



CÂMARA MUNICIPAL DE
NOVA VENÉCIA



CARTA DE SERVIÇOS

ao usuário

BIÊNIO 2021/2022

INTRODUÇÃO

A Câmara Municipal de Nova Venécia - Estado do Espírito Santo apresenta a Carta de Serviços ao Usuário de serviços públicos, conforme determina a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

A Carta de Serviços tem como objetivo informar ao usuário sobre os serviços prestados pela CMNV/ES, contendo requisitos, formas de acesso, canais de atendimento, previsão de tempo de espera, além de oferecer informações gerais sobre a CMNV/ES.

A Carta de Serviços foi organizada com o objetivo de apresentar de forma panorâmica a CMNV/ES e Sistematizar os serviços prestados por áreas temáticas.

Em seu processo de criação, utilizou-se, subsidiariamente, a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), principalmente no tocante aos prazos dos pedidos de informação encaminhados pelos cidadãos a Câmara.

Na certeza de que a Carta de Serviços é uma forma de aproximação com o cidadão, a Câmara, por intermédio de seu Presidente, Vereadores e demais servidores, utilizando os canais de comunicação, coloca-se à disposição para o acolhimento de sugestões que possam resultar no aprimoramento e na qualificação do atendimento à sociedade.

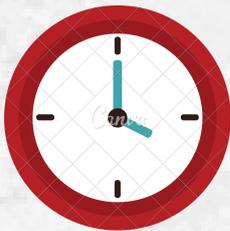
A Carta está disponível eletronicamente no Portal da Câmara e o cidadão poderá consultá-la a qualquer tempo, no link: <http://www.cmnv.es.gov.br/busca?q=carta+de+serviço>

LOCALIZAÇÃO



A sede da CMNV-ES está situada: Av. Vitória, nº 23, Bairro Centro, Nova Venécia / ES CEP: 29830-000.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL OU TELEFÔNICO



Segunda-feira das 7h00min às 13h

Terça-feira das 13h às 19h

Quarta-feira das 7h00min às 13h

Quinta-feira das 7h00min às 13h

Sexta-feira das 7h00min às 13h





**ENCONTRE A CMNV/ES NAS REDES SOCIAIS
E NO SITIO OFICIAL**



@CAMARANV



@CAMARANV



<http://www.cmnv.es.gov.br/>



COMPROMISSO COM A QUALIDADE DO ATENDIMENTO

A fim de atender com eficiência e confiabilidade aos interesses e necessidades dos cidadãos, na busca da melhoria contínua na prestação de serviços, a CMNV/ES garante os padrões de qualidade no atendimento:

- Tratamento igualitário e imparcial, a todos quantos procurarem a CMNV-ES, observados os princípios da eficiência, transparência e cortesia;
- Clareza, informalidade e objetividade nas comunicações, tendo como requisitos a preferência pela comunicação eletrônica, telefônica ou pessoal;
- Orientação sobre os procedimentos para acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;
- Atendimento imediato, sempre que possível, priorizando gestantes, lactantes ou pessoas acompanhadas de crianças de colo, idosos (acima de 60 anos), pessoas com deficiências e outros amparados por dispositivos legais específicos, facilitando o acesso.



O Portal da CMNV/NV foi construído a partir de pesquisas sobre usabilidade e acessibilidade. Usabilidade para o usuário encontrar a informação que deseja da melhor forma, e de um jeito mais fácil e intuitivo, e acessibilidade para incluir cidadãos e cidadãos com necessidades especiais no uso de produtos, serviços e informações disponibilizados na internet.

No espaço físico onde e são realizados os primeiros atendimentos, sessões e audiências públicas, é garantido o acesso à pessoas com necessidades especiais.



ATIVIDADE LEGISLATIVA

SESSÕES

Dia e Hora: terças-feiras, a partir das 17h

Presencial ou pela página do Facebook da Câmara

<https://m.facebook.com/camaranv/videos/sessao-ordinaria-da-camara-de-vereadores-de-nova-venecia-es>

Público: as sessões são públicas a qualquer pessoa adequadamente trajada, que não porte armas – salvo as exceções legais, que conserve silêncio e que não interpele os Vereadores – salvo audiências e consultas públicas.



REUNIÕES DAS COMISSÕES

Dia e Hora: quartas-feiras, a partir de 08h

Comissão Permanente de Finanças e Orçamento (CFO)

<http://www3.cmnv.es.gov.br/spl/comissao-reunioes.aspx?comissao=11>

Comissão Permanente de Educação, Saúde e Assistência (CESA)

<http://www3.cmnv.es.gov.br/spl/comissao-reunioes.aspx?comissao=9>

Comissão Permanente de Legislação, Justiça e Redação Final (CLJRF)

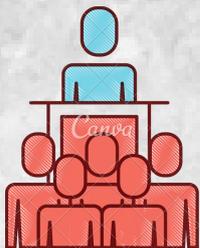
<http://www3.cmnv.es.gov.br/spl/comissao-reunioes.aspx?comissao=8>

