



Câmara Municipal de Nova Venécia
Estado do Espírito Santo

PUBLICADO no átrio da Câmara
Municipal de Nova Venécia - ES
Em 13 / 06 / 2019

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

OUVIDORIA e E-SIC -

Câmara Municipal de Nova Venécia
BIÊNIO 2019/2020



Câmara Municipal de Nova Venécia
Estado do Espírito Santo

PUBLICADO no átrio da Câmara
Municipal de Nova Venécia - ES
Em 17/06/2019

SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão reflete o compromisso de atendimento com eficiência e efetividade às demandas da sociedade. O presente documento traz a descrição dos principais serviços oferecidos, as formas de acessá-los e o padrão de qualidade de atendimento que se busca. Trata-se de uma orientação ao público sobre como, quando, onde e em que situação utilizar os serviços disponibilizados.

A carta é também um instrumento de transparência. Com ela, o cidadão poderá acompanhar e avaliar o desempenho a Câmara Municipal de Nova Venécia no cumprimento de sua missão e cobrar a prestação de um serviço mais eficiente e adequado às suas necessidades.

SERVIÇOS OFERECIDOS

A Câmara Municipal de Nova Venécia conta com os serviços do SIC, em meio físico e online (e-sic), bem como os serviços de ouvidoria, também por meio físico ou online (e-ouv), vejamos a descrição de cada um desses serviços:

ACESSO À INFORMAÇÃO – SIC

Descrição: A Lei de Acesso à Informação (LAI) - Lei no 12.527/2011 - regulamenta o direito constitucional de obter informações públicas. Essa norma entrou em vigor em 16 de maio de 2012 e criou mecanismos que possibilitam a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades da administração, do mesmo modo a Resolução 410 de 27 de junho de 2017, que institui a ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Venécia-ES.

MEIOS, LOCAIS DE ACESSO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

Na Câmara Municipal de Nova Venécia, os pedidos de informações podem ser realizados nas instalações físicas da instituição por meio do SIC (Sistema de Informação ao Cidadão) instalado junto ao setor de protocolo, localizado Avenida Vitória, 23, Centro, que funciona de segunda, quarta, quinta e sexta, das 7:30h às 13:00h, e às terças feiras das 8:00 às 11:00 e 15:00 as



Câmara Municipal de Nova Venécia
Estado do Espírito Santo

PUBLICADO no átrio da Câmara
Municipal de Nova Venécia - ES
Em 17 / 06 / 2019

19:00 horas, ou por meio do e-SIC, com link de acesso no endereço eletrônico da Câmara.

PRAZOS:

Segundo a Lei de acesso à informação, em seu artigo 11 §1º e §2º, o prazo para o fornecimento da informação, quando não for possível concedê-la de imediato, será de até 20 dias, podendo ser prorrogada por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.

SIC FÍSICO E-SIC

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Segunda, Quarta, Quinta e Sexta de 7:30h às 13:00h.
Às Terças feiras de 8:00 às 11:00 e 15:00 às 19:00 horas.

ENDEREÇO:

Avenida Vitória, nº. 23, Centro, Nova Venécia - ES.
<<http://www.cmnv.es.gov.br/esic>>

REQUISITOS:

Preenchimento dos formulários disponíveis no site da Câmara Municipal, com informações para contato e apresentação de documento de identificação.

Preenchimento dos campos solicitados, como por exemplo, um email de contato

TELEFONE:

27 3752-1371

EMAIL:

ouvidoria@cmnv.es.gov.br

OUVIDORIA

Descrição: Sua finalidade é contribuir para garantir transparência, eficácia, economicidade, efetividade, presteza, compromisso público e ético nas atividades desempenhadas pelos agentes políticos e servidores públicos.

O funcionário responsável pela ouvidoria será responsável pelos encaminhamentos das demandas recebidas, bem como pelas respostas necessárias às solicitações. É importante esclarecer que a Ouvidoria não tem poderes correccionais e disciplinares.



Câmara Municipal de Nova Venécia
Estado do Espírito Santo

PUBLICADO no átrio da Câmara
Municipal de Nova Venécia - ES
Em 17/06/2019

Anualmente, serão elaborados relatórios com as atividades realizadas pela Ouvidoria no decorrer do respectivo ano, conforme Lei 13.460/2017.

Os tipos de manifestações recebidos pela ouvidoria:

ELOGIO: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre os serviços oferecidos ou atendimento recebido;

SUGESTÕES: proposição de idéia ou formulação de proposta para ser adotada em qualquer setor da Câmara Municipal, não tendo, porém, caráter obrigatório;

SOLICITAÇÕES: pedidos de serviços, adoção de providências e de atendimentos de interesse público;

RECLAMAÇÕES: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público, principalmente no que diz respeito a solicitações que não foram atendidas ou que foram atendidas parcialmente;

DENÚNCIAS: comunicação de prática de ato ilícito, ou seja, fatos graves contrários às leis e regulamentos vigentes.

Meios, locais de acesso e horários de atendimento: Na Câmara Municipal de Nova Venécia, as manifestações de ouvidoria podem ser realizadas nas instalações físicas da instituição, localizada na Avenida Vitória, 23, Centro, que funciona de segunda, quarta, quinta e sexta, das 7:30h às 13:00h, e às terças feiras das 8:00 às 11:00 e 15:00 as 19:00 horas, ou por meio do e-SIC, com link de acesso no endereço eletrônico da Câmara.

Prazos: o prazo para tratamento de manifestações de ouvidoria, conforme artigo 16 da Lei 13.460/2017, será de 30 dias, podendo ser prorrogada por mais uma única vez por prazo de igual período.



Câmara Municipal de Nova Venécia
Estado do Espírito Santo

OUVIDORIA E-OUV

PUBLICADO no átrio da Câmara
Municipal de Nova Venécia - ES
Em 17/06/2019

21

**Endereço: Avenida Vitória, nº 23, Centro, Centro, Nova Venécia
- ES**

Disponível na internet <<http://cmnv.es.gov.br/>>

Acesso a Informação - Preenchimento dos formulários dos
campos solicitados, como por exemplo:

http://www.cmnv.es.gov.br/esic/formulario_esic

http://www.cmnv.es.gov.br/esic/formulario_denuncia

http://www.cmnv.es.gov.br/esic/formulario_ouvidoria

http://www.cmnv.es.gov.br/esic/formulario_protocolo

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os serviços de Ouvidoria e de Acesso à Informação uma vez que solicitados, gerarão um número de protocolo, utilizado para o acompanhamento da solicitação.

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

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.

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

Informações: (27) 3752-1371


Juárez Oliosi
Presidente


Reinaldo Caliman
Controlador