



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Informação, participação e cidadania

Gestão 2025-2028 | Edição 2026

Guia dos canais, serviços permanentes e ações de cidadania disponibilizados pela Câmara Municipal de Pedra Grande/RN.



ATENDIMENTO ITINERANTE DO TRE EM PEDRA GRANDE.

[Ver Notícia](#)

Comunicação



ATENDIMENTO ITINERANTE DO TRE EM PEDRA GRANDE

[Ver Notícia](#)

Comunicação



Câmara de Pedra Grande Retoma Trabalhos Legislativos com Sessão Aberta ao Público.

[Ver Notícia](#)

sessão

Ações divulgadas pela Câmara: atendimento eleitoral itinerante e sessões abertas ao público.

APRESENTAÇÃO

Serviços públicos mais próximos do cidadão

A Câmara Municipal de Pedra Grande apresenta esta Carta de Serviços para informar, em linguagem simples, o que oferece, quem pode utilizar cada serviço, como acessar, quais etapas são necessárias e quais prazos ou condições devem ser observados. O documento também reúne os compromissos de atendimento e os canais para manifestação do usuário.

A Carta foi elaborada com base nas informações disponíveis no portal institucional e nas divulgações oficiais consultadas em 3 de agosto de 2026. Serviços eventuais, como mutirões, cursos e atendimentos de órgãos parceiros, dependem de agenda, vagas e confirmação prévia.

Base legal. Lei nº 13.460/2017 (direitos do usuário e Carta de Serviços), Lei nº 12.527/2011 (acesso à informação), Lei nº 14.129/2021 (governo digital) e Resolução nº 001/2026 da Câmara, no que se refere ao acesso à informação.

Canais de atendimento

CANAL	DADOS PRINCIPAIS	COMO UTILIZAR
Presencial	Rua Prefeito Artur Moraes, nº 179, Centro, Pedra Grande/RN, CEP 59.588-000	Segunda a sexta-feira, das 7h às 12h. Serviços específicos podem adotar outro horário.
Telefone	(84) 99166-7105 (84) 3555-0040	Orientações gerais e confirmação prévia de agendas e ações eventuais.
E-mail	contato@camarapedragrande.rn.gov.br camaravereadores@yahoo.com.br	Informe o assunto e inclua um meio de retorno.
Portal	www.camarapedragrande.rn.gov.br	Transparência, e-SIC, Ouvidoria, publicações, notícias e informações institucionais.
Redes	Instagram: @camaradepedragrande Facebook: /cmpgrn	Acompanhe avisos de sessões, cursos, mutirões e alterações de agenda.

Importante: o horário geral do atendimento presencial divulgado na página Fale Conosco é das 7h às 12h. O SIC e alguns serviços específicos divulgam horários próprios; confirme antes do deslocamento.

Como usar esta Carta

Cada ficha apresenta o canal de acesso, público, custo, etapas, requisitos, prazo e observações. Para facilitar a escolha, os serviços foram agrupados em três frentes:

- Atendimento e participação: Fale Conosco, Ouvidoria, e-SIC, sugestões e avaliação dos serviços.
- Transparência e atividade legislativa: dados públicos, publicações, parlamentares e sessões.
- Cidadania e formação: emissão da CIN, Justiça Eleitoral itinerante, cursos e eventos.

Nº	SERVIÇO	ACESSO PRINCIPAL
01	Atendimento geral e Fale Conosco	Presencial, telefone, e-mail e formulário eletrônico
02	Ouvidoria e manifestações do usuário	Formulário eletrônico e atendimento institucional
03	SIC/e-SIC - Acesso à Informação	Eletrônico e presencial
04	Envio de sugestões para pautas e atuação legislativa	Formulário Fale Conosco e atendimento institucional
05	Pesquisa de Satisfação	Formulário eletrônico
06	Portal da Transparência e controle social	Consulta on-line
07	Consulta a publicações e produção legislativa	Consulta on-line
08	Consulta institucional, parlamentares e órgãos da Câmara	Consulta on-line e atendimento institucional
09	Acompanhamento e participação nas sessões legislativas	Presencial, portal e transmissão em rede social
10	Emissão da Carteira de Identidade Nacional - CIN	Presencial na sede da Câmara
11	Atendimento itinerante da Justiça Eleitoral	Presencial, somente em datas divulgadas
12	Cursos, capacitações e eventos de cidadania	Presencial e inscrição digital, conforme o evento

Ações eventuais aparecem nesta Carta porque houve oferta comprovada pela Câmara, mas só podem ser utilizadas quando houver nova convocação ou agenda vigente.

