



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE RONDÔNIA

CARTA DE SERVIÇOS

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços, instituída pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública.

É um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços, e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento, para garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação social, assim como uma interlocução efetiva do cidadão com a Administração Pública.

Este manual contém orientações sobre os procedimentos de acesso à informação da Ouvidoria Administrativa da Assembleia Legislativa do Estado de Rondônia.

O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, previsto no art. 9º, I, da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso a Informação - LAI) é prestado, no âmbito desta Augusta Casa de Leis, pela Ouvidoria Administrativa, que o realiza por meio do sistema Fala.BR, e-mail, telefone e presencialmente.

1- MISSÃO DA OUVIDORIA ADMINISTRATIVA

A Ouvidoria Administrativa tem por missão, servir como elo de ligação que auxilia o cidadão em suas relações com a Administração Pública, de modo que as manifestações provoquem a melhoria dos serviços públicos e uma maior satisfação, e, conseqüentemente, proporciona a busca pelo aprimoramento dos serviços prestados ao cidadão pela Administração Pública.

2- FORMAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Ouvidoria Administrativa permite ao cidadão o acesso à informação, proporcionando-lhe várias possibilidades, tanto de forma eletrônica como presencial, conforme a seguir demonstrado:



Telefone

(69) 3218-3636
Comunicação de irregularidade:
0800 64 751 50



Sistema eletrônico

Sistema Fala.BR
falabr.cgu.gov.br



e-mail

ouvidoria@ale.ro.gov.br



Atendimento presencial

Av. Farquar, nº 2562, Bairro Olaria, Palácio Marechal Rondon, Porto Velho-RO- CEP76.801-991 2º andar



É possível o cidadão obter informação de forma digital, mediante o acesso ao endereço eletrônico desta Augusta Casa de Leis, por meio do link (<https://www.al.ro.leg.br/>), em seguida, clicando no **Portal Transparência**, (<https://transparencia.al.ro.leg.br/>) e, por último, acessando o ícone **Acesso à informação**, (<https://transparencia.al.ro.leg.br/AcessoInformacao/>), o qual possibilitará a obtenção dos seguintes serviços ao cidadão:

Acesso à Informação

Inicial / Acesso à Informação



Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Instruções sobre o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC disponibilizado pela ALE/RO



Relatórios Estatísticos de Pedido de Informação

Relatórios



Respostas às Perguntas mais Frequentes da Sociedade



Regulamentação do Acesso à Informação

LAI - Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) e Acesso à informação no âmbito da ALE/RO



Glossário

Significado dos termos mais usados na administração pública



Lei Federal nº 13.460, de 26 de Junho de 2007

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.



Carta de Serviços



Lei Federal Nº 13.709, de 14 de Agosto de 2018

Dispõe sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

3- SERVIÇOS OFERTADOS

A Ouvidoria Administrativa recebe manifestações classificadas como reclamação, comunicação, elogio, sugestão e informação, a seguir detalhadas:

RECLAMAÇÃO: manifestação de desagrado, queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da Administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo.

COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE: comunicação de possível irregularidade, notícia feita pelo cidadão, de fato, ocorrida no âmbito da Administração Pública, que resulte no descumprimento à legislação.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE RONDÔNIA

ELOGIO: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo à pessoas que participaram do serviço/atendimento.

SUGESTÃO: manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços prestados pela Administração Pública.

INFORMAÇÃO: manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos administrativos em tramitação ou findos, além de informações gerais, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

4- PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

RECEBIMENTO - A Demanda, ao aportar no âmbito da Ouvidoria Administrativa desta Augusta Casa de Leis, é gerado automaticamente, por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, um número de processo;

TRAMITAÇÃO - Após análise do conteúdo de referida Demanda, é identificado o Setor que detém a competência para sua resolução, sendo-lhe encaminhado o processo eletrônico, para este fim;

RESPOSTA INTERMEDIÁRIA – Tão logo, esta Ouvidoria Administrativa recebe a Demanda do cidadão, informa-lhe, por meio eletrônico (e mail ou plataforma digital Fala.BR), além de forma telemática, o recebimento, a autuação e a fase processual em que encontra-se Demanda supra, na data de referida informação.

RESPOSTA CONCLUSIVA - Esta Ouvidoria Administrativa, ao receber a resposta conclusiva, é enviada, pelo meio eletrônico em que foi recepcionada.

5- PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O prazo para resposta é de 30 dias, se tratar de demandas geral da Ouvidoria, caso seja SIC (pedido de informação fundamentado conforme a Lei Federal nº 12.527/2011, Lei de Acesso a Informação - LAI), o prazo é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa expressa do Setor demandado.

Em relação aos recursos interpostos, o prazo é de 10 dias, contados da ciência do demandante da decisão rejeitada ou considerada improcedente, cabendo ao Excelentíssimo Senhor Presidente desta Augusta Casa de Leis, proferir a Decisão, com fundamento nos Anexos VII e XXII, inciso I da Lei Complementar nº 1.056/2020.

6- CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO

- Celeridade das respostas às demandas dos usuários;
- Objetividade no tratamento das manifestações
- Gratuidade de seus serviços e atividades.