



PREFEITURA MUNICIPAL DE PELOTAS / RS.

**COMPANHIA DE INFORMÁTICA DE PELOTAS - COINPEL**

Empresa Pública Municipal de Direito Privado

CNPJ nº. 91.560.573/0001-25

**Regulamento Interno da Ouvidoria da COINPEL**

Versão 01 de 10/02/2026

Base Legal: Lei Federal nº 13.460 /2017 e Decreto Municipal nº 6.319/2020

---

Pg 1/10

## **REGULAMENTO INTERNO DA OUVIDORIA**

Versão 01

PELOTAS, 10 DE FEVEREIRO DE 2026.



## SUMÁRIO

Instituição da Ouvidoria e Contextualização .....	03
Competências e Atribuições da Ouvidoria .....	04
Ouvidor-Geral .....	05
Relatório Anual .....	06
Direitos e Deveres do Usuário .....	06
Princípio e Encaminhamento das Manifestações .....	07
Canais de Comunicação .....	08
Identificação dos Usuários .....	08
Análise e Respostas das Manifestações .....	09
Considerações Finais .....	10



## **INSTITUIÇÃO DA OUVIDORIA E CONTEXTUALIZAÇÃO**

**Art. 1º** – Fica instituída a Ouvidoria da COINPEL, subordinada ao Diretor(a)-Presidente e regulamentada nos termos deste Regulamento.

**Art. 2º** – A Ouvidoria da COINPEL é o canal de comunicação direto disponibilizado ao usuário - público interno e público externo - ao qual incumbe receber, processar e encaminhar aos setores competentes da COINPEL, a solicitação de informações ou providências relativas a prestação dos seus serviços, conforme dispõe o inciso I do parágrafo 3º do artigo 37 da Constituição Federal, bem como, responder questionamentos, sugestões, reclamações, denúncias e elogios.

**Parágrafo único.** São conceitos e definições:

I - Elogio: Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

II - Denúncia: Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - Ouvidoria: Canal de comunicação e participação entre o Estado e a sociedade, cumprindo uma função de representar os interesses do cidadão junto à administração pública, especialmente os usuários dos serviços públicos;

IV - Ouvidor: Pessoa física responsável por atender e ouvir os usuários dos serviços públicos, entender suas manifestações e mediar a solução de modo interno ou externo à instituição onde atua;

V - Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa a prestação dos serviços e à conduta de agentes e servidores públicos na prestação e na fiscalização desses serviços;

VI - Serviço público: Toda atividade que a lei atribui ao Estado para que o exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de satisfazer concretamente às necessidades da sociedade;

VII - Sugestão: Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal;

VIII - Solicitação de informações: Pedido formal encaminhado por cidadão, servidor ou instituição, com o objetivo de obter dados, esclarecimentos ou documentos sobre a atuação, programas, serviços ou procedimentos da administração pública;

IX - Solicitação de providências: Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades



---

da administração pública municipal;

X - Usuário: Toda pessoa física ou jurídica, interna ou externa, que desfrute ou goze efetivamente de um serviço público prestado diretamente ou indiretamente pelo Município de Pelotas.

## **COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA**

**Art. 3º – À Ouvidoria da COINPEL compete:**

I – receber denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais (comissivos ou omissivos), arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por seus empregados públicos e empregados;

II – diligenciar junto aos seus setores para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações, na forma do inciso I deste artigo;

III – cobrar respostas coerentes à respeito das manifestações a eles encaminhados e levar ao conhecimento da Diretoria os eventuais descumprimentos;

IV – manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos setores competentes, proteção aos denunciantes;

V – informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VI – elaborar e publicar, trimestralmente, relatório de suas atividades com avaliação estatística dos serviços;

VII – encaminhar relatório trimestral de suas atividades ao Diretor(a)-Presidente e ao Ouvidor-Geral do Poder Executivo;

VIII – realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria;

IX – comunicar ao setor competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

X – resguardar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

XI – atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

XII – garantir respostas conclusivas aos usuários;

XIII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a COINPEL, sem prejuízo de outros órgãos competentes.



**Parágrafo único.** Não serão objeto de apreciação, por parte da COINPEL, as questões pendentes de decisão judicial.

## **OUVIDOR-GERAL**

**Art. 4º** – A Ouvidoria da COINPEL será constituída por um empregado público de carreira da COINPEL, designado como Ouvidor-Geral, e um suplente, os quais serão nomeados pelo Diretor(a)-Presidente.

**Parágrafo único.** Em caso de vacância, o suplente poderá exercer a função de Ouvidor-Geral até o prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias.

**Art. 5º** – A permanência no cargo Ouvidor será de 4 (quatro) anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

**Art. 6º** - O Ouvidor-Geral da COINPEL poderá ser destituído da função de Ouvidor por deliberação do Diretor(a)-Presidente da COINPEL, ao qual incumbirá a designação de novo Ouvidor-Geral.