01 Atendimento geral e Fale Conosco

Canal de orientação, esclarecimento de dúvidas e encaminhamento de demandas relacionadas à Câmara Municipal.

CANAL Presencial, telefone, e-mail e formulário eletrônico	PÚBLICO Qualquer pessoa física ou jurídica	CUSTO Gratuito
--	--	--------------------------

Como acessar

1. Presencialmente, na sede da Câmara, durante o expediente divulgado.
2. Por telefone ou e-mail, usando os contatos institucionais desta Carta.
3. Pelo formulário Fale Conosco disponível em camarapedragrande.rn.gov.br/contacts.

Requisitos e documentos

- Informar o assunto de forma clara e fornecer dados de contato quando desejar resposta.
- Não há documento obrigatório para uma orientação inicial; documentos podem ser solicitados apenas quando indispensáveis à demanda.

Prazo e acompanhamento

- O atendimento inicial ocorre durante o expediente, por ordem de chegada ou de recebimento.
- Demandas que dependam de outro setor serão encaminhadas e terão prazo informado conforme a natureza do pedido.

ATENÇÃO

Para pedidos formais de informação pública, use preferencialmente o SIC/e-SIC. Para reclamações, denúncias, sugestões ou elogios sobre serviços e condutas, use a Ouvidoria.

Referência da ficha: Portal institucional e página Fale Conosco/Ouvidoria.

02 Ouvidoria e manifestações do usuário

Recebe reclamações, denúncias, sugestões, elogios e outras manifestações sobre os serviços e a atuação administrativa da Câmara.

CANAL Formulário eletrônico e atendimento institucional	PÚBLICO Cidadãos, servidores e demais usuários	CUSTO Gratuito
---	--	--------------------------

Como acessar

1. Acessar camarapedragrande.rn.gov.br/contacts e preencher nome, assunto, e-mail e mensagem.
2. Também é possível buscar orientação presencial, por telefone ou e-mail.
3. A manifestação é recebida, analisada, encaminhada ao setor competente e respondida ao usuário.

Requisitos e documentos

- Descrever os fatos com clareza e, quando possível, indicar datas, locais e pessoas envolvidas.
- Anexos ou documentos comprobatórios podem ser solicitados quando necessários à apuração.
- A identificação do usuário deve ser protegida nos termos da legislação aplicável.

Prazo e acompanhamento

- A decisão administrativa final deve ser encaminhada em até 30 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, mediante justificativa, conforme a Lei nº 13.460/2017.
- O acompanhamento ocorre pelo canal de retorno informado pelo usuário ou pelos contatos institucionais.

ATENÇÃO

A Ouvidoria não substitui o e-SIC quando o objetivo for obter documento ou informação pública específica.

Referência da ficha: Lei nº 13.460/2017, especialmente arts. 9º a 16, e página Fale Conosco/Ouvidoria.

03 SIC/e-SIC - Acesso à Informação

Permite solicitar informações públicas que não estejam disponíveis no Portal da Transparência ou em outras páginas do site.

CANAL Eletrônico e presencial	PÚBLICO Qualquer interessado	CUSTO Gratuito, salvo reprodução material
---	--	---

Como acessar

1. Acessar camarapedragrande.rn.gov.br/accessToInformation e escolher Fazer Pedido.
2. Descrever a informação desejada e indicar o meio de retorno.
3. Guardar o protocolo gerado para acompanhar a solicitação.
4. No atendimento presencial, utilizar o formulário de pessoa física ou jurídica disponibilizado pela Câmara.

