



**CÂMARA MUNICIPAL DE MARILÂNDIA**  
**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
BIÊNIO 2019/2020

# **CARTA DE SERVIÇOS**

**- OUVIDORIA e E-SIC -**

**Câmara de Marilândia**  
**2019**

Rua Luis Catelan, nº 230 – Telefax: (27) 3724-1177  
CEP.: 29725-000 - Marilândia - ES



**CÂMARA MUNICIPAL DE MARILÂNDIA**  
**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**BIÊNIO 2019/2020**

“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



# CÂMARA MUNICIPAL DE MARILÂNDIA

## ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

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 a Câmara Municipal de Marilândia 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 Marilândia 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.

**Meios, locais de acesso e horários de atendimento:** Na Câmara Municipal de Marilândia, 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 Rua Luiz Catelan, nº 230, Centro, que funciona de



## CÂMARA MUNICIPAL DE MARILÂNDIA ESTADO DO ESPÍRITO SANTO BIÊNIO 2019/2020

segunda à sexta, das 11:00h às 17:00h, 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.

	<b>SIC FÍSICO</b>	<b>E-SIC</b>
<b>Horário de Funcionamento</b>	11h às 17h	Disponível na internet
<b>Endereço:</b>	Rua Luiz Catelan, nº 230, Centro, Marilândia/ES	<a href="http://marilandia.es.leg.br/transparencia/ouvidoria">http://marilandia.es.leg.br/transparencia/ouvidoria</a>
<b>Requisitos</b>	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.
<b>Telefone</b>	27 3724-1177	27 3724-1177
<b>Email:</b>	ouvidoriacamaramarilandia@gmail.com	ouvidoriacamaramarilandia@gmail.com

### **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.



# CÂMARA MUNICIPAL DE MARILÂNDIA

## ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

### BIÊNIO 2019/2020

#### **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.

**Meios, locais de acesso e horários de atendimento:** Na Câmara Municipal de Marilândia, as manifestações de ouvidoria podem ser realizadas nas instalações físicas da instituição, localizada na Rua Luiz Catelan, nº 230, Centro, que funciona de segunda à sexta, das 11:00h às 17:00h, ou por meio do E-OUV, 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.

	<b>OUVIDORIA</b>	<b>E-OUV</b>
<b>Horário de Funcionamento</b>	11h às 17h	Disponível na internet
<b>Endereço:</b>	Rua Luiz Catelan, nº 230, Centro, Marilândia/ES	< <a href="https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/ES/MARILANDIA/Manifestacao/RegistrarManifestacao">https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/ES/MARILANDIA/Manifestacao/RegistrarManifestacao</a> >
<b>Requisitos</b>	Preenchimento dos formulários disponíveis no site da Câmara	Preenchimento dos campos solicitados, como por exemplo, um email de



# CÂMARA MUNICIPAL DE MARILÂNDIA

## ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

### BIÊNIO 2019/2020

	Municipal, com informações para contato e apresentação de documento de identificação.	contato.
<b>Telefone</b>	27 3724-1177	27 3724-1177
<b>Email:</b>	ouvidoriacamaramarilandia@gmail.com	ouvidoriacamaramarilandia@gmail.com

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