



# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Câmara Municipal de Taipu/RN

---

Transparência, participação popular e atendimento ao cidadão  
Atualizada em junho de 2026

## 1. Apresentação

A Câmara Municipal de Taipu/RN apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar, de forma clara e organizada, os principais serviços disponibilizados ao cidadão, os canais de atendimento, as formas de acesso às informações públicas e os compromissos assumidos pelo Poder Legislativo Municipal.

Este documento fortalece a transparência pública, a participação social, a orientação ao usuário e o controle social, reunindo informações do portal institucional, do canal Fale Conosco - Ouvidoria - SIC, do Portal da Transparência, da página institucional da Mesa Diretora e demais áreas de serviços da Câmara.

## 2. Identificação do órgão

|                                         |                                                         |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Órgão                                   | Câmara Municipal de Taipu/RN                            |
| Endereço                                | Praça Dez de Março, nº 552 - Taipu/RN - CEP: 59.565-000 |
| Telefone                                | (84) 3264-2266 / (84) 92000-4398                        |
| E-mail                                  | contato@taipu.rn.leg.br                                 |
| Expediente                              | De segunda a sexta-feira, das 8h às 14h                 |
| Sessões                                 | Todas às terças-feiras, às 20h                          |
| Responsável pelo canal de Ouvidoria/SIC | Richardson Deyvid Morais Vieira                         |

## 3. Canais de atendimento ao cidadão

Atendimento presencial: Praça Dez de Março, nº 552, Taipu/RN.

Telefone: (84) 3264-2266 e (84) 92000-4398.

E-mail institucional: contato@taipu.rn.leg.br.

Portal institucional: www.taipu.rn.leg.br.

Ouvidoria: canal para manifestações do cidadão, incluindo sugestões, elogios, reclamações, denúncias e solicitações.

SIC/e-SIC: canal para pedidos de acesso à informação pública.

Pesquisa de satisfação: instrumento para avaliação dos serviços e melhoria contínua do atendimento.

## 4. Serviços disponíveis

### 4.1 Ouvidoria Legislativa

Canal direto para o recebimento de manifestações dos cidadãos sobre serviços públicos, funcionamento da Câmara, atuação institucional e demandas de interesse coletivo.

Forma de acesso: Portal institucional, formulário eletrônico, atendimento presencial, telefone ou e-mail.

Prazo: Conforme análise da demanda e prazos legais aplicáveis.

### 4.2 SIC/e-SIC - Acesso à Informação

Serviço destinado ao registro e acompanhamento de pedidos de informação pública, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação.

Forma de acesso: Canal e-SIC indicado no portal, atendimento presencial ou e-mail institucional.

Prazo: 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, conforme legislação aplicável.

### 4.3 Portal da Transparência

Consulta a informações administrativas, orçamentárias, financeiras e de gestão, incluindo receitas, despesas, licitações, contratos, convênios, quadro funcional, leis, decretos e diário oficial.

Forma de acesso: Menu Portal da Transparência no site oficial.

Prazo: Acesso imediato, conforme disponibilidade do portal.

### 4.4 Fale Conosco

Canal eletrônico para envio de dúvidas, mensagens, críticas, sugestões e solicitações à Câmara Municipal.

Forma de acesso: Formulário de contato disponível na página Fale Conosco, além de telefone e e-mail.

Prazo: Conforme análise da demanda.

### 4.5 Sugestões de Propostas Legislativas

Serviço que permite a qualquer pessoa apresentar ideias legislativas, sugerir alterações ou revogação de normas, além de obter orientação sobre iniciativa popular.

Forma de acesso: Página Sugestões de Propostas Legislativas ou envio para [contato@taipu.rn.leg.br](mailto:contato@taipu.rn.leg.br).

Prazo: Conforme tramitação e análise legislativa.

#### 4.6 Consulta aos Vereadores

Disponibiliza relação dos parlamentares, partido, legislatura, perfis individuais e e-mail de contato institucional.

Forma de acesso: Menu Institucional > Vereadores.

Prazo: Acesso imediato.

#### 4.7 Mesa Diretora e Estrutura Administrativa

Consulta à organização da Câmara, composição administrativa, funções institucionais, atendimento e informações sobre as sessões.

Forma de acesso: Menu Institucional > Mesa Diretora.

Prazo: Acesso imediato.

#### 4.8 Atas de Sessão

Disponibiliza registros oficiais das reuniões e deliberações legislativas, permitindo o acompanhamento das atividades parlamentares.

Forma de acesso: Menu Atos Normativos > Atas de Sessão.

Prazo: Acesso imediato, conforme publicações disponíveis.

#### 4.9 Projetos de Lei, Requerimentos e Resoluções

Permite o acompanhamento da produção legislativa municipal e de atos normativos submetidos à apreciação ou já publicados.

Forma de acesso: Menu Atos Normativos > Projetos de Lei, Requerimentos e Resoluções.

Prazo: Acesso imediato, conforme publicações disponíveis.