Requisitos e documentos

- Especificar a informação solicitada de modo objetivo; não é necessário justificar o motivo do pedido.
- No fluxo eletrônico descrito pelo portal, a identificação documental não é obrigatória; devem ser informados os dados necessários ao tipo de retorno escolhido.

Prazo e acompanhamento

- Acesso imediato, quando a informação estiver disponível.
- Não sendo possível o acesso imediato: resposta em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa.
- O portal informa prazo de 10 dias para recurso e 10 dias para resposta ao recurso, com possibilidade de prorrogação por mais 10 dias.

ATENÇÃO

Responsável indicado no portal: Julia Basílio do Nascimento Silva. O pedido pode ser acompanhado pelo protocolo no próprio e-SIC.

Referência da ficha: Lei nº 12.527/2011; Resolução nº 001/2026 da Câmara; página SIC/e-SIC.

04 Envio de sugestões para pautas e atuação legislativa

Abre espaço para o cidadão apresentar ideias, temas e sugestões relacionadas às pautas e à atuação do Poder Legislativo municipal.

CANAL Formulário Fale Conosco e atendimento institucional	PÚBLICO Moradores, entidades e interessados	CUSTO Gratuito
---	---	--------------------------

Como acessar

1. Acessar a área Serviços da página inicial e selecionar Sugestões, que direciona ao Fale Conosco.
2. Informar o tema, explicar a proposta e, se possível, indicar o benefício esperado para a coletividade.
3. A sugestão será encaminhada para conhecimento e avaliação do setor ou representante competente.

Requisitos e documentos

- Texto compreensível, respeitoso e relacionado a assunto de interesse público ou à atividade legislativa.
- Dados de contato são recomendados para possibilitar retorno ou pedido de esclarecimento.

Prazo e acompanhamento

- Recebimento eletrônico imediato; análise conforme o calendário e as competências legislativas.
- O envio não garante inclusão automática em pauta, apresentação de proposição ou aprovação da ideia.

ATENÇÃO

Sugestões sobre a qualidade do atendimento também podem ser apresentadas à Ouvidoria ou pela Pesquisa de Satisfação.

Referência da ficha: Área Serviços da página inicial e canal Fale Conosco.

05 Pesquisa de Satisfação

Coleta a avaliação dos usuários sobre os serviços prestados pela Câmara e subsidia melhorias no atendimento.

CANAL Formulário eletrônico	PÚBLICO Usuários dos serviços da Câmara	CUSTO Gratuito
---------------------------------------	---	--------------------------

Como acessar

1. Acessar camarapedragrande.rn.gov.br/pages/pesquisaSatisfacao.
2. Responder às perguntas disponíveis e enviar a avaliação.
3. Os resultados consolidados devem orientar ações de aperfeiçoamento e transparência.

Requisitos e documentos

- Ter utilizado ou conhecido o serviço que será avaliado.
- Responder de forma objetiva e respeitosa; não é exigido documento para participar.

Prazo e acompanhamento

- Registro imediato após o envio do formulário.
- A avaliação continuada e a divulgação de resultados seguem a periodicidade adotada pela Câmara e a Lei nº 13.460/2017.

ATENÇÃO

Quando houver necessidade de resposta individual ou solução de um problema concreto, use a Ouvidoria além da pesquisa.

Referência da ficha: Página Pesquisa de Satisfação e art. 23 da Lei nº 13.460/2017.

06 Portal da Transparência e controle social

Disponibiliza dados para acompanhamento da gestão legislativa, execução orçamentária, pessoal, licitações, contratos, diárias, obras, relatórios fiscais e outros temas.

CANAL Consulta on-line	PÚBLICO Toda a sociedade	CUSTO Gratuito
----------------------------------	------------------------------------	--------------------------

Como acessar

1. Acessar camarapedragrande.rn.gov.br/transparency.
2. Usar a busca da transparência ou escolher a categoria desejada.
3. Abrir, consultar ou exportar os dados e documentos disponíveis.
4. Se a informação não for localizada, formular pedido pelo e-SIC.

