



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

**CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA – GERAL DO ESTADO**

A Carta de Serviços, instituída pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, tem como objetivo dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo poder público.

É um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços, e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento.

**O QUE É A OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

A Ouvidoria-Geral do Estado – OGE/RS, vinculada à Casa Civil, é o órgão central do Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo - SEO/RS, que foi instituído pela Lei 14.485, de 30 de janeiro de 2014.

A OGE/RS tem como principal missão ouvir a sociedade e mensurar a sua percepção acerca da qualidade dos serviços públicos e auxiliar o planejamento, acompanhamento e correção dos pontos críticos na gestão.

**SERVIÇOS OFERECIDOS:**

A Ouvidoria-Geral do Estado – OGE/RS recebe manifestações, reclamações e encaminha as sugestões, os elogios e a solicitação de informações.

**Reclamação** é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público.

**Solicitação** pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas, deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço.

**Sugestão** apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública.

**Elogio** demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público.

A Ouvidoria-Geral do Estado quando recebe denúncias ou pedido de acesso à informação/SIC, transfere, via sistema informatizado, ao canal adequado (SIC ou Denúncia).

**II – REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES  
NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO**

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o formulário disponível na [centraldeinformacao@rs.gov.br](mailto:centraldeinformacao@rs.gov.br), e preencher o cadastro no Login Cidadão, que é a chave de acesso aos serviços digitais do governo.

Você deverá, obrigatoriamente, fornecer o nome, endereço de contato e telefone.

O sigilo de sua identidade será preservado, se expressamente manifestado no campo específico do formulário.



## ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

Depois de enviada a sua manifestação, você receberá um e-mail para confirmação com um número de protocolo e, se necessário, poderá ser solicitada a complementação de dados,

As questões pendentes de decisão judicial não são apreciadas pela Ouvidoria-Geral do Estado.

### III – PRINCIPAIS ETAPA PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

**RECEBIMENTO** – Gera um número de protocolo e envia a demanda para a OGE/RS

**ANÁLISE** – Ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se é caso de sigilo e qual o órgão adequado para a resposta.

Se não for possível a validação, a Ouvidoria entra em contato como o demandante e solicita complemento de informações.

**ENCAMINHAMENTO** – A demanda é transferida para ouvidoria setorial ou para o órgão/entidade para que apresente sua resposta.

**MONITORAMENTO** – A OGE/RS recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda

**RESPOSTA AO DEMANDANTE** – Após validar a resposta enviada pelo interlocutor local, a Ouvidoria-Geral encaminha para o demandante, informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda.

**CONCLUSÃO** – uma demanda somente será finalizada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante.

Após a conclusão da demanda, a Ouvidoria-Geral analisa a manifestação, buscando identificar os pontos críticos e possíveis melhorias.

### IV – PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O prazo para resposta é de vinte dias, prorrogáveis por mais dez, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

### V – FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico, presencial, telefônico e correio.

### VI- LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTÇÃO DO SERVIÇO

**Central de Informação:** [www.centraldeinformacao.rs.gov.br](http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br),

**Presencial:** nos postos de atendimento presenciais do Centro Administrativo Fernando Ferrari/CAFF, na Central de Serviço do RS/ Tudo Fácil, nas Ouvidorias Setoriais ou na Ouvidoria-Geral do Estado.

**Por e-mail:** [ouvidoria@gg.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@gg.rs.gov.br).

**Por telefone:** divulgados no site [www.centraldeinformacao.rs.gov.br](http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br).

**Pelo correio:** as manifestações endereçadas diretamente à Ouvidoria-Geral são registradas no Sistema e distribuídas, conforme o caso;



## ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

### OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

**Pelo Gabinete do Governador:** as demandas que tratam de matéria de atribuição da Ouvidoria-Geral são recebidas e tratadas com prioridade.

## COMPROMISSO E PADRÕES DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

### I - prioridades de atendimento;

Celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários;  
Objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações;  
Gratuidade de seus serviços e atividades  
Pessoalidade e informalidade das relações estabelecidas com seus usuários;  
Defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos;

### II – PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

O atendimento é imediato, a partir do recebimento do e-mail de confirmação da demanda com o nº de protocolo.

Após o ingresso da demanda no SEO/RS o prazo é de vinte dias, prorrogáveis por mais dez, mediante justificativa expressa do órgão/entidade demandado.

### III – MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

A Ouvidoria-geral do Estado zela pelas seguintes diretrizes de trabalho:

**Transparência:** disponibiliza o acesso às informações, garantindo o sigilo do demandante quando solicitado, ou necessário para o trâmite da matéria;

**Responsividade:** o demandante sempre será informado da resposta de sua manifestação, ainda que a informação esteja indisponível;

**Responsabilização:** compromisso com a informação prestada ao interessado;

**Equanimidade:** atendimento personalizado, de forma justa, correta e imparcial e com tratamento igualitário de todos os demandantes;

**Governança:** atuar como um canal de articulação da sociedade e governo, incentivando a participação da sociedade na gestão pública;

**Confidencialidade:** durante a tramitação da demanda o seu conteúdo será de conhecimento exclusivo dos servidores envolvidos no processo;

### IV – PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a equipe da Ouvidoria-Geral realiza todo o processo de análise e tratamento das demandas.



## **ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

No processo de validação da demanda é feita análise do seu conteúdo para verificar se é matéria afeta ao serviço público prestado por órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual, se é matéria que deve tramitar no canal de ouvidoria e ainda se é caso de solicitar a complementação do relato.

Feita a validação da demanda, o sistema informatizado origina um número de protocolo e encaminha para o endereço de e-mail do demandante.

Na resposta ao demandante a Ouvidoria-Geral zelarà pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários

### **V – MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO**

A Ouvidoria-Geral não dispõe de mecanismo de consulta, tendo em vista que as solicitações são encaminhadas aos interlocutores locais nos respectivos órgãos que respondem à Ouvidoria-Geral, que analisa se a resposta está adequada e encaminha ao demandante.