



## Ouvidoria

Câmara de Westfália/RS  
Junho de 2019

## MESA DIRETORA

Presidenta: Pauline Dahmer  
Vice-Presidenta: Neusa Unnewehr Hinnah  
Secretário: Júlio César Francesquet



## APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão é inspirada na Lei Federal nº 13.460/17, que estabelece orientações para a atuação das unidades de Ouvidorias voltadas à prestação de atendimento ao cidadão, no Poder Executivo Federal. Visando adequar-se à referida previsão legal, a Câmara Municipal de Westfália, através desta Carta de Serviços, busca simplificar a prestação de informações ao cidadão, proporcionando a este a possibilidade de apresentar suas manifestações de forma simples e eficaz.



## Ouvidoria da Câmara Municipal de Westfália

É o canal de comunicação direta entre a população e o Poder Legislativo. Ela recebe, examina e encaminha, quando necessário, denúncias, reclamações, sugestões e elogios referentes à atuação parlamentar e às áreas de abrangência da administração municipal, consolidando a democracia e fortalecendo a participação popular.

Para isso ocorrer, organiza e interpreta as demandas recebidas e acompanha e responde ao cidadão. Os dados coletados pela Ouvidoria são transformados em indicadores quantitativos e qualitativos do nível de satisfação dos cidadãos que utilizam os serviços públicos municipais.



## Serviços oferecidos

A Ouvidoria tem a responsabilidade de receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil.

## Classificação das manifestações:

- Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Casa Legislativa;
- Elogio: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação pelo serviço ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;
  - Solicitação: requerimento de adoção de providência ou serviço;
  - Reclamação: manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou de servidor/ colaborador da Casa Legislativa;
- Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação da Câmara Municipal.



## Formas de prestação do serviço

O cidadão interessado em apresentar alguma manifestação à Ouvidoria, poderá utilizar os meios abaixo especificados:

- **Sistema e-OUV, disponibilizado no site da Câmara Municipal, no link Ouvidoria;**
- Telefone, através do número (51) 3762- 4553;
- Pessoalmente, no prédio da Câmara Municipal, no horário de atendimento da Casa Legislativa.

## Respostas ao cidadão

As respostas às solicitações serão encaminhadas, preferencialmente, pelo sistema e-OUV, ou, ainda, pelos mesmos canais utilizados pelo cidadão no momento do envio da manifestação. No ato da manifestação, o cidadão receberá um número de protocolo, o qual deverá ser utilizado quando da consulta da manifestação.



## Prazo para apresentação de respostas

O prazo máximo para resposta às manifestações feitas à Ouvidoria da Câmara é de **20 dias úteis**. Em caso de questões complexas, que demandem pesquisa aprofundada do tema, tal prazo pode ser prorrogado por mais **10 dias**.

### Importante:

As manifestações recebidas na Ouvidoria da Câmara Municipal de Westfália são tratadas em consonância com as exigências contidas na legislação vigente, assegurada a proteção às informações pessoais, quando a divulgação não for expressamente autorizada.