



**Poder Legislativo Municipal do Ribeirão
Casa “José Coutinho”**

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO (CSU – LEGISLATIVO)

**Câmara Municipal de Ribeirão
Ouvidoria Legislativa**

2ª EDIÇÃO - 2024





Poder Legislativo Municipal do Ribeirão
Casa “José Coutinho”

FICHA TÉCNICA

Ribeirão, Câmara Municipal – CMR/PE, 2024
Carta de Serviços ao Usuário - 2ª Edição

Coordenação de Conteúdo

Ouvidoria do Poder Legislativo de Ribeirão

Ouvidor Legislativo Rafael Wagner Moura da Silva

Elaboração da Carta de Serviços ao Usuário – 2º Edição





Poder Legislativo Municipal do Ribeirão
Casa “José Coutinho”

ÁREA DE ATUAÇÃO

A Ouvidoria é o órgão que garante o diálogo entre os cidadãos e a Câmara de Vereadores de Ribeirão. Ela representa o cidadão na resolução das demandas (elogio, reclamação, sugestão administrativa e denúncia), encaminhando-as ao setor mais adequado e cobrando resposta. Também promove estudos, pesquisas, consultas e audiências públicas.

MISSÃO

A Ouvidoria Legislativa tem por missão atuar como um canal de comunicação direto entre a sociedade e o Parlamento, promovendo a participação cidadã, a transparência, a ética e a eficiência na atuação legislativa. Seu objetivo principal é garantir que as demandas, sugestões, críticas e elogios dos cidadãos sejam ouvidos, analisados e encaminhados aos setores competentes, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Legislativo.

VISÃO

Ser reconhecida como um instrumento essencial de fortalecimento da democracia, promovendo uma relação de confiança e respeito mútuo entre o Parlamento e a sociedade, contribuindo para a construção de um Legislativo mais transparente, ético e eficiente.





Poder Legislativo Municipal do Ribeirão Casa “José Coutinho”

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Ribeirão tem o compromisso de promover a transparência, a ética e a participação cidadã nas atividades do Legislativo Municipal. Esta Carta de Serviços é um documento que visa informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, os compromissos de atendimento e as formas de acesso, visando a melhoria contínua dos serviços públicos.

SERVIÇOS OFERECIDOS

MEIOS DE ACESSO AO CIDADÃO:

Funcionamento:

O atendimento ao público na Câmara Municipal de Ribeirão é realizado de segunda a sexta-feira, das 07h00min às 13h00min ininterruptamente, non endereço: Rua João Pessoa, nº 549, Centro - Ribeirão/PE, CEP: 55.520-000.

Serviços ofertados:

- Recepção com a devida identificação;
- Protocolo;
- Ouvidoria Geral do Poder Legislativo;
- Serviço de Lei de Acesso à Informação;
- Chefia de Relações Institucionais, Cerimonial e Audiências Públicas;
- Gabinete de Gestão e Planejamento Estratégico de Assuntos Legislativos;
- Gabinete de Gestão e Planejamento Estratégico de Assuntos Administrativos.

Compromissos assumidos:

- Os servidores da Câmara Municipal de Ribeirão atenderão com eficiência o cidadão em suas necessidades e serão urbanos no tratamento dispensado.
- A Edilidade acolhe o cidadão como um usuário-parceiro, devendo prevalecer no atendimento à cortesia, educação e respeito às necessidades apresentadas.
- O cidadão, ao chegar à recepção principal, local apto a fazer a triagem, será identificado como visitante, acompanhado, orientado e encaminhado em todas as fases de sua permanência no recinto desta Casa de Leis.



Poder Legislativo Municipal do Ribeirão Casa “José Coutinho”

MEIOS DE ACESSO AO CIDADÃO

Critérios de atendimento:

- Recebem atendimento prioritário: idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais.
- O atendimento obedecerá a seguinte ordem: cidadão agendado, cidadão externo e cidadão interno, por ordem de chegada.
- Os processos serão analisados de acordo com a data de entrada no Protocolo.
- Aposentados e pensionistas terão prioridade.
- Em caso de solicitação de informação que não possa ser prestada imediatamente, o cidadão será informado sobre as razões e o prazo de resposta.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM O CIDADÃO

A Câmara Municipal de Ribeirão disponibiliza as seguintes formas de comunicação com o cidadão.

Formulário de reclamações, sugestões e críticas

Presencial

Ouvidoria Legislativa
Rua João Pessoa, nº 549, Centro, Sala 01
Agendamento: (81) 98494.6758

Site Institucional

(todas as manifestações dos usuários serão enviadas para a Ouvidoria)

<https://transparencia.ribeirao.pe.leg.br/app/pe/ribeirao/2/ouvidoria-municipal>

E-mail institucional:

camara@ribeirao.pe.leg.br

Telefone:

(81) 98185-2954

Internet

www.ribeirao.pe.leg.br

controladoria.legislativa@ribeirao.pe.leg.br

<https://transparencia.ribeirao.pe.leg.br/app/pe/ribeirao/2/e-sic>

<https://transparencia.ribeirao.pe.leg.br/app/pe/ribeirao/2/ouvidoria-municipal>





Poder Legislativo Municipal do Ribeirão Casa “José Coutinho”

A site institucional está equipado para que o cidadão, após a obtenção do serviço, emita sua opinião sobre o atendimento recebido.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe3PEBI8cqjd7vzIHazevasMhwDIRCioeSJCJYL4gNoKj-gVA/viewform>

MEIOS DE ACESSO AO CIDADÃO

Tempo de atendimento e prazo de cumprimento dos serviços

O tempo de atendimento será o mais breve possível e seguirá, obrigatoriamente, as Leis federais:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm

Procedimentos para atender às reclamações e sugestões:

É de responsabilidade da Ouvidoria-Geral receber os formulários de reclamações e sugestões dispostos no site institucional desta Casa de Leis, fazer a triagem, formalizar as solicitações e requerer as informações pertinentes às unidades competentes.

