



## **CARTILHA DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE IPÊ - RS**

Conheça, utilize



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!

**Sibeli Raquel Brustolin**

Ouvidora



## SUMÁRIO

1 - O que é Ouvidoria?.....	7
2 – Quando foi criada a Ouvidoria da Prefeitura de Ipê?.....	7
3 - Quem pode procurar a Ouvidoria?.....	7
4 - O que a Ouvidoria pode fazer por você?.....	7
5 - O que é uma manifestação?.....	7
6 - O que é preciso para registrar uma manifestação?.....	7
7 - Quais são os tipos de manifestação de Ouvidoria?.....	8
8 - Quais os prazos de resposta da Ouvidoria?.....	8
9 - Quais manifestações não são respondidas pela Ouvidoria?.....	8
10 - Se não quiser me identificar, posso fazer uma manifestação anônima?.....	9
11 - E se eu quiser fazer um pedido de acesso à informação?.....	9
12 - Como posso entrar em contato com a Ouvidoria?.....	9
13 - Qual o horário de atendimento da Ouvidoria?.....	9



## 1 - O que é Ouvidoria?

---

A Ouvidoria é a instância de participação e controle social, responsável por interagir com os usuários (pessoa física ou jurídica), com o objetivo de aprimorar a gestão pública, melhorar os serviços oferecidos e garantir os procedimentos de simplificação desses serviços.

## 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 (física ou jurídica).

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

---

Com presteza e imparcialidade, a Ouvidoria busca auxiliar o usuário em sua interlocução com a Pasta, mediando o acesso a serviços públicos e possibilitando que seu ponto de vista seja conhecido pela instituição.

## 5 - O que é uma manifestação?

---

Manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, tornar visível e publicar. A manifestação é uma forma de o usuário expressar para a Ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas e opiniões.

## 6 - O que é preciso para registrar uma manifestação?

---

A descrição da situação de forma clara e objetiva para que a Ouvidoria consiga entender bem sua manifestação.

## 7 – Quais são os tipos de manifestação de Ouvidoria?

---

- a) **sugestão**: proposição de ideia ou de aprimoramento de políticas e serviços;
- b) **elogio**: demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação ao serviço prestado;
- c) **solicitação**: pedido para adoção de providência por parte da Administração;



d) **reclamação**: reportar uma insatisfação relativa a serviços ou atendimento prestado;

e) **denúncia**: comunicação de prática de ato ilícito ou indício de irregularidade.

## **8 - Quais os prazos de resposta da Ouvidoria?**

---

A Ouvidoria deve responder a manifestação no prazo de 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, ou seja, a Ouvidoria terá um prazo total de até 60 dias para fornecer a resposta conclusiva.

## **9 – Quais manifestações não são respondidas pela Ouvidoria?**

---

Aquelas cujo o conteúdo contenha ameaças, insultos, expressões de baixo calão, boatos e baseadas somente em divulgações de mídia.

## **10 – Senão quiser me identificar, posso fazer uma manifestação anônima?**

---

Sim, mas, se você registrar uma manifestação anônima, não receberá um número de protocolo e nem receberá resposta da Ouvidoria. Você também pode se identificar e pedir acesso restrito aos seus dados.

## **11 - E se eu quiser fazer um pedido de acesso à informação?**

---

Para pedidos de acesso às informações sob a guarda da ouvidoria, você deve procurar o Serviço de Ouvidoria do Município de Ipê, ou realizar o pedido através do sistema eletrônico no seguinte endereço:

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



---

– Como posso entrar em contato com a Ouvidoria?

A manifestação pode ser feita de forma:

- a) eletrônica, pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Municipal:  
<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RS/Ipê/Manifestacao/RegistrarManifestacao>
- b) por carta ou atendimento presencial no endereço Rua Frei Casimiro Zafonato, 1060, Centro, Município de Ipê.
- c) por telefone no número:  
 (54) 3233.1050.

 – Qual o horário de atendimento da Ouvidoria?

---

O horário de funcionamento da Ouvidoria é das 7:45h às 11:45h e das 13h às 17h.

Saiba mais sobre a Ouvidoria do Município de Ipê.

Acompanhe nosso trabalho.

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