Requisitos e documentos

- Dispositivo com acesso à internet e leitor compatível com os formatos publicados.
- Não há cadastro ou identificação para consultar informações públicas.

Prazo e acompanhamento

- A consulta é imediata e permanece disponível on-line, ressalvadas manutenções técnicas.
- A atualização varia conforme a categoria e o calendário legal de produção de cada informação.

ATENÇÃO

O portal reúne links internos e sistemas externos. Em caso de indisponibilidade, registre a ocorrência no Fale Conosco/Ouvidoria.

Referência da ficha: Portal da Transparência da Câmara; Lei Complementar nº 131/2009; Lei nº 12.527/2011.

07 Consulta a publicações e produção legislativa

Permite localizar atas de sessões, requerimentos, atos, projetos de lei, resoluções, leis, decretos e portarias.

CANAL Consulta on-line	PÚBLICO Cidadãos, pesquisadores, servidores e órgãos de controle	CUSTO Gratuito
----------------------------------	---	--------------------------

Como acessar

1. No menu Publicações, selecionar o tipo de documento desejado.
2. Utilizar os filtros de ano, tipo ou busca por palavra, quando disponíveis.
3. Abrir o registro e visualizar o arquivo correspondente.
4. Para atos oficiais publicados externamente, acessar também o Diário Oficial da FECAM pelo Portal da Transparência.

Requisitos e documentos

- Não exige identificação ou cadastro.
- É recomendável ter o número, ano, assunto ou palavra-chave do documento.

Prazo e acompanhamento

- Resultado de consulta imediato para documentos já publicados.
- Quando o documento não estiver disponível, sua existência ou cópia pode ser solicitada ao SIC/e-SIC.

ATENÇÃO

A lista exibida pode ter paginação; consulte as páginas seguintes e use os filtros para ampliar a pesquisa.

Referência da ficha: Menu Publicações, Portal da Transparência e páginas de legislação da Câmara.

08 Consulta institucional, parlamentares e órgãos da Câmara

Oferece informações sobre vereadores, biografias e contatos, Mesa Diretora, comissões, estrutura, Regimento Interno e Lei Orgânica.

CANAL Consulta on-line e atendimento institucional	PÚBLICO Toda a sociedade	CUSTO Gratuito
--	------------------------------------	--------------------------

Como acessar

1. Acessar o menu A Câmara no portal institucional.
2. Escolher Parlamentares, Mesa Diretora, Comissões ou o documento institucional desejado.
3. Nos perfis dos vereadores, consultar os dados de contato disponibilizados.

Requisitos e documentos

- Não exige cadastro para consulta pública.
- Para atendimento presencial com gabinete ou parlamentar, recomenda-se confirmar previamente a disponibilidade.

Prazo e acompanhamento

- Consulta on-line imediata.
- Atendimento pessoal sujeito à agenda legislativa, sessões, reuniões e compromissos institucionais.

ATENÇÃO

A Mesa Diretora dirige os trabalhos legislativos e auxilia nos serviços administrativos, conforme as atribuições divulgadas pela Câmara.

Referência da ficha: Menu A Câmara, página Mesa Diretora e perfis parlamentares.

09 Acompanhamento e participação nas sessões legislativas

Possibilita acompanhar as reuniões em que os vereadores discutem e votam matérias de interesse do município.

CANAL Presencial, portal e transmissão em rede social	PÚBLICO Público em geral	CUSTO Gratuito
---	------------------------------------	--------------------------

Como acessar

1. Consultar datas e horários nas notícias, convocações e redes sociais oficiais.
2. Comparecer à sede da Câmara para assistir à sessão aberta ao público, observadas as orientações de acesso e a capacidade do local.
3. Quando houver transmissão, acompanhar pela página oficial da Câmara no Facebook.
4. Consultar posteriormente as atas e demais documentos na área Publicações.

