OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE PORTO ALEGRE

CANAIS DE ATENDIMENTO

- Sistema me-Ouv
- Atendimento presencial
- E-mail
- Telefone

Observação: As únicas maneiras do cidadão realizar manifestação é pelo **Sistema me-Ouv** ou **Atendimento presencial** (mediante a agendamento pelo telefone ou por e-mail).

ATENÇÃO

Não são registradas manifestações via telefone e email

A OUVIDORIA-GERAL

LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, 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,

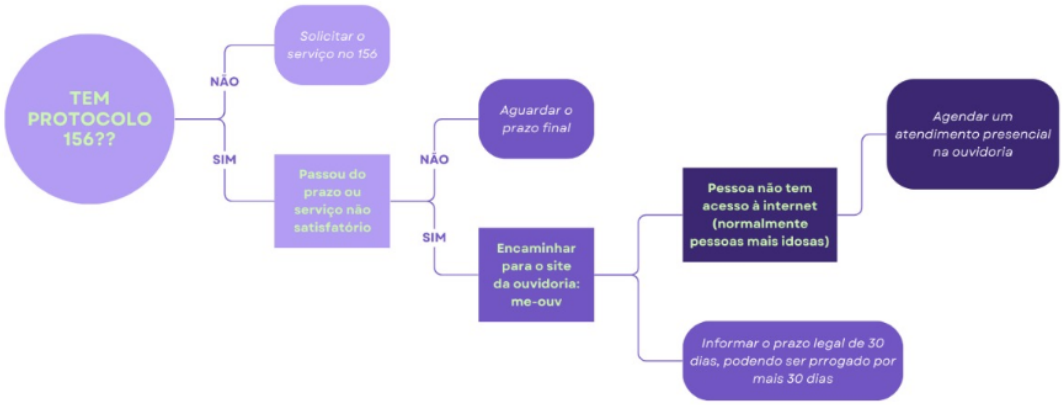
acompanhando o
tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se
vincula;
Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:
I - receber, analisar e **responder**, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

SISTEMA

ouvidoria.procempa.com.br



Encaminhamentos cidadão para a ouvidoria



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 encaminha para o cidadão através da plataforma me-OUV depois de uma avaliação.

PRAZO DE OUVIDORIA



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



SOBRE NÓS

CONTATOS

ATENDIMENTO PRESENCIAL
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

ATENDIMENTO PRESENCIAL

ATENDIMENTO PRESENCIAL MEDIANTE AGENDAMENTO, POR MEIO DO TELEFONE OU DO E-MAIL.
HTTPS://AGENDAMENTO.PROCEMPA.COM.BR/

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

Revisão #1
Criado 25 March 2024 15:12:30 por Pablo Boanova
Atualizado 25 March 2024 15:49:16 por Pablo Boanova