

CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA GERAL

Serviço Oferecido: A Ouvidoria Geral é um canal de comunicação entre os munícipes e a Administração Municipal, 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;

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.

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 na plataforma Fiscale Web. O acesso está disponível no site do município, no endereço www.teutonia.rs.gov.br/ouvidoria.

- Por meio de formulário eletrônico no aplicativo Fiscale, disponível para download no site do município, no endereço www.teutonia.rs.gov.br/ouvidoria, ou na loja de aplicativos do seu celular.

- Por telefone: 51-37627740 ou 51-37627700, ramal 176.

- Por e-mail: ouvidoria@teutonia.rs.gov.br.

- Presencialmente na Secretaria de Administração, setor de Ouvidoria Geral, na sala 01 do Centro Administrativo de Teutônia, localizado na Avenida Um Oeste, 878, bairro Centro Administrativo.

O horário de atendimento por telefone ou presencial é das 7h30min às 11h30min e das 13h à 16h30min.

Etapas do processamento do serviço: A Ouvidoria Geral recebe a manifestação, a analisa, encaminha à Secretaria responsável, aguarda retorno e responde ao solicitante.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: A Ouvidoria Geral têm 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.