

# Carta de Serviços

da Câmara Municipal  
de Apodi



CÂMARA  
MUNICIPAL  
DE APODI

## Índice

Apresentação.....	pg.2
1- Atendimento de solicitações de acesso à informação feitas pelo sistema e-SIC ou presencialmente.....	pg.3
2 - Atendimento das manifestações: sugestões, elogios, reclamações, denúncias e solicitações diversas.....	pg.8
3 - Tratamento dos projetos de iniciativa popular pela Câmara Municipal e procedimento para a iniciativa, segundo o art. 47 da Lei Orgânica do Município.....	pg.13
4 - Pesquisa e disponibilização de documentos (Diário Oficial e normas legais).....	pg.19
4 - Emissão de certificado de vigência das normas legais municipais e normas publicadas pela Câmara Municipal de Apodi.....	pg.22
5 - Emissão de certidão de órgão de utilidade pública.....	pg.25
6 - compromissos e padrões de qualidade.....	pg.27
7 - Serviços PrestadoS.....	pg.29
9 - Visita Técnica.....	pg.31



**CÂMARA  
MUNICIPAL  
DE APODI**

# **Carta de Serviços**

**1**

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

## APRESENTAÇÃO

### O que é?

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua implantação vai ao encontro de um processo de transformação sustentado em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

# 1- Atendimento de solicitações de acesso à informação feitas pelo sistema e-SIC ou presencialmente

### 1) Nome do serviço oferecido:

Acesso à Informação – Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).

### 2) Requisitos, documentos, formas de atendimento e informações necessárias para acessar o serviço:

#### Requisitos:

O serviço é prestado a qualquer pessoa, física ou jurídica (*inciso XXXIII do art. 5º, inciso II do § 3º do art. 37 e § 2º do art. 216 da Constituição Federal de 1988*), mediante breve cadastro através de formulário ou do sistema e-SIC.



#### DOCUMENTOS E FORMAS DE ATENDIMENTO:

a) Para solicitação de acesso a informação não disponível no *site* da Câmara Municipal de Apodi ou no Portal da Transparência, deve-se acessar o sistema e-SIC pelo endereço <http://e-sic.camaraapodi.rn.gov.br>

b) Para atendimento presencial, deve-se comparecer entre as 8h e as 13h à secretaria da Câmara Municipal, na Avenida Joaquim Teixeira de Moura, nº. 217 O registro será feito pelo computador do cidadão ou por meio do formulário padrão constante do Anexo Único da



Resolução nº Resolução 088/2021, DE 07 DE ABRIL DE 2021, disponível na Ouvidoria.

c) Não é aceito registro por contato telefônico ou carta para protocolização de pedido de acesso à informação, em conformidade com o art. 9º da Resolução 088/2021, DE 07 DE ABRIL DE 2021:

*Art.9º Os pedidos de acesso a informações poderão ser formulados pela internet ou presencialmente na Ouvidoria da Câmara Municipal de Apodi, em ambos os casos através de formulário padronizado, sendo permitido o requerimento de apenas uma informação por formulário.*

Informações necessárias para acessar o serviço

O e-SIC pode ser acessado através do endereço <http://e-sic.camaraapodi.rn.gov.br> ou através do site da Câmara Municipal de Apodi (<http://www.camaraapodi.rn.gov.br>), clicando-se no ícone amarelo “Serviço de Informação ao Cidadão”, localizado no lado direito da página inicial.

Mais informações estão disponíveis no Manual de Acesso ao Usuário, em

[http://e-sic.camaraapodi.rn.gov.br/site/dicas\\_pedido.aspx](http://e-sic.camaraapodi.rn.gov.br/site/dicas_pedido.aspx).

### **3) Principais etapas para processamento do serviço:**

a) Cadastro por formulário ou pelo sistema e-SIC;

b) Registro do pedido de acesso à informação para gerar protocolo, iniciando-se o prazo de 20 dias para resposta;

- c) Encaminhamento do pedido ao setor responsável para que providencie o documento solicitado;
- d) Encaminhamento da informação pelo setor responsável à Ouvidoria e por esta ao cidadão.