Comissão Permanente de Obras e Serviços Públicos (COSP)

<http://www3.cmnv.es.gov.br/spl/comissao-reunioes.aspx?comissao=12>

Comissão Permanente de Agricultura e Meio Ambiente (CAMA)

<http://www3.cmnv.es.gov.br/spl/comissao-reunioes.aspx?comissao=10>



AUDIÊNCIA PÚBLICA

As audiências públicas são reuniões realizadas pelas comissões com a participação de cidadãos, órgãos e entidades públicas ou civis para instruir a análise de alguma proposição em tramitação na Câmara ou para tratar de questão de interesse público relevante que esteja dentro dos temas reservados para a comissão. As datas, bem como o assunto a ser tratado podem ser acessados pelo link:

<http://www.cmnv.es.gov.br/transparencia/documento?tipo=18>

ACESSO À PRODUÇÃO LEGISLATIVA



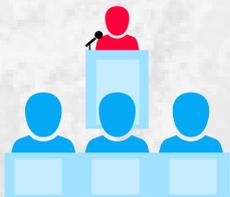
Legislação Online
<http://www3.cmnv.es.gov.br/legislacao/>



Processo Legislativo
<http://www3.cmnv.es.gov.br/spl/>



Pauta das Sessões
http://www3.cmnv.es.gov.br/spl/sesoes.aspx?arquivo_tipo=A2



Sesoes Plenárias
<http://www3.cmnv.es.gov.br/spl/sesoes.aspx>



Atas das Sessões
http://www3.cmnv.es.gov.br/spl/sesoes.aspx?arquivo_tipo=A1

ACESSE TAMBÉM:



Lei Orgânica do Município de Nova Venécia/ES
<http://www3.cmnv.es.gov.br/legislacao/norma.aspx?id=4691>



Regimento Interno da Câmara de Nova Venécia/ES
<http://www3.cmnv.es.gov.br/legislacao/norma.aspx?id=1253>

Transparencia Ativa



A Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011) regulamenta o direito previsto na Constituição de qualquer pessoa solicitar e receber dos órgãos e entidades públicos, de todos os entes e Poderes informações públicas por eles produzidas ou custodiadas.

As informações públicas disponibilizadas pela CMNV/ES em cumprimento à referida lei, contendo temas de interesse da sociedade, podem ser acessados neste link. <http://www.cmnv.es.gov.br/transparencia>

Se a informação não for localizada, basta clicar no ícone “e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)”, através do Link: <http://www.cmnv.es.gov.br/e-sic> para ser direcionado a um sistema específico que permite ao cidadão solicitar informação relativa a CMNV/ES.



PESQUISA

No sitio institucional possui a barra de pesquisa, instrumento eficaz para que os usuários encontrem o que estão procurando de uma forma mais rápida e ainda incentiva a descoberta de mais conteúdos de sua página. Acesse o link: <http://www.cmnv.es.gov.br/busca?q=>

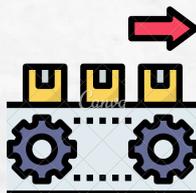


NOTÍCIAS

Para que o usuário fique por dentro das principais ações da Câmara Municipal o sitio institucional disponibiliza as principais notícias, contendo informações relevantes e de interesse do cidadãos. Acesse o link: <http://www.cmnv.es.gv.br/noticia>



SERVIÇO



PROCEDIMENTO



QUEM PODE ACESSAR



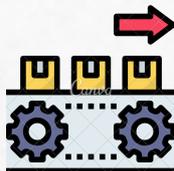
PRAZO MÁXIMO



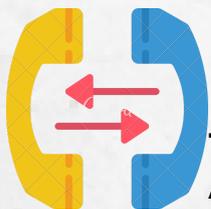
**LOCAL E HORÁRIO DE
ATENDIMENTO**



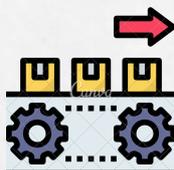
Recepção
Atendimento Geral



Presencial



Telefonia
Atendimento Geral

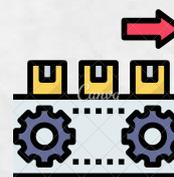


Telefone(s): (27) 3752-1371

(27) 3752-1880 (27) 3752-1931



Protocolo
Atendimento Geral



Presencial



QUEM PODE ACESSAR

Qualquer pessoa



PRAZO MÁXIMO

Acesso imediato ou a critério das solicitações



LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Sede da CMNV/ES - de 13h às 19h às terças-feiras

Nos demais dias de 07h00min às 13h



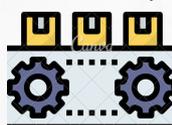
OUVIDORIA

Notícia de irregularidade, reclamação, elogio, sugestão, solicitação.



