

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

2ª Edição / 2025
Natal/RN

Diretor Geral da Câmara Municipal

Emerson Evano Teixeira da Silva

Elaboração de conteúdo da Carta de Serviços

Ouvidoria Geral

Controladoria Interna de Contas

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

O que é a carta de serviços ao usuário?

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado pela Câmara Municipal de Natal que visa informar aos cidadãos quais os serviços disponíveis ao usuário, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

Por meio da Carta de Serviços ao Usuário, a Câmara Municipal de Natal estabelece o compromisso de observar padrões de qualidade, eficiência e eficácia na execução de suas atividades, perante os seus usuários e a sociedade em geral, especialmente àquelas de prestação direta desses serviços públicos.

A Carta de Serviços é uma ferramenta para o cidadão entender as formas de acesso às informações sobre os serviços prestados pela Câmara Municipal de Natal, ou seja, um instrumento a serviço do controle social, estabelecendo-se como um mecanismo de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

O que é o Poder Legislativo?

É o Poder Independente dotado de estrutura para o exercício de funções constitucionais e legais.

Para cada ente federado há uma estrutura de Poder Legislativo, por exemplo:

União – Formado pelo Congresso Nacional com as duas Casas de Leis (Câmara dos Deputados e Senado Federal), compondo-se de 513 deputados federais e 81 senadores da República, respectivamente.

Estados – Formado pelas Assembleias Legislativas e seus deputados estaduais.

Distrito Federal – Formado pela Câmara Legislativa do Distrito Federal e seus deputados distritais.

Municípios – Formados pelas Câmaras Municipais, composta de vereadores.

Mesa Diretora da Câmara Municipal

Presidente

Ver. Eriko Jácome

1º Vice-presidente

Ver. Robson Carvalho

2º Vice-presidente

Ver. Daniel Santiago

3º Vice-presidente

Ver. Tony Henrique

1º secretário

Ver. Kleber Fernandes

2º secretário

Ver^a Camila Araújo

3º secretário

Ver^a Anne Lagartixa

4º secretário

Ver. Herberth Sena

A CÂMARA MUNICIPAL DE NATAL

A Câmara Municipal de Natal é o órgão de representação do poder legislativo municipal da Capital do Rio Grande do Norte. É composta por 29 vereadores eleitos por voto proporcional para um mandato de 4 anos. Atualmente funciona no Palácio Padre Miguelinho.

➤ **História**

A Câmara Municipal de Natal foi fundada ainda no período colonial, em 1611, sob o nome de Senado da Câmara, instaurada por decreto do governador-geral do Brasil, Diego Meneses, e estabelecida na Igreja Matriz de Nossa Senhora da Apresentação, atualmente localizada no bairro Cidade Alta. O Senado da Câmara era composto por um vereador, um juiz, escrivães, procuradores e alguns outros cargos com funções relacionadas àquele período. A instituição passou a se chamar Câmara Municipal somente em 1823, após a independência e a elaboração da primeira Constituição brasileira.

Como parte das consequências da Revolução de 1930, que instituiu o governo provisório de Getúlio Vargas, a Câmara foi dissolvida. Suas atividades estiveram suspensas até 5 de junho de 1948, quando voltou a funcionar depois de ocorridas várias mudanças no cenário político nacional. Durante a segunda metade do século XX, a sede física da Câmara foi alterada diversas vezes, chegando a passar até pelo então Teatro Carlos Gomes. Apenas em 1975, a Câmara Municipal de Natal se instalou definitivamente no Palácio Padre Miguelinho, no Tirol, edifício pertencente à Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Em 1988, entrou em vigor a nova Constituição brasileira, a qual previa, em seu art. 29, que as câmaras municipais deveriam produzir e aprovar, em dois turnos de votação separados por um tempo mínimo de dez dias, leis orgânicas para seus respectivos municípios. A mesma Constituição determinava, no parágrafo único do art. 11 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, que a lei orgânica de cada município deveria ser votada em até seis meses após promulgada a sua Constituição estadual pela Assembleia Legislativa. Sendo assim, considerando que a Assembleia Legislativa do Rio Grande do Norte aprovou a Constituição do Estado do Rio Grande do Norte em 3 de outubro de 1989, os vereadores de Natal promulgaram sua lei orgânica no limite do prazo, em 3 de abril de 1990.

