



## CARTILHA DA OUVIDORIA

Este material foi elaborado para que você conheça e entenda como funciona a Ouvidoria do Município de Ipê, uma instância própria do regime democrático, de participação e controle social que visa ao aprimoramento da gestão e dos serviços prestados. Esta Ouvidoria trabalha para oferecer um atendimento de excelência a todos. Estamos à sua disposição.

### **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 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?

Foi criada em 27 de junho de 2019, instituída pela Lei Municipal N° 1.738, de 27 de junho de 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 de Ouvidoria?

- **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 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: 54-3233.1051;
- Por e-mail: [ouvidoria@pmipe.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@pmipe.rs.gov.br);

13 - Qual o horário de atendimento da Ouvidoria?

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

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