



# CARTILHA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE IPÊ - RS



## **Apresentação**

Este material foi elaborado para que você conheça e compreenda o funcionamento da Ouvidoria do Município de Ipê. A Ouvidoria é um canal essencial do regime democrático, promovendo a participação e o controle social, visando ao aprimoramento da gestão e dos serviços públicos prestados. Nosso compromisso é oferecer um atendimento de excelência a todos.

Estamos à sua disposição!

**Luciano Rodrigues Barbosa**

*Ouvidor*



---

## SUMÁRIO

1. O que é a Ouvidoria?
  2. Quando foi criada a Ouvidoria da Prefeitura de Ipê?
  3. Quem pode procurar a Ouvidoria?
  4. O que a Ouvidoria pode fazer por você?
  5. O que é uma manifestação?
  6. O que é necessário para registrar uma manifestação?
  7. Quais são os tipos de manifestação?
  8. Quais são os prazos de resposta da Ouvidoria?
  9. Quais manifestações não são respondidas?
  10. É possível fazer uma manifestação anônima?
  11. Como solicitar acesso à informação?
  12. Como entrar em contato com a Ouvidoria?
  13. Qual o horário de atendimento?
-



## 1. O que é a Ouvidoria?

A Ouvidoria é um órgão de participação e controle social, que interage com os cidadãos (pessoas físicas ou jurídicas) para aprimorar a gestão pública, melhorar os serviços e garantir a simplificação dos processos administrativos.

## 2. Quando foi criada a Ouvidoria da Prefeitura de Ipê?

A Ouvidoria foi instituída em 27 de junho de 2019, por meio da Lei Municipal Nº 1.738/2019.

## 3. Quem pode procurar a Ouvidoria?

Qualquer pessoa, seja física ou jurídica.

## 4. O que a Ouvidoria pode fazer por você?

A Ouvidoria atua com imparcialidade e presteza para facilitar a interlocução do cidadão com a administração pública, garantindo que suas solicitações sejam ouvidas e encaminhadas adequadamente.

## 5. O que é uma manifestação?

Uma manifestação é a forma de expressão do cidadão, seja para apresentar sugestões, elogios, reclamações ou denunciar irregularidades.

## 6. O que é necessário para registrar uma manifestação?

O cidadão deve descrever a situação de forma clara e objetiva, fornecendo informações suficientes para que a Ouvidoria possa analisar e encaminhar o caso.

## 7. Quais são os tipos de manifestação?

- **Sugestão:** Proposição de melhorias nos serviços públicos.
- **Elogio:** Reconhecimento por um serviço bem prestado.
- **Solicitação:** Pedido de providência administrativa.
- **Reclamação:** Expressão de insatisfação com serviços ou atendimento.
- **Denúncia:** Comunicação sobre práticas irregulares ou ilícitas.

## 8. Quais são os prazos de resposta da Ouvidoria?

A resposta deve ser fornecida em até 30 dias, podendo ser prorrogada, de forma justificada, por igual período. Assim, o prazo máximo para resposta é de 60 dias.

## 9. Quais manifestações não são respondidas?

- Mensagens anônimas sem informações suficientes para análise e encaminhamento adequado.
- Denúncias genéricas ou vagas, sem elementos mínimos para investigação.
- Pedidos de informações sigilosas ou protegidas por lei, como dados pessoais de terceiros.



- Demandas que não sejam de competência da Ouvidoria, devendo ser encaminhadas a outros órgãos.
- Reclamações já respondidas e reiteradas sem novos elementos, configurando duplicidade.
- Ofensas, discursos de ódio ou conteúdos discriminatórios de qualquer natureza.
- Solicitações que exijam interpretação jurídica ou parecer técnico, que devem ser analisadas por órgãos competentes.

#### **10. É possível fazer uma manifestação anônima?**

Sim. No entanto, sem identificação, não será possível obter um número de protocolo ou acompanhar a resposta. Caso prefira, é possível se identificar e solicitar que seus dados sejam mantidos em sigilo.

#### **11. Como solicitar acesso à informação?**

Para acessar informações sob a guarda da Ouvidoria, o cidadão pode:

- Dirigir-se ao Serviço de Ouvidoria do Município de Ipê.
- Realizar o pedido eletronicamente pelo site:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RS/Ipê/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

#### **12. Como entrar em contato com a Ouvidoria?**

Os cidadãos podem entrar em contato através dos seguintes canais:

- Presencialmente, na Prefeitura Municipal de Ipê;
- Pelo telefone: 054-32331051;
- Por e-mail: [ouvidoria@pmipe.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@pmipe.rs.gov.br);

#### **13. Qual o horário de atendimento?**

A Ouvidoria atende de segunda a sexta-feira, das **08h às 14h**.

---

**Fale com a Ouvidoria e ajude a construir uma cidade melhor!**