Telefone

→ Telefone(s): (27) 3752-1371

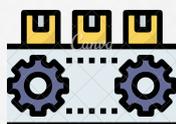


(27) 3752-1880 (27) 3752-1931



Correspondência

→ Av. Vitória, nº 23, Bairro Centro,



Nova Venécia/ES CEP: 29830-000

Cx postal 04



SIC Físico



Preencha o formulário com sua manifestação na Urna disponível na recepção da sede



QUEM PODE ACESSAR

Qualquer pessoa



PRAZO MÁXIMO

Imediato ou 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias



LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Sede da CMNV/ES - de 13h às 19h às terças-feiras

Nos demais dias de 07h00min às 13h

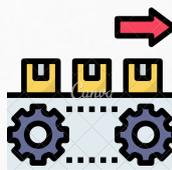


OUVIDORIA

Notícia de irregularidade, reclamação, elogio, sugestão, solicitação.



e-SIC



Online, no sítio institucional

Menu e-SIC. Acessar o link

<http://www.cmnv.es.gov.br/e>

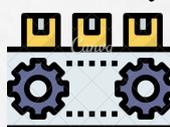
-sic.



e-mail



ouvidoria@cmnv.es.gov.br



QUEM PODE ACESSAR

Qualquer pessoa



PRAZO MÁXIMO

Imediato ou 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias



LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Acesso permanente



e- SIC - Serviço de Informação do Cidadão



REGISTRAR
PEDIDO

<http://www.cmnv.es.gov.br/e-sic/home/pedido>



CONSULTAR
PEDIDO

<http://www.cmnv.es.gov.br/e-sic/home/consultar>



DEMAIS CONSULTAS



PEDIDOS E
RESPOSTAS

http://www.cmnv.es.gov.br/e-sic/home/pedidos_realizados



RELATÓRIOS
ESTATÍSTICOS

<http://www.cmnv.es.gov.br/e-sic/home/estatisticas>



ESTATÍSTICAS
EM TEMPO REAL

<http://www.cmnv.es.gov.br/e-sic/home/pagina/relatorios>



COMO PROTOCOLIZAR UM DOCUMENTO?

Todos os documentos externos dirigidos à CMNV/ES, são recepcionados pelo serviço de protocolo, disponível em sua sede, de forma presencial.

OBS: já se encontra iniciada as tratativas para implantação do sistema digital

Qualquer cidadão poderá usufruir desse serviço de forma gratuita, devendo portanto, para melhor eficácia dos serviços, observar as seguintes requisitos:

- Apresentar documentos com textos integralmente legíveis;
- Conter assinatura com identificação legível do interessado;
- Apresentar documento de indenticação (CPF) para o cadastro no sistema.

Concluído a recepção do documento, será realizado o cadastro no sistema informatizado para a geração do NÚMERO DE PROTOCOLO, onde será possível localizar o trâmite do processo.



Esse número é muito importante!

**É o comprovante
de seu pedido/manifestação**



PLENÁRIO ANTENOR NARDOTO

A CMNV/ES permite o uso do recinto de reuniões plenárias (plenário) para fins estranhos a sua finalidade, quando for do interesse público e somente para entidades públicas ou entidades privadas sem fins lucrativos.

- I - Reuniões cívicas, culturais, educacionais, assistenciais;
- II - Reuniões de órgãos municipais, estaduais e federais, e entidades sem fins lucrativos;
- III - Reuniões que o plenário julgar de interesse do município.

O requerimento para uso do recinto de reuniões plenárias da CMNV/ES, deverá ser dirigido à Presidência, constando o seguinte:

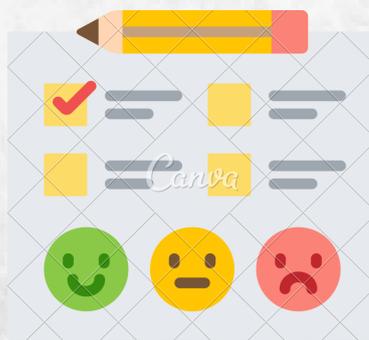
- I - finalidade;
- II - data e horário que será utilizado;
- III - indicação aproximada de número de participantes;
- IV - nome e qualificação do responsável perante a CMNV/ES;
- VI- compromisso de ressarcir eventuais danos às instalações;
- VII - declaração de que não serão cobrados ingressos, taxas ou contribuições.

O requerimento deverá ser protocolizado com antecedência mínima a garantir a sua inclusão na pauta de Sessão Ordinária para deliberação do Plenário da Câmara Municipal.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A participação social aperfeiçoa a fiscalização da gestão da coisa pública. A democracia participativa não se resume à escolha dos governantes pelo povo. Ela vai além da eleição, sendo necessária, também, a interação na tomada de decisões que envolvem direta ou indiretamente interesses individuais ou meta individuais.

Ao final do atendimento, o cidadão será consultado a respeito do seu nível de satisfação por aquele atendimento.



Somente assim há de fato o exercício da cidadania globalmente considerada. Por isso, a sua participação é essencial para nós! Participe!

VANDERLEI BASTOS GONÇALVES

Presidente

Elaboração:

LUZIANE MAZARINI CALIMAN

Controladora

SANDRA THOMAZINI

Ouvidora