulta imediata quando o documento estiver disponível no portal.

### 3.7 Consulta a parlamentares e Mesa Diretora

Finalidade	Informar a composição da Câmara Municipal, os vereadores, partidos, perfis individuais e a composição da Mesa Diretora.
Como acessar	Pelo menu A Câmara, nas opções Parlamentares e Mesa Diretora.
Requisitos / documentos	Não há necessidade de cadastro.
Prazo / acompanhamento	Consulta imediata.

### 3.8 Notícias e comunicação institucional

Finalidade	Divulgar notícias, comunicados, sessões, eventos institucionais e informações de interesse público relacionadas ao Legislativo Municipal.
Como acessar	Pelo menu Notícias e pela página inicial do portal.
Requisitos / documentos	Não há necessidade de cadastro.
Prazo / acompanhamento	Consulta imediata.

### 3.9 Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD

Finalidade	Informar ao cidadão sobre privacidade, proteção de dados pessoais e tratamento de dados no âmbito da Câmara
------------	---

## CÂMARA MUNICIPAL DE SERRA DE SÃO BENTO/RN

	Municipal.
Como acessar	Pela área de Política de Privacidade e pelos canais de contato da Câmara.
Requisitos / documentos	Descrição da dúvida ou solicitação relacionada a dados pessoais, quando aplicável.
Prazo / acompanhamento	A demanda será analisada conforme a legislação de proteção de dados e os procedimentos internos da Câmara.

### 3.10 Pesquisa de satisfação

Finalidade	Permitir que o usuário avalie os serviços prestados e contribua com sugestões para melhoria do atendimento público.
Como acessar	Pelo canal de Pesquisa de Satisfação disponível na página de contatos/ouvidoria.
Requisitos / documentos	Preenchimento do formulário disponibilizado ao usuário.
Prazo / acompanhamento	As avaliações serão utilizadas para subsidiar melhorias nos serviços e canais de atendimento.

### 3.11 Participação cidadã e sugestões legislativas

Finalidade	Receber contribuições, sugestões e propostas da população relacionadas às atividades legislativas e aos temas de interesse coletivo.
Como acessar	Pelo canal de Participação Cidadã disponível na página de contatos/ouvidoria ou pelos canais oficiais de atendimento.
Requisitos / documentos	Identificação do usuário e apresentação objetiva da sugestão ou proposta.
Prazo / acompanhamento	A sugestão será recebida e encaminhada para análise institucional, conforme pertinência e competência legislativa.

### 3.12 Acessibilidade digital

Finalidade	Facilitar o acesso ao conteúdo do portal por meio de recursos de acessibilidade e navegação.
Como acessar	Pelo próprio site institucional, que disponibiliza atalhos e opções de ajuste de fonte.
Requisitos / documentos	Não há necessidade de cadastro.
Prazo / acompanhamento	Disponibilidade imediata durante a navegação no portal.

## 4. Informações disponíveis no Portal da Transparência

- Receitas, despesas, transferências e execução orçamentária;
- Licitações, avisos, editais, contratos e fiscais de contratos;
- Folha de servidores, cargos, remuneração, estagiários e terceirizados;
- Diárias, passagens, cotas parlamentares e ordem cronológica de pagamentos;
- Convênios, obras, prestação de contas e relatórios fiscais;
- Contas de gestão, contas do Executivo e planejamento estratégico;
- Publicações oficiais e informações institucionais de interesse coletivo.

## 5. Prazos do SIC/e-SIC

Resposta ao pedido de informação	Até 20 dias
Prorrogação da resposta	Até 10 dias
Prazo para recurso após negativa	10 dias
Resposta ao recurso	10 dias
Prorrogação da resposta ao recurso	Até 10 dias

## 6. Compromissos com o atendimento

- Atender o cidadão com urbanidade, respeito, clareza e eficiência;
- Garantir o acesso às informações públicas nos termos da legislação vigente;
- Manter canais de comunicação acessíveis à população;
- Disponibilizar informações de interesse coletivo no portal institucional;
- Responder solicitações e manifestações dentro dos prazos legais;
- Proteger os dados pessoais dos usuários;
- Estimular a participação popular e o controle social.

## 7. Direitos do usuário

- Receber atendimento adequado, respeitoso e eficiente;
- Ter acesso a informações públicas de interesse coletivo ou geral;
- Registrar manifestações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios;
- Acompanhar pedidos de informação e manifestações apresentadas;
- Ter seus dados pessoais protegidos;
- Participar do acompanhamento das atividades legislativas.

## 8. Deveres do usuário

- Prestar informações verdadeiras ao registrar solicitações;
- Utilizar os canais oficiais de forma responsável;
- Apresentar pedidos de forma clara e objetiva;
- Respeitar servidores, vereadores e demais usuários;
- Acompanhar os prazos e protocolos de suas demandas.

## 9. Fontes consultadas

- Portal oficial da Câmara Municipal de Serra de São Bento/RN: <https://serradesaobento.rn.leg.br/>
- Página Fale Conosco/Ouvidoria: <https://serradesaobento.rn.leg.br/contatos>
- Página SIC/e-SIC - Acesso à Informação: <https://serradesaobento.rn.leg.br/acessoAInformacao>
- Portal da Transparência: <https://serradesaobento.rn.leg.br/transparencia>

## 10. Considerações finais

A Carta de Serviços ao Usuário da Câmara Municipal de Serra de São Bento/RN reafirma o compromisso do Poder Legislativo Municipal com a transparência pública, o atendimento de qualidade, o acesso à informação, o controle social e a participação cidadã.

**Câmara Municipal de Serra de São Bento/RN**