



CÂMARA MUNICIPAL DE ITARANA

- OUVIDORIA LEGISLATIVO –
BIÊNIO 2019/2020

CARTA DE SERVIÇOS

- SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E OUVIDORIA -

CÂMARA MUNICIPAL DE ITARANA
2019

Rua Paschoal Marquez, nº 75 - Centro - Itarana/ES - CEP.: 29620-000
Telefone: (27) 3720-1404 / (27) 99903-3316 - Secretaria
E-mail: secretaria@camaraitarana.es.gov.br



CÂMARA MUNICIPAL DE ITARANA

**- OUVIDORIA LEGISLATIVO –
BIÊNIO 2019/2020**

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 da Câmara Municipal de Itarana no cumprimento de sua missão e cobrar a prestação de um serviço mais eficiente e adequado às suas necessidades.

A Ouvidoria Pública, canal de comunicação entre o cidadão e o Legislativo, permite o alcance de diversos objetivos sociais, além de viabilizar o controle social da qualidade dos serviços públicos e possibilitar ao gestor a formação de diagnósticos, para a ação qualitativa na melhoria da prestação dos serviços. Assim, compreende-se ouvidoria como importante meio pelo qual o cidadão participa de forma efetiva da gestão pública, na esfera municipal.

SERVIÇOS OFERECIDOS

A Câmara Municipal de Itarana 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, vejamos a descrição de cada um desses serviços:



CÂMARA MUNICIPAL DE ITARANA

**- OUVIDORIA LEGISLATIVO –
BIÊNIO 2019/2020**

ACESSO À INFORMAÇÃO – SIC e e-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. Em regulamentação à Lei de Acesso à Informação, a Lei 1188/2015 - dispõe sobre o procedimento para se obter acesso à informação no âmbito do Poder Legislativo do Município de Itarana/ES - que descreve procedimentos referentes ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC a serem observados por esta Casa de Leis, a fim de garantir o acesso a informação a serem franqueadas ao público mediante procedimentos objetivos e ágeis.

Meios, locais de acesso e horários de atendimento:

Na Câmara Municipal de Itarana, 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 atendimento/recepção, localizado Rua Paschoal Marquez, nº 75, Centro, que funciona de segunda à sexta, das 07:00h às 13:00h, 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, 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.

Rua Paschoal Marquez, nº 75 - Centro - Itarana/ES - CEP.: 29620-000
Telefone: (27) 3720-1404 / (27) 99903-3316 - Secretaria
E-mail: secretaria@camaraitarana.es.gov.br



CÂMARA MUNICIPAL DE ITARANA

- OUVIDORIA LEGISLATIVO – BIÊNIO 2019/2020

	SIC FÍSICO	E - SIC
Horário de funcionamento	07h às 13h	Disponível no site da Câmara Municipal
Endereço	Rua Paschoal Marquez, nº 75, Centro	http://www.camaraitarana.es.gov.br/ouvidoria/formulario_esic
Requisitos	Preenchimento de formulário padronizado disponível na recepção da Câmara Municipal, com informações para contato e apresentação de documento de identificação.	Preenchimento dos campos solicitados, sendo obrigatória a informação de e-mail e definição de assunto com a mensagem.
Telefone	(27) 3720-1404 ou (27) 99903-3316	(27) 3720-1404 ou (27) 99903-3316
Prazo para resposta	Até 20 dias, podendo ser prorrogada por mais 10 dias.	Até 20 dias, podendo ser prorrogada por mais 10 dias.

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.

A Ouvidoria do Legislativo foi regulamentada pela RESOLUÇÃO Nº 169/2019 que - cria a Ouvidoria da

Rua Paschoal Marquez, nº 75 - Centro - Itarana/ES - CEP.: 29620-000

Telefone: (27) 3720-1404 / (27) 99903-3316 - Secretaria

E-mail: secretaria@camaraitarana.es.gov.br



CÂMARA MUNICIPAL DE ITARANA

- OUVIDORIA LEGISLATIVO – BIÊNIO 2019/2020

Câmara Municipal de Itarana - canal permanente de comunicação e interlocução com a sociedade que permite o recebimento de manifestações, denúncias, solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

O Ouvidor 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.

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 ideia 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.



CÂMARA MUNICIPAL DE ITARANA

- OUVIDORIA LEGISLATIVO – BIÊNIO 2019/2020

Meios, locais de acesso e horários de atendimento:

Na Câmara Municipal de Itarana, as manifestações de ouvidoria podem ser realizadas nas instalações físicas da instituição, localizada na Rua Paschoal Marquez, n° 75, Centro, que funciona de segunda à sexta, das 07:00h às 13:00h, ou por meio do ícone OUVIDORIA, 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.

	OUVIDORIA	OUVIDORIA ON LINE
Horário de funcionamento	07h às 13h	Disponível no site da Câmara Municipal
Endereço	Rua Paschoal Marquez, n° 75, Centro	http://www.camaraitarana.es.gov.br/ouvidoria
Requisitos	Preenchimento de formulário padronizado disponível na recepção da Câmara Municipal, com informações para contato e apresentação de documento de identificação.	Preenchimento dos campos solicitados, sendo obrigatória a informação de e-mail e definição de assunto com a mensagem.
Prazo para resposta	Até 20 dias, podendo ser prorrogada por mais 10 dias.	Até 20 dias, podendo ser prorrogada por mais 10 dias.



CÂMARA MUNICIPAL DE ITARANA

**- OUVIDORIA LEGISLATIVO –
BIÊNIO 2019/2020**

FORMA DE COMUNICAÇÃO COM O SOLICITANTE DO SERVIÇO

As respostas às solicitações serão respondidas pelo próprio sistema ouvidoria online ou encaminhadas por *e-mail*, além do contato telefônico ou atendimento presencial.

ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

O atendimento prioritário (gestantes, idosos e etc) é feito mediante tratamento urgente de suas demandas. Além disso, a Ouvidoria dá preferência às manifestações cuja demora no atendimento possa causar prejuízo ao usuário de Ouvidoria solicitante.

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

Participe!!