### **Observação:**

Se necessária, a prorrogação do prazo para o fornecimento da informação deve ser requerida pelo setor responsável antes do término do prazo inicial de 20 dias, sendo a prorrogação por mais 10 dias.

### **4) Prazo máximo previsto para a prestação do serviço:**

Prazo de 20 dias, prorrogável uma única vez por 10 dias (*art. 19 da Resolução 088/2021 DE 07 DE ABRIL DE 2021*).

### **Observação:**

Em caso de recurso, a decisão poderá ser prorrogada por 20 dias mais um número indeterminado de dias até a primeira reunião ordinária após o recebimento dos autos pela Mesa Diretora da Câmara (*arts. 24 e 25 da Resolução N.º. 088/2021 DE 07 DE ABRIL DE 2021*).

### **5) Locais e formas de o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

Para solicitação de acesso a informação não disponível no *site* da Câmara Municipal de Apodi ou no Portal da Transparência, deve-se acessar o sistema e-SIC pelo endereço <http://e-sic.camaraapodi.rn.gov.br>.

Para atendimento presencial, deve-se comparecer entre as 8h e as 13h à secretaria da Câmara Municipal,

na Avenida Joaquim Teixeira de Moura, nº 217. O registro será feito pelo computador do cidadão ou por meio de formulário padrão constante do Anexo Único da Resolução nº 888, de 2021, a ser entregue ao servidor da Ouvidoria.

Não é aceito registro por contato telefônico ou carta para protocolização de pedido de acesso à informação, em conformidade com o art. 9º da Resolução nº 088/2021 DE 07 DE ABRIL DE 2021:

*Art.9º Os pedidos de acesso a informações poderão ser formulados pela internet ou presencialmente na Ouvidoria da Câmara Municipal de Apodi, em ambos os casos através de formulário padronizado, sendo permitido o requerimento de apenas uma informação por formulário.*

Excepcionalmente, caso os requisitos formais sejam cumpridos, os pedidos protocolizados no Protocolo- Geral da Casa serão acatados e cadastrados no sistema e-SIC. O prazo para a resposta começará a correr na data de recebimento dos autos do procedimento pela Ouvidoria.

Manifestações sobre a prestação do serviço, reclamações, sugestões e elogios deverão ser cadastrados no Sistema e-Ouv (<http://e-ouv.camaraapodi.rn.gov.br>).



## COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

### 1) Prioridade de atendimento:

No sistema, por ordem de entrada dos pedidos. Nos atendimentos presenciais, conforme o art. 1º da Lei Federal nº 10.048, de 8 de novembro de 2000:

*Art. 1º As pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei.*

### 2) Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato.

### 3) Mecanismos de comunicação com os usuários:

Sistema e-SIC, e-Ouv, e-mail e página da Ouvidoria (<http://www.camaraapodi.rn.gov.br/ouvidoria>).

#### Observação:

Os sistemas e-Sic e e-Ouv geram alertas por e-mail das tramitações do protocolo registrado (recebimento, resposta).

### 4) Mecanismos de consulta, pelos usuários, do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:

Pelos próprios sistemas e-SIC e e-Ouv, pelo telefone 0800- e pelo atendimento presencial.



## 2 - Atendimento das manifestações: sugestões, elogios, reclamações, denúncias e solicitações diversas

### 1) Nome do serviço oferecido:

Atendimento das manifestações previstas na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (*inciso V do art. 2º*).

### 2) Requisitos, documentos, formas de atendimento e informações necessárias para acessar o serviço:

Para qualquer pessoa, física ou jurídica, identificada ou anônima, o atendimento pode ser feito por *e-mail*, por correio, por telefone, presencialmente na Ouvidoria ou por protocolo encaminhado pelo Protocolo-Geral.

Porém, sugerimos que as manifestações dos usuários sejam realizadas pelo sistema e-Ouv para maior celeridade no atendimento, pois manifestações por quaisquer outros meios de comunicação deverão primeiramente ser registradas no sistema, o que ocasionará menor celeridade na tramitação.