**Art. 7º** – O Ouvidor-Geral da COINPEL tem as seguintes competências:

- a) dirigir a execução das atividades relativas às competências previstas para a respectiva Ouvidoria;
- b) exercer as atividades da respectiva Ouvidoria;
- c) despachar diretamente com o Diretor(a)-Presidente;
- d) promover reuniões com os empregados públicos e empregados para coordenação das atividades operacionais da Ouvidoria;
- e) participar de reuniões quando convocado;
- f) submeter à consideração superior os assuntos que excedam à sua competência;
- g) desempenhar outras tarefas compatíveis com a posição.
- h) receber manifestações do cidadão, interpretá-las e buscar solução para o caso;
- i) solicitar informações e documentos necessários junto aos setores da COINPEL, para esclarecimento de questão suscitada pelo cidadão;
- j) recomendar ao Diretor(a)-Presidente da COINPEL a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;
- k) propor a correção de erros ou omissões cometidos no atendimento;



- I) produzir relatórios de acordo com as demandas e respostas, enviando-os ao Diretor(a)-Presidente a fim de subsidiar na tomada de decisões;
- m) desenvolver outras atribuições de que lhe sejam incumbidas pela Diretoria da COINPEL.

**Art. 8º** – O Ouvidor-Geral deverá se reportar diretamente ao Diretor(a)-Presidente da COINPEL e atuar em parceria com os Diretores da COINPEL, a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa.

**Art. 9º** – O Ouvidor-Geral apresentará relatórios anuais ao Diretor(a)-Presidente e a Diretoria Administrativa, sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários, principalmente relatórios estatísticos com os tipos de manifestações mais frequentes, por local e período de tempo e avaliação qualitativa dos resultados.

**Parágrafo único.** O Ouvidor-Geral manterá, permanentemente atualizadas, as informação e estatísticas referentes às atividades realizadas no âmbito da Ouvidoria da COINPEL.

## **RELATÓRIO ANUAL**

**Art. 10** – Após aprovado, o relatório anual deverá ser publicado no sítio eletrônico da COINPEL, no máximo até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

**Parágrafo único.** O relatório anual de gestão deverá conter, ao mínimo:

- a) informações sobre a força de trabalho da unidade de Ouvidoria;
- b) o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- c) análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- d) a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas; e
- e) ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

## **DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO**

**Art. 11** – São direitos básicos do usuário:

- a) participar do acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- b) obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- c) acessar e obter informações relativas a sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inc. X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;



- d) proteger informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011;
- e) atuar de forma integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade.

**Art. 12** – É assegurado ao usuário a obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço e na internet por meio do site oficial da COINPEL, especialmente sobre:

- I - o horário de funcionamento da Empresa;
- II - os serviços prestados, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- III - o acesso ao empregado público encarregado de receber manifestações.

**Art. 13** – São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- III - colaborar para a adequada prestação do serviço;
- IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este Regulamento.

## PRINCÍPIOS E ENCAMINHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

**Art. 14** – As respostas aos requerimentos dos usuários observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução, especialmente sobre:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o número de protocolo;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - acompanhamento do pedido pela internet;
- V - decisão administrativa final;
- VI - ciência ao usuário;
- VII - satisfação do usuário.

**Art. 15** – As manifestações recebidas pela Ouvidoria da COINPEL serão encaminhadas ao setores envolvidos para que possam:

- I - no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
- II - no caso de denúncias: receber, examinar e encaminhar aos setores competentes da Empresa;
- III - no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção



IV - no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;

V - no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho.

**Parágrafo único.** Em se tratando as manifestações de denúncias e reclamações referentes aos diretores, empregados, empregados ou atividades e serviços prestados pela Empresa, a Ouvidoria da COINPEL dará o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito da Administração Municipal para adoção das medidas cabíveis.

**Art. 16** – O não cumprimento do disposto do art. 10º deste Regulamento sujeitará o Ouvidor-Geral à apuração de sua responsabilidade, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação da Ouvidoria Geral.

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO

**Art. 17** – A manifestação do usuário poderá ser apresentada nos seguintes canais de comunicação:

- I por meio de formulário eletrônico, disponível no site oficial da COINPEL;
- II por correspondência enviada para o endereço da Ouvidoria da COINPEL;
- III no endereço da COINPEL;
- IV por telefone.

**Parágrafo único.** Os canais de comunicação serão detalhados em documento interno denominado Política Interna dos Canais de Comunicação da COINPEL, publicado por meio de Portaria Administrativa, devendo também ser divulgados no sítio eletrônico oficial da Companhia.

## IDENTIFICAÇÃO DOS USUÁRIOS

**Art. 18** – A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações.

**Parágrafo Primeiro.** O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da Lei.

**Parágrafo Segundo.** A identificação do usuário seguirá a seguinte denominação:

- I - Identificada: quando o cidadão ou usuário informa um meio de contato e autoriza sua identificação;



**II - Sigilosa:** quando o cidadão ou usuário informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação; e

**III - Anônima:** quando o cidadão ou usuário não informa um meio de contato.

**Parágrafo Terceiro.** Entende-se como meio de contato, nos termos do § 2º deste artigo, o endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail do usuário.

