**CARTA DE SERVIÇO DA OUVIDORIA**

Ouvidoria da CÂMARA DE VEREADORES DE ITAIÓPOLIS é um canal de comunicação, instrumento do Regime Democrático que estimula e fortalece o exercício da cidadania, à disposição de todos, responsável pela disponibilização das informações sobre assuntos ligados à atuação e funcionamento da CÂMARA DE VEREADORES DE ITAIÓPOLIS , inclusive, de forma a atender as determinações da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

**Serviços oferecidos:**

Através da Ouvidoria, os cidadãos podem:

* Comunicar irregularidades na aplicação de recursos públicos, na implementação dos programas do governo, sobre atos de gestão ou atos administrativos praticados por agentes públicos jurisdicionados ao Câmara de Vereadores de Itaiópolis e indícios de enriquecimento ilícito de gestores e servidores públicos;
* Fazer críticas, sugestões de aprimoramento e elogios sobre a atuação da Câmara de Vereadores de Itaiópolis;
* Solicitar informações e documentos previstos e regulamentados pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011);
* Solicitar orientação de como promover as demandas junto a Câmara de Vereadores de Itaiópolis;
* Acompanhar as demandas;
* Complementar as demandas.

**Requisitos, documentos e informações necessários para utilização do serviço**

Para utilização dos serviços prestados pela Ouvidoria, é necessário, a princípio, apresentação de apenas a sua identificação pessoal, com informação de seu CPF (Decreto nº9.094/2017 – art. 5º, § 3º). Todavia, sempre que se fizer qualquer comunicação de irregularidade, a apresentação de documentação colabora muito para a adequada investigação do problema denunciado.

**Canais de Comunicação**

**Presencial ou por carta no seguinte endereço:** Av. Tancredo Neves,68, Centro, Cep: 89.340-000, Itaiópolis/SC, segunda feira a sexta feira das 8:00h às 12:00h e das 13:30 às 17:00h;

**Telefone: (047)3652-2233**, segunda feira a sexta feira das 8:00h às 12:00h e das 13:30 às 17:00h;
**E-mail:** através do e-mail da Ouvidoria da CÂMARA DE VEREADORES DE ITAIÓPOLIS  **ouvidoria@**camaraitaiopolis.sc.gov.br ., o cidadão também pode apresentar sua manifestação.

**Online :** E-Ouv

**Prazos e forma de comunicação com o manifestante**

Para a **Solicitação de Informação**, o prazo determinado para atendimento das demandas é de no máximo de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será notificado o demandante, nos termos da Lei nº 12.527/2011. Em alguns casos, quando se tratarem de fatos complexos, que demandem pesquisa aprofundada do tema, ou de jurisprudência, tal prazo pode ser prorrogado, mas nesses casos será informado ao interessado a dilação e o seu motivo.

Para as **Manifestações**, o prazo é de 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, nos termos da Lei nº 13.460/2017.

Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria, sempre que possível, serão respondidas ao cidadão através do canal de comunicação que ele escolheu para formalizar sua demanda: e-mail, formulário eletrônico, aplicativos, carta-postal, pessoalmente ou por telefone.

**A Ouvidoria garante sigilo total a toda e qualquer denúncia feita pelo cidadão.**
**FAZER-SE OUVIR É DIREITO SEU, CIDADÃO!**