#### • *E-mails:*

[ouvidoria@camaraapodi.rn.gov.br](mailto:ouvidoria@camaraapodi.rn.gov.br) e  
[faleconosco@apodi.rn.leg.br](mailto:faleconosco@apodi.rn.leg.br)

• Telefone: 0800-\_\_\_\_\_

• Correspondência: Câmara Municipal de Apodi – Av. Joaquim Teixeira de Moura, nº. 217, centro – CEP 59700-700 (A/C Ouvidoria)

• Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 8h às 13h, na Câmara Municipal de Apodi – Av. Joaquim Teixeira de Moura, nº. 217, centro – CEP 59700.

### 3) Principais etapas para processamento do serviço:

- a) Recebimento da solicitação;
- b) Registro no sistema e-Ouv;
- c) Encaminhamento da solicitação ao setor detentor da informação;
- d) Envio da resposta ou resultado ao usuário.

### 4) Prazo máximo previsto para a prestação do serviço:

Trinta dias, prorrogáveis uma única vez por trinta dias, conforme o art. 16 da Lei Federal nº 13.460, de 2017:

*Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.*

*Parágrafo único. Observado o prazo previsto no **caput**, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.*

### 5) Locais e formas de o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Sistema e-Ouv (canal preferencial):  
<http://e-ouv.camaraapodi.rn.gov.br>
- E-mail institucional da Ouvidoria:  
[ouvidoria@camaraapodi.rn.gov.br](mailto:ouvidoria@camaraapodi.rn.gov.br)
- E-mail institucional da Câmara Municipal de Apodi:  
[faleconosco@camaraapodi.rn.gov.br](mailto:faleconosco@camaraapodi.rn.gov.br)



- Telefone: 0800-\_\_\_\_\_
- Carta: Câmara Municipal de Apodi – Av. Joaquim Teixeira de Moura, nº. 217, centro – CEP: 59700-000 (A/COuvidoria)
- Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 8h às 13h, na Câmara Municipal de Apodi – Av. Joaquim Teixeira de Moura, nº. 217, centro – Sede.
- Peticionamento ao Protocolo-Geral



### **PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER ÀS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS**

Sugestões e elogios são encaminhados à autoridade do setor responsável. Entretanto, se a sugestão for de adequação ou de observância de requisitos formais ou legais nos serviços administrativos da Câmara, serão formados autos de procedimento com indicação dos dispositivos que necessitam de observância, para ciência e manifestação decisória da administração superior.

No caso de reclamações, estas serão encaminhadas à autoridade do setor e à Mesa Diretora para manifestação. A resposta será encaminhada ao usuário dentro do prazo legal. Se envolverem o papel fiscalizador do Legislativo, as reclamações são encaminhadas a todos os vereadores e à comissão parlamentar responsável, com cópia ao usuário.

No caso de denúncias, será realizado juízo de admissibilidade pelo ouvidor-geral quanto a requisitos de autoria, materialidade enexo causal. Admitida a

denúncia, será elaborado um procedimento interno (sem caráter punitivo) para apuração e instrução mínima dos fatos, o qual culminará em relatório a ser encaminhado à Mesa Diretora a fim de que conclua pelo arquivamento, instauração de sindicância ou processo administrativo disciplinar. Denúncias contra vereadores serão de imediato comunicadas à Mesa Diretora e ao corregedor-geral para providências, e cópia do encaminhamento será enviada ao usuário.

Registros anônimos serão apurados pela Ouvidoria, mas o andamento dos procedimentos não será informado ao usuário anônimo.

Base legal: *inciso V do art. 2º e art. 10 da Lei Federal nº 13.460, de 2017; Resolução nº. 088, de 07 de abril de 2021 e no Regimento Interno da Câmara Municipal de Apodi.*



### **COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO**

#### **1) Prioridade de atendimento:**

Por ordem de entrada do pedido, ressalvado o disposto no art. 1º da Lei Federal nº 10.048, de 2000:

*Art. 1º As pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei.*



### **2) Previsão de tempo de espera para atendimento:**

Atendimento imediato.

