



PORTARIA Nº 075/2019, DE 17 DE JUNHO DE 2019.

“CARTA DE SERVIÇOS”

O Presidente da Câmara Municipal de Baixo Guandu, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais, conferidas pelo art. 29, Inciso XIII, da Resolução nº 016/90, Regimento Interno,

RESOLVE:

PUBLICAR CARTA DE SERVIÇOS

- OUVIDORIA e E-SIC -

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 Baixo Guandu 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 Baixo Guandu conta com os serviços do SIC, em meio físico e online (e-sic), bem como os serviços de ouvidoria, também por meio físico ou via ligação telefônica 0800-283-1644, 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.

Meios, locais de acesso e horários de atendimento: Na Câmara Municipal de Baixo Guandu, 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 Secretaria Geral, localizado Av. Carlos de Medeiros, nº 231, Centro, que funciona de segunda à sexta, das 07h 00min às 13h 00min, ou por meio do e-SIC, com link de acesso no endereço eletrônico da Câmara (site).

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.

SIC FÍSICO	E-SIC
Horário de funcionamento: das 07:00h as 13:00h	Disponível no site da CMBG
Endereço Av. Carlos de Medeiros nº231, Centro, Baixo Guandu-ES	https://www.baixoguandu.es.leg.br/ouvidoria
Requisitos: Preenchimento dos formulários disponíveis no site da Câmara Municipal, com informações para contato e apresentação de documento	Preenchimento dos campos solicitados, como por exemplo, um e-mail de contato.



CÂMARA MUNICIPAL DE BAIXO GUANDU | ES

de identificação	
Telefone: 27 3732-1644/1740/3135	Telefone: 0800-283-1644
E-mail: sic@baixoguandu.es.leg.br	E-mail: sic@baixoguandu.es.leg.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. 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;



CÂMARA MUNICIPAL DE BAIXO GUANDU | ES

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 Baixo Guandu, as manifestações de ouvidoria podem ser realizadas nas instalações físicas da instituição, localizada na Av. Carlos de Medeiros nº 231, 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: 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 FÍSICA	E-OUV
Horário de funcionamento: das 07:00h às 13:00h	Disponível no site da CMBG
Endereço: Av. Carlos de Medeiros nº 231, Centro, Baixo Guandu-ES	https://www.baixoguandu.es.leg.br/ouvidoria
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 e-mail de contato.
Telefone: 27 3732-	Telefone: 0800-283-1644



CÂMARA MUNICIPAL DE BAIXO GUANDU | ES

1644/1740/3135	E-mail: ouvidoria@baixoguandu.es.leg.br
E-mail: ouvidoria@baixoguandu.es.leg.br	

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

“A ouvidoria abriu uma porta de acesso para a sociedade. E está fazendo com que o indivíduo se conscientize de seus direitos. Hoje reclamar é um ato de conquista”

Maria Inês Fornazaro

Registre-se, Publique-se e Cumpra-se.

Câmara Municipal de Baixo Guandu/ES “Palácio Monsenhor Alonso Leite”, aos Dezessete dias do mês de Junho do ano de 2019.



CÂMARA MUNICIPAL DE BAIXO GUANDU | ES

Wilton Minarini de Souza Filho
Presidente

Registrada e Publicada nesta data,
17/06/2019.

Luzenilda Silva Santana
P/Secretaria Legislativa Municipal

