

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/1l9t6KsKqp6qP92zLVACOcGEuHnIKprYy/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, ou pelo telefone **3289-1200**, ou pelo e-mail 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