Após a eleição municipal de 2012, a Câmara Municipal de Natal, que até então era composta por 21 vereadores, conforme disposto no art. 19 da Lei Orgânica de 1990, ganhou oito novos assentos. A nova quantidade de 29 vereadores, que se mantém até hoje, foi estabelecida pela Emenda Constitucional nº 58, de 2009.

➤ **Edifício-sede**

O atual edifício-sede da Câmara Municipal de Natal é o Palácio Padre Miguelinho, localizado na esquina da rua Jundiaí com a avenida Campos Sales, no bairro do Tirol. Pertence à Universidade Federal do Rio Grande do Norte, que alugou o edifício para o Legislativo Municipal em 1975, quando o presidente da Casa era Érico Hackradt. Antes disso, funcionava no local a Faculdade de Serviço Social da UFRN, que foi transferida para o Campus Central da universidade. O então arcebispo de Natal, Dom Nivaldo Monte, foi quem tomou a iniciativa de realizar a negociação que instalou a Câmara naquele prédio, cujo nome homenageia Padre Miguelinho, potiguar que lutou na Revolução Pernambucana em 1817. O plenário da Casa, por sua vez, recebeu o nome do presidente da época, Érico Hackradt.

Antes de se estabelecer na atual sede, a Câmara passou por diversos outros locais em Natal, tais como: a então sede da Assembleia Legislativa, no fim da década de 1940, na Cidade Alta; o Teatro Carlos Gomes, atual Teatro Alberto Maranhão, o Edifício Quitino, a Casa Bancária e, já nos anos 1960 e 1970, o Edifício Campelo, todos esses na Ribeira; e por fim a sede do Sindicato dos Contabilistas, também na Cidade Alta.



IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Missão: Legislar, fiscalizar e prestar serviços públicos, com ética, respeito, eficiência e transparência, de forma integrada, visando à melhoria da qualidade de vida dos natalenses.

Visão: Ser referência em legislação, fiscalização e gestão em nossa região.

Valores: Comprometimento, confiança, credibilidade, espírito de equipe, ética, foco no cidadão, honestidade, respeito e transparência.

FUNÇÕES E COMPETÊNCIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE NATAL

A Câmara Municipal tem funções institucionais, legislativas, fiscalizadoras, administrativas, de assessoramento, além de outras permitidas em lei ou reguladas no Regimento Interno.

A **função institucional** é exercida pelo ato de posse dos Vereadores, do Prefeito e do Vice-Prefeito, da extinção de seus mandatos, da convocação de suplentes e da comunicação à Justiça Eleitoral da existência de vagas a serem preenchidas.

A **função legislativa** é exercida dentro do processo legislativo por meio de emendas à Lei Orgânica, leis complementares, leis ordinárias, leis delegadas, resoluções e decretos legislativos sobre matérias da competência do Município.

A **função fiscalizadora** é exercida por meio de requerimentos sobre fatos sujeitos à fiscalização da Câmara e pelo controle externo da execução orçamentária do Município, com o auxílio do Tribunal de Contas do Estado.

A **função julgadora** é exercida pela apreciação do parecer prévio do Tribunal de Contas sobre as contas do Prefeito e da Mesa da Câmara e pelo julgamento do Prefeito e dos Vereadores por infrações político-administrativas.

A **função administrativa** é exercida apenas no âmbito da Secretaria da Câmara, restrita à sua organização interna, ao seu pessoal, aos seus serviços auxiliares e aos Vereadores.

A **função integrativa** é exercida pela participação da Câmara na solução de problemas da comunidade, diversos de sua competência privativa e na convocação da comunidade para participar da solução de problemas municipais.

A **função de assessoramento** é exercida por meio de indicações e/ou sugestões ao Prefeito e demais autoridades em nível estadual ou federal, sugerindo medidas de interesse público.

As **demais funções** são exercidas no limite da competência municipal quando afetar ao Poder Legislativo.

O vereador poderá proceder vistorias e levantamentos nas repartições públicas e entidades descentralizadas, onde terão livre ingresso e permanência.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A Câmara Municipal de Natal atende ao público em sua sede, localizada na Rua Jundiaí, 546, Tirol, Natal/RN.

Horário de Atendimento ao Público:

De segunda à quinta-feira das 08h00 às 14h00 e sexta-feira das 08h00 às 14h00.

Horário das Sessões Ordinárias:

As Sessões Ordinárias são realizadas na terça, quarta e quinta-feira às 9h, no Plenário da Câmara.

