



PREFEITURA MUNICIPAL DE JAPI/RN

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Informações, canais de atendimento e serviços públicos municipais

Japi/RN - 2026
www.japi.rn.gov.br

Apresentação

A Carta de Serviços ao Usuário da Prefeitura Municipal de Japi/RN reúne, em linguagem simples e objetiva, os principais serviços públicos disponibilizados à população por meio do portal institucional, do Portal da Transparência, dos canais de atendimento presencial e eletrônico, da Ouvidoria Municipal e das Secretarias Municipais.

Este documento orienta o cidadão sobre onde procurar atendimento, quais informações estão disponíveis, quais canais podem ser utilizados e quais são os compromissos básicos de atendimento assumidos pela Administração Municipal.

Finalidade da Carta de Serviços

Facilitar o acesso do usuário aos serviços públicos, fortalecer a transparência, estimular a participação social e permitir que a população acompanhe a qualidade do atendimento prestado pelo Município.

Identificação do órgão

Órgão	Prefeitura Municipal de Japi/RN
Poder	Executivo Municipal
Endereço	Rua João Batista Confessor, 19 - Centro - CEP: 59213-000 - Japi/RN
Telefone geral / Ouvidoria / SIC	(84) 98155-3931
E-mail institucional	contato@japi.rn.gov.br
Expediente	Segunda a sexta-feira, das 7h30min às 13h30min
Site oficial	https://japi.rn.gov.br/
Instagram	@prefeituradejapirn
Gestora municipal	Simone Silva

O Município de Japi localiza-se na Região do Trairi, microrregião do Borborema Potiguar e mesorregião do Agreste Potiguar, a aproximadamente 134 quilômetros de Natal, conforme informações institucionais publicadas no portal municipal.

Canais de atendimento ao cidadão

Canal	Acesso	Finalidade
Atendimento presencial	Rua João Batista Confessor, 19 - Centro - Japi/RN	Atendimento administrativo, protocolo, orientações e encaminhamentos às secretarias.
Fale Conosco / Ouvidoria Municipal	Site oficial e telefone (84) 98155-3931	Recebimento de dúvidas, solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, críticas e elogios.
SIC Presencial	Secretaria Municipal de Administração	Pedidos de acesso à informação pública, com atendimento presencial e formulários próprios.
E-SIC	esic.japi.rn.gov.br	Registro e acompanhamento eletrônico de pedidos de informação.
Portal da Transparência	japi.rn.gov.br/transparencia-municipal	Consulta a receitas, despesas, licitações, contratos, folha de pagamento, relatórios fiscais, diárias, obras e demais dados públicos.
Pesquisa de Satisfação	Página própria no portal municipal	Avaliação dos serviços públicos municipais pelos usuários.

Compromissos de atendimento

Atender com urbanidade, respeito, ética, acessibilidade e linguagem clara; orientar corretamente o cidadão; preservar dados pessoais; registrar manifestações quando solicitado; e encaminhar demandas aos setores competentes.

Direitos e deveres dos usuários

Direitos do usuário

- Receber atendimento adequado, respeitoso, acessível e eficiente.
- Obter informações sobre serviços, documentos necessários, prazos e canais de atendimento.
- Registrar reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações por meio da Ouvidoria.
- Solicitar acesso a informações públicas pelo SIC ou E-SIC, nos termos da Lei de Acesso à Informação.
- Acompanhar a gestão municipal por meio do Portal da Transparência.
- Ter seus dados pessoais tratados com sigilo e responsabilidade, observadas as normas de proteção de dados.

Deveres do usuário

- Fornecer informações verdadeiras e documentos necessários para a correta análise da solicitação.
- Utilizar os canais oficiais de atendimento de forma respeitosa e responsável.
- Acompanhar o andamento de pedidos e responder eventuais solicitações complementares.
- Comunicar alteração de dados de contato quando necessário para retorno da demanda.

Prazos de referência

Os prazos podem variar conforme a natureza da solicitação, a complexidade do serviço e a legislação aplicável. Para pedidos de acesso à informação, adota-se como referência a Lei nº 12.527/2011: resposta imediata quando disponível ou atendimento em prazo legal, com possibilidade de prorrogação justificada quando necessário.

