



**CÂMARA MUNICIPAL DE
S.J DO CAMPESTRE**

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Câmara Municipal de São José do Campestre/RN

Instrumento de transparência, orientação ao cidadão e compromisso com a qualidade do atendimento público.

Endereço: Rua Senador Georgino Avelino, 601, Centro, São José do Campestre/RN, CEP 59275-000

Telefone: (84) 99659-0609

E-mail: contato@camarasjc.rn.gov.br

Expediente: Segunda a sexta-feira, das 07h às 13h

Site: <https://camarasjc.rn.gov.br>

Atualizada em 17 de maio de 2026

1. Apresentação

A Carta de Serviços ao Usuário da Câmara Municipal de São José do Campestre/RN reúne, de forma objetiva, os principais serviços oferecidos pelo Poder Legislativo Municipal, as formas de acesso, requisitos, etapas de atendimento, prazos estimados e canais para manifestações dos usuários.

O documento foi elaborado com base nas informações disponibilizadas no site institucional da Câmara e nos serviços informados pelo órgão, com o objetivo de facilitar o acesso do cidadão às informações públicas, fortalecer a transparência, estimular a participação social e orientar o usuário sobre como utilizar os canais de atendimento.

2. Fundamentação e finalidade

A Carta de Serviços ao Usuário é prevista na Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. A carta deve informar os serviços prestados, as formas de acesso e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

Também se relaciona aos deveres de transparência ativa e passiva previstos na Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527/2011 - e à divulgação de dados fiscais e administrativos prevista na Lei Complementar nº 131/2009.

3. Dados institucionais da Câmara

Órgão	Câmara Municipal de São José do Campestre/RN
Poder	Legislativo Municipal
Endereço	Rua Senador Georgino Avelino, 601, Centro, São José do Campestre/RN, CEP 59275-000
Telefone	(84) 99659-0609
E-mail	contato@camarasjc.rn.gov.br
Expediente	Segunda a sexta-feira, das 07h às 13h
Site oficial	https://camarasjc.rn.gov.br
Redes sociais	Instagram: /camaracampestrern Facebook: /camaraemadestaque YouTube: /@camaramunicipalsjc

4. Compromissos de atendimento

- Atender o cidadão com urbanidade, respeito, clareza, eficiência e boa-fé.
- Disponibilizar informações públicas de forma acessível, objetiva e atualizada, observadas as restrições legais.
- Receber manifestações, pedidos de informação, sugestões e reclamações pelos canais institucionais.
- Encaminhar as demandas aos setores competentes e orientar o usuário sobre o andamento ou a forma correta de acesso ao serviço.
- Garantir prioridade legal de atendimento a idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e demais casos previstos em lei.
- Preservar dados pessoais dos usuários, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.

5. Serviços oferecidos ao usuário

Os serviços estão descritos com finalidade, público-alvo, forma de acesso, requisitos, etapas, prazo estimado, canais de atendimento e forma de manifestação do usuário.

1. Atendimento presencial e protocolo geral

Item	Informações do serviço
Finalidade	Receber demandas administrativas, documentos, requerimentos e solicitações encaminhadas por cidadãos, órgãos públicos, entidades e demais interessados.
Público-alvo	Cidadãos, vereadores, servidores, fornecedores, órgãos públicos, entidades e demais usuários dos serviços legislativos.
Forma de acesso	Atendimento presencial na sede da Câmara ou contato pelos canais institucionais.
Requisitos / documentos	Identificação do solicitante; descrição objetiva da demanda; apresentação de documentos relacionados ao pedido, quando houver.
Principais etapas	Recepção da demanda; registro ou encaminhamento ao setor competente; análise; resposta ao usuário ou orientação quanto ao andamento.
Prazo estimado	Atendimento imediato para orientações simples. Pedidos formais seguem os prazos legais ou o prazo informado pelo setor responsável.
Local / canal	Sede da Câmara, telefone (84) 99659-0609 e e-mail contato@camarasjc.rn.gov.br.
Manifestação do usuário	Ouvidoria/Fale Conosco, presencialmente ou pelo formulário eletrônico do site.

