



## OUVIDORIA GERAL

- **Serviço Oferecido: ATENDIMENTO AS MANIFESTAÇÕES DO CIDADÃO**

A Ouvidoria Municipal é o lugar onde o cidadão pode fazer denúncias, reclamações, elogios, solicitações ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pela Administração, com o objetivo de dar efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços ofertados.

- **Requisitos, documentos, formas necessárias para acessar o serviço:**

O usuário deverá ter em mãos documento de identificação (a qual será preservada caso solicitado) telefone e/ou e-mail para contato – exceto em casos de Comunicações de Irregularidades, onde trata-se de denúncia em formato totalmente anônimo, onde o cidadão renuncia seu acompanhamento.

Ao abrir a manifestação através da Plataforma Fala.Br o usuário deverá preencher o formulário e apresentar sua manifestação de forma clara e com dados suficientes para análise.

- **Principais etapas para processamento do serviço:**

1. Abertura da manifestação;
2. Análise da Ouvidoria;
3. Encaminhamento à Secretaria responsável pela demanda para análise e manifestação;
4. Após análise, a Secretaria retorna o processo a esta Ouvidoria com manifestação sobre o expediente;
5. A Ouvidoria dá ciência ao requerente, através do mecanismo de resposta escolhido pelo mesmo;
6. O processo é arquivado ou retorna à Secretaria responsável para prosseguimento nas demais providências necessárias.

- **Previsão do prazo máximo para prestação do serviço:**

O Prazo para resposta de cada Secretaria é de 20 dias úteis, podendo ser prorrogado mediante justificativa.

- **Forma de prestação do serviço:**

Eletrônico, telefônico ou de forma presencial.



- **Local e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

- ✓ Através do e-mail: [ouvidoria@triunfo.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@triunfo.rs.gov.br)
- ✓ Através de ligações telefônicas: 3654-6308 (de segunda-feira a sexta-feira, das 08h30min às 12h00min e das 13h30min às 16h36min).
- ✓ Através da Plataforma Fala.Br: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RS/triunfo/Manifestacao/RegistrarManifestacao>.
- ✓ De forma presencial no endereço: Rua XV de Novembro, nº 15, Centro (de segunda-feira a sexta-feira, das 08h30min às 12h00min e das 13h30min às 16h36min).

- **Compromissos e padrões de qualidade do atendimento:**

- **Prioridades de atendimento:**

Atendimento por ordem de chegada, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo (Lei nº 13.460/2017, art. 5º).

- **Previsão de tempo de espera para atendimento:**

De forma imediata, exceto em situações onde na chegada do usuário já esteja em andamento outro atendimento, nesse caso pode ocorrer uma espera de 15-30 min.

- **Mecanismos de comunicação com o usuário:**

Através de contato pelo telefone, e-mail fornecido pelo usuário no momento de seu cadastro ou pela Plataforma Fala.Br.

- **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:**

- ✓ Através do e-mail: [ouvidoria@triunfo.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@triunfo.rs.gov.br)
- ✓ Através de ligações telefônicas: 3654-6308 (de segunda-feira a sexta-feira, das 08h30min às 12h00min e das 13h30min às 16h36min).
- ✓ Através da Plataforma Fala.Br: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RS/triunfo/Manifestacao/RegistrarManifestacao>.



Prefeitura de  
**Triunfo**  
Rio Grande do Sul

---

- ✓ De forma presencial no endereço: Rua XV de Novembro, nº 15, Centro (de segunda-feira a sexta-feira, das 08h30min às 12h00min e das 13h30min às 16h36min).