### **3) Mecanismos de comunicação com os usuários:**

Sistema e-Ouv, *e-mail*, telefone, carta, resposta ao protocolo e atendimento presencial.

### **4) Mecanismos de consulta, pelos usuários, do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:**

- Sistema e-Ouv: <http://e-ouv.camaraapodi.rn.gov.br> (canal preferencial)
- *E-mail* institucional da Ouvidoria: [ouvidoria@camaraapodi.rn.gov.br](mailto:ouvidoria@camaraapodi.rn.gov.br)
- *E-mail* institucional da Câmara Municipal de Apodi: [faleconosco@camaraapodi.rn.gov.br](mailto:faleconosco@camaraapodi.rn.gov.br)
- Telefone: 0800-2030406
- Carta: Câmara Municipal de Apodi – Av. Joaquim Teixeira de Moura, nº. 217, centro – CEP 59700-000 (A/C Ouvidoria)
- Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 8h às 13h, na Câmara Municipal de Apodi – Av. Joaquim Teixeira de Moura, nº. 217, centro, Peticionamento ao Protocolo-Geral

### **3 - Tratamento dos projetos de iniciativa popular pela Câmara Municipal e procedimento para a iniciativa, segundo o art. 47 da Lei Orgânica do Município**

#### **1) Nome do serviço oferecido:**

Protocolização de projeto de lei de iniciativa popular na Coordenadoria de Processo Legislativo.

#### **2) Requisitos, documentos, formas de atendimento e informações necessárias para acessar o serviço:**

Os requisitos previstos no art. 47 da Lei Orgânica do Município (LOM) para projeto de lei de iniciativa popular são:

- ser subscrito por, no mínimo, 5% do eleitorado do município;
- conter os números do título, zona e seção eleitoral de cada signatário.

#### **3) Principais etapas para processamento do serviço:**

art. 47 da LOM determina que os projetos de iniciativa popular tramitarão de forma idêntica à dos demais projetos. Assim, as etapas são:

- a) protocolização;
- b) leitura em plenário;
- c) instrução;
- d) deliberação pelo Plenário.

#### **4) Prazo máximo previsto para a prestação do serviço:**

Segundo o disposto no art. 47 da LOM, os projetos de iniciativa popular correrão em um prazo máximo de 90 dias.

#### **5) Locais e formas de o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

Coordenadoria de Processo Legislativo:

- *E-mail* institucional: [legislativo@apodi.rn.leg.br](mailto:legislativo@apodi.rn.leg.br)
- Telefone: (84) 3333-3128
- Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 8h às 13h, na Câmara Municipal de Apodi – RN.

Ouvidoria:

- *E-mail* institucional: [ouvidoria@apodi.rn.leg.br](mailto:ouvidoria@apodi.rn.leg.br)
- Telefone: 0800-\_\_\_\_\_
- Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 8h às 13h, na Câmara Municipal de Apodi – RN.



### **COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO**

#### **1) Prioridade de atendimento:**

Por ordem de chegada.

#### **2) Previsão de tempo de espera para atendimento:**

Atendimento imediato.

### **3) Mecanismos de comunicação com os usuários:**

*E-mail*, telefone e atendimento presencial.

É imprescindível que sejam informados corretamente o endereço de *e-mail*, o número de telefone ou qualquer outro meio de contato.

### **4) Mecanismos de consulta, pelos usuários, do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:**

- Sistema SAGL:

[http://saql.camaraapodi.gov.br/default\\_index.htm](http://saql.camaraapodi.gov.br/default_index.htm)

!