Obs.: De acordo com feriados e eventos a data das sessões podem ser alteradas.

Telefone: (84) 3232-9364

:

DAS SESSÕES

➤ Funcionamento das sessões

A Câmara se reunirá ordinariamente no decorrer do ano, exceto no período de Recesso Parlamentar, compreendendo de 1º a 31 de julho e de 16 de dezembro a 14 de fevereiro do ano seguinte, observadas as regras constantes na Lei Orgânica do Município, no que tange à apreciação e aprovação da Lei de Diretrizes Orçamentária e Lei Orçamentária Anual.

As sessões da Câmara são as reuniões que a Câmara realiza, quando do seu funcionamento, e poderão ser:

I - Ordinárias;

II- Extraordinárias; e,

III - Solenes.

As **SESSÕES ORDINÁRIAS** serão semanais devendo ocorrer às três primeiras segundas-feiras de cada mês, iniciando-se às dezenove horas e trinta minutos e, se recaírem em feriado, serão transferidas para o próximo dia útil. Nas **sessões ordinárias** os parlamentares deliberam sobre a ordem do dia, ou seja, a pauta previamente designada para votação. As sessões ordinárias compõem-se de quatro partes: Pequeno Expediente, Grande Expediente, Ordem do Dia e Considerações Finais.

SESSÕES EXTRAORDINÁRIAS no período normal de funcionamento da Câmara, serão convocadas pelo Presidente da Câmara em sessão ou fora dela. As sessões extraordinárias realizar-se-ão em qualquer dia da semana e a qualquer hora inclusive domingos e feriados, ou após as sessões ordinárias. Na sessão extraordinária a Câmara somente deliberará sobre matéria para a qual foi convocada. A sessão extraordinária compor-se-á exclusivamente de Ordem do Dia, que se cingirá a matéria objeto da convocação, observando-se quanto a aprovação da ata da sessão anterior, ordinária ou extraordinária.

As **SESSÕES SOLENES** realizar-se-ão a qualquer dia e hora para fim específico, sempre relacionado com assuntos cívicos e culturais, comemorações ou homenagens especiais, não havendo prefixação de sua duração e poderão realizar-se em qualquer local seguro e acessível, a critério da Mesa Diretora. Nas sessões solenes não haverá Expediente nem Ordem do Dia formal, dispensada a leitura da ata e a verificação de presença.

TRANSMISSÃO DA SESSÃO AO VIVO

As Sessões da Câmara Municipal de Natal são transmitidas em tempo real, por meio da página do Poder Legislativo de Natal (<https://www.cmnat.rn.gov.br/>), pelo YouTube (<https://www.youtube.com/user/TVCamaraNatal>). As sessões também ficam gravadas (em vídeo) e isso possibilita assistí-las a qualquer horário, mesmo após o seu término e, estarão disponíveis na página do Youtube do Poder Legislativo de Natal.

COMISSÕES PERMANENTES

1. COMISSÃO DE LEGISLAÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO FINAL

Ver. Aldo Clemente – **Presidente**

Ver. Kleber Fernandes – **Vice-Presidente**

Ver^a Brisa Bracchi – Membro

Ver^a Camila Araújo – Membro

Ver. Fúlvio Saulo – Membro

Ver. Preto Aquino – Membro

Ver. Tony Henrique – Membro

2. COMISSÃO DE FINANÇAS, ORÇAMENTO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO

Ver. Robson Carvalho - **Presidente**

Ver. Preto Aquino – Vice-presidente

Ver. Daniel Rendall - Membro

Ver. Irapoã Nóbrega– Membro

Ver. Léo Souza - Membro

Ver^a Samanda Alves – Membro

Ver. Subtenente Eliabe - Membro

3. COMISSÃO DE PLANEJAMENTO URBANO, MEIO AMBIENTE E HABITAÇÃO.

Ver. Irapoã Nóbrega - **Presidente**

Ver. Preto Aquino – Vice-presidente

Ver.^a Anne Lagartixa - Membro

Ver. Eribaldo Medeiros - Membro

Ver. Kleber Fernandes – Membro

4. COMISSÃO DE SAÚDE, DIREITO DOS ANIMAIS, PREVIDÊNCIA E DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Ver.^a Camila Araújo - **Presidente**

