

## **Carta de Serviços ao Usuário**

### **Apresentação da Câmara Municipal de Santa Maria Madalena**

Breve texto institucional destacando a missão e os objetivos.

*A Câmara Municipal de Santa Maria Madalena tem como missão entregar políticas públicas de qualidade, pautando-se na eficiência, transparência e democratização dos serviços prestados.*

### **2. Atendimento ao Público**

**Localização:** R. Barão de Madalena, 108/110 - Centro, Santa Maria Madalena - RJ, 28770-000

**Horário de Funcionamento:** De Segunda a Sexta, das 08:00h às 16:00h.

#### **Canais de Contato:**

Telefone: (22) 2561-1679

E-mail: [camaramsmm@gmail.com](mailto:camaramsmm@gmail.com)

Site: [www.santamariamadalena.rj.leg.br](http://www.santamariamadalena.rj.leg.br)

### **Serviços Prestados ao Usuário**

#### **A. Atendimento à População e Acesso à Informação**

**Serviço:** Informações públicas via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).

**Como acessar:** Pessoalmente no setor do SIC ou eletronicamente pelo Portal da Transparência - <https://www.santamariamadalena.rj.leg.br/transparencia/sic>

**Prazo:** Imediato ou até 20 dias, prorrogável por mais 10 dias.

**Serviço:** Visitas guiadas (Câmara de Portas Abertas).

**Descrição:** Agendamento de visitas para escolas, grupos e cidadãos conhecerem a estrutura e funcionamento da Casa.

**Como acessar:** Solicitação via e-mail ou telefone.

### **Compromisso e Padrão de Qualidade**

**Tempo de espera:** Tempo máximo estimado para o atendimento inicial.

**Prioridades:** Atendimento garantido conforme a legislação vigente (idosos, gestantes, PCDs).

**Tratamento:** Compromisso com a cortesia, respeito e imparcialidade.

### **Mecanismos de Avaliação e Ouvidoria**

Como o usuário pode registrar elogios, sugestões ou reclamações.

**Contato da Ouvidoria/Ouvidoria Geral:** Telefone, e-mail ou sistema de registro online.

### **Participação Cidadã e Processo Legislativo**

**Serviço:** Acompanhamento de Sessões Plenárias e Audiências Públicas.

**Como acessar:** Presencialmente na galeria do Plenário

**Serviço:** Protocolo de Projetos de Lei de Iniciativa Popular, Sugestões e Reclamações.

**Como acessar:** Presencialmente no Protocolo Geral.

**Requisitos:** Documentação exigida por lei (documento de identificação e, para PLs, número mínimo de assinaturas do eleitorado).

**Serviço:** Tribuna Livre.

**Descrição:** Espaço para manifestação de munícipes e representantes de entidades civis durante as sessões.

**Como acessar:** Requerimento prévio na Secretaria da Casa, conforme Regimento Interno.

## **Controle Social e Ouvidoria**

**Serviço:** Ouvidoria da Câmara Municipal.

**Descrição:** Canal para receber elogios, sugestões, reclamações, denúncias e pedidos de informação.

**Como acessar:** Por meio do Sistema de Ouvidoria <https://www.santamariamadalena.rj.leg.br/transparencia/aceso-a-informacao>, telefone ou presencialmente.

**Prazo de resposta:** 15 a 30 dias

## **Nossos Compromissos de Atendimento**

**Tempo de espera:** Atendimento presencial em até 30 minutos.

**Cortesia e Respeito:** Atendimento com urbanidade, imparcialidade e sem discriminação.

**Identificação:** Todos os servidores e vereadores utilizam crachá de identificação.

**Acessibilidade:** Prédio adaptado com rampas, corrimãos e banheiros acessíveis.

## **Mecanismos de Comunicação e Avaliação**

Para registrar sua opinião, sugestão ou reclamação sobre os serviços prestados, utilize o sistema de Ouvidoria Nacional (Fala.BR) ou diretamente a Ouvidoria da Câmara Municipal

<https://falabr.cgu.gov.br/web/RJ/Santa%20Maria%20Madalena>

Periodicamente, disponibilizamos pesquisas de satisfação para a melhoria contínua dos nossos serviços