



Estado do Rio Grande do Sul
Prefeitura Municipal de Charrua

O que é a Ouvidoria Municipal?

A Ouvidoria Municipal é um elo de comunicação entre os munícipes e a Administração Pública Municipal. Recebe Reclamações, Denúncias, Solicitações, Sugestões e Elogios, após são encaminhadas ao setor da Prefeitura responsável.

Quais são os tipos de atendimento prestados pela Ouvidoria?

- **DENÚNCIAS:** Fatos graves contrários às leis municipais vigentes;
- **SOLICITAÇÕES:** Pedidos de serviços e de atendimentos;
- **SUGESTÕES:** Para serem adotadas em qualquer setor da Prefeitura
- **RECLAMAÇÕES:** Quando solicitações feitas anteriormente aos diversos setores da Prefeitura não forem atendidas.

E também **ELOGIOS**.

Entre as tarefas da ouvidoria, estão: receber a manifestação, protocolar, analisar, obter informações pelo setor responsável e decisão final. O prazo máximo de resposta é de 30 dias.

Assim, o papel da Ouvidoria não é o de procurar e apontar defeitos na ação da Prefeitura, mas funcionar como uma espécie de “*controle de qualidade do serviço público*“, apontando falhas e acertos e auxiliando na busca de soluções para os problemas.

O Atendimento pode ser feito:

- Pessoalmente: Na ouvidoria, junto ao Centro de Referência de Assistência Social, localizado na Rua João Laurindo Caldato, nº 83, na quinta-feira, no horário: das 09:00h às 10:00h.
- Pelo telefone (54)3398-1095, quinta-feira, das 09:00h às 10:00h.
- Por e-mail: ouvidoria@charrua.rs.gov.br,
- Acessando a página:
<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RS/Charrua/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

Em todos os modos o munícipe poderá exigir da Ouvidoria que sua identidade seja mantida em sigilo. Quando a divulgação não for expressamente autorizada.