



I  
PUBLICADA NO  
DIÁRIO OFICIAL  
DE 13-01-2003

**PREFEITURA MUNICIPAL DA SERRA**  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

**DECRETO N.º 2916, DE 07 DE JANEIRO DE 2003.**

**APROVA O REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DA SERRA ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - CG.**

O PREFEITO MUNICIPAL DA SERRA, MUNICÍPIO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, no uso de suas atribuições legais que lhe são conferidas pelo Inciso II do artigo 72, da Lei Orgânica do Município e de acordo com o Processo 5283515/2002,

**D E C R E T A :**

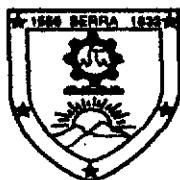
**Art. 1º**- Fica aprovado o Regimento Interno da Ouvidoria Geral do Município da Serra - Estado do Espírito Santo, passando o mesmo a integrar a este Decreto.

**Art. 2º** - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Palácio Municipal, em Serra, aos 07 de janeiro de 2003.

  
**ANTÔNIO SÉRGIO ALVES VIDIGAL**  
Prefeito Municipal

**Processo nº 5283515/2002**



**PREFEITURA MUNICIPAL DA SERRA**  
**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

**DECRETO 2916/2**

**REGIMENTO INTERNO**  
**DA OUVIDORIA MUNICIPAL DA SERRA**

**Art. 1º** - A Ouvidoria Municipal da Serra - ES, criada pela Lei Municipal 2536/2000, vinculada a Coordenadoria de Governo, tem por atribuição o atendimento aos encaminhamentos feitos pelos cidadãos, de forma individual ou coletiva ou por entidades, relativos à prestação de serviços pelos órgãos da Administração Pública Municipal.

**§ 1º** O atendimento na forma acima descrita, recairá sobre as reclamações, críticas, denúncias, sugestões e elogios no tocante às decisões, omissões, atos e recomendações por parte do agente da Administração Pública Municipal, cujo teor refira-se a:

- I - não realização do serviço no prazo estipulado;
- II - serviço realizado de forma irregular, defeituosa e/ou de má qualidade;
- III - decisão, ato ou recomendação contrários à Lei;
- IV - decisão, ato ou recomendação que, apesar de legal, seja injusto arbitrário, discriminatório, negligente, abusivo ou opressivo;
- V - Recusa em dar explicações sobre decisões, atos ou recomendações em tempo hábil;
- VI - Recusa em responder ou acatar sugestões;

**§ 2º** - A Ouvidoria não dará prosseguimento às reclamações quando:

- I - O prazo para atendimento estipulado pelo órgão responsável pelo serviço de acordo com o compromisso de atendimento assumido não tiver expirado;
- II - se referirem a serviços ou obras que ainda não tiverem sido apresentados ao órgão oficial responsável;
- III - Houver notória carência de fundamentos na reclamação;
- IV - tratar-se de questões referentes a relações de trabalho dos servidores Municipais, cuja competência seja do Sindicato da Categoria;

**§ 3º** - O usuário, cujas reclamação não couber à Ouvidoria, será por esta orientado a encaminhar-se aos órgãos municipais afeitos à matéria.

**Art. 2º** - Os atendimentos feitos pela Ouvidoria serão gratuitos e os encaminhamentos poderão ser feitos das seguintes maneiras:

- I - por telefone;
- II - pessoalmente;
- III - por fax;



**PREFEITURA MUNICIPAL DA SERRA**  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

**DECRETO 2916/3**

IV - por carta;

V - por e-mail.

**Parágrafo único** - O solicitante poderá optar, quanto a sua identificação, por:

a)- identificar-se diretamente;

b)- preservar o anonimato;

c)- identificar-se para a Ouvidoria, e preservar o anonimato para o órgão demandado;

**Art. 3º** - O atendimento não sofrerá quaisquer restrições relativas a sexo, raça, religião, opção sexual, convicção política ou ideológica, condição sócio-econômica, nacionalidade, idade ou local de residência.

**Art. 4º** - As reclamações serão analisadas pela Ouvidoria que, levando em conta os compromissos de atendimento assumidos pelo ente responsável pela prestação de serviços, deverá:

I - acolher a reclamação em conformidade com o artigo 1º;

II - encaminhar a reclamação ao Órgão responsável, obedecendo preferencialmente a ordem de entrada, desde que dentro do prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis;

III - aguardar resposta do Órgão responsável, conforme prazo estabelecido no artigo 5º;

IV - Avaliar a resposta do Órgão responsável e repassar ao usuário, e, se couber, acrescentar comentários sobre o resultado de seus estudos, investigações e sugestões no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis;

V - comunicar ao Órgão responsável quando for necessário fazer observações nas áreas e/ou buscar ações complementares para melhor posicionamento nos casos em que não considerar as respostas satisfatórias;

VI - comunicar ao Órgão responsável o resultado de suas observações e/ou ações complementares;

VII - sugerir possíveis pontos de melhoria a serem encaminhados pela Administração Pública Municipal quando forem detectadas falhas sistemáticas em determinada prestação de serviços.

