

# **OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE PORTO ALEGRE**

Secretaria Municipal de  
Transparência e Controladoria





# **DINÂMICA INICIAL**

## **QUIZ SOBRE A OUVIDORIA-GERAL**

Secretaria Municipal de  
Transparência e Controladoria



# CANAIS DE ATENDIMENTO

Sistema  
me-Ouv

Atendimento  
presencial

E-mail

Telefone

# A OUVIDORIA-GERAL

LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

**Art. 13.** As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua **efetividade**;

III - propor **aperfeiçoamentos** na prestação dos serviços;

V - propor a adoção de medidas para a **defesa dos direitos do usuário**, em observância às determinações desta Lei;

VI - **receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;**

**Art. 14.** Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e **responder**, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

# SISTEMA

## [ouvidoria.procempa.com.br](http://ouvidoria.procempa.com.br)



**me-Ouv** Sistema de Ouvidoria Municipal de Porto Alegre

| PERGUNTAS FREQUENTES |

| LISTA DE GESTORES |

| RELATÓRIOS DE ATIVIDADES |

Bem-vindo ao me-OUV, Sistema de Ouvidoria da Prefeitura de Porto Alegre.

Escolha uma opção abaixo para encaminhar seu elogio, sugestão, reclamação ou denúncia.



### ELOGIO

Escolha essa opção se você foi bem atendido e deseja compartilhar sua satisfação com a administração pública.



### SUGESTÃO

Escolha essa opção se você deseja comunicar uma idéia ou proposta de melhoria na prestação dos serviços públicos.



### RECLAMAÇÃO

Escolha essa opção para informar a sua insatisfação com um serviço público. Você pode fazer críticas e relatar casos de ineficiência e omissão na prestação de um serviço público.



### DENÚNCIA

Escolha essa opção para comunicar a ocorrência de um ato ilícito ou uma irregularidade praticada por agentes públicos.

### ATENÇÃO!

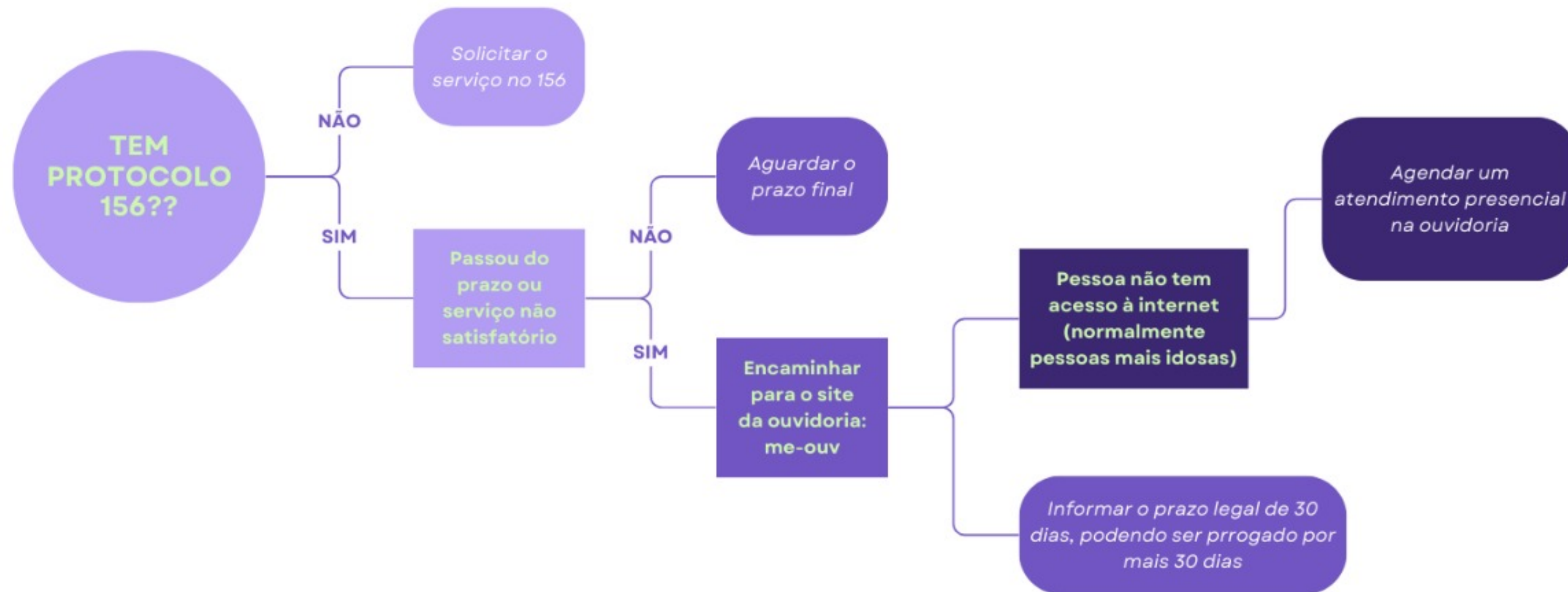
Para assuntos das áreas da saúde ou da educação, escolha as ouvidorias correspondentes:

