



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARICÁ



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO
OUVIDORIA MUNICIPAL DE ARARICÁ/RS

Doe órgãos, doe sangue: Salve Vidas.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARICÁ

1. APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário da Ouvidoria Municipal de Araricá tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso, os procedimentos para apresentação e acompanhamento das manifestações e os compromissos assumidos pela Administração Municipal com a qualidade, transparência e eficiência do atendimento.

A Ouvidoria constitui importante instrumento de participação social e de aproximação entre a população e a Administração Pública Municipal.

2. O QUE É A OUVIDORIA MUNICIPAL?

A Ouvidoria Municipal é um canal de comunicação entre os usuários dos serviços públicos e a Prefeitura Municipal de Araricá.

Compete à Ouvidoria receber, analisar, encaminhar e acompanhar manifestações relacionadas aos serviços e à atuação da Administração Pública Municipal, contribuindo para o aperfeiçoamento dos serviços prestados à população.

3. QUEM PODE UTILIZAR?

Qualquer pessoa física ou jurídica pode encaminhar manifestação à Ouvidoria Municipal de Araricá.

O serviço é gratuito.

4. SERVIÇOS OFERECIDOS

Por meio da Ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações, entre elas:

Doe órgãos, doe sangue: Salve Vidas.

Av. José Antônio de Oliveira Neto, 355 – Araricá – Rio Grande do Sul – CEP: 93.880-000 – CNPJ: 01.612.918/0001-54

Página 2 de 9



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARICÁ

Reclamação: manifestação de insatisfação relacionada à prestação de serviço público ou à atuação da Administração Municipal.

Denúncia: comunicação de possível irregularidade, ilícito ou conduta que necessite de apuração pelos órgãos competentes.

Sugestão: apresentação de ideia ou proposta destinada ao aprimoramento dos serviços, programas, ações ou políticas públicas municipais.

Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação a serviço prestado, atendimento recebido ou atuação de agente público.

Solicitação: pedido de adoção de providência ou atendimento relacionado aos serviços públicos municipais.

Importante

Os pedidos que tenham por finalidade obter acesso a documentos, dados ou informações públicas deverão ser apresentados por meio do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC/e-SIC, observando a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação - e o Decreto Municipal nº 448/2026, de 3 de agosto de 2026, que regulamenta o acesso à informação no âmbito do Poder Executivo Municipal de Araricá.

A Ouvidoria e o SIC/e-SIC possuem finalidades distintas.

5. COMO REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO?

A principal forma de registro é por meio da plataforma eletrônica da Ouvidoria disponível no site oficial da Prefeitura Municipal de Araricá:

Ouvidoria Municipal: <https://www.ararica.rs.gov.br/ouvidoria>

Na manifestação identificada, poderão ser solicitadas informações necessárias ao processamento e acompanhamento da demanda, como:

Doe órgãos, doe sangue: Salve Vidas.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARICÁ

- nome;
- CPF ou CNPJ;
- endereço de e-mail;
- informações necessárias à identificação do assunto;
- descrição clara da manifestação.

Sempre que possível, o usuário poderá anexar ou informar elementos que auxiliem na análise dos fatos apresentados.

6. MANIFESTAÇÃO ANÔNIMA

O sistema da Ouvidoria Municipal permite o encaminhamento de denúncias ou reclamações de forma anônima.

Ao optar pelo anonimato, o usuário deverá estar ciente de que não será possível acompanhar a manifestação nem tomar ciência das providências adotadas, pois não haverá identificação que permita o acesso posterior à demanda.

Quando identificados, os dados pessoais do manifestante serão tratados com observância às normas de proteção de dados pessoais, acesso à informação e demais disposições legais aplicáveis.

7. CANAIS DE ATENDIMENTO

Pela internet

Ouvidoria Municipal de Araricá: <https://www.ararica.rs.gov.br/ouvidoria>

O usuário poderá registrar sua manifestação diretamente pelo formulário eletrônico disponível na página.

Doe órgãos, doe sangue: Salve Vidas.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARICÁ

Atendimento presencial

Prefeitura Municipal de Araricá

Avenida José Antônio de Oliveira Neto, nº 355 - Centro - Araricá/RS

Horário de atendimento:

- Segunda a quinta-feira: das 12h30 às 18h30
- Sexta-feira: das 8h às 13h

Contatos gerais da Prefeitura

Telefone: (51) 3560-1011

Plataforma de atendimento via WhatsApp: (51) 98963-5425

Os contatos gerais poderão ser utilizados para orientações quanto ao acesso aos serviços municipais e aos canais disponíveis.

8. ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

O processamento da manifestação observará, em regra, as seguintes etapas:

1. Recebimento da manifestação pela Ouvidoria;
2. Geração do protocolo, quando a manifestação permitir acompanhamento;
3. Análise preliminar e classificação da demanda;
4. Encaminhamento ao órgão ou setor competente, quando necessária a adoção de providências ou prestação de esclarecimentos;
5. Análise e resposta do setor responsável;
6. Elaboração e disponibilização da resposta ao usuário;
7. Conclusão e encerramento da manifestação.

