



OUVIDORIA

Carta de Serviços ao Usuário

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 Fala.BR**, disponibilizado no site da Câmara Municipal (<https://camarawestfalia.rs.gov.br/site>), no link Ouvidoria;
- Telefone, através do número (51) 3762- 4553;
- Email: legislativo@westfalia.rs.gov.br
- Pessoalmente, no prédio da Câmara Municipal, localizado na Rua Leopoldo Fiegenbaum, Bairro do Parque- Westfália/RS, o atendimento está disponível de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 11h30min e 13h às 17h.

Respostas ao cidadão

As respostas às solicitações serão encaminhadas, preferencialmente, pelo sistema Fala.BR, 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 30 dias úteis. Justificadamente, este prazo pode ser prorrogado por igual período.

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.

OUVIDORIA

Câmara de Vereadores de Westfália