- Telefone da Coordenadoria de Processo Legislativo: (84) 3333-2138
- Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 8h às 13h, na Câmara Municipal de Apodi – RN.
- Consulta por meio da assessoria dos vereadores



**CÂMARA  
MUNICIPAL  
DE APODI**

## **Carta de Serviços**



### 1) Prazo máximo previsto para a prestação do serviço:

Os prazos seguem o cronograma previamente divulgado em <http://www.camaraapodi.gov.br/institucional/par.>

### 2) Locais e formas de o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- *E-mail* institucional: [parlamentojovem@apod.rn.leg.br](mailto:parlamentojovem@apod.rn.leg.br)
- Telefone da Eleapodi: (84) 3333-2138
- Atendimento presencial pela equipe do Parlamento Jovem
- Fale Conosco, disponível no *site* da Câmara Municipal de Apodi.
- Ouvidoria: <http://www.camaraapodi.rn.br/ouvidoria>



## COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

### 1) Prioridade de atendimento:

Por ordem de inscrição.

### 2) Previsão de tempo de espera para atendimento:

Podem ocorrer atrasos de até 15 minutos em relação ao tempo estimado na programação.

### 3) Mecanismos de comunicação com os usuários:

*E-mail* e telefone.



**4) Mecanismos de consulta, pelos usuários, do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:**

### 4 - Pesquisa e disponibilização de documentos (Diário Oficial e normas legais)

#### 1) Nome do serviço oferecido:

Consulta ao banco de dados de legislação e disponibilização de documentos.

#### 2) Requisitos, documentos, formas de atendimento e informações necessárias para acessar o serviço:

O serviço é prestado para qualquer pessoa, do município de Apodi ou de outras localidades, que busque informações por telefone, *e-mail* ou pessoalmente na Coordenadoria.

#### 3) Principais etapas para processamento do serviço:

a) Recebimento das solicitações de consulta por telefone, *e-mail* ou pessoalmente;

b) Análise do pedido para melhor entendimento da necessidade do usuário;

c) Anotação dos dados de contato do usuário para posterior resposta ao pedido;

d) Pesquisa no banco de dados SAGL, nos livros do acervo da Coordenadoria de Biblioteca da Câmara Municipal de Apodi e no *site* da Prefeitura do Município de Apodi;

e) Identificação dos documentos que atendam ao pedido;



## Carta de Serviços

- f) Reprodução (cópia impressa ou digitalizada) do material encontrado;
- g) Disponibilização das cópias por *e-mail* ou pessoalmente, conforme o caso;
- h) Orientações verbais para consultas por telefone que não requeiram uma busca mais detalhada no banco de dados.

### **4) Prazo máximo previsto para a prestação do serviço:**

Um dia útil.

### **5) Locais e formas de o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

Ouvidoria:

- *E-mail* institucional: [ouvidoria@apodi.rn.leg.br](mailto:ouvidoria@apodi.rn.leg.br)
- Telefone: 0800-\_\_\_\_\_



- Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 8h às 13h, na Câmara Municipal de Apodi – RN.



### **COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO**

#### **1) Prioridades de atendimento:**

Por ordem de entrada do pedido.

#### **2) Previsão de tempo de espera para atendimento:**

Atendimento imediato.

#### **3) Mecanismos de comunicação com os usuários:**

*E-mail*, telefone e atendimento presencial, na Coordenadoria de Biblioteca.

#### **4) Mecanismos de consulta, pelos usuários, do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:**

- Diretoria de Gestão Documental.

### **5 - Emissão de certificado de vigência das normas legais municipais e normas publicadas pela Câmara Municipal de Apodi**

#### **1) Nome do serviço oferecido:**

Emissão de certificado de vigência das normas legais municipais e normas publicadas pela Câmara Municipal de Apodi.

#### **2) Requisitos, documentos, formas de atendimento e informações necessárias para acessar o serviço:**

A pessoa física ou instituição deve protocolizar um ofício, preferencialmente digitado, na Coordenadoria de Protocolo, contendo os seguintes dados:

- nome completo;
- número de documento oficial de identificação;
- informações para contato (número de telefone ou *e-mail*);
- breve descrição da solicitação (como número ou assunto da norma de interesse);
- forma de entrega do pedido (por *e-mail*, por correspondência ou pessoalmente).