A Ouvidoria poderá solicitar informações complementares quando estas forem necessárias para a adequada análise da manifestação.

Doe órgãos, doe sangue: Salve Vidas.

Av. José Antônio de Oliveira Neto, 355 – Araricá – Rio Grande do Sul – CEP: 93.880-000 – CNPJ: 01.612.918/0001-54

Página 5 de 9



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARICÁ

9. PRAZO PARA RESPOSTA

Nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Ouvidoria deverá encaminhar a decisão administrativa final ao usuário no prazo de até 30 (trinta) dias, contado do recebimento da manifestação.

O prazo poderá ser prorrogado uma única vez por igual período, mediante justificativa expressa.

Sempre que possível, as manifestações serão respondidas antes do encerramento do prazo máximo legal.

10. COMO ACOMPANHAR A MANIFESTAÇÃO?

Após realizar manifestação identificada por meio do site, o usuário deverá guardar o número do protocolo recebido.

O acompanhamento poderá ser realizado na própria página da Ouvidoria mediante o preenchimento de:

- número do protocolo;
- CPF ou CNPJ.

Consulta: <https://www.ararica.rs.gov.br/ouvidoria>

As manifestações encaminhadas de forma anônima não poderão ser consultadas ou acompanhadas posteriormente.

11. COMPROMISSOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal de Araricá compromete-se a:

Doe órgãos, doe sangue: Salve Vidas.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARICÁ

- prestar atendimento com respeito, urbanidade e imparcialidade;
- facilitar o acesso do cidadão aos canais de manifestação;
- receber, analisar e encaminhar as manifestações aos setores responsáveis;
- buscar respostas claras, objetivas e compreensíveis;
- preservar as informações pessoais e sigilosas nos termos da legislação;
- observar os prazos legais aplicáveis;
- acompanhar o tratamento das manifestações;
- contribuir para a melhoria contínua dos serviços públicos municipais;
- observar as prioridades de atendimento previstas em lei;
- estimular a participação do usuário na Administração Pública Municipal;
- contribuir para o aprimoramento da transparência e da qualidade dos serviços prestados.

12. TRANSPARÊNCIA DA OUVIDORIA

A Prefeitura Municipal de Araricá disponibiliza, na página da Ouvidoria, ferramenta destinada à consulta dos relatórios de atendimento, permitindo o acompanhamento das informações estatísticas relacionadas às manifestações recebidas.

Relatórios da Ouvidoria: disponíveis em <https://www.ararica.rs.gov.br/ouvidoria>

A divulgação das informações estatísticas e dos relatórios contribui para a transparência, o controle social, a participação popular e o aperfeiçoamento dos serviços públicos municipais.

13. OUVIDORIA OU SIC: QUAL CANAL UTILIZAR?

É importante que o cidadão identifique o canal adequado de acordo com a finalidade de sua manifestação.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARICÁ

UTILIZE A OUVIDORIA QUANDO QUISER:

- fazer uma reclamação sobre serviço público;
- apresentar uma denúncia;
- encaminhar uma sugestão;
- registrar um elogio;
- solicitar providências relacionadas à prestação de serviço público municipal;
- comunicar situações relacionadas à atuação da Administração Municipal.

UTILIZE O SIC/e-SIC QUANDO QUISER:

- solicitar acesso a informação pública;
- obter documento administrativo;
- requerer dados ou informações existentes nos órgãos municipais;
- consultar informações produzidas, recebidas ou custodiadas pela Administração Pública Municipal;
- exercer o direito de acesso à informação previsto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação - e no Decreto Municipal nº 448/2026, de 3 de agosto de 2026, que regulamenta sua aplicação no âmbito do Poder Executivo Municipal de Araricá.

14. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A atuação da Ouvidoria e os serviços relacionados à participação e ao acesso à informação observarão, entre outras normas aplicáveis:

- Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 - dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;
- Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação;

Doe órgãos, doe sangue: Salve Vidas.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARICÁ

- Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD;
- Decreto Municipal nº 448/2026, de 3 de agosto de 2026 - regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Municipal de Araricá, o acesso à informação previsto na Lei Federal nº 12.527/2011;
- demais normas federais e municipais aplicáveis.

PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARICÁ

Endereço: Avenida José Antônio de Oliveira Neto, nº 355 - Centro - Araricá/RS

Telefone: (51) 3560-1011

WhatsApp: (51) 98963-5425

Site oficial: www.ararica.rs.gov.br

Horário de atendimento: Segunda a quinta-feira, das 12h30 às 18h30; sexta-feira, das 8h às

13h.

OUVIDORIA MUNICIPAL DE ARARICÁ

Acesso: www.ararica.rs.gov.br/ouvidoria

ANDREI LUAN DA SILVA

Responsável pelo Acompanhamento da Transparência Ativa

Matrícula nº 4896

Portaria nº 278/2026, de 02/09/2026

Doe órgãos, doe sangue: Salve Vidas.