2. Ouvidoria / Fale Conosco

Item	Informações do serviço
Finalidade	Canal direto para receber dúvidas, solicitações, sugestões, elogios, reclamações, críticas e denúncias relacionadas à atuação da Câmara Municipal.
Público-alvo	Qualquer cidadão ou entidade interessada.
Forma de acesso	Pelo menu Fale Conosco/Ouvidoria no site, por e-mail, telefone ou atendimento presencial.
Requisitos / documentos	Informar nome, e-mail e mensagem. Nas manifestações que exigirem apuração, recomenda-se apresentar informações e documentos que auxiliem a análise.
Principais etapas	Recebimento da manifestação; triagem; encaminhamento ao setor competente; análise; resposta ao usuário, quando cabível.
Prazo estimado	Conforme a complexidade da manifestação e os prazos legais aplicáveis ao serviço solicitado.
Local / canal	https://camarasjc.rn.gov.br/contatos - contato@camarasjc.rn.gov.br - (84) 99659-0609.
Manifestação do usuário	O próprio serviço de Ouvidoria/Fale Conosco é o canal para manifestação sobre a prestação dos serviços.

3. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC/e-SIC

Item	Informações do serviço
Finalidade	Permitir que o cidadão solicite informações públicas com fundamento na Lei de Acesso à Informação.
Público-alvo	Qualquer pessoa física ou jurídica.
Forma de acesso	Pelo portal de Acesso à Informação/e-SIC disponível no site da Câmara, ou presencialmente na sede.
Requisitos / documentos	Identificação do requerente e descrição clara da informação solicitada. Não é necessário justificar o pedido de informação pública.
Principais etapas	Registro do pedido; análise de competência; busca da informação; resposta ao cidadão; possibilidade de recurso em caso de negativa ou insatisfação.
Prazo estimado	Resposta em até 20 dias, prorrogável por 10 dias. Recurso após resposta negada: 10 dias. Resposta ao recurso: 10 dias, prorrogável por mais 10 dias.
Local / canal	https://camarasjc.rn.gov.br/acessoAInformacao e atendimento presencial na sede da Câmara.
Manifestação do usuário	Ouvidoria, Fale Conosco ou canais do e-SIC para acompanhar pedido e apresentar recurso.

4. Consulta ao Portal da Transparência

Item	Informações do serviço
Finalidade	Disponibilizar acesso a informações de transparência pública e controle social, incluindo receitas, despesas, convênios e transferências, servidores, licitações, contratos, diárias, fiscais de contratos, obras, prestações de contas, relatórios de gestão, atos normativos, atas, requerimentos e FAQ.
Público-alvo	Cidadãos, órgãos de controle, imprensa, fornecedores, entidades e demais interessados.
Forma de acesso	Consulta eletrônica, sem necessidade de cadastro, pelo Portal da Transparência no site da Câmara.
Requisitos / documentos	Acesso à internet. Para pesquisas específicas, recomenda-se utilizar os filtros disponíveis em cada módulo.
Principais etapas	Acessar o portal; escolher a categoria; aplicar filtros de ano, período ou assunto; visualizar, baixar ou exportar informações quando disponível.
Prazo estimado	Consulta imediata, conforme disponibilidade do sistema.
Local / canal	https://camarasjc.rn.gov.br/transparencia .
Manifestação do usuário	Dúvidas, inconsistências ou solicitações de complementação podem ser encaminhadas à Ouvidoria ou ao e-SIC.

5. Agendamento para Carteira de Identidade Nacional - CIN

Item	Informações do serviço
Finalidade	Orientar e agendar atendimento para emissão da Carteira de Identidade Nacional.
Público-alvo	Cidadãos que necessitem emitir a 1ª ou 2ª via da Carteira de Identidade Nacional.
Forma de acesso	Agendamento pelo telefone/WhatsApp institucional informado pela Câmara.
Requisitos / documentos	Certidão de nascimento ou casamento; CPF; comprovante de residência. Menores de 16 anos devem estar acompanhados por pai, mãe ou responsável legal com documento de identificação. Documentos opcionais podem ser incluídos mediante apresentação do original, como título de eleitor, CNH, PIS/PASEP e tipo sanguíneo.
Principais etapas	Agendamento; comparecimento no dia marcado com documentação; conferência dos dados; atendimento para emissão; acompanhamento do prazo de entrega.
Prazo estimado	Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 13h. Entrega estimada em 30 a 40 dias corridos. 1ª via gratuita; 2ª via por perda ou roubo com taxa informada no serviço, sujeita a atualizações e isenções.
Local / canal	https://camarasjc.rn.gov.br/paginas/carteiraidentidade - contato para agendamento: (84) 99659-0609.
Manifestação do usuário	Ouvidoria/Fale Conosco e atendimento presencial.