Serviços institucionais, transparência e participação social

Serviço	O que oferece	Como acessar / requisitos	Setor / prazo estimado
Ouvidoria Municipal	Canal direto para reclamações, denúncias, sugestões, críticas, elogios e solicitações relacionadas aos serviços públicos municipais.	Acessar Fale Conosco/Ouvidoria no site ou comparecer ao endereço da Prefeitura. Informar nome, e-mail e mensagem; demandas anônimas podem ter apuração limitada.	Responsável: Antônio Efraim da Costa. Prazo conforme complexidade e normas de ouvidoria.
SIC Presencial	Atendimento para pedidos de acesso à informação pública, orientação sobre transparência e preenchimento de formulários físicos.	Comparecer à Secretaria Municipal de Administração, na Rua João Batista Confessor, 19. Apresentar identificação e descrever a informação pretendida.	Secretaria Municipal de Administração. Expediente: 7h30 às 13h30.
E-SIC	Registro eletrônico e acompanhamento de pedidos de informação pública.	Acessar o ambiente E-SIC indicado no portal, fazer pedido e acompanhar pelo sistema.	Canal eletrônico vinculado à LAI. Prazo conforme Lei nº 12.527/2011.
Portal da Transparência	Consulta à execução orçamentária e financeira, receitas, despesas, relatórios fiscais, planejamento, pessoal, licitações, contratos, transferências e outros dados.	Acessar a área Portal da Transparência no site. Não exige cadastro para consulta pública.	Setores administrativos e financeiros responsáveis pela alimentação das informações.
Pesquisa de Satisfação	Instrumento para avaliação dos serviços públicos e coleta de percepções dos usuários.	Acessar a página Pesquisa de Satisfação no portal municipal e responder às perguntas disponíveis.	Administração Municipal. Coleta e análise contínuas.
Mapa do Site e Acessibilidade	Recursos de navegação, mapa do site, contraste e ajuste de tamanho de fonte.	Disponíveis no topo e nas páginas do portal.	Portal institucional. Acesso imediato.

Serviços administrativos, financeiros e tributários

Serviço	O que oferece	Como acessar / requisitos	Setor / prazo estimado
Emissão de Tributos	Emissão e consulta de tributos municipais, como IPTU, ISS e outros tributos.	Acessar o Portal do Contribuinte/Tributário indicado no site. Ter dados do contribuinte, imóvel, inscrição ou cadastro relacionado.	Secretaria Municipal de Tributação. Atendimento eletrônico e presencial.
Dívida Ativa	Consulta de informações relacionadas a débitos inscritos em dívida ativa municipal.	Acessar o Portal da Transparência/serviços tributários ou procurar a Tributação.	Secretaria Municipal de Tributação. Prazo conforme análise cadastral.
Contracheque Online	Acesso à ficha individual financeira e contracheque de servidores.	Acessar o Portal RH informado no site. Informar matrícula e senha.	Setor de pessoal/RH. Acesso eletrônico restrito ao servidor.
Folha de Pagamento	Consulta pública às informações remuneratórias disponibilizadas no Portal da Transparência.	Acessar Portal da Transparência > Folha de Pagamento.	Administração/Finanças/RH. Acesso imediato.
Receitas e Despesas	Consulta da arrecadação municipal e da execução das despesas públicas.	Acessar Portal da Transparência > Contabilidade > Receitas ou Despesas.	Secretaria Municipal de Finanças. Acesso imediato.
Relatórios Fiscais e Planejamento	Consulta a RREO, RGF, balanços, LOA, LDO, PPA e relatórios de gestão.	Acessar Portal da Transparência > Contabilidade.	Secretaria Municipal de Finanças. Conforme ciclos legais de publicação.
E-CAF - Cadastro de Fornecedores	Cadastro de fornecedores interessados em se relacionar com a Administração Municipal.	Acessar a opção E-CAF no portal. Reunir documentos cadastrais da pessoa física ou jurídica.	Setor de compras/licitações. Prazo conforme conferência cadastral.

