



CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN



2026



CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

MESA DIRETORA

Marfran de Medeiros Santos – Presidente

Maria das Vitórias Bezerra Dantas – Vice-presidente

Jemmifran da Silva Dantas – 1º Secretário

José Lúcio da Silva – 2º Secretário

VEREADORES ELEITOS

Bárbara de Medeiros Dantas

Jardel Dantas da Silva

José Gilvan Dantas

Luciano Francimaro Dantas

Marli de Medeiros Dantas

DIRIGENTES

Cláudia Patrícia de Azevedo Batalha – Controladora Interna

Francsley Ítalo da Silva Pereira Dantas – Diretor Geral Administrativo

Rênia da Costa Dantas – Chefe Geral da Tesouraria

Willis Márcio Souza Silva – Chefe de Gabinete



CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Contato: (84) 99414-8126

E-mail: camaracarnauba@gmail.com

Site: <https://www.carnaubadosdantas.rn.leg.br/>

Endereço: Rua Juvenal Lamartine, 200A, Centro, Carnaúba dos Dantas/RN

Horário de funcionamento: de segunda à sexta-feira, das 7h às 13h, exceto feriados e pontos facultativos.

COMUNICAÇÃO

Youtube: <https://www.youtube.com/@camaramunicipalcarnaubados6714>

Instagram: @camaracarnauba

Facebook: Câmara Municipal Carnaúba dos Dantas

Ouvidoria: <https://www.carnaubadosdantas.rn.leg.br/transparencia/ouvidoria-1/>

<https://falabr.cgu.gov.br/web/RN/Carna%C3%BAbadosDantas>

E-Sic: <https://www.carnaubadosdantas.rn.leg.br/transparencia/sic>

<https://falabr.cgu.gov.br/web/RN/Carna%C3%BAbadosDantas>



CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

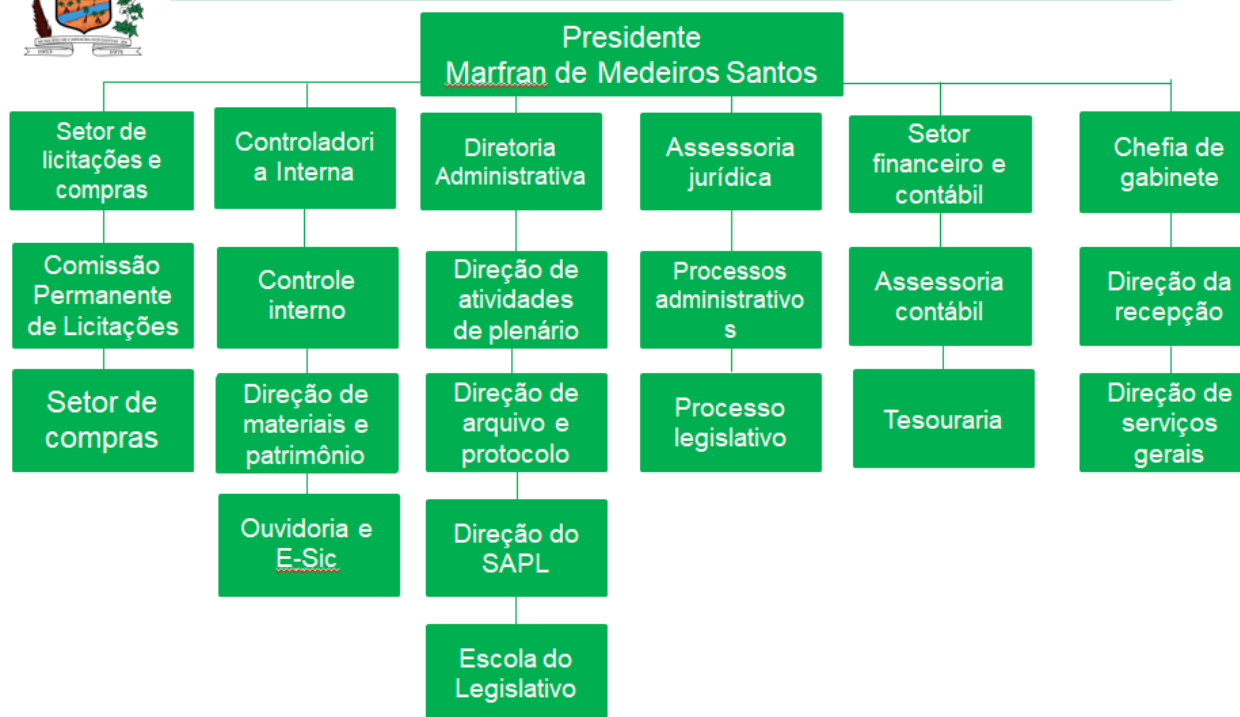
CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

ORGANOGRAMA



CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN





CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	6
2. LISTA DOS SERVIÇOS OFERECIDOS	8
2.1 ATIVIDADES PROMOVIDAS PELA ESCOLA DO LEGISLATIVO CARNAUBENSE "EMÍLIA DE RODAT DANTAS DE SOUZA"	8
2.1.1 Programa Câmara Mirim (Lei nº 1.210/2022 e Resolução nº 001/2023)	8
2.1.2 Cursos de Formação	11
2.1.3 Integra Enem	14
2.1.4 Cine Câmara (Lei Municipal nº 1.010/2019)	17
2.1.5 Palestras temáticas	19
2.1.6 Gincanas	23
2.2. EMISSÃO DA CARTEIRA DE IDENTIDADE NACIONAL POR MEIO DO CONVÊNIO COM A POLÍCIA CIENTÍFICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE	26
2.3. IMPRESSÃO DE APOSTILAS E ATIVIDADES PARA OS ESTUDANTES DE ESCOLAS PÚBLICAS E PARTICULARES DE ENSINO (RESOLUÇÃO Nº 003/2023)	29
2.4. IMPRESSÃO DE FOTOCÓPIAS DE DOCUMENTOS PARA MARCAÇÃO DE EXAMES PARA A POPULAÇÃO CARNAUBENSE	32
2.5. OUVIDORIA PARA ATENDER A POPULAÇÃO CARNAUBENSE (RESOLUÇÕES Nº 001/2023 E 007/2023)	34

**CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN**

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

1. INTRODUÇÃO

Com fulcro no Decreto Federal nº 9.094/2017, a Câmara Municipal de Carnaúba dos Dantas/RN disponibiliza a Carta de Serviços ao Usuário, com o objetivo de informar os serviços disponibilizados no órgão, as formas de acesso e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. A expectativa é que, com isso, o cidadão conheça melhor atuação do Poder Legislativo e, exercendo o seu controle social, também possa colaborar com o aprimoramento da qualidade e a presteza dos nossos serviços.

Seguindo o que estabelece os § 1º, 2º e 3º do art. 11 do Decreto Federal nº 9.094/2017, as informações serão apresentadas por serviço da seguinte forma:

- o serviço oferecido;
- os requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- etapas para processamento do serviço;
- prazo para a prestação do serviço;
- forma de prestação do serviço;
- forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- locais e às formas de acessar o serviço;
- os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- o tempo de espera para o atendimento;
- o prazo para a realização dos serviços;
- os mecanismos de comunicação com os usuários;

**CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN**

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

- os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;
- os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e
- outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Além disso, será disponibilizado também para cada serviço oferecido:

- os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público;
- a forma de avaliação e aperfeiçoamento dos serviços; e
- se os serviços são publicados no portal único gov.br.

Antes da apresentação dos serviços oferecidos, a Câmara Municipal de Carnaúba dos Dantas/RN disponibiliza os compromissos públicos assumidos perante a sociedade enquanto instituição pública, entre eles:

MISSÃO: Fiscalizar o Poder Executivo, legislar em prol do bem comum da sociedade carnaubense e promover governança participativa, conforme regimento interno e funções constitucionais.

**CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN**

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

VISÃO: Serviços públicos de qualidade e controle social ativo, se tornando uma referência em legislação, fiscalização e gestão na região do Seridó.

VALORES: Qualidade no atendimento, inclusão, transparência, legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, finalidade, planejamento participativo, ética e responsabilidade fiscal.

2. LISTA DOS SERVIÇOS OFERECIDOS

2.1 ATIVIDADES PROMOVIDAS PELA ESCOLA DO LEGISLATIVO CARNAUBENSE “EMÍLIA DE RODAT DANTAS DE SOUZA”

2.1.1 Programa Câmara Mirim (Lei nº 1.210/2022 e Resolução nº 001/2023)

- o serviço oferecido: Programa Câmara Mirim, com o objetivo de despertar no jovem a consciência da cidadania, aliada à responsabilidade com o seu meio social e sua comunidade.

- os requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço: ser aluno do 5º e 6º ano do ensino fundamental das escolas da rede de ensino do município, públicas e privadas. Para acessar o serviço, é necessário o processo de candidatura, que será registrado na Câmara Municipal por meio do processo eleitoral oficial, e posterior eleição do candidato, com posse oficial.

- etapas para processamento do serviço: abertura do processo eleitoral, registro de candidatura, pleito, eleição, compromisso, posse, eleição da Mesa Diretora, reuniões e encerramento.

- prazo para a prestação do serviço: 1 ano.

- forma de prestação do serviço: presencial na Câmara Municipal de Carnaúba dos Dantas/RN.

- forma de comunicação com o solicitante do serviço: por meio das redes sociais oficiais e de forma presencial.



CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

- locais e às formas de acessar o serviço: por meio das redes sociais oficiais e de forma presencial na sede da Câmara Municipal.
- os usuários que farão jus à prioridade no atendimento: o atendimento é feito por ordem de chegada.
- o tempo de espera para o atendimento: o atendimento é feito de forma imediata, mas, em caso da impossibilidade, o tempo de espera é em torno de 5 a 10 minutos.
- o prazo para a realização dos serviços: depende do ciclo de cada programação dentro do projeto.
- os mecanismos de comunicação com os usuários: por meio das redes sociais (Instagram, WhatsApp e e-mail oficial) e de forma presencial.
- os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: notificação da demanda, encaminhamento para o setor responsável, formulação de resposta, encaminhamento ao usuário.
- as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos: o programa é de edição anual, contando com sessões solenes (realizadas em datas específicas), sessões ordinárias (geralmente acontecem a cada 3 meses no plenário da Câmara Municipal, podendo ser com menos tempo dependendo da necessidade), visitas oficiais a órgãos (em 2025 foram visitas a mais de 10 órgãos públicos e privados em Carnaúba dos Dantas/RN e em diferentes cidades) e gincana em alusão ao dia da criança.
- os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado: contato por meio do telefone oficial da Câmara Municipal, redes sociais (WhatsApp e Instagram) e e-mail.



CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

- o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento: solicitação de documento para autoidentificação do cidadão.

- os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: logomarca da Câmara Municipal.

- as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto: tratar os cidadãos com urbanidade, decoro e boa fé, além de proporcionar o ambiente mais acolhedor possível para os usuários.

- os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: de forma presencial na Câmara Municipal.

- outras informações julgadas de interesse dos usuários: melhoria contínua dos serviços e atualização de novas ferramentas para o Programa.

