

# Ouvidoria Geral

## Serviço Oferecido:

A Ouvidoria Geral é um canal de comunicação entre os munícipes e a Câmara Municipal de Vereadores, responsável por receber manifestações relativas às políticas ou serviços públicos prestados e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços. As manifestações se dividem em:

- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público ou atividade dos parlamentares;
- **Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes;
- **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de ações praticadas pela Câmara de Vereadores ou atividades parlamentares;
- **Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **Solicitação:** requerimento de disponibilização de informação de posse da Câmara de Vereadores.

## Requisitos/Documentos:

Ao fazer uma manifestação, o munícipe tem a opção de se identificar ou pode realizá-la anonimamente. Ao se identificar, é necessário informar: nome completo, e-mail e/ou telefone. Vale ressaltar que, escolhendo a opção de manifestação anônima não é possível o acompanhamento da mesma por parte do munícipe.

## Forma de prestação do serviço, local e horário:

O contato com a Ouvidoria Geral para fazer uma manifestação pode ser feito das seguintes formas:

- **Por meio de formulário eletrônico no site da câmara de vereadores.** O acesso está disponível no endereço [www.camaradeteutonia.com.br/site/ouvidoria](http://www.camaradeteutonia.com.br/site/ouvidoria).
- **Por telefone:** (51) 3762-7710 ou (51) 3762-7720
- **Por e-mail:** ouvidoria@camaradeteutonia.com.br
- **Presencialmente** na Sede da Câmara de Vereadores de Teutônia, localizada na Avenida Um Oeste, 1180, Bairro Centro Administrativo.  
O horário de atendimento por telefone ou presencial é das 7h30min às 11h30min e das 13h à 17h00min.

## Etapas do processamento do serviço:

A Ouvidoria Geral recebe a manifestação, a analisa, encaminha ao setor responsável, aguarda retorno e responde ao solicitante.

### Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

A Ouvidoria Geral tem o prazo de 30 dias para responder uma manifestação, podendo, justificadamente, prorrogar esse prazo por igual período.

### Prioridades no atendimento:

No atendimento presencial, têm prioridade: idosos, gestantes, pessoas com criança de colo e deficientes.

### Previsão de tempo de espera para atendimento:

O tempo de espera para ser atendido presencialmente é em média de 10 minutos.

### Mecanismos de consulta sobre o andamento do serviço solicitado:

O munícipe pode consultar o andamento do serviço solicitado por telefone, e-mail ou presencialmente, devendo informar o nome do solicitante ou o número de protocolo.