Serviços de licitações, contratos e compras públicas

Serviço	O que oferece	Como acessar / requisitos	Setor / prazo estimado
Processos Licitatórios	Consulta a avisos, editais, contratos, atas e demais atos relacionados às contratações públicas.	Acessar a área Processos Licitatórios ou Portal da Transparência > Licitações.	Setor de Licitações. Acesso imediato aos documentos publicados.
Contratações em andamento	Divulgação de editais em curso, prazos para envio de propostas e links externos ao PNCP quando aplicável.	Acessar a página inicial ou a área de licitações/PNCP.	Setor de Licitações. Atualização conforme processos vigentes.
Contratos e Aditivos	Consulta de instrumentos contratuais, objetos, fornecedores, vigência e valores.	Acessar Portal da Transparência > Processos Licitatórios > Contratos.	Setor de Contratos. Acesso imediato.
Dispensas e Inexigibilidades	Consulta a processos de contratação direta, documentos, justificativas e publicações.	Acessar Portal da Transparência > Dispensas e Inexigibilidades.	Setor de Licitações. Acesso imediato.
Ata de Registro de Preços	Consulta às atas vigentes e informações correlatas.	Acessar Portal da Transparência > Ata de Registro de Preço.	Setor de Licitações/Compras. Acesso imediato.
Plano de Contratação Anual	Consulta ao planejamento anual de contratações municipais.	Acessar Portal da Transparência > Plano de Contratação Anual.	Administração/Compras. Publicação conforme planejamento vigente.
Fiscais de Contratos	Divulgação dos responsáveis pela fiscalização dos contratos administrativos.	Acessar Portal da Transparência > Fiscais de Contratos.	Setor de Contratos. Acesso imediato.

Serviços de publicações oficiais, legislação e controle social

Serviço	O que oferece	Como acessar / requisitos	Setor / prazo estimado
Diário Oficial do Município	Publicação dos atos normativos e administrativos do Poder Executivo Municipal.	Acessar a opção Diário Oficial do Município no portal.	Administração Municipal. Publicação conforme atos oficiais.
Atos Normativos	Consulta a leis, decretos, portarias e demais atos administrativos publicados.	Acessar Portal da Transparência > Atos Normativos.	Administração Municipal. Acesso imediato.
Contas de Governo e Gestão	Disponibilização de documentos de prestação de contas e informações correlatas.	Acessar Portal da Transparência > Contas de Governo ou Contas de Gestão.	Controle interno/Finanças. Publicação conforme prazos legais.
Contas Julgadas pelo TCE	Consulta a informações sobre contas julgadas e manifestações dos órgãos de controle.	Acessar Portal da Transparência > Contas Julgadas.	Controle interno/Finanças. Acesso imediato quando publicado.
Ordem Cronológica	Consulta à ordem cronológica de pagamentos.	Acessar Portal da Transparência > Ordem Cronológica.	Secretaria Municipal de Finanças. Atualização conforme execução financeira.
Transferências e Convênios	Consulta a transferências, convênios e informações relacionadas a recursos recebidos ou repassados.	Acessar Portal da Transparência > Transferências ou Convênios.	Finanças/Convênios. Acesso imediato.
Radar da Transparência	Acesso ao Radar Nacional da Transparência Pública.	Acessar o link RADAR DA TRANSPARÊNCIA no site.	Canal externo de acompanhamento público.

Serviços de assistência social, saúde, educação e cidadania

Serviço	O que oferece	Como acessar / requisitos	Setor / prazo estimado
Assistência Social, Trabalho e Habitação	Orientações e atendimento sobre programas sociais, benefícios, ações de cidadania, trabalho, habitação e acompanhamento socioassistencial.	Procurar a Secretaria Municipal de Trabalho, Habitação e Assistência Social. Documentos pessoais e comprovantes podem ser solicitados conforme o serviço.	Secretária: Luciene Teixeira Feliciano. Tel.: (84) 98607-0621.
Bolsa Família	Disponibilização de informações e acesso a dados relacionados ao programa.	Acessar Portal da Transparência > Bolsa Família ou procurar a Assistência Social.	Assistência Social. Prazo conforme cadastro e regras do programa.
Serviços de Saúde	Atendimento, ações de saúde pública, informações sobre programas, unidades e serviços municipais de saúde.	Procurar a Secretaria Municipal de Saúde ou unidades de saúde municipais. Documentação varia por atendimento.	Secretária: Rita de Cassia Medeiros de Melo Pinheiro. Tel.: (84) 98187-3928.
Educação Municipal	Informações sobre rede municipal de ensino, escolas, matrículas, ações educacionais e programas da educação.	Procurar a Secretaria Municipal de Educação ou escolas municipais.	Secretário: Otávio de Souza Martins Filho. Tel.: (84) 98718-2209.
Escolas Municipais	Consulta a informações sobre as escolas municipais publicadas no Portal da Transparência.	Acessar Portal da Transparência > Escolas Municipais.	Secretaria Municipal de Educação. Acesso imediato quando publicado.
Tabela de Diárias e Portarias	Consulta a diárias, portarias e atos relacionados a deslocamentos e despesas públicas.	Acessar Portal da Transparência > Diárias/Portarias e Atos ou Tabela Concessão de Diárias.	Administração/Finanças. Acesso imediato.