#### **3) Principais etapas para processamento do serviço:**

a) Recebimento da solicitação;

b) Pesquisa no banco de dados SAGL, nos livros do acervo da Coordenadoria de Biblioteca da Câmara

Municipal de Apodi e no *site* da Prefeitura do Município de Apodi;

c) Elaboração do certificado de vigência;

d) Entrega do certificado ao solicitante.

#### **4) Prazo máximo previsto para a prestação do serviço:**

Um dia útil.

#### **5) Locais e formas de o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

Ouvidoria:

- *E-mail* institucional: [ouvidoria@apodi.rn.leg.br](mailto:ouvidoria@apodi.rn.leg.br)
- Telefone: 0800-\_\_\_\_\_

Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 8h às 31h, na Câmara Municipal de Apodi – RN.



### **COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO**

**1) Prioridade de atendimento:**

Por ordem de entrada do pedido.

**2) Previsão de tempo de espera para atendimento:**

Atendimento imediato.

**3) Mecanismos de comunicação com os usuários:**

*E-mail*, telefone e atendimento presencial.

**4) Mecanismos de consulta, pelos usuários, do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:**

### 6 - Emissão de certidão de órgão de utilidade pública

#### 1) Nome do serviço oferecido:

Emissão de certidão de órgão de utilidade pública.

#### 2) Requisitos, documentos, formas de atendimento e informações necessárias para acessar o serviço:

Para a emissão da certidão de órgão de utilidade pública, é necessário elaborar solicitação ou ofício direcionado ao presidente da Câmara Municipal de Apodi e assinado preferencialmente pelo presidente da entidade. Excepcionalmente, aceitamos a assinatura de membros da diretoria, em caso de a presidência estar indisponível para assinatura.

A solicitação ou o ofício deve ser protocolizado no Protocolo-Geral da Câmara Municipal de Apodi, com os seguintes documentos anexados:

- a) estatuto da entidade autenticado, no qual constem a razão social e suas alterações, se for o caso;
- b) a lei municipal que declara a utilidade pública da entidade (é possível obter uma cópia da lei na Câmara Municipal, bastando informar seu número na solicitação);
- c) ata autenticada da última reunião ou assembleia da entidade.

### Observação:

Caso tenha havido alterações na razão social da entidade, é necessário que isso esteja informado no estatuto ou em documento equivalente.

### Protocolo-Geral:

- *E-mail* institucional: [cprot@apodi.rn.leg.br](mailto:cprot@apodi.rn.leg.br)
- Telefone: (84) 3333-2138
- Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 8h às 13h, na Câmara Municipal de Apodi – RN.

Em caso de dúvidas sobre o teor do documento, deve-se enviar um *e-mail* para [faleconosco@apodi.rn.leg.br](mailto:faleconosco@apodi.rn.leg.br).

### **3) Principais etapas para processamento do serviço:**

- a) A solicitação é encaminhada pelo Protocolo-Geral para a Presidência;
- b) Assim que recebida, a documentação é analisada, verificando-se a veracidade das informações, como a lei de declaração de utilidade pública, a razão social, o CNPJ, a diretoria da entidade etc.;
- c) Estando todas as informações corretas, a certidão é emitida, assinada pelo presidente da Câmara Municipal e enviada ao Protocolo-Geral para que dê ciência ao interessado.

#### **4) Prazo máximo previsto para a prestação do serviço:**

Cinco dias úteis, nos casos em que a documentação enviada estiver em conformidade com o exigido.

#### **5) Locais e formas de o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

Ouvidoria:

- E-mail institucional: [ouvidoria@apodi.rn.leg.br](mailto:ouvidoria@apodi.rn.leg.br)
- Telefone: 0800-\_\_\_\_\_
- Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 8h às 13h, na Câmara Municipal de Apodi – RN.



### **COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO**

#### **1) Prioridade de atendimento:**

Por ordem de protocolo. Apenas em caso de urgência informada pelo próprio interessado é que haverá prioridade.

#### **2) Previsão de tempo de espera para atendimento:**

Atendimento imediato.