6. Sugestões de Propostas Legislativas - Banco de Ideias

Item	Informações do serviço
Finalidade	Permitir que a população sugira propostas legislativas, alterações ou revogações de normas vigentes, fortalecendo a participação cidadã no processo legislativo.
Público-alvo	Qualquer cidadão interessado em contribuir com ideias para o município.
Forma de acesso	Página de Sugestões de Propostas Legislativas no site, com envio da sugestão em PDF para o e-mail institucional.
Requisitos / documentos	Descrição da ideia ou proposta. Para projeto de lei de iniciativa popular, observar o requisito de subscrição por pelo menos 5% do eleitorado do município, em formato físico ou eletrônico.
Principais etapas	Preenchimento da sugestão; envio do PDF ao e-mail; registro/recebimento; encaminhamento para conhecimento dos vereadores ou comissão; eventual transformação em matéria legislativa se houver viabilidade e interesse parlamentar.
Prazo estimado	Conforme análise legislativa e tramitação interna. O recebimento por e-mail dependerá da conferência da mensagem enviada.
Local / canal	https://camarasjc.rn.gov.br/paginas/sugestao - contato@camarasjc.rn.gov.br .
Manifestação do usuário	Ouvidoria/Fale Conosco ou e-mail institucional.

7. Consulta a parlamentares e Mesa Diretora

Item	Informações do serviço
Finalidade	Informar a composição da Câmara, os vereadores em exercício, partidos, contatos institucionais, perfis e composição da Mesa Diretora.
Público-alvo	Cidadãos, imprensa, entidades, órgãos públicos e demais interessados.
Forma de acesso	Pelo menu A Câmara > Parlamentares e A Câmara > Mesa Diretora.
Requisitos / documentos	Acesso à internet ou solicitação presencial/telefônica.
Principais etapas	Acessar a página; selecionar o vereador ou a área desejada; consultar dados disponibilizados.
Prazo estimado	Consulta imediata no site.
Local / canal	https://camarasjc.rn.gov.br/parlamentares e https://camarasjc.rn.gov.br/paginas/mesaDoDiretos .
Manifestação do usuário	Ouvidoria/Fale Conosco.

8. Consulta a publicações oficiais e atividades legislativas

Item	Informações do serviço
Finalidade	Disponibilizar atas de sessão, requerimentos, atos normativos, portarias, decretos, resoluções, projetos de lei e demais documentos oficiais do Poder Legislativo.
Público-alvo	Cidadãos, vereadores, servidores, imprensa, órgãos de controle e interessados em acompanhar a atividade legislativa.
Forma de acesso	Pelo menu Publicações Oficiais e pelas categorias do Portal da Transparência.
Requisitos / documentos	Acesso à internet. Para busca específica, utilizar filtros de tipo de ato, data, ano ou assunto quando disponíveis.
Principais etapas	Escolher a categoria; pesquisar por período ou tipo; abrir o documento; baixar ou exportar, quando disponível.
Prazo estimado	Consulta imediata, conforme disponibilidade do sistema e publicação do documento.
Local / canal	https://camarasjc.rn.gov.br/atas - https://camarasjc.rn.gov.br/legislacao/requerimentos - https://camarasjc.rn.gov.br/atosnormativos .
Manifestação do usuário	Ouvidoria ou e-SIC para solicitar documento não localizado.

9. Licitações, contratos e contratações públicas

Item	Informações do serviço
Finalidade	Permitir consulta a licitações, editais, dispensas, inexigibilidades, contratos, aditivos, atas de registro de preço, fiscais de contratos, ordem cronológica, plano de contratação e demais informações de contratação pública.
Público-alvo	Fornecedores, cidadãos, órgãos de controle, entidades e demais interessados.
Forma de acesso	Pelo Portal da Transparência e pela página de Licitações/Contratos.
Requisitos / documentos	Acesso à internet. Para participação em certames, observar as regras do edital específico.
Principais etapas	Acessar a categoria; selecionar modalidade ou tipo de documento; consultar os arquivos e dados; baixar documentos quando disponíveis.
Prazo estimado	Consulta imediata. Prazos de participação e recursos seguem cada edital/processo.
Local / canal	https://camarasjc.rn.gov.br/modalidades e Portal da Transparência.
Manifestação do usuário	Ouvidoria, e-SIC ou contato institucional para dúvidas e solicitações.

10. Diário Oficial, notícias e comunicação institucional

Item	Informações do serviço
Finalidade	Dar publicidade a atos oficiais, avisos, agenda de sessões, notícias e informações de interesse público relacionadas às atividades da Câmara.
Público-alvo	Cidadãos, imprensa, órgãos públicos e demais interessados.
Forma de acesso	Pelo site institucional, Diário Oficial/FECAM, notícias e redes sociais oficiais.
Requisitos / documentos	Acesso à internet.
Principais etapas	Acessar a seção desejada; consultar publicações; acompanhar avisos e notícias; utilizar busca quando disponível.
Prazo estimado	Consulta imediata, conforme atualização do site e publicação dos atos.
Local / canal	https://camarasjc.rn.gov.br/noticias e menu Diário Oficial/FECAM no site.
Manifestação do usuário	Ouvidoria/Fale Conosco.