UNIDADE DE ATENDIMENTO DA  
**EDUCAÇÃO**

OUVIDORIA DA  
**SAÚDE**



# Encaminhamentos cidadão para Ouvidoria



Ouvidoria-geral do Município  
de Porto Alegre  
(51) 3289-1200  
[ouvidoria@portoalegre.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@portoalegre.rs.gov.br)

Secretaria Municipal de  
Transparência e  
Controladoria



# PASSOS APÓS A MANIFESTAÇÃO

**1** Análise inicial da manifestação.

**2**

## Pré-requisitos

- Narrativa do fato (relatar detalhes)
- Protocolo de serviço do 156 (prazo e qualidade)
- Anexos (conversas, e-mails, fotos)

**3**

Encaminhamento para a secretaria responsável pelo serviço.

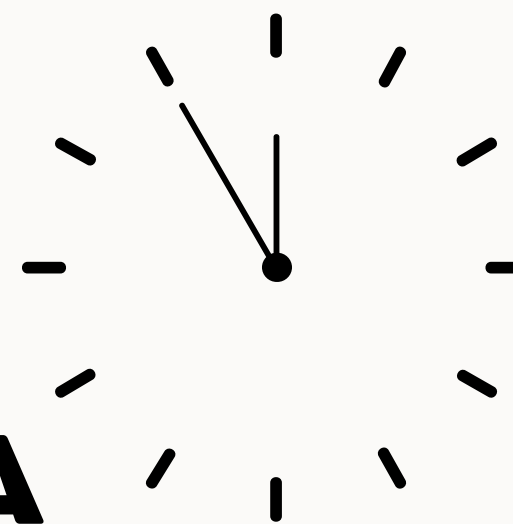
**4**

Realização do serviço ou data para realização.

**5**

A resposta será encaminhada para o cidadão através da plataforma me-OUV depois de uma avaliação.

# PRAZO DE OUVIDORIA



A contar da data do  
registro da  
manifestação

30 dias  
CORRIDOS

podendo ser prorrogada,  
mediante justificativa expressa

Por  
+30 Dias  
CORRIDOS

*ART. 16. A OUVIDORIA ENCAMINHARÁ A DECISÃO ADMINISTRATIVA FINAL AO USUÁRIO, OBSERVADO O PRAZO DE TRINTA DIAS, PRORROGÁVEL DE FORMA JUSTIFICADA UMA ÚNICA VEZ, POR IGUAL PERÍODO.  
LEI 13.460/17*



# OUVIDORIA COMO CANAL OFICIAL DO RECEBIMENTO DE DENÚNCIAS

## **DECRETO Nº 21.807, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2022**

Art. 2º A Ouvidoria-Geral do Município (OGM), vinculada à Secretaria Municipal de Transparência e Controladoria (SMTC), é o órgão **responsável pelo recebimento** inicial de denúncia de assédio moral e sexual no Município de Porto Alegre.

Art. 4º As denúncias de assédio moral e sexual **deverão** ser realizadas:

- I - eletronicamente, através do Sistema de Ouvidoria Municipal de Porto Alegre (**me-Ouv**); ou
- II - presencialmente, junto à unidade de atendimento da OGM.

## **DECRETO Nº 21.104, DE 7 DE JULHO DE 2021**

Art. 10. A Ouvidoria-Geral do Município (OGM) é a unidade **responsável pelo recebimento** das denúncias e representações contra a Administração Pública.

# PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

DECRETO Nº 10.153, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2019

ART. 6º O DENUNCIANTE TERÁ SEUS **ELEMENTOS DE IDENTIFICAÇÃO PRESERVADOS** DESDE O **RECEBIMENTO DA DENÚNCIA**.

§ 2º A PRESERVAÇÃO DOS ELEMENTOS DE IDENTIFICAÇÃO REFERIDOS NO CAPUT SERÁ REALIZADA POR MEIO DO **SIGILO** DO NOME, DO ENDEREÇO E DE QUAISQUER OUTROS ELEMENTOS QUE POSSAM IDENTIFICAR O DENUNCIANTE.

§ 3º AS UNIDADES DE OUVIDORIA QUE FAZEM TRATAMENTO DE DENÚNCIA COM ELEMENTOS DE IDENTIFICAÇÃO DO DENUNCIANTE POR MEIO DE SISTEMAS INFORMATIZADOS TERÃO CONTROLE DE ACESSO QUE REGISTRE OS NOMES DOS AGENTES PÚBLICOS QUE ACESSEM AS DENÚNCIAS E AS RESPECTIVAS DATAS DE ACESSO À DENÚNCIA.



# DENÚNCIA

[ouvidoria.procempa.com.br](http://ouvidoria.procempa.com.br)

**Prefeitura de  
Porto Alegre**

**me-Ouv** Sistema de Ouvidoria Municipal de Porto Alegre

[| MANIFESTAÇÕES |](#) [| PERGUNTAS FREQUENTES |](#) [| LISTA DE GESTORES |](#) [| RELATÓRIOS DE ATIVIDADES |](#)[INÍCIO](#) » [MANIFESTAÇÕES](#) » DENÚNCIA IDENTIFICADA

- Narrativa do fato (relatar detalhes)
- Quem são as pessoas envolvidas
- Onde ou em que setor ocorre
- Quando começou
- Possíveis testemunhas do fato
- Provas (conversas, e-mails, fotos)

