

## PORTARIA Nº. 31/2019

Dispõe sobre a criação da carta de serviços da ouvidoria (e-Ouv) e do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – (e-SIC).

Faço saber que o Presidente da Câmara Municipal de Montanha – ES, no uso das atribuições legais, considerando o disposto na Lei 13.460 de 26 de junho de 2017  
**RESOLVE:**

**Art. 1º** - Fica instituída, no âmbito da Câmara Municipal de Montanha a Carta de Serviços da Ouvidoria (e-Ouv) e do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – (e-SIC) com a finalidade de implementar o disposto na Lei 13.460 de 26 de junho de 2017.

**Art. 2º** - A Carta de Serviços estará anexa a esta Portaria.

**Art. 3º** - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Montanha/ES, 14 de junho de 2019.



Theodoro José de Souza

Presidente da Câmara Municipal de Montanha/ES.

## 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 Montanha 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 Montanha 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 Montanha, 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 na Praça Osvaldo Lopes, s/n, bloco B, 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.



	SIC FÍSICO	E-SIC
Horário de Funcionamento	07h às 13h	Disponível na internet
Endereço:	Praça Osvaldo Lopes, s/n, Bloco B, Centro, Montanha/ES	< <a href="http://esicbr.com/cmmontanha/index/">http://esicbr.com/cmmontanha/index/</a> >
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 3724-1052	27 3724-1052
Email:	esic@cmmontanha.es.gov.br	esic@cmmontanha.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 correcionais 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.

**Meios, locais de acesso e horários de atendimento:** Na Câmara Municipal de Montanha, as manifestações de ouvidoria podem ser realizadas nas instalações físicas da instituição, localizada na Praça Osvaldo Lopes, s/n, bloco B Centro, que funciona de segunda à sexta, das 07:00h às 13:00h, 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.