11. Proteção de dados pessoais - LGPD

Item	Informações do serviço
Finalidade	Informar a política de privacidade, orientar titulares de dados pessoais e receber solicitações relacionadas ao tratamento de dados pela Câmara.
Público-alvo	Titulares de dados pessoais e usuários dos serviços da Câmara.
Forma de acesso	Página de Política de Privacidade de Dados no site e canais de atendimento institucional.
Requisitos / documentos	Identificação do titular e descrição do pedido relacionado aos direitos previstos na LGPD, quando aplicável.
Principais etapas	Recebimento da solicitação; verificação de identidade e competência; análise; resposta ao titular.
Prazo estimado	Conforme a legislação de proteção de dados e a complexidade da solicitação.
Local / canal	https://camarasjc.rn.gov.br/paginas/lgpd - telefone (84) 99659-0609 - contato@camarasjc.rn.gov.br.
Manifestação do usuário	Ouvidoria/Fale Conosco ou contato com o encarregado indicado na política de privacidade.

12. Pesquisa de satisfação

Item	Informações do serviço
Finalidade	Coletar avaliação dos usuários sobre os serviços prestados, contribuindo para a melhoria contínua do atendimento e da transparência.
Público-alvo	Usuários dos serviços da Câmara Municipal.
Forma de acesso	Página de Pesquisa de Satisfação disponibilizada no site e canais de atendimento.
Requisitos / documentos	Acesso ao formulário e resposta aos campos solicitados.
Principais etapas	Acessar o formulário; preencher a avaliação; enviar; consolidação dos resultados para melhoria dos serviços.
Prazo estimado	Envio imediato. Análise interna conforme rotina administrativa.
Local / canal	https://camarasjc.rn.gov.br/paginas/pesquisaSatisfacao .
Manifestação do usuário	Ouvidoria/Fale Conosco.

6. Canais de atendimento e manifestação

Canal	Utilização principal	Acesso
Atendimento presencial	Protocolar demandas, solicitar orientações e obter informações gerais.	Rua Senador Georgino Avelino, 601, Centro, São José do Campestre/RN.
Telefone	Contato rápido, orientações e agendamento da Carteira de Identidade Nacional.	(84) 99659-0609.
E-mail institucional	Envio de solicitações, documentos, sugestões legislativas e comunicações formais.	contato@camarasjc.rn.gov.br.
Ouvidoria / Fale Conosco	Sugestões, elogios, críticas, reclamações, denúncias e dúvidas.	https://camarasjc.rn.gov.br/contatos .
SIC/e-SIC	Pedidos de acesso à informação pública e acompanhamento de solicitações.	https://camarasjc.rn.gov.br/acesoAInformacao .
Portal da Transparência	Consulta de receitas, despesas, contratos, licitações, servidores, diárias, atos e demais informações.	https://camarasjc.rn.gov.br/transparencia .

7. Acompanhamento e atualização

Esta Carta de Serviços deve ser revisada periodicamente, sempre que houver criação, alteração ou extinção de serviços, mudança nos canais de atendimento, atualização de prazos ou alteração normativa relevante. Recomenda-se que a versão atualizada permaneça publicada em local de fácil acesso no site institucional da Câmara.

8. Fontes consultadas

As informações institucionais e de serviços foram organizadas a partir das páginas públicas do site oficial da Câmara Municipal de São José do Campestre/RN, especialmente: página inicial, Fale Conosco/Ouvidoria, Portal da Transparência, Acesso à Informação, Política de Privacidade, Parlamentares, Mesa Diretora, Agendamento da Carteira de Identidade e Sugestões de Propostas Legislativas.

- <https://camarasjc.rn.gov.br/>
- <https://camarasjc.rn.gov.br/contatos>
- <https://camarasjc.rn.gov.br/transparencia>
- <https://camarasjc.rn.gov.br/acesoAInformacao>
- <https://camarasjc.rn.gov.br/paginas/carteiraIdentidade>
- <https://camarasjc.rn.gov.br/paginas/sugestao>
- <https://camarasjc.rn.gov.br/parlamentares>
- <https://camarasjc.rn.gov.br/paginas/mesaDoDiretos>
- <https://camarasjc.rn.gov.br/paginas/lgpd>
- Lei Federal nº 13.460/2017; Lei nº 12.527/2011; Lei Complementar nº 131/2009.

Câmara Municipal de São José do Campestre/RN
A casa do povo!