

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Prefeitura Municipal de Rio Formoso – PE

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário da Prefeitura Municipal de Rio Formoso – PE tem como finalidade informar aos cidadãos, de forma clara, objetiva e acessível, os serviços públicos disponibilizados pela administração municipal, os canais de atendimento, os compromissos assumidos pela gestão pública e os direitos dos usuários dos serviços públicos.

Este documento visa fortalecer os princípios da transparência, eficiência administrativa, participação cidadã e controle social, promovendo maior aproximação entre a gestão municipal e a população.

A presente Carta de Serviços está em conformidade com:

- Lei Federal nº 13.460/2017 – Código de Defesa do Usuário do Serviço Público;
- Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação;
- Constituição Federal de 1988;
- Normas de transparência, governança pública e controle social.

INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS

Prefeitura Municipal de Rio Formoso – PE

Endereço: Rua Barão do Rio Branco, 153 – Centro

CEP: 55570-000

E-mail: pmrioformoso@yahoo.com.br

Portais Oficiais

- Portal Oficial: [Portal Oficial da Prefeitura de Rio Formoso](#)
- Portal da Transparência:
 - [Portal da Transparência Prefeitura](#)
 - [Portal da Transparência Saúde](#)
 - [Portal da Transparência Educação](#)
 - [Portal da Transparência Assistência Social](#)

Horário de Atendimento

Segunda a sexta-feira, das 07h às 13h.



Rua Barão do Rio Branco, 153 - Centro - Rio Formoso-PE
CEP: 55570-000 | CNPJ: 10.291.177/0001-48



pmrioformoso@yahoo.com.br



www.rioformoso.pe.gov.br

CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Atendimento Presencial

Realizado na sede da Prefeitura Municipal e nas secretarias municipais.

Atendimento Telefônico

Disponível durante o horário oficial de expediente.

Atendimento Digital

Disponível por meio dos seguintes canais:

- Portal Institucional;
- Portal da Transparência;
- Ouvidoria Municipal;
- E-SIC – Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão;
- E-mail institucional.

OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria Municipal é o canal responsável pelo recebimento de:

- Reclamações;
- Sugestões;
- Solicitações;
- Denúncias;
- Elogios.

Prazo de Resposta

Até 30 dias, prorrogáveis conforme legislação vigente.

SERVIÇOS E ATRIBUIÇÕES DAS SECRETARIAS

1. SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Serviços Oferecidos

- Emissão de declarações administrativas;
- Protocolo geral;
- Informações funcionais;
- Atendimento aos servidores públicos municipais.



Forma de Solicitação

Atendimento presencial.

Documentos Necessários

- Documento oficial com foto;
- CPF;
- Documentação específica conforme solicitação.

Prazo de Atendimento

Até 5 dias úteis.

2. SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS

Serviços Oferecidos

- Emissão de DAM;
- IPTU;
- ISS;
- Certidão Negativa de Débitos;
- Parcelamento de tributos;
- Cadastro e inscrição municipal;
- Emissão de alvarás;
- ITBI;
- Cadastro e emissão de NFS-e para pessoa física.

Forma de Solicitação

Atendimento presencial ou por e-mail: tributosrioformoso@gmail.com

Documentos Necessários

- CPF ou CNPJ;
- Documento do imóvel ou inscrição municipal.

Prazo de Atendimento

Imediato ou até 15 dias úteis.



3. SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Serviços Oferecidos

- Agendamento de consultas;
- Atendimento nas Unidades Básicas de Saúde – UBS;
- Vacinação;
- Exames laboratoriais;
- Atendimento odontológico;
- Farmácia básica.

Forma de Solicitação

Presencialmente nas unidades de saúde.

Documentos Necessários

- Cartão SUS;
- Documento oficial com foto;
- Comprovante de residência.

Prazo de Atendimento

Conforme classificação e regulação do SUS.



4. SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

Serviços Oferecidos

- Matrículas escolares;
- Transferências;
- Declarações escolares;
- Transporte escolar;
- Atendimento pedagógico.

Forma de Solicitação

Presencialmente nas unidades escolares ou na Secretaria Municipal de Educação.

Documentos Necessários

- Certidão de nascimento;
- CPF do responsável;
- Histórico escolar;
- Comprovante de residência.

Prazo de Atendimento

Até 5 dias úteis.



5. SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Serviços Oferecidos

- Cadastro Único;
- Programa Bolsa Família;
- Atendimento do CRAS;
- Benefícios eventuais;
- Serviços socioassistenciais.

Forma de Solicitação

Atendimento presencial nos equipamentos sociais.

Documentos Necessários

- RG;
- CPF;
- NIS;
- Comprovante de residência.

Prazo de Atendimento

Conforme disponibilidade e critérios legais.



6. SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Serviços Oferecidos

- Iluminação pública;
- Limpeza urbana;
- Reparos e manutenção urbana.

Forma de Solicitação

Via Ouvidoria, protocolo geral ou atendimento presencial.

Prazo de Atendimento

Imediato ou até 15 dias úteis, conforme demanda.

7. SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE E AGRICULTURA

Principais Atribuições

- Preservar e proteger o meio ambiente;
- Recuperar áreas degradadas;
- Fiscalizar e promover a qualidade ambiental;
- Incentivar práticas de desenvolvimento sustentável;
- Proteger os ecossistemas locais;
- Desenvolver ações de educação ambiental;
- Incentivar atividades agrícolas sustentáveis.



8. SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO

Principais Atribuições

- Coordenar a articulação política e institucional do Governo Municipal;
- Promover a integração entre secretarias e órgãos da administração;
- Assessorar o Prefeito em assuntos administrativos e políticos;
- Acompanhar a execução das ações governamentais;
- Fortalecer a relação entre Executivo, Legislativo e sociedade;
- Coordenar agendas, reuniões e atos oficiais;
- Apoiar a comunicação institucional;
- Garantir maior eficiência e transparência da gestão pública.

9. SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO

Principais Atribuições

- Coordenar o planejamento estratégico municipal;
- Definir metas, objetivos e ações para o desenvolvimento sustentável;
- Propor modelos de modernização da gestão pública;
- Promover eficiência administrativa e melhor uso dos recursos públicos;
- Avaliar impactos socioeconômicos das políticas públicas;
- Desenvolver estudos e projetos para o crescimento do município;
- Monitorar programas, projetos e indicadores municipais;
- Apoiar a elaboração de planos e ações governamentais.

10. SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA E TURISMO

Principais Atribuições

- Planejar e executar políticas públicas de cultura e turismo;
- Incentivar o turismo sustentável;
- Valorizar o patrimônio histórico, cultural e natural;
- Desenvolver projetos de inclusão social e desenvolvimento econômico;
- Apoiar eventos culturais e turísticos;
- Estabelecer parcerias institucionais;
- Incentivar a qualificação de agentes culturais e turísticos;
- Preservar o patrimônio material e imaterial;
- Captar investimentos para o setor;
- Representar o município em fóruns e eventos.



11. SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA

Principais Atribuições

- Planejar, coordenar e acompanhar obras públicas;
- Fiscalizar o andamento das obras municipais;
- Controlar prazos e etapas de execução;
- Elaborar projetos, orçamentos e cronogramas;
- Gerenciar ações em áreas e logradouros públicos;
- Garantir padronização técnica dos projetos municipais;
- Promover melhorias na infraestrutura urbana;
- Coordenar manutenção e conservação de vias públicas;
- Apoiar o desenvolvimento urbano sustentável.

12. SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E JUVENTUDE

Principais Atribuições

- Planejar políticas públicas de desenvolvimento econômico e social;
- Incentivar o empreendedorismo e a geração de emprego e renda;
- Promover capacitação profissional;
- Fortalecer a economia local;
- Desenvolver políticas públicas para a juventude;
- Promover inclusão social, digital, cultural e esportiva;
- Incentivar o protagonismo juvenil;
- Apoiar projetos e iniciativas voltadas aos jovens;
- Facilitar o acesso da juventude ao mercado de trabalho;
- Integrar ações com outras secretarias;
- Representar o município em fóruns e conselhos.

13. CONTROLADORIA INTERNA

Principais Atribuições

- Fiscalizar a execução orçamentária e financeira;
- Avaliar a eficiência dos serviços públicos;
- Prevenir irregularidades administrativas e financeiras;
- Verificar a legalidade dos atos administrativos;
- Realizar auditorias internas;
- Fiscalizar contratos, licitações e aquisições públicas;
- Avaliar a qualidade dos serviços prestados;
- Emitir pareceres técnicos;
- Propor melhorias organizacionais;
- Apoiar a gestão municipal;
- Promover a transparência pública.



14. PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Principais Atribuições

- Representar judicial e extrajudicialmente o Município;
- Defender os interesses da administração municipal;
- Emitir pareceres jurídicos;
- Assessorar juridicamente o Prefeito e os órgãos municipais;
- Elaborar projetos de lei, decretos, contratos e convênios;
- Examinar a legalidade dos atos administrativos;
- Acompanhar processos licitatórios e contratos;
- Promover a cobrança judicial da dívida ativa;
- Coordenar processos judiciais e administrativos;
- Garantir o cumprimento das leis e da Constituição;
- Fortalecer a segurança jurídica da gestão pública.

COMPROMISSOS DA PREFEITURA COM O USUÁRIO

A Prefeitura Municipal de Rio Formoso compromete-se a:

- Atender o cidadão com respeito, cordialidade e eficiência;
- Garantir transparência nas ações públicas;
- Melhorar continuamente os serviços prestados;
- Promover acessibilidade e inclusão social;
- Assegurar proteção de dados pessoais;
- Cumprir os prazos estabelecidos;
- Fortalecer a participação popular.

DIREITOS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Conforme a Lei Federal nº 13.460/2017, o usuário tem direito a:

- Atendimento adequado e eficiente;
- Igualdade no acesso aos serviços públicos;
- Informação clara, objetiva e acessível;
- Participação na avaliação dos serviços;
- Tratamento respeitoso;
- Acesso aos canais de Ouvidoria e transparência pública.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os cidadãos poderão avaliar os serviços públicos municipais por meio de:

- Pesquisa de satisfação;
- Ouvidoria Municipal;
- Portal da Transparência;
- Atendimento presencial.



Rua Barão do Rio Branco, 153 - Centro - Rio Formoso-PE
CEP: 55570-000 | CNPJ: 10.291.177/0001-48



pmrioformoso@yahoo.com.br



www.rioformoso.pe.gov.br

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

O Portal da Transparência disponibiliza informações sobre:

- Receitas e despesas públicas;
- Licitações;
- Contratos;
- Folha de pagamento;
- Convênios;
- Relatórios fiscais;
- Planejamento e orçamento;
- Legislação municipal.

RESPONSÁVEL PELA ATUALIZAÇÃO

Secretaria Municipal de Administração
Setor de Transparência Pública e Ouvidoria

VIGÊNCIA

Esta Carta de Serviços ao Usuário entra em vigor na data de sua publicação oficial no Portal da Transparência da Prefeitura Municipal de Rio Formoso – PE, podendo ser atualizada periodicamente para melhoria contínua dos serviços públicos municipais.

Rio Formoso – PE, 08 de Maio de 2026.



Geovânia M^a Aguiar Galdino
Sec. de Adm e Finanças



Rauan Vinícius J. de Lima Oliveira
Ouvidor Municipal