- Em caso de não identificação do cidadão, as respostas referentes às reclamações e sugestões poderão ser afixadas no quadro de avisos.

A Câmara Municipal de Ribeirão irá se responsabilizar pela manutenção de medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de todos os cidadãos, em conformidade com a Lei nº 13.709/18 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

SERVIÇOS OFERTADOS

GABINETE DE GESTÃO E PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA

Responsável: Rafael Wagner Moura da Silva

Localização: Rua João Pessoa, nº 549, Centro, Ribeirão-PE - Térreo – sala 01

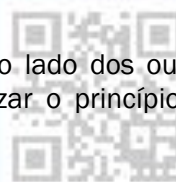
Horário de atendimento: 07h00min às 13h00min

Telefone: (81) 98185-2954

E-mail: ouvidoria@ribeirao.pe.leg.br

A atual Constituição Brasileira, por meio da promulgação da Emenda Constitucional nº. 45 de 2004, determinou a criação de Ouvidorias em todos os entes federativos e em todos os Poderes previstos na Carta Magna.

A Ouvidoria Pública é um exemplo de instrumento institucional que, ao lado dos outros canais de participação e controle social existente, busca operacionalizar o princípio da democracia participativa consagrado na Constituição Federal de 1988.





Poder Legislativo Municipal do Ribeirão Casa “José Coutinho”

A ouvidoria é a ligação entre o Estado (Administração Pública) e o usuário de serviços públicos. Aquela abrange, ao mesmo tempo, uma unidade que promove a participação da sociedade e outra que impulsiona o controle da Administração Pública.

O estímulo à participação popular ocorre mediante a disponibilização pelas instituições públicas de plataformas virtuais ou presenciais de sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e solicitações de simplificação dos serviços ofertados pelo setor público.

Ao incentivar o controle da Administração Pública o cidadão pode obter as informações que entender necessárias e relevantes, às quais deverão subsidiar os aprimoramentos necessários à gestão dos órgãos e entidades.

Serviços oferecidos

- Receber, fazer a triagem, formalizar as manifestações e encaminhar as denúncias, reclamações, solicitações de informações, elogios, sugestões e considerações referentes a quaisquer atos administrativos demandados pelo cidadão para as providências pertinentes à administração pública, bem como propor as mudanças necessárias para a qualidade desses serviços.

Contato

- Presencial
- Telefone: (81) 98185-2954
- Internet: <https://transparencia.ribeirao.pe.leg.br/app/pe/ribeirao/2/ouvidoria-municipal>
- Localização: Rua João Pessoa, nº 549, Centro, Ribeirão-PE - Térreo – sala 01
- Responsável: Rafael Moura

Horário de atendimento

- Internet;
- Telefone: de segunda-feira a sexta-feira, das 07h00min às 13h00min;
- Presencial: de segunda-feira a sexta-feira, das 07h00min às 13h00min.

Compromissos de Atendimento

- **Transparência:** Garantir clareza nas informações prestadas e nos processos decisórios.
- **Ética:** Atuar com integridade e respeito aos princípios éticos.
- **Eficiência:** Buscar excelência na prestação de serviços e no atendimento aos cidadãos.
- **Participação:** Valorizar e incentivar a participação ativa dos cidadãos.
- **Responsabilidade:** Compromisso com a promoção do bem comum.

Avaliação e Melhoria

A Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Ribeirão está comprometida com a melhoria contínua dos serviços prestados. Para isso, conta com a avaliação dos cidadãos sobre a qualidade do atendimento e dos serviços oferecidos. Sua opinião é fundamental para aprimorarmos nosso trabalho.



Poder Legislativo Municipal do Ribeirão Casa “José Coutinho”

Formas de Avaliação:

- Pesquisa de satisfação disponível no site da Câmara Municipal.
- Formulários de avaliação disponíveis na sede da Ouvidoria.
- Feedbacks diretos por e-mail ou telefone.

Educação e Conscientização

- **Descrição:** Realizar campanhas educativas e ações de conscientização sobre a importância da participação cidadã e da transparência no processo legislativo.
- **Prazo de Atendimento:** De acordo com o calendário de atividades da Ouvidoria.

Compromissos de Atendimento

- **Transparência:** Garantir clareza nas informações prestadas e nos processos decisórios.
- **Ética:** Atuar com integridade e respeito aos princípios éticos.
- **Eficiência:** Buscar excelência na prestação de serviços e no atendimento aos cidadãos.
- **Participação:** Valorizar e incentivar a participação ativa dos cidadãos.
- **Responsabilidade:** Compromisso com a promoção do bem comum.

Avaliação e Melhoria

A Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Ribeirão está comprometida com a melhoria contínua dos serviços prestados. Para isso, conta com a avaliação dos cidadãos sobre a qualidade do atendimento e dos serviços oferecidos. Sua opinião é fundamental para aprimorarmos nosso trabalho.

Câmara Municipal de Ribeirão

Ouvidoria Legislativa

“Promovendo a transparência e a participação cidadã.”

