



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Apresentação

A **Carta de Serviços ao Usuário** da Câmara Municipal de Macau/RN tem como objetivo informar o cidadão sobre os serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal, as formas de acesso a eles, além dos compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

Em resumo, é um documento que visa esclarecer sobre os serviços ofertados, trazendo informações claras e precisas quanto aos prazos de resposta, horários de atendimento e oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pelo Órgão.

Atendimento ao Público e Canais de Contato

Endereço da Sede: Rua Martins Ferreira, nº 235, Centro, Macau/RN, CEP 59.500-000.

Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira, das 7h às 13h.

Site Oficial: <https://macau.rn.leg.br/>

E-mail Institucional: contato@macau.rn.leg.br

Portal da Transparência: <https://macau.rn.leg.br/transparencia/> (acesso a informações financeiras, orçamentárias e administrativas).

Ouvidoria Municipal / e-SIC: comunicacao@macau.rn.leg.br

Horário: Segunda a sexta-feira, das 7h às 13h.

Prazo de Resposta: 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias.

Serviços Oferecidos

Acesso às Sessões Legislativas

Agendamento: Consulte o calendário oficial no site para verificar as datas das sessões ordinárias e extraordinárias.

Participação Presencial: Compareça à sede da Câmara nas terças e quartas-feiras, a partir das 10h da manhã.

Transmissão Online: Acompanhe as transmissões ao vivo realizadas em todos os dias de sessões através do link: <https://www.youtube.com/@tvcamaramacau/videos>.

Requisitos: A participação é um direito de todo cidadão, com acesso imediato, sem requisitos específicos e totalmente aberta ao público.

Consulta de Atos Legislativos

Como funciona: Permite acompanhar leis, decretos, portarias, indicações e requerimentos.

Passo a passo: Identifique o documento necessário, consulte o site oficial para versões digitais ou visite a Câmara pessoalmente para documentos não digitalizados.

Prazos: Recebimento do documento em até 5 dias úteis para itens não disponíveis online.

Requisitos: Não exige requisitos específicos.

Atendimento Geral ao Cidadão

Como funciona: Esclarece dúvidas, recebe documentos e registra solicitações.

Etapas:

- Contato inicial (presencial, telefone ou e-mail);
- Registro da solicitação com número de protocolo;
- Encaminhamento ao setor responsável;
- Resposta em até **10 dias úteis**.

Requisitos: Apresentação de documento de identificação para formalização e acompanhamento adequado.

Protocolo de Documentos

Como funciona: Recebimento formal de ofícios, requerimentos, indicações populares e projetos diversos aos setores afins.

Passo a passo:

- **Preparação:** Identifique claramente o remetente, destinatário, assunto e data.
- **Entrega:** Compareça à recepção no horário de atendimento.
- **Registro:** O documento recebe número de protocolo, data e hora.
- **Acompanhamento:** Utilize o número de protocolo para verificar o andamento regimental.

Ouvidoria Legislativa

Finalidade: Canal direto de escuta para **elogios** (reconhecimento de bons serviços), **sugestões** (ideias de melhorias), **reclamações** (insatisfações) e **denúncias** (comunicação de irregularidades).

Canais de Acesso: Formulário online, e-mail ou atendimento presencial.

Prazo de Atendimento: Até 30 dias, conforme a Lei nº 13.460/2017.

Requisitos: Identificação do cidadão obrigatória, exceto para denúncias anônimas.

Compromissos com a Qualidade

Atendimento Cortês: Transparente, eficiente e respeitoso a todos, sem distinção de condição social ou necessidades específicas.

Prazos Legais: Resposta rigorosa dentro dos prazos estabelecidos por lei.

Clareza na Comunicação: Linguagem acessível, evitando termos técnicos desnecessários.

Acessibilidade e Inclusão: Medidas adotadas para garantir acesso físico e digital a todos os cidadãos.

Direitos e Deveres do Usuário

Direitos do Usuário

Tratamento Igualitário: Ser tratado com respeito, urbanidade e igualdade por todos os servidores, sem discriminação.

Informações Precisas: Obter dados claros, atualizados e precisos sobre serviços, procedimentos e andamento de processos.

Manifestações Imparciais: Ter manifestações analisadas e respondidas com imparcialidade, assegurando o direito de expressão e participação cidadã.

Deveres do Usuário

Veracidade: Apresentar informações verdadeiras para garantir a eficiência do atendimento.

Respeito: Tratar com urbanidade os servidores e respeitar as normas da instituição para um ambiente harmonioso.

Responsabilidade: Utilizar os serviços de forma adequada, assegurando o emprego eficiente dos recursos públicos.

Acesso à Informação

A Lei nº 12.527, sancionada pela Presidência da República em 18 de novembro de 2011, tem o propósito de regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas, sendo aplicável aos três Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios. A publicação da Lei de Acesso à Informação (LAI) representa um passo importante para a consolidação democrática do Brasil, viabilizando maior participação popular e controle social das ações governamentais, permitindo a melhoria da gestão pública.

Este espaço foi disponibilizado pela **Câmara Municipal de Macau** para permitir a pesquisa de informações publicadas e a solicitação de dados que não estejam disponíveis online.

Avaliação dos Serviços

Ouvidoria: Entre em contato com a Ouvidoria para registrar sua avaliação, sugestões ou reclamações sobre os serviços prestados.

Ouvidoria Municipal / e-SIC: comunicacao@macau.rn.leg.br

Melhoria Contínua: Suas avaliações são fundamentais para o aprimoramento constante dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Macau.

A avaliação dos serviços pelos cidadãos é essencial para identificar pontos de melhoria e fortalecer as boas práticas. A **Câmara Municipal de Macau** valoriza o feedback da população como instrumento de aperfeiçoamento contínuo da gestão pública.