#### **3) Mecanismos de comunicação com os usuários:**

O Protocolo-Geral da Câmara Municipal efetua todo o processo de recebimento da solicitação e entrega da



certidão. A Presidência apenas faz orientações por *e-mail* ou por telefone acerca da documentação a ser apresentada. É imprescindível que sejam informados corretamente o endereço de *e-mail*, o número de telefone ou qualquer outro meio de contato.

#### **4) Mecanismos de consulta, pelos usuários, do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:**

Com o número de protocolo em mãos, os usuários devem entrar em contato com o Protocolo-Geral da Câmara para perguntar sobre o andamento da solicitação ou enviar *e-mail* para [faleconosco@apodi.rn.leg.br](mailto:faleconosco@apodi.rn.leg.br).

Protocolo-Geral:

- *E-mail* institucional: [cprot@apodi.rn.leg.br](mailto:cprot@apodi.rn.leg.br)
- Telefone: (84) 3333-2138
- Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 8h às 13h, na Câmara Municipal de Apodi – Av. Joaquim Teixeira de Moura, nº. 217, Apodi-rn

## SERVIÇOS PRESTADOS

### **Atendimento ao Cidadão**

É a fase de recepção e acolhimento das solicitações, sugestões, denúncias, pedidos de informação e elogios feitos pelos cidadãos. O atendimento inclui também o registro, encaminhamento aos órgãos responsáveis, acompanhamento e resposta das demandas recebidas. É realizado de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h, na sede da Ouvidoria, localizada no Paço Municipal da Câmara (AV. Joaquim Teixeira de Moura - 217, Centro) ou através do [site](#) e [e-mail da Ouvidoria](#).

### **Audiência Pública**

O que é uma audiência Pública?

- Instrumento utilizado para promover o diálogo entre a sociedade civil e o poder municipal, a audiência pública é uma reunião pública, transparente e de ampla discussão sobre matérias de interesse coletivo. É uma forma de participação popular que torna o cidadão mais próximo do processo de decisão sobre a coisa pública. Conduzida pela

autoridade municipal, seu intuito é buscar, junto à comunidade, opiniões e soluções para as demandas sociais.

Quem pode pedir?

- Qualquer cidadão, representante de uma comunidade ou grupo de pessoas pode solicitar a realização de uma audiência pública pela Ouvidoria. No entanto, para que o evento ocorra, será necessário constatar se a temática proposta possui relevância social e interesse coletivo.

---

### **Ouvidoria Itinerante**

- Realização de visitas periódicas da equipe da Ouvidoria a bairros da cidade, permitindo que os cidadãos manifestem suas reclamações, solicitações, denúncias, pedidos de informação e/ou elogios diretamente com o órgão na localidade onde vive, sem a necessidade do deslocamento até a unidade física ou utilização de outros meios.

## Visita Técnica

O que é uma Visita Técnica?

- É a atividade que se caracteriza pela observação, in loco, por parte do poder público, de problema apontado por uma comunidade. Durante a visita, ocorre a análise da situação e são colhidos dados, como fotografias e depoimentos, para posteriores procedimentos técnicos, visando à resolução do problema ou melhoria do serviço prestado. A visita técnica acontece com a presença: do Ouvidor ou equipe técnica; dos órgãos públicos municipais relacionados ao problema detectado; e de integrantes da comunidade afetada, que podem estar representados por um líder ou porta-voz local.

Quem pode pedir?

- Qualquer cidadão, representante de uma comunidade ou grupo de pessoas pode pedir a realização de uma visita técnica pela Ouvidoria. No entanto, para que a ação ocorra, será necessário constatar se a temática proposta possui relevância social e interesse coletivo.

## Reunião com gestores

- Realizada quando se faz necessário discutir questões específicas com determinado órgão municipal ou estadual. A necessidade pode surgir tanto por avaliação do Ouvidor quanto por avaliação da equipe técnica, com base em problemas apresentados de forma recorrente pela população ou com base na análise dos órgãos públicos constantemente demandados pelos cidadãos.



**CÂMARA  
MUNICIPAL  
DE APODI**

# **Carta de Serviços**