- os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público:

I – atendimento pautado pela urbanidade, respeito, impessoalidade, ética e legalidade;

II – fornecimento de informações claras, objetivas e atualizadas;

III – cumprimento dos prazos estabelecidos para a prestação dos serviços;

IV – adoção de linguagem simples e acessível;

V – garantia de acessibilidade às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;

VI – manutenção de ambiente adequado, limpo e organizado;

- a forma de avaliação e aperfeiçoamento dos serviços: Os usuários poderão avaliar os serviços prestados por meio da plataforma Fala.BR, da Ouvidoria institucional, de sugestões, reclamações ou elogios apresentados

**CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN**

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

presencialmente ou por meio eletrônico. As manifestações recebidas serão utilizadas como instrumento de gestão, monitoramento e melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos.

- os serviços são publicados no portal único gov.br: Não são publicados nem disponibilizados no portal único gov.br, apenas no site institucional <https://www.carnaubadosdantas.rn.leg.br/institucional/escola-do-legislativo-carnaubense>.

2.1.2 Cursos de Formação

- o serviço oferecido: cursos específicos para a população carnaubense, incluindo cursos de informática básica e primeiros socorros.

- os requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço: depende da temática de cada curso, mas, no geral, as vagas são destinadas aos maiores de 18 anos. Os documentos necessários são o documento de identificação, CPF, comprovante de residência, telefone, e-mail e, dependendo do teor, certificação de escolaridade do participante.

- etapas para processamento do serviço: divulgação oficial, cadastro de participantes, início do curso, encerramento e diplomação.

- prazo para a prestação do serviço: depende do ciclo de cada curso, podendo ser de horas, dias, semanas, meses ou até por ano.

- forma de prestação do serviço: presencial, podendo as inscrições ser feitas de forma presencial, pelo WhatsApp ou por formulário eletrônico.

- forma de comunicação com o solicitante do serviço: por meio do telefone ou e-mail informado no ato da inscrição.

**CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN**

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

- locais e às formas de acessar o serviço: presencial na Câmara Municipal ou em outro local devidamente designado pelos responsáveis, como também por meio do telefone ou e-mail institucional.
- os usuários que farão jus à prioridade no atendimento: não há necessidade de definição de usuário prioritário.
- o tempo de espera para o atendimento: conforme programação previamente divulgada.
- o prazo para a realização dos serviços: varia de curso para curso.
- os mecanismos de comunicação com os usuários: por meio do número de telefone e/ou e-mail informado na inscrição.
- os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: notificação da demanda, encaminhamento para o setor responsável, formulação de resposta, encaminhamento ao usuário.
- as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos: os cursos são realizados ao longo de todo o ano na Câmara Municipal em parceria com instituições brasileiras renomadas, entre elas a Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), O Corpo de Bombeiros do Estado do Rio Grande do Norte, o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB) e a Escola da Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Norte. Não é possível definir exatamente quando cada curso ocorrerá, pois depende da articulação com as instituições, mas sempre é amplamente divulgado pelas redes sociais da Casa Legislativa.
- os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado: por meio do WhatsApp e e-mail oficial da Câmara Municipal.



CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

- o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento: solicitação de documento para auto identificação do cidadão.

- os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: logomarca da Câmara Municipal.

- as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto: tratar os cidadãos com urbanidade, decoro e boa fé, além de proporcionar o ambiente mais acolhedor possível para os usuários.

- os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: de forma presencial na Câmara Municipal e/ou registro posterior quando o sistema for restabelecido.

- outras informações julgadas de interesse dos usuários: melhoria contínua dos serviços e atualização de novas ferramentas para os cursos.

- os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público:

I – atendimento pautado pela urbanidade, respeito, impessoalidade, ética e legalidade;

II – fornecimento de informações claras, objetivas e atualizadas;

III – cumprimento dos prazos estabelecidos para a prestação dos serviços;

IV – adoção de linguagem simples e acessível;

V – garantia de acessibilidade às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;

VI – manutenção de ambiente adequado, limpo e organizado;

- a forma de avaliação e aperfeiçoamento dos serviços: Os usuários poderão avaliar os serviços prestados por meio da plataforma Fala.BR, da Ouvidoria

**CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN**

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

institucional, de sugestões, reclamações ou elogios apresentados presencialmente ou por meio eletrônico. As manifestações recebidas serão utilizadas como instrumento de gestão, monitoramento e melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos.

- os serviços são publicados no portal único gov.br: Não são publicados nem disponibilizados no portal único gov.br, apenas no site institucional <https://www.carnaubadosdantas.rn.leg.br/institucional/escola-do-legislativo-carnaubense>.

2.1.3 Integra Enem

- o serviço oferecido: o Integra Enem é um projeto desenvolvido pela Escola da Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Norte para estudantes do Ensino Médio que vão prestar o Exame Nacional do Ensino Médio (Enem), com curso preparatório de revisão de conteúdos e aplicação de simulados para as provas realizadas no mês de novembro de cada ano.

- os requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço: o requisito é ser aluno do Ensino Médio de instituições reconhecidas pelo Ministério da Educação (Mec). Na edição de 2025 não foi necessário apresentar nenhum documento para ter acesso às aulas.

- etapas para processamento do serviço: aulas semanais de forma virtual com os professores selecionados e aplicação de simulados quando se aproxima da data do Enem.

- prazo para a prestação do serviço: até a realização do Enem de cada ano.

- forma de prestação do serviço: presencial na Câmara Municipal com aulas virtuais com os professores selecionados.

- forma de comunicação com o solicitante do serviço: por meio do WhatsApp fornecido por cada interessado.

**CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN**

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

- locais e às formas de acessar o serviço: Câmara Municipal de Carnaúba dos Dantas/RN.
- os usuários que farão jus à prioridade no atendimento: serão observadas as prioridades legais, quando aplicáveis.
- o tempo de espera para o atendimento: conforme programação previamente divulgada.
- o prazo para a realização dos serviços: até a realização das provas do Enem.
- os mecanismos de comunicação com os usuários: por meio do WhatsApp ou de forma presencial na Câmara Municipal.
- os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: notificação da demanda, encaminhamento para o setor responsável, formulação de resposta, encaminhamento ao usuário.
- as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos: o curso preparatório é feito ao longo do ano para preparação da prova do Enem, sendo necessário a articulação com a Escola da Assembleia para o início das aulas.
- os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado: por meio do WhatsApp e e-mail oficial da Câmara Municipal.
- o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento: solicitação de documento para auto identificação do cidadão.
- os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: logomarca do projeto ou da Escola do Legislativo ou ainda da Câmara Municipal.



CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

- as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto: tratar os cidadãos com urbanidade, decoro e boa fé, além de proporcionar o ambiente mais acolhedor possível para os usuários.

- os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: de forma presencial na Câmara Municipal ou registro posterior quando o sistema for restabelecido.

- outras informações julgadas de interesse dos usuários: melhoria contínua dos serviços e atualização de novas ferramentas para as aulas.

- os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público:

I – atendimento pautado pela urbanidade, respeito, impessoalidade, ética e legalidade;

II – fornecimento de informações claras, objetivas e atualizadas;

III – cumprimento dos prazos estabelecidos para a prestação dos serviços;

IV – adoção de linguagem simples e acessível;

V – garantia de acessibilidade às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;

VI – manutenção de ambiente adequado, limpo e organizado;

- a forma de avaliação e aperfeiçoamento dos serviços: Os usuários poderão avaliar os serviços prestados por meio da plataforma Fala.BR, da Ouvidoria institucional, de sugestões, reclamações ou elogios apresentados presencialmente ou por meio eletrônico. As manifestações recebidas serão utilizadas como instrumento de gestão, monitoramento e melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos.



CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

- os serviços são publicados no portal único gov.br: Não são publicados nem disponibilizados no portal único gov.br, apenas no site institucional <https://www.carnaubadosdantas.rn.leg.br/institucional/escola-do-legislativo-carnaubense>.

2.1.4 Cine Câmara (Lei Municipal nº 1.010/2019)

- o serviço oferecido: momento de entretenimento para públicos específicos com a apresentação gratuita de filmes de curta e longa metragem na Câmara Municipal de Carnaúba dos Dantas/RN.

- os requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço: o serviço é feito para públicos específicos, como turmas escolares, grupo de adolescentes ou idosos. O convite é feito com antecedência para o grupo, sendo necessário apenas definir a quantidade de pessoas que irão, o dia, a hora e o filme a ser exibido. A Câmara Municipal se responsabiliza em disponibilizar pipoca e refrigerante/água/suco para os contemplados.

- etapas para processamento do serviço: recepção do convite, articulação para definir a data, hora e filme a ser exibido, ida para o local indicado e a apreciação do filme.

- prazo para a prestação do serviço: depende do tempo de cada filme.

- forma de prestação do serviço: de forma presencial na Câmara Municipal.

- forma de comunicação com o solicitante do serviço: por meio de WhatsApp ou ofício.

- locais e às formas de acessar o serviço: de forma presencial na Câmara Municipal.

- os usuários que farão jus à prioridade no atendimento: serão observadas as prioridades legais, quando aplicáveis.

**CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN**

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

- o tempo de espera para o atendimento: conforme programação previamente divulgada.
- o prazo para a realização dos serviços: depende do tempo de cada filme.
- os mecanismos de comunicação com os usuários: por meio de WhatsApp e de forma presencial na Câmara Municipal.
- os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: notificação da demanda, encaminhamento para o setor responsável, formulação de resposta, encaminhamento ao usuário.
- as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos: é necessário apenas a solicitação ou convite do grupo interessado para a apresentação do filme.
- os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado: de forma presencial e pelo WhatsApp oficial da Câmara Municipal.
- o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento: solicitação de documento para auto identificação do cidadão.
- os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: logomarca da Câmara Municipal.
- as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto: tratar os cidadãos com urbanidade, decoro e boa fé, além de proporcionar o ambiente mais acolhedor possível para os usuários.
- os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: de forma presencial ou registro posterior quando o sistema for restabelecido.



CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

- outras informações julgadas de interesse dos usuários: melhoria contínua dos serviços e atualização de novas ferramentas para exibição dos filmes.

- os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público:

I – atendimento pautado pela urbanidade, respeito, impessoalidade, ética e legalidade;

II – fornecimento de informações claras, objetivas e atualizadas;

III – cumprimento dos prazos estabelecidos para a prestação dos serviços;

IV – adoção de linguagem simples e acessível;

V – garantia de acessibilidade às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;

VI – manutenção de ambiente adequado, limpo e organizado;

- a forma de avaliação e aperfeiçoamento dos serviços: Os usuários poderão avaliar os serviços prestados por meio da plataforma Fala.BR, da Ouvidoria institucional, de sugestões, reclamações ou elogios apresentados presencialmente ou por meio eletrônico. As manifestações recebidas serão utilizadas como instrumento de gestão, monitoramento e melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos.

- os serviços são publicados no portal único gov.br: Não são publicados nem disponibilizados no portal único gov.br.

2.1.5 Palestras temáticas

- o serviço oferecido: a realização de palestras temáticas acontece com frequência na Câmara Municipal de Carnaúba dos Dantas/RN, voltada para trabalhar uma demanda específica em evidência na sociedade de forma rápida

**CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN**

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

e objetiva. Entre essas palestras, destaca-se as programações alusivas aos meses comemorativos ao longo do ano, como o Janeiro Branco e Março Lilás.

