



MUNICÍPIO DE WESTFÁLIA
Ouvidoria-Geral do Município

OUVIDORIA-GERAL

Carta de Serviços ao Usuário

Instituída pela Lei Municipal nº 1.540, de 19 de junho de 2019, a Ouvidoria-Geral do Município de Westfália apresenta a Carta de Serviços ao Usuário. Através deste documento, se busca simplificar a prestação de informações ao cidadão, proporcionando a ele o registro de manifestações de forma eficaz e simples.

A Ouvidoria-Geral é, por sua vez, um canal de comunicação entre os munícipes de Westfália e a Administração Municipal. Cabe ao órgão receber manifestações relativas às políticas ou serviços públicos prestados e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços. Analisar, encaminhar, acompanhar e retornar as manifestações da sociedade civil também são suas atribuições.

Na Ouvidoria-Geral, as manifestações estão divididas da seguinte forma:

- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- **Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;
- **Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Cidadãos interessados em apresentar alguma manifestação à Ouvidoria-Geral poderão utilizar algum dos meios abaixo citados:

- Sistema Fala.BR, disponibilizado no site institucional da Prefeitura Municipal de Westfália (www.westfalia.rs.gov.br), por meio do botão “Ouvidoria”;
- Telefone (51) 3762-4553, com a Ouvidora-Geral;
- Pessoalmente, na Sala da Ouvidoria, localizada no segundo andar da Prefeitura Municipal de Westfália – Rua Leopoldo Fiegenbaum, nº 488, Bairro do Parque – Westfália/RS.

Por telefone e pessoalmente, o atendimento está disponível de segunda a sexta-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13 às 17 horas.

REQUISITOS PARA A MANIFESTAÇÃO

Para efetivar a manifestação, o cidadão pode optar em se identificar ou registrá-la anonimamente. Ao se identificar, é preciso informar o nome completo, o e-mail e/ou o telefone.

Importante frisar que, ao escolher a opção de registrar a manifestação de forma anônima, não será possível o acompanhamento por parte do munícipe, uma vez que não haverá dado algum para que o retorno seja efetivado.



MUNICÍPIO DE WESTFÁLIA
Ouvidoria-Geral do Município

PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

Após receber a manifestação, a Ouvidoria-Geral analisa, encaminha ao setor responsável, aguarda o retorno e responde ao manifestante via sistema Fala.BR. Enquanto anônima, a resposta permanecerá, apenas, registrada no portal.

PRAZO DE RETORNO

A Ouvidoria-Geral tem prazo de 30 dias para retornar as manifestações (identificadas). Justificadamente, este prazo pode ser prorrogado por igual período.

ANDAMENTO DA MANIFESTAÇÃO E PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

Os cidadãos podem consultar o andamento do serviço solicitado por telefone, e-mail (ouvidoria@westfalia.rs.gov.br) ou presencialmente, devendo informar o nome do manifestante e/ou o número de protocolo, o qual é gerado na conclusão da manifestação no sistema Fala.BR.

No atendimento presencial, a prioridade é de idosos, gestantes, pessoas com criança de colo e deficientes.

OUVIDORIA-GERAL

Prefeitura Municipal de Westfália