



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

GUIA DAS OUVIDORIAS

Dúvidas,
reclamações,
solicitações via
SIC/LAI, elogios,
denúncias ou
sugestões aos
serviços públicos?

**Saiba como
falar com a
gente aqui.**



o Rio Grande 
te escuta
— OUIDORIAS RS —



EXPEDIENTE

Organização:

Ouvidora-Geral Viviane Furtado Migliavacca
Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul
Ouvidora da Mulher Desembargadora Jane Maria Köhler Vidal
Ouvidoria da Mulher do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
Ouvidor Desembargador Altair de Lemos Júnior
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul

Participação:

Ouvidoria da Brigada Militar
Ouvidoria da Assembleia Legislativa do RS
Ouvidoria da Defensoria Pública do RS
Ouvidoria da Ordem dos Advogados do Brasil – Seccional RS
Ouvidoria da Prefeitura de Porto Alegre
Ouvidoria do Ministério Público do RS
Ouvidoria do Tribunal de Contas do RS
Ouvidoria da Justiça Militar do Estado do RS
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região RS
Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do RS
Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 4ª Região
Ouvidoria da Polícia Civil do RS

Equipe técnica responsável pela elaboração e revisão:

Bárbara Zucchetti
Liliana da Silva Barcellos
Marília Mottin Borges
Vânia Rocha Cardoso

Revisão e editoração:

Secretaria de Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul

ESTAMOS AQUI PARA TE ESCUTAR

Todo mundo em algum momento da vida precisa do serviço público. Nessa hora, é comum surgirem dúvidas, questionamentos, problemas no atendimento e até mesmo situações mais graves, como suspeitas de discriminação ou corrupção.

Por isso, é fundamental que o cidadão tenha meios confiáveis e seguros aos quais recorrer. Esses canais são as Ouvidorias.

Sempre que tu tiveres alguma dúvida, reclamação, sugestão, elogio, ou ainda, deseje fazer um pedido de acesso à informação/documentos (SIC/LAI), bem como realizar uma denúncia sobre um serviço público, as Ouvidorias são o caminho a procurar. Elas existem para oferecer um canal eficaz por meio do qual qualquer pessoa pode fazer perguntas, comunicar suas demandas e fazer o acompanhamento, desde o recebimento até a solução. Em questões sobre algum serviço do Estado, das prefeituras, dos órgãos da Justiça ou do Parlamento, o cidadão pode contar com as Ouvidorias.

Elas ainda têm papel importante como instrumento de controle e fortalecimento da democracia. Incentivam a transparência, a atuação correta e honesta dos agentes públicos, o funcionamento adequado das instituições, o acompanhamento das apurações de irregularidades e o combate à corrupção.

Por tudo isso, é fundamental que as informações sobre as ouvidorias públicas sejam amplamente divulgadas e acessíveis: que serviços oferecem, onde ficam, como entrar em contato. Todas essas informações foram reunidas nesta publicação.

O material é uma das iniciativas do projeto “O Rio Grande Te Escuta”, uma ação integrada das Ouvidorias de instituições públicas gaúchas, envolvendo os poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, para ampliar o conhecimento sobre os canais de atendimento aos usuários de serviços públicos.

Faça parte desse movimento e ajude a divulgar esses canais. Estamos aqui para te escutar.



OUVIDORIAS E SEUS SERVIÇOS



Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul

A Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul (OGE-RS) disponibiliza os seguintes canais:

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/LAI);

Denúncia;

Manifestações (dúvidas, reclamações, sugestões e elogios);

Descomplica RS (proposta de desburocratização do serviço público) para o atendimento de demandas relativas ao governo gaúcho.

