



## **OUVIDORIA**

### **Carta de Serviços ao Usuário**

#### **Apresentação**

A **Carta de Serviços ao Usuário** está baseada na Lei Federal nº 13.460/2017, que estabelece normas para a atuação das Ouvidorias e a prestação de atendimento ao cidadão no setor público. Com este documento, a **Câmara Municipal de Westfália** busca oferecer informações claras e acessíveis sobre os serviços da Ouvidoria, permitindo que os cidadãos apresentem suas manifestações de forma simples e eficaz.

#### **Ouvidoria da Câmara Municipal de Westfália**

A Ouvidoria é o canal direto de comunicação entre a população e o Poder Legislativo Municipal. Seu papel é receber, analisar e encaminhar manifestações relacionadas à atuação parlamentar e à administração pública municipal.

Além de registrar as demandas, a Ouvidoria também acompanha as respostas e elabora indicadores para avaliar o nível de satisfação dos cidadãos com os serviços públicos municipais.

Os tipos de manifestações que podem ser registradas incluem:

- ✓ **Sugestão** – Proposta para aprimoramento de serviços e políticas públicas.
- ✓ **Elogio** – Reconhecimento por um serviço prestado ou atendimento de qualidade.
- ✓ **Solicitação** – Pedido de providências ou serviços.
- ✓ **Reclamação** – Insatisfação com um serviço prestado, ação ou omissão da administração pública ou de um servidor/colaborador.
- ✓ **Denúncia** – Comunicação sobre ato ilícito que requeira a atuação da Câmara Municipal.

#### **Requisitos e Informações para acessar**

Para realizar uma manifestação, é necessário seguir os seguintes critérios:

- ✓ Solicitação, Reclamação, Sugestão, Elogio: exigem a realização de cadastro no sistema para garantir o acompanhamento e respostas da manifestação.
- ✓ Denúncia: pode ser realizada tanto mediante cadastro como de forma anônima, sendo que o manifestante que optar pelo anonimato não obterá um número de protocolo e não terá acesso à resposta.



### **Formas de atendimento**

Os cidadãos podem registrar suas manifestações pelos seguintes canais:

- ✓ **Sistema [Fala.BR](https://camarawestfalia.rs.gov.br/site) (24h)**, disponibilizado no site oficial da Câmara Municipal de Westfália (<https://camarawestfalia.rs.gov.br/site>), na aba “Ouvidoria”.
  - ✓ **E-mail:** [legislativo@westfalia.rs.gov.br](mailto:legislativo@westfalia.rs.gov.br)
  - ✓ **Atendimento Telefônico**, através do número (51) 3762-4553.
  - ✓ **Atendimento Presencial** na Câmara Municipal, localizada na Rua Leopoldo Fiegenbaum, Bairro do Parque - Westfália/RS, de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 11h30min e 13h às 17h.
- Atendimento preferencial:** idosos e grupos prioritários.

### **Prazo para Resposta**

- ✓ **Prazo máximo:** 30 dias úteis, prorrogáveis por mais 30 dias, mediante justificativa.
- ✓ **Forma de resposta:** Preferencialmente pelo sistema Fala.BR ou pelo mesmo canal utilizado pelo cidadão no envio da manifestação.
- ✓ **Número de protocolo:** O cidadão receberá um número de protocolo no ato do registro para acompanhamento da manifestação.

### **Transparência e Acompanhamento**

- ✓ **Painel Resolveu:** um sistema de transparência que permite ao cidadão acompanhar estatísticas e relatórios sobre as manifestações recebidas e atendidas pela Ouvidoria.  
→ Acesse o Painel Resolveu: [PainelResolveu](#)
- ✓ **Relatórios anuais** disponíveis no site oficial da Câmara.

### **Confidencialidade e Proteção de Dados**

As manifestações recebidas são tratadas conforme a legislação vigente, garantindo a proteção de dados pessoais, exceto nos casos em que a divulgação seja expressamente autorizada pelo cidadão.