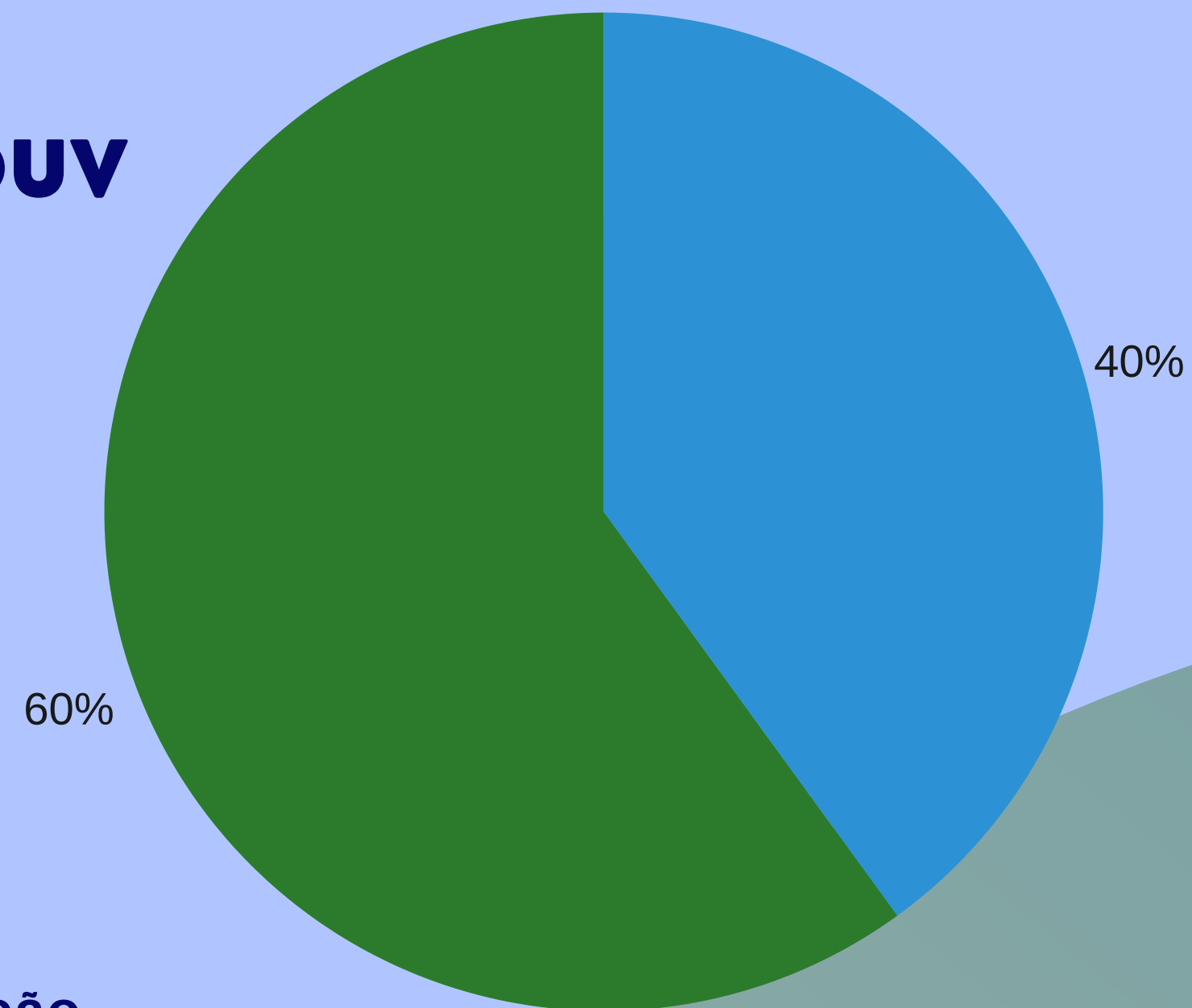
✕ LimparAnexar ArquivoEnviar

# PERCENTUAL DE DENÚNCIAS IDENTIFICADAS E ANÔNIMAS ME-OUV

\*DE 2019 ATÉ JUNHO DE 2023

60% Denúncia Identificada/Sigilosa

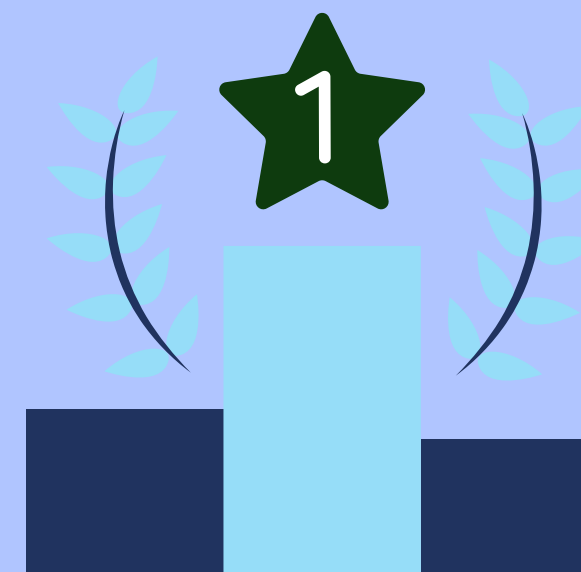
40% Denúncia Anônima



## Decreto nº 10.890/21

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de **identificação** preservados desde o recebimento da denúncia.

# DINÂMICA FINAL



## QUIZ COM *PREMIAÇÃO*



Secretaria Municipal de  
Transparência e Controladoria



# **SOBRE NÓS**



## **CONTATOS**

**ATENDIMENTO DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA, DAS 9H ÀS 11H30 E DAS 13H ÀS 16H, PELO TELEFONE (51) 3289-1200.**

**E-MAIL: [OUVIDORIA@PORTOALEGRE.RS.GOV.BR](mailto:OUVIDORIA@PORTOALEGRE.RS.GOV.BR)**



## **ATENDIMENTO PRESENCIAL**

**ATENDIMENTO PRESENCIAL MEDIANTE AGENDAMENTO, POR MEIO DO TELEFONE OU DO E-MAIL.**

**[HTTPS://AGENDAMENTO.PROCEMPA.COM.BR/](https://agendamento.procempa.com.br/)**

**RUA SIQUEIRA CAMPOS, 1300, TÉRREO - CENTRO HISTÓRICO,  
PORTO ALEGRE/RS, CEP: 90010-907**





# Muito obrigada!

Ouvidoria-Geral do Município  
Secretaria Municipal de Transparência e Controladoria