Formulário eletrônico:
www.ouvidoriageral.rs.gov.br

Telefone:
0800 541 6136
ou 51 3288-6136

E-mail:
ouvidoriageral@casacivil.rs.gov.br

Endereço:
Av. Borges de Medeiros, nº 1501,
térreo. Praia de Belas
- Porto Alegre/RS

Horário de atendimento:
Segunda a sexta-feira
8h30 às 12h
13h30 às 18h





Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul

Ouvidoria da Mulher do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul

Canal para a sociedade esclarecer dúvidas, enviar reclamações, pedidos de informação, denúncias, sugestões e elogios relativos ao Poder Judiciário gaúcho. A Ouvidoria da Mulher é um canal ativo de escuta, acolhimento, encaminhamento e orientação na defesa dos direitos femininos e no enfrentamento à violência doméstica e familiar e à discriminação pelo gênero.

Formulário eletrônico:

www.tjrs.jus.br > Ouvidoria > Formulário de Atendimento

Telefone:

PABX 51 3210-6000
e 51 3210-6180 (Ouvidoria da Mulher)

Endereço:

Av. Borges de Medeiros, nº 1565, sala 209
Praia de Belas - Porto Alegre/RS

Horário de atendimento:

Segunda a sexta-feira - 12h às 19h



Ouvidoria da Brigada Militar do Estado do Rio Grande do Sul

A Ouvidoria da Brigada Militar é vinculada à Corregedoria-Geral, órgão responsável pela disciplina, orientação e fiscalização das atividades funcionais e da conduta de todos os militares estaduais da instituição. Ela recebe, analisa e acompanha a apuração de denúncias, reclamações, sugestões, críticas e elogios sobre as atividades desenvolvidas pela Brigada Militar e pelos policiais militares. Quanto aos pedidos de acesso à informação, reporta-se ao SIC/LAI da Ouvidoria-Geral do Estado.

Ouvidoria da Mulher: destinada a receber denúncias de violência de gênero da população e do público interno da Brigada Militar.

www.brigadamilitar.rs.gov.br > Corregedoria-Geral

Telefone: 51 98577-4870 (24 horas) - **E-mail:** corregedoria@bm.rs.gov.br

Endereço:

Av. Alberto Bins, 348 - Centro Histórico - Porto Alegre/RS

Horário de atendimento:

Segunda a sexta-feira - 8h às 18h (atendimento presencial)





Ouvidoria da Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul

Através desse canal, a comunidade fará reclamações, denúncias, sugestões e avaliará ações ou omissões do Parlamento, o que garantirá uma maior participação na construção da nossa história.



Formulário eletrônico: www.al.rs.gov.br > Ouvidoria > Formulário

Telefone: 0800 541 2333

E-mail: ouvidoria@al.rs.gov.br

Endereço:

Praça Marechal Deodoro, nº 101, térreo - Centro - Porto Alegre/RS

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira - 8h30 às 18h30



OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul

Canal onde a sociedade pode esclarecer dúvidas, enviar reclamações, pedidos de acesso à informação, denúncias, sugestões e elogios relativos à DPE/RS. Sendo órgão auxiliar da Defensoria Pública do Estado, dentre outras funções, também possui a de promover atividades de intercâmbio com a sociedade civil; coordenar a realização de pesquisas periódicas e produzir estatísticas referentes ao índice de satisfação dos usuários, divulgando os resultados (artigos 105-A e 105-C, V e IX, da LC nº 80/1994).

Telefone: 0800 642 3225

E-mail: ouvidoria@defensoria.rs.def.br

Endereço: Rua Sete de Setembro, nº 666 Centro Histórico - Porto Alegre/RS

Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira - 9h às 19h



JUSTIÇA FEDERAL
Tribunal Regional Federal da 4ª Região



Formulário eletrônico:

www.trf4.jus.br > Ouvidoria > Ouvidoria TRF4 >

Fale com a Ouvidoria

Telefone: 51 3213-3099

E-mail: ouvidoria@trf4.jus.br

Endereço:

Rua Otávio Francisco Caruso da Rocha, nº 300, 4º andar,
Torre B - Praia de Belas
Porto Alegre/RS

Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira - 13h às 18h

Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 4ª Região

Canal onde a sociedade pode esclarecer dúvidas, enviar reclamações, pedidos de acesso à informação pública, denúncias, sugestões e elogios relativos ao TRF 4ª Região.