Requisitos e documentos

- Não é exigida inscrição para acompanhar sessões abertas, salvo regra específica divulgada para evento ou audiência.
- O público deve respeitar as normas de organização, segurança e funcionamento do plenário.

Prazo e acompanhamento

- Acesso na data e horário divulgados.
- Atas e registros são publicados após sua elaboração e os procedimentos internos de aprovação.

ATENÇÃO

Sessões podem ser alteradas, suspensas ou convocadas extraordinariamente. Confirme a agenda no portal ou nas redes oficiais.

Referência da ficha: Área Nossas Sessões, notícias institucionais e página de atas.

10 Emissão da Carteira de Identidade Nacional - CIN

Posto cooperado instalado na Câmara para requerimento da Carteira de Identidade Nacional, documento que utiliza o CPF como número único.

CANAL Presencial na sede da Câmara	PÚBLICO Cidadãos que necessitem emitir ou atualizar a CIN	CUSTO Primeira via gratuita; confirme demais hipóteses
--	---	--

Como acessar

1. Confirmar previamente com a Câmara a disponibilidade de vagas e a necessidade de agendamento.
2. Comparecer no dia e horário orientados com a documentação original exigida.
3. Realizar conferência cadastral, captura de dados, foto e biometria no posto.
4. Guardar o protocolo e seguir a orientação de retirada ou acompanhamento.

Requisitos e documentos

- Obrigatórios, conforme o portal oficial da Polícia Científica do RN: certidão de nascimento ou casamento original ou cópia autenticada, CPF e comprovante de residência; laudos médicos quando aplicáveis.
- Opcionais para inclusão de dados: PIS/Carteira de Trabalho, título de eleitor, tipo sanguíneo e fator RH, Cartão do SUS e CNH.
- A Câmara divulgou atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h; confirme antes de se deslocar.

Prazo e acompanhamento

- O prazo de entrega dos postos cooperados é gerenciado pelo próprio posto e deve ser informado no atendimento.
- Divergências cadastrais podem exigir validação adicional e ampliar o prazo.

ATENÇÃO

Regras, documentos, valores e disponibilidade podem ser atualizados pelo órgão de identificação. Leve certidões legíveis e atualizadas e confirme o atendimento local.

Referência da ficha: Notícia da Câmara de 25/08/2025 e portal oficial de agendamento da Polícia Científica do RN.

11 Atendimento itinerante da Justiça Eleitoral

Ação periódica realizada na Câmara, em parceria com a Justiça Eleitoral, para facilitar o acesso do eleitor aos serviços eleitorais.

CANAL Presencial, somente em datas divulgadas	PÚBLICO Eleitores e pessoas aptas ao alistamento eleitoral	CUSTO Conforme as regras da Justiça Eleitoral
---	--	---

Como acessar

1. Acompanhar as notícias e redes oficiais da Câmara para saber a data, horário e condições da próxima ação.
2. Comparecer ao local divulgado com os documentos necessários.
3. Solicitar alistamento, transferência de título, revisão de dados ou coleta de biometria, conforme a oferta do evento.

Requisitos e documentos

- Documento de identificação e comprovante de residência em nome do eleitor, dos pais ou do cônjuge, conforme a divulgação verificada.
- Para primeiro título, comprovante de quitação com o serviço militar quando exigível.
- Outros documentos podem ser solicitados pelo TRE conforme o serviço e a situação cadastral.

Prazo e acompanhamento

- Atendimento limitado ao período, horário, capacidade e serviços anunciados para cada ação.
- A conclusão e o acompanhamento de pendências obedecem aos procedimentos da Justiça Eleitoral.

ATENÇÃO

Serviço eventual. Em março de 2026, a Câmara divulgou ação com alistamento, transferência, revisão e biometria; essa data serve apenas como registro da oferta e não como agenda vigente.

Referência da ficha: Notícia oficial Atendimento Itinerante do TRE em Pedra Grande e material fornecido para esta Carta.