Serviços de agricultura, turismo, obras e desenvolvimento

Serviço	O que oferece	Como acessar / requisitos	Setor / prazo estimado
Agricultura	Atendimento e orientações relacionadas a ações municipais de agricultura e apoio ao produtor rural.	Procurar a Secretaria de Agricultura. Podem ser solicitados documentos pessoais, informações da propriedade ou cadastro rural conforme a demanda.	Secretária: Isabela Cristina da Silva de Souza. Tel.: (84) 98146-9953.
Turismo e Sala do Empreendedor	Informações sobre turismo, eventos, empreendedorismo local e encaminhamentos relacionados ao desenvolvimento econômico.	Procurar a Secretaria Municipal de Turismo. E-mail indicado: sala.doempreendedorjapi@gmail.com .	Secretário: Anderson Cleyson da Silva. Tel.: (84) 98719-3353.
Projetos de Incentivos Culturais	Divulgação de informações sobre projetos e iniciativas culturais, quando disponíveis.	Acessar Portal da Transparência > Projetos de Incentivos Culturais.	Turismo/Cultura/Administração. Acesso conforme publicações.
Execução de Obras	Consulta a informações sobre obras executadas no município.	Acessar Portal da Transparência > Execução de obras no município.	Setor responsável por obras e engenharia. Acesso imediato quando publicado.
Relatórios e Painel de Obras	Acesso a relatórios de obras e painel eletrônico de acompanhamento.	Acessar Portal da Transparência > Relatórios de Obras ou Painel de Obras.	Setor de obras/engenharia. Atualização conforme execução.
Documentos PMSB	Consulta a documentos relacionados ao Plano Municipal de Saneamento Básico, quando disponíveis.	Acessar Portal da Transparência > Documentos PMSB.	Administração/Setor técnico. Acesso imediato quando publicado.

Secretarias municipais - contatos

Secretaria	Responsável	Telefone	E-mail
Secretaria de Agricultura	Isabela Cristina da Silva de Souza	(84) 98146-9953	secretariadeagriculturajapi@gmail.com
Secretaria Municipal de Educação	Otávio de Souza Martins Filho	(84) 98718-2209	otaviosouza094@gmail.com
Secretaria Municipal de Finanças	Vanderson Menezes da Silva	(84) 99631-2940	secretariafinancasjapi@hotmail.com
Secretaria Municipal de Saúde	Rita de Cassia Medeiros de Melo Pinheiro	(84) 98187-3928	smsjapirn2024@gmail.com
Secretaria Municipal de Trabalho, Habitação e Assistência Social	Luciene Teixeira Feliciano	(84) 98607-0621	assistenciajapi2022@gmail.com
Secretaria Municipal de Tributação	Edilene Florentino de Araújo Lima	(84) 98807-0067	pmjapirn.tributacao@gmail.com
Secretaria Municipal de Turismo	Anderson Cleyson da Silva	(84) 98719-3353	saladoempreendedorjapi@gmail.com

Todas as secretarias listadas no portal informam atendimento de segunda a sexta-feira, das 7h30min às 13h30min, com endereço padrão na Rua João Batista Confessor, 19 - Centro - Japi/RN.

Padrão de qualidade do atendimento

- Atendimento com identificação do setor responsável e orientação clara ao usuário.
- Prioridade de atendimento às pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo e demais hipóteses legais.
- Encaminhamento da solicitação ao setor competente quando não for possível solução imediata.
- Utilização de linguagem acessível e objetiva nos canais presenciais e eletrônicos.
- Disponibilização de canais digitais para ampliar o acesso à informação e aos serviços.
- Manutenção de informações institucionais, fiscais, contratuais e administrativas no Portal da Transparência.

Tratamento de manifestações

As manifestações registradas pela Ouvidoria devem ser analisadas e encaminhadas ao setor competente. O retorno ao usuário dependerá da natureza do registro, da existência de dados suficientes para apuração e da necessidade de manifestação técnica de cada secretaria.



Prefeitura Municipal de Japi/RN

Carta de Serviços ao Usuário - Versão 2026 Documento orientativo para divulgação institucional e atendimento ao cidadão.