**Art. 19** – As manifestações recebidas pela Ouvidoria da COINPEL poderão ser complementadas pelo usuário, por solicitação da mesma, quando identificar que os subsídios são insuficientes para atendimento da demanda por parte da administração.

**Parágrafo único.** As informações complementares deverão ser prestadas pelo usuário no prazo de 10 (dez) dias a contar da manifestação da Ouvidoria da COINPEL.

**Art. 20** – As denúncias, sempre que possível, deverão ser formuladas por escrito pelo próprio usuário ou seu representante legal e acompanhadas por outros documentos que as fundamentem.

## **ANÁLISE E RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES**

**Art. 21** – Os requerimentos e manifestações dos usuários, recebidas pela Ouvidoria da COINPEL, serão analisadas e encerradas quando não for de sua competência, e encaminhadas ao órgão competente.

**Art. 22** – Caberá aos interlocutores as seguintes atribuições:

- I cumprir as manifestações no prazo previsto na respectiva demanda;
- II prestar esclarecimentos relacionados com o conteúdo das manifestações do usuário;
- III complementar as manifestações, quando solicitado pelo usuário.

**Art. 23** – Sem prejuízo ao previsto neste Regulamento, a COINPEL deverá prestar informações e esclarecimentos das solicitações interpostas pela Ouvidoria Geral do Poder Executivo.

**Art. 24** – As requisições e solicitações de providências feitas pela Ouvidoria da COINPEL devem ser respondidas no prazo máximo de 15 (quinze) dias, somente através de sistema próprio de ouvidoria, correio eletrônico ou, por outra forma, previamente ajustada entre a Ouvidoria e o setor demandado.



**Parágrafo único.** Ao receber a demanda da Ouvidoria da COINPEL, os setores vinculados à COINPEL devem informar o prazo que irão atendê-la, bem como o cronograma de execução. Em caso de impossibilidade de atendimento, há a obrigação de apresentar justificativa fundamentada por escrito.

**Art. 25** – O Ouvidor-Geral, mediante despacho fundamentado, poderá rejeitar ou determinar o arquivamento de qualquer reclamação ou representação que lhe seja dirigida.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

**Art. 26** – O Ouvidor-Geral deverá cooperar com as demais Ouvidorias dos governos Federal, Estadual, Municipal e demais entidades públicas e privadas, visando salvaguardar os direitos do cidadão e garantir a qualidade das ações e serviços prestados.

**Art. 27** – Ficará assegurada a criação de estrutura administrativa necessária ao desempenho das atribuições da Ouvidoria da COINPEL.

**Art. 28** – Este Regulamento servirá como base para a instituição da Política dos Canais de Atendimento através de Portaria Administrativa e entra em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial dos Municípios do Rio Grande do Sul.

Pelotas, 10 de Fevereiro de 2026.



Marlise Sinigaglia

Diretora-Presidente





## Regulamento Ouvidoria v3 Final

Data e Hora de Criação: 09/02/2026 às 07:43:51

### Documentos que originaram esse envelope:

- Regulamento Ouvidoria v3 Final.pdf (Arquivo PDF) - 10 página(s)



## Hashs únicas referente à esse envelope de documentos

[SHA256]: 9ba95532b329d9e169b12b1182e0e398328938613f911f93aba26c972cf285c7

[SHA512]: bd98b1006382ee25b596bc0ffad265f06c1aac6fae5fcdb6d61e58c4f4b69a2ec076774aeebe5771c21723f7ed0171149fe63431a02d754bbaacc66a00bd563

## Lista de assinaturas solicitadas e associadas à esse envelope



### ASSINADO - Marlise Sinigaglia (marlise.sinigaglia@pelotas.rs.gov.br)

Data/Hora: 10/02/2026 - 08:05:04, IP: 170.79.75.42, Geolocalização: [-31.753591, -52.318112]

[SHA256]: 62dabb66056147d7dde8e2d5a4ef02a28a95a7d7691f2cb7d8c91141e4a409be

Assinatura Eletrônica Avançada (Conforme Lei nº 14.063/20, art. 4º, II)



## Histórico de eventos registrados neste envelope

10/02/2026 08:05:05 - Envelope finalizado por marlise.sinigaglia@pelotas.rs.gov.br, IP 170.79.75.42

10/02/2026 08:05:04 - Assinatura realizada por marlise.sinigaglia@pelotas.rs.gov.br, IP 170.79.75.42

10/02/2026 08:04:55 - Envelope visualizado por marlise.sinigaglia@pelotas.rs.gov.br, IP 170.79.75.42

09/02/2026 07:44:17 - Envelope registrado na Blockchain por marlise.sinigaglia@pelotas.rs.gov.br, IP 170.79.75.42

09/02/2026 07:44:14 - Envelope encaminhado para assinaturas por marlise.sinigaglia@pelotas.rs.gov.br, IP 170.79.75.42

09/02/2026 07:43:54 - Envelope criado por marlise.sinigaglia@pelotas.rs.gov.br, IP 170.79.75.42