12 Cursos, capacitações e eventos de cidadania

A Câmara recebe e divulga cursos, palestras e atividades formativas realizados diretamente ou em parceria com instituições públicas.

CANAL Presencial e inscrição digital, conforme o evento	PÚBLICO Definido em cada programação	CUSTO Informado em cada divulgação
--	--	--

Como acessar

1. Acompanhar a seção Notícias e as redes sociais da Câmara.
2. Verificar tema, público, número de vagas, data, horário e forma de inscrição.
3. Quando a ação for promovida com a Escola da Assembleia do RN, realizar a inscrição no aplicativo ou canal indicado.
4. Comparecer ao local com o comprovante de inscrição, quando exigido.

Requisitos e documentos

- Atender aos critérios do curso ou evento e realizar inscrição dentro do prazo.
- Vagas, documentos e eventual certificação são definidos pelo órgão promotor de cada atividade.

Prazo e acompanhamento

- Serviço eventual, sujeito ao calendário e à disponibilidade de vagas.
- Confirmação de inscrição, frequência e certificado seguem as regras do evento ou da instituição parceira.

ATENÇÃO

O portal registrou, entre outras ações, cursos de Oratória, Primeiros Socorros, aula inaugural da Escola do Legislativo e cursos gratuitos em parceria. Novas ofertas devem ser confirmadas nas divulgações atuais.

Referência da ficha: Notícias e agenda institucional da Câmara.

Compromissos de atendimento e direitos do usuário

A Câmara Municipal orienta seus serviços pelos princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia. Os canais devem utilizar linguagem simples, proteger dados pessoais e oferecer informação clara sobre etapas, exigências e prazos.

- Atendimento com urbanidade, respeito, acessibilidade, igualdade e presunção de boa-fé.
- Observância das prioridades legais e da ordem de chegada, ressalvados agendamentos e urgências justificadas.
- Exigência apenas de informações e documentos necessários ao serviço.
- Proteção das informações pessoais e uso responsável dos dados fornecidos.
- Emissão de protocolo ou comprovante quando o serviço possuir fluxo de acompanhamento.
- Disponibilização de canais para reclamação, sugestão, elogio, denúncia e avaliação.
- Atualização periódica desta Carta e das informações publicadas no portal.

Fontes consultadas

Consulta realizada em 3 de agosto de 2026. Os links abaixo permitem conferir a informação original e acompanhar atualizações posteriores.

1. Portal institucional da Câmara Municipal de Pedra Grande: <https://www.camarapedragrande.rn.gov.br/>
2. Fale Conosco / Ouvidoria: <https://www.camarapedragrande.rn.gov.br/contacts>
3. SIC/e-SIC - Acesso à Informação: <https://www.camarapedragrande.rn.gov.br/accessToInformation>
4. Portal da Transparência: <https://www.camarapedragrande.rn.gov.br/transparency>
5. Pesquisa de Satisfação: <https://www.camarapedragrande.rn.gov.br/pages/pesquisaSatisfacao>
6. Emissão da Carteira de Identidade Nacional: <https://www.camarapedragrande.rn.gov.br/new/emissao-de-carteira-de-identidade>
7. Atendimento Itinerante do TRE: <https://www.camarapedragrande.rn.gov.br/new/atendimento-itinerante-do-tre-em-pedra-grande>
8. Curso de Oratória em parceria com a Escola da Assembleia: <https://www.camarapedragrande.rn.gov.br/new/escola-da-assembleia-do-rn-abre-inscricoes-para-curso-de-oratoria-em-pedra-grande>
9. Agendamento e orientações sobre a CIN - Polícia Científica do RN: <https://agendamento.pci.rn.gov.br/>
10. Lei nº 13.460/2017 - Direitos do usuário de serviços públicos: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm
11. Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm
12. Lei nº 14.129/2021 - Governo Digital: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm

CÂMARA MUNICIPAL DE PEDRA GRANDE/RN

Rua Prefeito Artur Moraes, nº 179 - Centro - CEP 59.588-000
(84) 99166-7105 | contato@camarapedragrande.rn.gov.br