

# Ouvidoria-Geral do Município (me-Ouv)

***A Ouvidoria-Geral do Município (me-Ouv) informa que, devido às condições climáticas adversas, não estamos disponíveis para atendimento telefônico neste momento.***

Confira no vídeo abaixo como fazer sua manifestação no sistema me-Ouv:

<https://drive.google.com/file/d/1I9t6KsKqp6qP92zLVACOcGEuHnIKprYy/preview>

A Ouvidoria-Geral do Município destina-se prioritariamente a receber as reclamações sobre os serviços prestados pela Prefeitura, relacionados as solicitações já dirigidas à Prefeitura, mas que não foram atendidas no prazo ou com a qualidade desejada.

O registro é realizado por meio da [plataforma me-Ouv](#), sistema próprio da administração municipal, onde é necessário informar o número de protocolo fornecido pelo Atendimento 156 para a solicitação inicial do cidadão. Através da plataforma, também é possível fazer elogios, sugestões, críticas e denúncias referentes a:

- assédio sexual;
- assédio moral;
- conduta inadequada de funcionário(a) público(a);
- ilegalidade na gestão pública;
- irregularidade na contratação e/ou gestão de serviço público;
- desvio de verbas, materiais e bens públicos.

É possível acessar a plataforma me-Ouv através do aplicativo **156+POA**, disponível gratuitamente para dispositivos [Android](#) e [iOS](#).

Para agendamento presencial acesse o link: [agendamento.procempa.com.br](http://agendamento.procempa.com.br), ou pelo telefone **3289-1200**, ou pelo e-mail [ouvidoria@portoalegre.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@portoalegre.rs.gov.br).

## Requisitos / Documentos necessários

Nome, telefone, endereço do usuário e endereço da ocorrência.

## Principais Etapas do Serviço

- Receber a manifestação.
- Gerar número de protocolo.
- Análise da demanda.
- Solicitar complementação caso necessário.
- Encaminhar para o órgão/gestor responsável para conhecimento e prestação de esclarecimentos.
- Acompanhamento da tramitação do pedido.
- Resposta adequada ao cidadão.
- Elaborar e publicar relatório de suas atividades para avaliação da qualidade da prestação dos serviços públicos municipais.

# Previsão de Prazo para Realização do Serviço

30 (trinta) dias para responder ao demandante, podendo ser prorrogado de forma justificada, uma única vez, por igual período.

## Formas de Prestação de Serviço

Pelo [me-Ouv](#), Sistema de Ouvidoria Municipal de Porto Alegre ou atendimento presencial.

## Legislação

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos).

Decreto nº 19.849, de 5 de outubro de 2017 (Institui a Ouvidoria-Geral do Município).

---

Revisão #1

Criado 17 May 2024 02:09:30 por icolabora

Atualizado 17 May 2024 02:09:30 por icolabora