- os requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço: não há necessidade de apresentar nenhum documento para participação das palestras. As que são realizadas dentro da Câmara Municipal contam com lista de frequência para emissão de certificados, onde pode ser solicitado algum documento para a emissão. Qualquer cidadão com interesse na temática pode participar das palestras.

- etapas para processamento do serviço: divulgação da palestra, realização do evento e emissão de certificados (quando aplicável).

- prazo para a prestação do serviço: depende de cada programação, podendo ser de horas ou dias.

- forma de prestação do serviço: de forma presencial em locais designados pela equipe gestora.

- forma de comunicação com o solicitante do serviço: por meio das redes sociais oficiais da Câmara Municipal (WhatsApp, Instagram e e-mail) ou de forma presencial.

- locais e às formas de acessar o serviço: de forma presencial na Câmara Municipal e por meio das redes sociais oficiais (WhatsApp, Instagram e e-mail).

- os usuários que farão jus à prioridade no atendimento: serão observadas as prioridades legais, quando aplicáveis.

- o tempo de espera para o atendimento: em torno de 5 minutos.

- o prazo para a realização dos serviços: depende de cada programação, podendo ser em torno de 1 a 2 horas.



CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

- os mecanismos de comunicação com os usuários: de forma presencial na Câmara Municipal e por meio das redes sociais (WhatsApp, Instagram e e-mail).
- os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: notificação da demanda, encaminhamento para o setor responsável, formulação de resposta, encaminhamento ao usuário.
- as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos: após cada programação, espera-se dos contemplados a participação para tirar dúvidas e dar *feedbacks* de como pode-se melhorar as palestras para os próximos momentos, bem como de novas temáticas a serem trabalhadas nas palestras.
- os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado: de forma presencial e pelo WhatsApp oficial da Câmara Municipal.
- o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento: solicitação de documento para auto identificação do cidadão.
- os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: logomarca da Escola do Legislativo ou da Câmara Municipal ou da instituição parceira (se aplicável).
- as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto: tratar os cidadãos com urbanidade, decoro e boa fé, além de proporcionar o ambiente mais acolhedor possível para os usuários.
- os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: de forma presencial na Câmara Municipal ou registro posterior quando o sistema for restabelecido.

**CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN**

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

- outras informações julgadas de interesse dos usuários: melhoria contínua dos serviços e atualização de novas ferramentas para o envolvimento de assuntos cada vez mais pertinentes para a população.

- os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público:

I – atendimento pautado pela urbanidade, respeito, impessoalidade, ética e legalidade;

II – fornecimento de informações claras, objetivas e atualizadas;

III – cumprimento dos prazos estabelecidos para a prestação dos serviços;

IV – adoção de linguagem simples e acessível;

V – garantia de acessibilidade às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;

VI – manutenção de ambiente adequado, limpo e organizado;

- a forma de avaliação e aperfeiçoamento dos serviços: Os usuários poderão avaliar os serviços prestados por meio da plataforma Fala.BR, da Ouvidoria institucional, de sugestões, reclamações ou elogios apresentados presencialmente ou por meio eletrônico. As manifestações recebidas serão utilizadas como instrumento de gestão, monitoramento e melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos.

- os serviços são publicados no portal único gov.br: Não são publicados nem disponibilizados no portal único gov.br, apenas no site institucional <https://www.carnaubadosdantas.rn.leg.br/institucional/escola-do-legislativo-carnaubense>.



CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

2.1.6 Gincanas

- o serviço oferecido: as gincanas são realizadas ao longo do ano civil em alusão às datas comemorativas. Em 2025 foram realizadas duas gincanas: uma em abril em alusão ao mês da inclusão social e outra em outubro em alusão ao mês da criança com a participação de vereadores do Programa Câmara Mirim das edições de 2024 e 2025.

- os requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço: a gincana é realizada para um grupo específico de pessoas, quer seja de alunos da rede de ensino, quer seja de membros de programas realizados na Câmara Municipal, como o Câmara Mirim. Não é necessário apresentar nenhum documento para participar do evento, apenas é necessário a definição da quantidade de pessoas que irão de cada grupo.

- etapas para processamento do serviço: divulgação da programação, definição de grupos, realização da gincana com explicação de atividades, quantificação de pontos, definição dos vencedores e premiação.

- prazo para a prestação do serviço: depende de cada programação.

- forma de prestação do serviço: de forma presencial no local designado pela equipe gestora.

- forma de comunicação com o solicitante do serviço: de forma presencial na Câmara Municipal e por meio das redes sociais oficiais (WhatsApp, Instagram e e-mail).

- locais e às formas de acessar o serviço: de forma presencial na Câmara Municipal e por meio das redes sociais oficiais (WhatsApp, Instagram e e-mail).

- os usuários que farão jus à prioridade no atendimento: serão observadas as prioridades legais, quando aplicáveis.

- o tempo de espera para o atendimento: em torno de 5 minutos.

**CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN**

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

- o prazo para a realização dos serviços: depende de cada programação, podendo ser em torno de 1 a 2 horas.
- os mecanismos de comunicação com os usuários: por meio do WhatsApp dos responsáveis e de forma presencial.
- os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: notificação da demanda, encaminhamento para o setor responsável, formulação de resposta, encaminhamento ao usuário.
- as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos: as gincanas acontecem de forma recreativa para grupos específicos. O que se espera após a realização de cada evento são *feedbacks* para melhoria e aperfeiçoamento das programações.
- os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado: de forma presencial e pelo WhatsApp oficial da Câmara Municipal.
- o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento: solicitação de documento para auto identificação do cidadão.
- os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: logomarca da Escola do Legislativo ou da Câmara Municipal.
- as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto: tratar os cidadãos com urbanidade, decoro e boa fé, além de proporcionar o ambiente mais acolhedor possível para os usuários.
- os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: de forma presencial ou registro posterior quando o sistema for restabelecido.

**CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN**

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

- outras informações julgadas de interesse dos usuários: melhoria contínua dos serviços e atualização de novas ferramentas para o envolvimento de assuntos cada vez mais pertinentes para a população.

- os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público:

I – atendimento pautado pela urbanidade, respeito, impessoalidade, ética e legalidade;

II – fornecimento de informações claras, objetivas e atualizadas;

III – cumprimento dos prazos estabelecidos para a prestação dos serviços;

IV – adoção de linguagem simples e acessível;

V – garantia de acessibilidade às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;

VI – manutenção de ambiente adequado, limpo e organizado;

- a forma de avaliação e aperfeiçoamento dos serviços: Os usuários poderão avaliar os serviços prestados por meio da plataforma Fala.BR, da Ouvidoria institucional, de sugestões, reclamações ou elogios apresentados presencialmente ou por meio eletrônico. As manifestações recebidas serão utilizadas como instrumento de gestão, monitoramento e melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos.

- os serviços são publicados no portal único gov.br: Não são publicados nem disponibilizados no portal único gov.br, apenas no site institucional <https://www.carnaubadosdantas.rn.leg.br/institucional/escola-do-legislativo-carnaubense>.



CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

2.2. EMISSÃO DA CARTEIRA DE IDENTIDADE NACIONAL POR MEIO DO CONVÊNIO COM A POLÍCIA CIENTÍFICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

- o serviço oferecido: emissão da carteira de identificação nacional por meio do convênio com a Polícia Científica do Estado do Rio Grande do Norte com a 1ª via gratuita para a população carnaubense.

- os requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço: qualquer cidadão a partir de 5 meses de vida pode ter acesso à emissão, sendo necessário apresentar os documentos obrigatórios da certidão de nascimento ou casamento original ou cópia autenticada, CPF e comprovante de residência. De forma complementar pede-se o cartão do SUS, título de eleitor, carteira de reservista (para o sexo masculino), carteira de habilitação, carteira de trabalho e tipo sanguíneo.

- etapas para processamento do serviço: o cidadão chega e informa o nome e o telefone para a lista de espera, tanto de forma presencial como por meio do WhatsApp, aguarda chegar a sua vez (que é informada com 1 dia de antecedência antes da emissão por meio do WhatsApp), vem para a Câmara no horário indicado com a documentação solicitada, realiza a coleta das digitais e da fotografia, finaliza o processo e aguarda o recebimento da carteira física.

- prazo para a prestação do serviço: em torno de 1 a 2 meses após agendar o nome na lista de espera.

- forma de prestação do serviço: totalmente presencial na Câmara Municipal, sendo admitida a coleta manual *in loco* em casos de mobilidade reduzida do cidadão.

- forma de comunicação com o solicitante do serviço: por meio do WhatsApp e de forma presencial na Câmara Municipal.

**CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN**

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

- locais e às formas de acessar o serviço: de forma presencial na Câmara Municipal ou, em caso de mobilidade reduzida justificada, no local indicado pelo cidadão.
- os usuários que farão jus à prioridade no atendimento: em caso de urgência (como perda do documento, necessidade de renovação por solicitação de bancos ou INSS), o cidadão pode requerer que tenha sua vaga encaixada em algum horário vago durante as emissões do dia-a-dia, cujo horário geralmente é às 7h30min ou depois do meio-dia.
- o tempo de espera para o atendimento: de 30 minutos a 1 hora, dependendo de como está a quantidade de pessoas para emissão.
- o prazo para a realização dos serviços: geralmente, a coleta das digitais, da fotografia e dos dados do cidadão é em torno de 30 minutos.
- os mecanismos de comunicação com os usuários: de forma presencial na Câmara Municipal e por meio do WhatsApp.
- os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: notificação da demanda, encaminhamento para o setor responsável, formulação de resposta, encaminhamento ao usuário.
- as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos: as coletas acontecem diariamente na Câmara Municipal. O que se espera após a realização de cada coleta são *feedbacks* para melhoria e aperfeiçoamento dos atendimentos, para que seja o mais confortável possível para o cidadão.
- os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado: de forma presencial ou por meio das redes sociais da Câmara Municipal.

**CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN**

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

- o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento: apresentação de documentos para autoidentificação no ato de agendamento.
- os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: logomarca da Câmara Municipal de Carnaúba dos Dantas/RN.
- as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto: tratar os cidadãos com urbanidade, decoro e boa fé, além de proporcionar o ambiente mais acolhedor possível para os usuários.
- os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: de forma presencial ou registro posterior quando o sistema for restabelecido.
- outras informações julgadas de interesse dos usuários: melhoria contínua dos serviços e atualização de novas ferramentas para o maior conforto para a população.
- os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público:
 - I – atendimento pautado pela urbanidade, respeito, impessoalidade, ética e legalidade;
 - II – fornecimento de informações claras, objetivas e atualizadas;
 - III – cumprimento dos prazos estabelecidos para a prestação dos serviços;
 - IV – adoção de linguagem simples e acessível;
 - V – garantia de acessibilidade às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;
 - VI – manutenção de ambiente adequado, limpo e organizado;

**CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN**

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

- a forma de avaliação e aperfeiçoamento dos serviços: Os usuários poderão avaliar os serviços prestados por meio da plataforma Fala.BR, da Ouvidoria institucional, de sugestões, reclamações ou elogios apresentados presencialmente ou por meio eletrônico. As manifestações recebidas serão utilizadas como instrumento de gestão, monitoramento e melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos.

