

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Com o objetivo de dar visibilidade e transparência às ações, a Diretoria de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Município de Itajaí apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário (art. 7 da Lei Federal nº 13.460/2017), com informações sobre os principais serviços disponibilizados.

Entre as diversas atividades prestadas aos usuários (Lei Federal 13.460/2017), disponibilizamos também os serviços de atendimento aos pedidos de acesso à informação, relacionados à Lei de Acesso à Informação (art. 7 da Lei Federal 12.527/11).

Qual é o objetivo da Ouvidoria?

A Diretoria de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Município de Itajaí visa **proporcionar um canal de comunicação entre usuário e Administração Pública Municipal** se comprometendo a mediar os conflitos pertinentes a gestão e o usuário.

Também **representar o usuário perante a Administração Pública Municipal**, fazendo com que haja melhoria e agilidade principalmente no foco da reclamação, sanar dúvidas e encaminhar elogios para eficácia e agilidade do serviço público fazendo com que o usuário obtenha informação ou sane seu problema, dentro dos prazos legais.

Quando devo entrar em contato?

O usuário do serviço público pode entrar em contato pelos canais



da Diretoria de Ouvidoria quando não conseguir acesso à informação do serviço público desejado, quando se sentir mal atendido, quando tiver conhecimento de conduta inadequada de servidor público municipal, quando tiver agradecimentos e elogios a prestar ao serviço público municipal, quando tiver denúncias a fazer para os órgãos do Município de Itajaí, dentre demais demandas.

Para manifestações relacionadas ao **direito do consumidor**, o usuário deverá registrar sua manifestação na [Procuradoria do Direito do Consumidor – PROCON](#) no endereço: Avenida Joca Brandão, nº 655 Centro – Itajaí/SC.

Como entrar em contato com a Ouvidoria?

A Diretoria de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Município de Itajaí realiza o atendimento por meio dos seguintes canais:

- Atendimento presencial (Rua Alberto Werner, 73, bairro: Vila Operária);
- Telefone 0800.646.4040;
- Website <https://itajai.sc.gov.br/> (barra de início - Ouvidoria);
- Website <https://controladoria.itajai.sc.gov.br/Ouvidoria/>;
- Website: [Fala.BR - Plataforma integrada de Ouvidoria e acesso a informação do Governo Federal](#)
- Correio eletrônico Ouvidoria@itajai.sc.gov.br;
- Aplicativo para smartphones WhatsApp  (47)9 8819-0955;
- Aplicativo para smartphones  **conecta.i** ;

Por meio destes canais o usuário poderá **realizar pedido de acesso à informação** de acordo com a Lei Federal 12.527/2011 – lei de acesso à informação (LAI), bem como **sugestões, denúncias, agradecimentos, reclamações e elogios** de acordo com a Lei Federal 13.460/2017 - lei do usuário dos serviços públicos, nas formas identificada ou anônima, conforme opção do usuário, sempre **resguardado o sigilo** de acordo com a Lei Federal 13.709/2018 e alterações – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

É indispensável que o usuário ao utilizar os canais de atendimento da Diretoria de Ouvidoria, forneça as informações completas, especialmente quanto ao local, órgão da administração pública envolvido, o nome completo do agente público envolvido, dentre outros, que facilitem o atendimento e o direcionamento do pedido.

Como registrar manifestações na Ouvidoria?

As **manifestações** dos usuários do serviço público poderão ser **anônimas** (que não tem o nome ou a identificação do usuário), **sigilosas** (somente os agentes públicos responsáveis pela operacionalização da manifestação visualizarão os dados do usuário) ou **identificadas** (que contém o nome, descrição de raça/cor, contato telefônico e identificação do bairro).

No caso de manifestação por meio eletrônico, poderá a Administração Pública Municipal ou sua Ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário (§5º, art. 10 da Lei 13.460/17).

Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade do agente público (art. 11 da Lei 13.460/2017)

Após abertura da manifestação em nossos canais, a manifestação passará por uma triagem da Diretoria de Ouvidoria antes de ser encaminhada ao órgão da Estrutura Organizacional do Município de Itajaí responsável por aquela demanda.

A qualquer momento durante o processo entre a abertura da ocorrência e o encerramento da mesma, o usuário pode entrar em contato com esta Ouvidoria para editar a sua manifestação.

Toda manifestação registrada na Diretoria de Ouvidoria **gera um número de protocolo** e senha para que, de modo on-line, o usuário possa acompanhar o andamento da demanda bem como as informações de conclusão.

Caso o **usuário opte por se identificar na denúncia**, a resposta pode ser encaminhada para o meio de comunicação de preferência do usuário, ex: correio eletrônico (e-mail) ou telefone fixo/móvel.

Quando a **denúncia é anônima**, o usuário pode entrar em contato pelos meios de comunicação da Diretoria de Ouvidoria para recebimento da resposta ou pelo site da Diretoria de Ouvidoria com número da ocorrência e a senha informada no atendimento. Em ambos os casos citados acima, o usuário pode acessar a resposta através dos canais de atendimento desta Diretoria de Ouvidoria.

Conforme o Art. 16 da Lei nº 13.460/2017, o **prazo para resposta** da Diretoria de Ouvidoria para manifestações é de 30 dias, prorrogável de forma expressamente justificada em única vez por mais 30 dias. O objetivo desta Diretoria de Ouvidoria é atender às demandas no menor tempo possível, priorizando àquelas em que há a necessidade de urgência da resposta da Administração Pública Municipal. Para que isso ocorra, a Diretoria de Ouvidoria firma contato constante e direto com os órgãos da Administração Pública Municipal aos quais as demandas são repassadas.

O cidadão ainda pode visualizar informações referentes à gestão de pessoas, dados jurídicos, contas públicas e despesas pertinentes ao Município de Itajaí no Portal da Transparência do Município, por meio do website <https://portaltransparencia.itajai.sc.gov.br/>.

Como registrar pedido de acesso à informação?

Para abertura de acesso à informação (LAI) o cidadão deverá informar: nome, e-mail, telefone e bairro, bem como a forma como deseja receber a resposta.

Após autuado, o fluxo do processo de acesso à informação se dará da seguinte forma (art. 11 da Lei 12.527/2011 - LAI):

- a) A Diretoria de Ouvidoria remeterá ao **órgão ou entidade da administração municipal** para que esta, **em até 20 dias conceda o acesso às informações** solicitadas pelo usuário;
- b) **Toda manifestação** registrada na Diretoria de Ouvidoria **gera um número de protocolo** e senha para que, de modo on-line, o usuário possa acompanhar o andamento da demanda bem como as informações de conclusão;
- c) O **órgão ou entidade** que receber o pedido de acesso à informação **deverá**, dentro do **prazo de 20 dias**:

I - comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

III - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

- d) Sem prejuízo da segurança e da proteção das informações e do cumprimento da legislação aplicável, o **órgão ou entidade poderá oferecer meios para que o próprio requerente possa pesquisar a informação** de que necessitar.
- a) A qualquer momento durante o processo entre a abertura da ocorrência e o encerramento desta, o usuário pode entrar em contato com esta Diretoria de Ouvidoria para editar a sua manifestação ou obter informações relativas ao seu andamento.
- b) **O prazo** referido na letra "a" **poderá ser prorrogado uma única vez, por mais 10 (dez) dias**, mediante justificativa expressa do órgão ou entidade que recebeu a solicitação de acesso à informação.
- c) A Diretoria de Ouvidoria deverá cientificar o usuário com relação ao pedido de prorrogação.
- d) **No caso de indeferimento** de acesso a informações, o **interessado poderá interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias** a contar da sua ciência (art.15 da Lei 12.527/2011).
- e) **O recurso será dirigido a Comissão de Reavaliação de Informações**, que **deverá responder no prazo de 5 dias** (parágrafo único do art.15 da Lei 12.527/2011).