Ver. Luciano Nascimento – **Vice-Presidente**

Ver. Herberth Sena – Membro

Ver. Cleiton da Policlínica – Membro

Ver. Cláudio Custódio – Membro

Ver. João Batista Torres – Membro

Ver. Robson Carvalho - Membro

5. COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Ver.^a Camila Araújo - **Presidente**

Ver. Luciano Nascimento – **Vice-Presidente**

Ver. Herberth Sena – Membro

Ver. Cleiton da Policlínica – Membro

Ver. Cláudio Custódio – Membro

Ver. João Batista Torres – Membro

Ver. Robson Carvalho - Membro

6. COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS, DA CIDADANIA, TRABALHO E DAS MINORIAS

Ver.^a Thabata Pimenta - **Presidente**

Ver. Daniel Valença – Vice-Presidente

Ver.^a Brisa Bracchi – Membro

Ver. Léo Souza – Membro

Ver. João Batista– Membro

7. COMISSÃO DE EDUCAÇÃO, CULTURA, CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO.

Ver. Cláudio Custódio – **Presidente**

Ver. Daniel Rendall – Vice-Presidente

Ver. Pedro Henrique – Membro

Ver.^a Samanda Alves – Membro

Ver. Tarcio de Eudiane – Membro

Ver. Preto Aquino - Membro

Ver. Daniel Valença - Membro

8. COMISSÃO DE TRANSPORTES, LEGISLAÇÃO PARTICIPATIVA E ASSUNTOS METROPOLITANOS.

Ver. Léo Souza – **Presidente**

Ver. Eribaldo Medeiros – **Vice-Presidente**

Ver. Mateus Faustino – Membro

Ver.^a Samanda Alves – Membro

Ver. Subtenente Eliabe – Membro

9. COMISSÃO DE DESPORTO E QUALIDADE DE VIDA

Ver. Luciano Nascimento – **Presidente**

Ver. Irapoã Nobrega– Vice-Presidente

Ver. Cleiton da Policlínica - Membro

Ver.^a Samanda Alves - Membro

Ver. Tércio Tinôco - Membro

10. COMISSÃO DE INDÚSTRIA, TURISMO, COMÉRCIO E EMPREENDEDORISMO

Ver. Fúlvio Saulo – **Presidente**

Ver. Daniel Santiago – **Vice-Presidente**

Ver. Aldo Clemente – Membro

Ver. Luciano Nascimento – Membro

Ver. Pedro Henrique - Membro

11. COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA

Ver. Tércio Tinôco – **Presidente**

Ver.^a Thabata Pimenta– **Vice-Presidente**

Ver. Herbeth Sena – Membro

Ver. Daniel Rendall – Membro

Ver. Daniel Santiago - Membro

12. COMISSÃO DE ÉTICA PARLAMENTAR

Tony Henrique – **Presidente**

Chagas Catarino – **Vice-Presidente**

Brisa Bracchi – Membro

13. COMISSÃO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

Subtenente Eliabe – Membro

Anne Lagartixa – Membro

Matheus Faustino – Membro

Camila Araújo - Membro

Robson Carvalho - Membro

OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL

O papel da ouvidoria é servir de canal de comunicação entre o Poder Legislativo e a sociedade, deste modo fortalecendo a democracia e a participação popular.

A competência da ouvidoria da Câmara Municipal de Natal está regulamentada pelo Art.30, da Lei 6.882/2019 e vem ao encontro dessa ansiedade, transformando-se num instrumento de controle social e transparência. Ela recebe, examina, interpreta, organiza e encaminha as demandas recebidas. Ato contínuo, acompanha e responde aos cidadãos, transformando os atendimentos em indicadores qualitativos e quantitativos.

A Ouvidoria Online e o Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC) da Câmara Municipal recebem e respondem as demandas dos cidadãos à Casa Legislativa, permitindo seu acompanhamento e pesquisas. Neste canal integrado você pode manifestar a sua opinião sobre os serviços prestados, solicitar informações, denunciar a ocorrência de irregularidades, bem como registrar sugestões, elogios ou reclamações.

As manifestações podem ser feitas de forma presencial, diretamente para a Ouvidora do Legislativo ou on-line, na Plataforma Integrada de Ouvidoria, neste link: <https://www.cmnat.rn.gov.br/ouvidoria/login> ou pelo e-mail ouvidoria@cmnat.rn.gov.br.

1. REQUISITOS MÍNIMOS:

Identificação mediante fornecimento dos seguintes dados – Nome, CPF, E-mail, assunto e detalhamento da manifestação. Estes dados devem ser preenchidos com muita atenção, pois será através destes que a Ouvidoria entrará em contato para dar retorno da manifestação.