Ouvidoria da Mulher

É um canal especializado no recebimento de demandas jurisdicionais e administrativas em que haja notícia ou reclamação referente a atos de violência contra a mulher praticados no âmbito da Justiça Federal da 4ª Região, tendo como vítimas ou reclamantes partes em processos judiciais, auxiliares judiciais como peritas, oficiais, testemunhas etc. Também realiza escuta ativa acolhendo e orientando na defesa dos direitos femininos e no enfrentamento à violência doméstica e familiar e à discriminação pelo gênero.



Ouvidoria da Ordem dos Advogados do Brasil - Seccional RS

Canal responsável pelo atendimento da advocacia e da sociedade, orientando, recebendo manifestações e realizando o encaminhamento de proposições que versem sobre as relações entre o sistema OAB/RS, a sociedade e a advocacia gaúcha.

- Ouvidoria da Mulher: canal de atendimento especializado a toda mulher vítima de violência, atuando no acolhimento, bem como proporcionando orientações de forma individual. Quando a violência é perpetrada em desfavor da mulher advogada, violando as suas prerrogativas, compete à Ouvidoria receber o pedido de providências e encaminhar aos setores responsáveis da OAB/RS.



Formulário eletrônico:
www.oabrs.org.br > Ouvidoria > Fale Conosco

E-mail: ouvidoria@oabrs.org.br e ouvidoriadamulher@oabrs.gov.br

Telefone: 51 3287-1800 | ramais 2023, 2024 e 2025 (Ouvidoria da Mulher)

Endereço: Rua dos Andradas, 1261, 9º andar Centro Histórico - Porto Alegre/RS

Horários de atendimento: Segunda a sexta-feira - 9h às 13h / 14h às 18h



PREFEITURA

Mais **cidade**. Mais **vida**.

SECRETARIA DE
TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA



Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul

Canal onde a sociedade pode esclarecer dúvidas, enviar reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios relativos ao Ministério Público RS.



Formulário eletrônico: www.mprs.mp.br > Ouvidoria > Formulário de Atendimento

Telefone: 51 3295-1601 ou 51 99557-4616

E-mail: ouvidoria@mprs.mp.br

Endereço: Av. Aureliano de Figueiredo Pinto, nº 80, 8º andar Praia de Belas - Porto Alegre/RS

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira - 8h30 às 18h

Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Porto Alegre - RS

Canal onde a sociedade pode apresentar sugestões, elogios, reclamações e denúncias relativos à Administração Pública Municipal

Formulário eletrônico:
www.prefeitura.poa.br > Fale Conosco > Ouvidoria

Telefone:
51 3289-1200

E-mail:
ouvidoria@portoalegre.rs.gov.br

Atendimento presencial: agendamento pelo site agendamento.procempa.com.br, pelo telefone (51) 3289-1200 ou pelo e-mail ouvidoria@portoalegre.rs.gov.br

Endereço: Rua Siqueira Campos, nº 1300, térreo - Centro Histórico Porto Alegre/RS

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira - 9h às 11h30 / 13h às 16h



Ouvidoria da Justiça Militar do Estado do RS Ouvidoria da Mulher da Justiça Militar do Estado do RS

Canal onde a sociedade pode esclarecer dúvidas, enviar reclamações, pedidos de informação, denúncias, sugestões e elogios relativos à Justiça Militar Estadual do Rio Grande do Sul.

- Ouvidoria da Mulher: é um canal ativo de escuta, acolhimento, encaminhamento e orientação na defesa dos direitos femininos e no enfrentamento à violência e à discriminação pelo gênero, sendo um atendimento exclusivo.
- Serviço de Informação ao Cidadão: www.tjmrs.jus.br > Comunicação > Lei de Acesso à Informação > Formulário

Formulário eletrônico:
www.tjmrs.jus.br > Ouvidoria > Denúncias e Consultas ou Balcão Virtual

Telefone: 51 3214-1000, 3214-1020 e 3214-1026 (Gabinete do Ouvidor)

E-mail: ouvidoria@tjmrs.jus.br
e ouvidoria-mulher@tjmrs.jus.br

Endereço: Av. Praia de Belas, nº 799
Praia de Belas - Porto Alegre/RS

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira - 12h às 18h30



Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul

A Ouvidoria recebe manifestações (denúncias, reclamações, sugestões e elogios) sobre a prestação de serviços e a conduta de agentes públicos do próprio TCE/RS e sobre a aplicação de recursos, a prestação de serviços e a conduta de agentes dos entes e órgãos fiscalizados pelo TCE/RS - Executivo, Legislativo, Judiciário, entidades e órgãos públicos estaduais, Executivos, Legislativos e entidades públicas municipais.