- os serviços são publicados no portal único gov.br: a carteira de identidade nacional fica disponibilizada na página do cidadão na conta gov.br após a coleta das digitais.

2.3. IMPRESSÃO DE APOSTILAS E ATIVIDADES PARA OS ESTUDANTES DE ESCOLAS PÚBLICAS E PARTICULARES DE ENSINO (RESOLUÇÃO Nº 003/2023)

- o serviço oferecido: impressão gratuita de apostilas e atividades para os estudantes do município de Carnaúba dos Dantas/RN.

- os requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço: o requisito é ser estudante de qualquer nível de escolaridade. É necessário fazer o cadastro para ter acesso ao serviço, com o fornecimento de dados como nome completo, data de nascimento, telefone para contato, endereço e o curso ou nível de escolaridade (fundamental, médio ou superior).

- etapas para processamento do serviço: cadastro, envio do documento para impressão (no caso de passar as 50 folhas, é necessário que o estudante complemente para impressão completa do arquivo) e aguardo para receber o aviso de finalização do processo para posterior retirada.

- prazo para a prestação do serviço: as impressões são feitas nas quartas e quintas-feiras, levando em torno de 2 dias para os documentos ficarem prontos.

- forma de prestação do serviço: *online* e presencial na Câmara Municipal.

**CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN**

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

- forma de comunicação com o solicitante do serviço: por meio presencial na Câmara Municipal e pelo WhatsApp.
- locais e às formas de acessar o serviço: por meio presencial na Câmara Municipal e pelo WhatsApp.
- os usuários que farão jus à prioridade no atendimento: os que solicitarem que a impressão seja realizada com urgência e as prioridades legais, quando aplicáveis.
- o tempo de espera para o atendimento: em torno de 30 minutos, a depender do tamanho do arquivo para impressão.
- o prazo para a realização dos serviços: até 1 semana.
- os mecanismos de comunicação com os usuários: de forma presencial na Câmara Municipal e por meio do WhatsApp.
- os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: notificação da demanda, encaminhamento para o setor responsável, formulação de resposta, encaminhamento ao usuário.
- as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos: as impressões são realizadas semanalmente de acordo com a disponibilidade das impressoras da Câmara Municipal. O que se espera é diminuir o tempo de impressão para que o cidadão receba o material o mais depressa possível.
- os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado: de forma presencial e por meio do WhatsApp da Câmara Municipal.
- o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento: apresentação de documento para o envio dos documentos a serem impressos para se identificar.

**CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN**

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

- os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: logomarca da Câmara Municipal.

- as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto: tratar os cidadãos com urbanidade, decoro e boa fé, além de proporcionar o ambiente mais acolhedor possível para os usuários.

- os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: de forma presencial na Câmara Municipal.

- outras informações julgadas de interesse dos usuários: melhoria contínua dos serviços e atualização de novas ferramentas para que cada vez mais os cidadãos tenham acesso aos serviços.

- os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público:

I – atendimento pautado pela urbanidade, respeito, impessoalidade, ética e legalidade;

II – fornecimento de informações claras, objetivas e atualizadas;

III – cumprimento dos prazos estabelecidos para a prestação dos serviços;

IV – adoção de linguagem simples e acessível;

V – garantia de acessibilidade às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;

VI – manutenção de ambiente adequado, limpo e organizado;

- a forma de avaliação e aperfeiçoamento dos serviços: Os usuários poderão avaliar os serviços prestados por meio da plataforma Fala.BR, da Ouvidoria institucional, de sugestões, reclamações ou elogios apresentados presencialmente ou por meio eletrônico. As manifestações recebidas serão



CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

utilizadas como instrumento de gestão, monitoramento e melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos.

- os serviços são publicados no portal único gov.br: Não são publicados nem disponibilizados no portal único gov.br.

2.4. IMPRESSÃO DE FOTOCÓPIAS DE DOCUMENTOS PARA MARCAÇÃO DE EXAMES PARA A POPULAÇÃO CARNAUBENSE

- o serviço oferecido: impressão e realização de fotocópia de documentos e encaminhamentos de exames para a população carnaubense que necessita desse material para marcação de procedimento da saúde pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

- os requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço: não exige requisitos para ter acesso ao serviço, basta chegar na Câmara Municipal e apresentar os documentos para a impressão ou fotocópia.

- etapas para processamento do serviço: entrega de documentos, impressão/fotocópia e entrega dos documentos originais e as cópias.

- prazo para a prestação do serviço: em até 30 minutos.

- forma de prestação do serviço: de forma presencial na Câmara Municipal.

- forma de comunicação com o solicitante do serviço: de forma presencial na Câmara Municipal ou por meio do WhatsApp.

- locais e às formas de acessar o serviço: de forma presencial na Câmara Municipal ou por meio do WhatsApp.

- os usuários que farão jus à prioridade no atendimento: o atendimento é feito por ordem de chegada e serão atendidas as prioridades legais, quando aplicáveis.

- o tempo de espera para o atendimento: em torno de 5 minutos.

**CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN**

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

- o prazo para a realização dos serviços: até 30 minutos.
- os mecanismos de comunicação com os usuários: de forma presencial na Câmara Municipal ou por meio do WhatsApp.
- os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: notificação da demanda, encaminhamento para o setor responsável, formulação de resposta, encaminhamento ao usuário.
- as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos: as impressões e fotocópias são realizadas diariamente de acordo com a demanda apresentada na Recepção da Câmara Municipal. Após a impressão, espera-se que o cidadão dê um *feedback* de como o serviço foi realizado, apresentando, inclusive, sugestões de melhorias.
- os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado: de forma presencial na Câmara Municipal ou por meio do WhatsApp.
- o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento: solicitação de documento para auto identificação do cidadão.
- os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: logomarca ou letreiro da Câmara Municipal
- as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto: tratar os cidadãos com urbanidade, decoro e boa fé, além de proporcionar o ambiente mais acolhedor possível para os usuários.
- os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: orientação onde o cidadão pode obter a impressão ou fotocópia, ou esperar para quando o sistema for restabelecido.



CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

- outras informações julgadas de interesse dos usuários: melhoria contínua dos serviços e atualização de novas ferramentas para que cada vez mais os cidadãos tenham acesso aos serviços.

- os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público:

I – atendimento pautado pela urbanidade, respeito, impessoalidade, ética e legalidade;

II – fornecimento de informações claras, objetivas e atualizadas;

III – cumprimento dos prazos estabelecidos para a prestação dos serviços;

IV – adoção de linguagem simples e acessível;

V – garantia de acessibilidade às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;

VI – manutenção de ambiente adequado, limpo e organizado;

- a forma de avaliação e aperfeiçoamento dos serviços: Os usuários poderão avaliar os serviços prestados por meio da plataforma Fala.BR, da Ouvidoria institucional, de sugestões, reclamações ou elogios apresentados presencialmente ou por meio eletrônico. As manifestações recebidas serão utilizadas como instrumento de gestão, monitoramento e melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos.

- os serviços são publicados no portal único gov.br: Não são publicados nem disponibilizados no portal único gov.br.

2.5. OUVIDORIA PARA ATENDER A POPULAÇÃO CARNAUBENSE (RESOLUÇÕES Nº 001/2023 E 007/2023)

- o serviço oferecido: Ouvidoria e E-Sic para atender as demandas da população carnaubense de forma virtual, por meio de manifestações enviadas pelo e-mail, Fala Br e formulário disponível no site oficial.

**CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN**

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

- os requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço: qualquer cidadão pode acessar o serviço de Ouvidoria e E-Sic. Na plataforma Fala Br, é necessário fazer o *login* com a conta Gov.Br.
- etapas para processamento do serviço: em caso de manifestação da Ouvidoria, recebe-se a manifestação, analisa e envia para o setor responsável, enviando o comprovante de envio para o cidadão. Em caso da manifestação ser um pedido de acesso à informação, recebe-se o pedido, analisa, obtêm a informação do setor competente, elabora a resposta e encaminha para o cidadão.
- prazo para a prestação do serviço: até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias.
- forma de prestação do serviço: de forma virtual.
- forma de comunicação com o solicitante do serviço: pela mesma plataforma que a manifestação foi enviada.
- locais e às formas de acessar o serviço: e-mail, Fala Br e formulário disponível no site oficial da Câmara Municipal.
- os usuários que farão jus à prioridade no atendimento: observadas as prioridades legais, quando aplicáveis.
- o tempo de espera para o atendimento: a manifestação é iniciada pelo cidadão em qualquer momento do dia, não sendo possível definir quando terá início.
- o prazo para a realização dos serviços: até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias.
- os mecanismos de comunicação com os usuários: pela mesma plataforma que a manifestação foi enviada.



CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

- os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: notificação da demanda, encaminhamento para o setor responsável, formulação de resposta, encaminhamento ao usuário.

- as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos: o serviço de Ouvidoria e E-Sic funcionam diariamente na Câmara Municipal, bastando apenas o interesse de algum cidadão para encaminhamento da demanda. É possível fazer a avaliação da qualidade do serviço por meio da plataforma Fala Br na aba "Responder Pesquisa", ficando de sugestão para ser aplicado às demais ferramentas.

- os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado: pela plataforma em que a manifestação foi enviada, pelo WhatsApp e pelo e-mail da Câmara Municipal.

- o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento: explicar-se o porquê do envio da manifestação.

- os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento: logomarca da Câmara Municipal de Carnaúba dos Dantas/RN.

- as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto: tratar os cidadãos com urbanidade, decoro e boa fé, além de proporcionar o ambiente mais acolhedor e ético possível para os usuários.

- os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível: registro posterior quando o sistema for restabelecido.

- outras informações julgadas de interesse dos usuários: melhoria contínua dos serviços e atualização de novas ferramentas para que cada vez mais os cidadãos tenham conhecimento do serviço de Ouvidoria e E-Sic.

- os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público:

**CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN**

Casa Legislativa "Antônio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP: 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel.: (84) 99414-8126

email: camaracarnauba@gmail.com

I – atendimento pautado pela urbanidade, respeito, impessoalidade, ética e legalidade;

II – fornecimento de informações claras, objetivas e atualizadas;

III – cumprimento dos prazos estabelecidos para a prestação dos serviços;

IV – adoção de linguagem simples e acessível;

V – garantia de acessibilidade às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;

VI – manutenção de ambiente adequado, limpo e organizado;

VII – resposta às manifestações da Ouvidoria e do E-SIC dentro dos prazos legais.

- a forma de avaliação e aperfeiçoamento dos serviços: Os usuários poderão avaliar os serviços prestados por meio da plataforma Fala.BR, da Ouvidoria institucional, de sugestões, reclamações ou elogios apresentados presencialmente ou por meio eletrônico. As manifestações recebidas serão utilizadas como instrumento de gestão, monitoramento e melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos.

- os serviços são publicados no portal único gov.br: as manifestações serão disponibilizadas na plataforma Fala.Br, que faz parte do portal único gov.br, desde que tenha sido iniciada por esse meio.