2. SIGILO DA MANIFESTAÇÃO

As manifestações destinadas à Ouvidoria terão o sigilo de dados pessoais dos manifestantes protegidos por lei.

3. PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Solicitação de informações - o site da Câmara Municipal possui um Sistema de Ouvidoria que atende ao e-SIC (Sistema de Informações ao Cidadão). Se desejar alguma informação que ainda não está publicada, faça um pedido de acesso à informação.

Os tipos de demandas que podem ser enviadas para a Ouvidoria são:

- Denúncias, Elogios, Reclamações, Solicitações, Sugestões.
- Link de acesso direto (copie e cole na barra de endereço do seu navegador da internet):

<https://www.cmnat.rn.gov.br/ouvidoria/login>

4. PEDIDO PRESENCIAL, TELEFONE E HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Rua Jundiaí, 546, Tirol, Natal/RN

Por telefone: (84) 3232-4884

Horário de atendimento: Segunda à quinta-feira das 08h00 às 18h00 e sexta-feira das 08h00 às 14h00.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC permite à população solicitar informações a respeito de diferentes assuntos de competência do Poder Legislativo Municipal.

Cabe ao SIC assegurar às pessoas físicas e jurídicas o direito de acesso à informação, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes previstas na Lei Federal nº 12.527/2011.

O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, tem como finalidade:

- atender e orientar o público quanto ao acesso às informações;
- informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- protocolizar documentos e requerimentos de acesso às informações.

➤ REQUISITOS:

Qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá formular pedido de acesso à informação.

O pedido poderá ser realizado em meio eletrônico, pelo endereço:

[\(https://www.camaramunicipaldenatal.com.br/esic/index/\)](https://www.camaramunicipaldenatal.com.br/esic/index/)

O PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO DEVERÁ:

- ter como destinatário o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, junto à Ouvidoria da Câmara Municipal de Natal.
- conter a identificação do requerente (nome, CPF, endereço, e-mail e telefone) e a especificação da informação requerida;
- ser efetuado preferencialmente por meio do preenchimento de formulário eletrônico disponibilizado no Portal da Câmara Municipal de Natal; e
- alternativamente, ao inciso III, ser formulado ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) junto à Ouvidoria, por intermédio dos demais canais de comunicação.

A busca e o fornecimento da informação são gratuitos.

Qual o prazo para a prestação dos serviços?

Caso não seja possível atender de imediato ao pedido, haverá comunicação ao interessado, fixando-se o prazo para resposta não superior a **20 (vinte) dias**, admitida prorrogação por 10 (dez) dias, nos termos do § 1º do art. 6º do Decreto nº 10.087/2013.

PORTAL DA CÂMARA MUNICIPAL DE NATAL

<https://www.cmnat.rn.gov.br/>

O Portal da Câmara Municipal de Natal na internet divulga uma série de informações institucionais e permite acesso a diferentes serviços, tais como:

Sobre a Câmara: Acesso, História, Funções e Definições, Estrutura, Notícias, Agenda de Eventos, Galeria de Fotos e Galeria de Vídeos.

Processo Legislativo: Processo Legislativo, Parlamentares, Mesa Diretora, Comissões, Pauta das Sessões, Legislaturas.

Leis: Lei Orgânica Municipal, Regimento Interno, Legislação Municipal, SAPL.

Transparência: Portal da Transparência, Contas Públicas, Despesas, Licitações, Contratos, Acesso às Informações (Serviço e Informação ao Cidadão- SIC), e Ouvidoria.

Sessões: sessões on-line pelo YouTube (Câmara Municipal de Natal-RN).

CONSULTA À LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

O site da Câmara Municipal de Natal, disponibiliza leis, decretos, resoluções, portarias, estatutos e códigos municipais. Os atos encontram-se disponíveis em diferentes formatos, para sua consulta e impressão. Presencialmente, os atos normativos podem ser consultados no seu formato original, em versão impressa.

Como posso obter esse serviço:

Para ter acesso a esse serviço basta acessar o portal da Câmara de Natal – SAPL (<https://sapl.natal.rn.leg.br/>) . A pesquisa pode ser feita utilizando vários parâmetros, como o ano do exercício, o objeto, dentre outras opções disponíveis, além da opção de pesquisa avançada, que possui mais filtros de busca.