Formulário eletrônico:
www.tcers.tc.br > Ouvidoria > Denúncias, Reclamações, Sugestões e Elogios

Telefone: 0800 541 9800 (para esclarecimento de dúvidas sobre o atendimento e os procedimentos relativos às manifestações)

Endereço: Rua Sete de Setembro, nº 388, 3º andar
Centro Histórico
Porto Alegre/RS

Horário de Atendimento:
Segunda a sexta-feira
10h às 18h





Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (RS)

Canal para a sociedade encaminhar manifestações sobre serviços judiciários e administrativos prestados por quaisquer das unidades da Justiça do Trabalho na 4ª Região (RS), pedidos de acesso à informação, requisições de titulares de dados pessoais, denúncias de trabalho infantil e trabalho escravo, denúncias de assédio eleitoral, denúncias de assédio moral e sexual ocorrido no âmbito do TRT da 4ª Região (RS), além de elogios, reclamações, dúvidas, consultas e sugestões.

Formulário eletrônico:

www.trt4.jus.br > Ouvidoria > Conheça a Ouvidoria

Telefone:

51 3255-2200,
3255-2049 ou
0800 725 5350 (ligação gratuita de telefones fixos e móveis no Rio Grande do Sul)

Whatsapp: 51 99213-7686

E-mail: ouvidoria@trt4.jus.br

Endereço:

Av. Praia de Belas, 1100, térreo
Praia de Belas - Porto Alegre RS

Horário de atendimento:

Segunda a sexta-feira
10h às 16h



Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Sul

Canal de comunicação direta entre o cidadão e a Justiça Eleitoral do Rio Grande do Sul, com vistas a prestar informações, por meio do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), orientar, receber denúncias, sugestões e elogios, visando o aprimoramento das atividades prestadas pela Justiça Eleitoral.

- Ouvidoria Especializada de Gênero, Raça e Diversidades: um canal de escuta, acolhimento e orientação a todas e todos que se sintam vítimas ou tenham informações sobre casos de violência política ou assédio e discriminação pela sua identidade, gênero e/ou raça.

Formulário eletrônico: www.tre-rs.jus.br > Institucional > Ouvidorias

Telefone: 51 3294-8457

Whatsapp: 51 98917-7899

E-mail: ouvidoriarmrd@tre-rs.jus.br e ouvidoria@tre-rs.jus.br

Endereço: Rua Sete de Setembro, nº 730, 14º andar
Centro Histórico - Porto Alegre/RS

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira - 12h às 19h



Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul

As demandas da sociedade (dúvidas, reclamações, sugestões, elogios, pedidos de acesso à informação, denúncias e propostas de melhorias do serviço público) poderão ser atendidas através da Central do Cidadão (ouvidoriageral.rs.gov.br). A Polícia Civil também disponibiliza em seu site (www.pc.rs.gov.br) a Carta de Serviços ao Usuário, onde apresenta todos os serviços prestados e disponibilizados à população.

www.pc.rs.gov.br

Telefone: 0800 541 6136
ou 51 3288-6136

E-mail:

ouvidoriageral@casacivil.rs.gov.br

Endereço: Av. Borges de Medeiros,
nº 1501, térreo - Praia de Belas -
Porto Alegre/RS

Horário de atendimento:

Segunda a sexta-feira -
8h30 às 12h / 13h30 às 18h





o Rio Grande 
te escuta
— OUIDORIAS RS —

o Rio Grande 
te escuta
— OUIDORIAS RS —