

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO
Ouvidoria do Poder Legislativo de Ilópolis/RS

1. Apresentação:

A Ouvidoria do Poder Legislativo de Ilópolis tem como finalidade ser um canal direto de comunicação entre o cidadão e a Câmara de Vereadores, promovendo a transparência, a participação popular e a melhoria contínua dos serviços públicos.

Por meio da Ouvidoria, o cidadão pode registrar manifestações, contribuindo para o aprimoramento das atividades legislativas e administrativas.

2. Serviços Oferecidos:

A Ouvidoria recebe e trata as seguintes manifestações:

- **Reclamações:** manifestação de insatisfação com serviços prestados;
 - **Denúncias:** comunicação de irregularidades ou atos ilegais;
 - **Sugestões:** propostas de melhorias nos serviços públicos;
 - **Elogios:** reconhecimento de boas práticas e atendimentos;
 - **Solicitações:** pedidos de informação ou providências.
-

3. Canais de Atendimento:

O cidadão pode entrar em contato com a Ouvidoria por meio dos seguintes canais:

- **Presencial:** Câmara Municipal de Vereadores de Ilópolis/RS
Endereço: Rua Eng. Alfredo Mutzel, n.º 155, 2º andar, Centro, na Cidade de Ilópolis/RS – CEP 95990-000
- **Telefone:**
(51) 98058-6638 (com WhatsApp também)
- **E-mail:**
camara@ilopolis.rs.gov.br

- **Site/Portal:**
<https://ilopolis.rs.leg.br/>
 - **Horário de atendimento, de Segunda à Sexta-Feira:**
MANHÃ: 08h30min às 11h30min
TARDE: 13h30min às 16h30min
-

4. Prazo de Resposta:

As manifestações serão analisadas e respondidas no prazo de até:

- **20 (vinte) dias corridos**, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa, conforme legislação vigente.
-

5. Acompanhamento da Manifestação:

O usuário poderá acompanhar o andamento da sua manifestação por meio do protocolo fornecido no momento do registro.

6. Compromissos da Ouvidoria:

A Ouvidoria do Poder Legislativo de Ilópolis compromete-se a:

- Garantir atendimento **respeitoso, ético e imparcial**;
 - Assegurar o **sigilo das informações**, quando solicitado;
 - Dar tratamento adequado a todas as manifestações;
 - Promover a **transparência e o controle social**;
 - Buscar soluções e encaminhamentos eficazes.
-

7. Direitos do Usuário:

O usuário da Ouvidoria tem direito a:

- Atendimento gratuito e acessível;
- Receber resposta clara e objetiva;
- Ter sua identidade preservada, quando solicitado;

- Acompanhar o andamento da manifestação;
 - Ser tratado com respeito e dignidade.
-

8. Deveres do Usuário:

Para melhor atendimento, o usuário deve:

- Fornecer informações claras e completas;
 - Agir com respeito e boa-fé;
 - Evitar o uso de linguagem ofensiva;
 - Sempre que possível, apresentar documentos que auxiliem na análise.
-

9. Base Legal:

A atuação da Ouvidoria está fundamentada na:

- Constituição Federal;
 - Lei n.º 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público);
 - Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011);
 - Normas internas do Poder Legislativo Municipal.
-

10. Considerações Finais:

A Ouvidoria é um instrumento essencial de participação cidadã. A sua manifestação contribui diretamente para a melhoria dos serviços públicos e o fortalecimento da democracia em Ilópolis.

Câmara Municipal de Vereadores de Ilópolis, compromisso com a comunidade!!