#### 4.10 Regimento Interno

Disponibiliza o documento que disciplina o funcionamento interno da Câmara, suas sessões, órgãos, procedimentos e competências.

Forma de acesso: Menu Atos Normativos > Regimento Interno.

Prazo: Acesso imediato.

#### 4.11 Diário Oficial

Permite acesso às publicações oficiais relacionadas ao Poder Legislativo Municipal.

Forma de acesso: Menu Atos Normativos > Diário Oficial.

Prazo: Acesso imediato, conforme plataforma de publicação.

## 5. Prazos e formas de acompanhamento

As solicitações registradas pelos canais oficiais serão analisadas de acordo com a natureza da demanda, a complexidade do pedido e os prazos definidos na legislação aplicável. No caso dos pedidos de acesso à informação, aplica-se a Lei Federal nº 12.527/2011, com prazo inicial de 20 dias e possibilidade de prorrogação por mais 10 dias, quando houver justificativa.

O usuário deverá guardar o protocolo, número de solicitação ou comprovante de envio, quando fornecido pelo sistema, para acompanhar o andamento da demanda junto à Câmara Municipal.

## 6. Compromissos de atendimento

- Prestar atendimento com urbanidade, respeito, clareza e eficiência.
- Garantir acesso às informações públicas, observados os limites legais.
- Manter canais de comunicação com a população.
- Dar encaminhamento adequado às manifestações recebidas pela Ouvidoria.
- Estimular a participação cidadã na atividade legislativa.
- Atualizar as informações institucionais e de transparência no portal oficial.
- Proteger os dados pessoais dos usuários, em conformidade com a legislação aplicável.

## 7. Direitos do usuário

- Receber atendimento adequado, respeitoso e acessível.
- Obter orientação clara sobre serviços, canais e procedimentos.
- Solicitar informações públicas e acompanhar o andamento do pedido.
- Apresentar manifestações à Ouvidoria.
- Acompanhar publicações oficiais, sessões, atos normativos e despesas públicas.
- Ter seus dados pessoais tratados com segurança e finalidade adequada.

## 8. Deveres do usuário

- Fornecer informações verdadeiras e suficientes para análise da demanda.
- Utilizar os canais oficiais de forma responsável.
- Respeitar servidores, vereadores e demais usuários.
- Acompanhar protocolos e prazos informados.
- Evitar solicitações repetidas ou sem elementos mínimos de identificação da demanda.

## 9. Acessibilidade e participação social

O portal da Câmara Municipal de Taipu/RN disponibiliza recursos de acessibilidade digital, incluindo aumento e redução de fonte, modo preto e branco, inversão de cores, destaque de links, redefinição de contraste e suporte de leitura de página. Esses recursos auxiliam o acesso de usuários com diferentes necessidades de navegação.

A participação social é estimulada por meio da Ouvidoria, do SIC/e-SIC, da pesquisa de satisfação e do Banco de Ideias Legislativas, que permite o envio de sugestões e propostas para aprimoramento da legislação municipal.

## 10. Fontes consultadas

| Fonte                                                                                                                                  | Informações utilizadas                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="http://www.taipu.rn.leg.br">www.taipu.rn.leg.br</a>                                                                           | Portal institucional, acesso rápido à informação, Portal da Transparência, Ouvidoria, e-SIC, vereadores e serviços.                                               |
| <a href="http://www.taipu.rn.leg.br/contact-us/">www.taipu.rn.leg.br/contact-us/</a>                                                   | Endereço, telefone, e-mail, expediente, responsável pelo canal, Fale Conosco, Ouvidoria, SIC, política de privacidade, pesquisa de satisfação e carta de serviço. |
| <a href="http://www.taipu.rn.leg.br/mesa-diretora/">www.taipu.rn.leg.br/mesa-diretora/</a>                                             | Estrutura administrativa, atendimento, informações de contato e horário das sessões.                                                                              |
| <a href="http://www.taipu.rn.leg.br/sobre-a-camara/">www.taipu.rn.leg.br/sobre-a-camara/</a>                                           | Histórico institucional e links principais.                                                                                                                       |
| <a href="http://www.taipu.rn.leg.br/sugestoes-de-propostas-legislativas/">www.taipu.rn.leg.br/sugestoes-de-propostas-legislativas/</a> | Banco de Ideias Legislativas e iniciativa popular.                                                                                                                |

## 11. Considerações finais

A Carta de Serviços ao Usuário reforça o compromisso da Câmara Municipal de Taipu/RN com a transparência, o atendimento qualificado, a participação popular e o fortalecimento do controle social. A Câmara permanece à disposição da população para receber demandas, prestar esclarecimentos, divulgar seus atos e promover uma atuação legislativa cada vez mais acessível e transparente.

Câmara Municipal de Taipu/RN  
Praça Dez de Março, nº 552 - Taipu/RN - CEP: 59.565-000  
Telefone: (84) 3264-2266 / (84) 92000-4398  
E-mail: [contato@taipu.rn.leg.br](mailto:contato@taipu.rn.leg.br)  
Expediente: segunda a sexta-feira, das 8h às 14h