§ 1º - A Ouvidoria deverá enviar a reclamação diretamente ao chefe do Órgão responsável pela prestação do serviço.

§ 2º - A Ouvidoria deverá assegurar ao Órgão responsável prévio direito às explicações, dentro do prazo estabelecido no artigo 5º.

§ 2º - Serão gratuitas para a Ouvidoria as petições, solicitações e intervenções perante os órgãos municipais.



**PREFEITURA MUNICIPAL DA SERRA**  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

**DECRETO 2916/4**

**Art. 5º** - O Órgão responsável terá prazo de, no máximo 15 (quinze) dias corridos para responder o que for solicitado e/ou recomendado pela Ouvidoria, salvo nas seguintes situações excepcionais.

I - solicitações de pequena complexidade e/ou emergências, que requeiram ação imediata;

II - solicitações complexas que requeiram prazo maior do que 15 (quinze) dias, sendo dada posição não conclusiva no prazo de 10 (dez) dias, explicitando-se o novo prazo para conclusão definitiva.

**Art. 6º** - As reclamações levadas à Ouvidoria não suspendem o andamento de processos administrativos ou procedimentos que tramitam no Executivo.

**Art. 7º** - Como resultado de suas observações, a Ouvidoria poderá sugerir a adoção de medidas que alterem os processos de trabalho considerados inadequados.

**Art. 8º** - A ouvidoria prestará contas à Coordenação de Governo, ao Sr. Prefeito Municipal e ao Conselho Colegiado, através de relatórios periódicos

**DO PERFIL DO OUVIDOR**

**Art. 9º** - O Ouvidor deverá ter sua escolha pautada no seguinte perfil:

I - ser residente no município da Serra;

II - ser conhecedor da realidade do município;

III - ter preferencialmente formação de nível superior;

IV - ter facilidade de articular-se em todos os níveis da hierarquia administrativa;

V - ter bom relacionamento com os diversos segmentos do município;

a) - Sociedade Organizada;

b) - Agentes Políticos;

c) - Agentes Administrativos e outros...

VI - possuir capacidade de gerir a Ouvidoria alcançando credibilidade;

VII - não ter função de assessoramento de mandato no Legislativo e no Executivo em qualquer nível;

VIII - não participar de direção partidária;

IX - ter paciência no trato com o público, agindo com espírito de colaboração e cortesia;

X - agir com empatia junto ao público interno e externo.



**PREFEITURA MUNICIPAL DA SERRA**  
**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

**DECRETO 2916/5**

**DA SELEÇÃO DO OUVIDOR**

**Art. 10** - O Ouvidor será selecionado dentre pessoas de reconhecida idoneidade, a partir de uma lista tríplice encaminhada ao Chefe do Executivo, por um Conselho Colegiado com a seguinte composição:

I - 01 (um) representante indicado pela Federação das Associações de Moradores da Serra - FAMS;

II - 01 (um) representante indicado pela Associação dos Pastores Evangélicos da Serra - APES;

III - 01 (um) representante indicado pela Associação dos Empresários da Serra - ASES

IV - 01 (um) representante indicado pela Igreja Católica;

V - 01 (um) representante indicado pela Agência Serra 21.

**Art. 11** - O Conselho Colegiado terá participação do Coordenador de Governo e do Auditor Geral do Município da Serra, sob a coordenação do primeiro, para acompanhamento do processo da elaboração da lista tríplice para a escolha do Ouvidor.

I - Os candidatos a Ouvidor serão indicados pelas entidades que compõem o Conselho Colegiado e estejam em plena atividade no Município da Serra.

II - o prazo de inscrição de candidatos a Ouvidor junto as entidades será de 15 a 30 de outubro do ano em que ocorrer o processo;

III - até 15 de novembro do ano em que ocorrer o processo, o Conselho Colegiado deverá elaborar a lista tríplice por entidade participante;

IV - até 10 de dezembro o Conselho Colegiado deverá elaborar a lista tríplice UNA a ser encaminhada ao Chefe do Executivo;

V - até 20 de dezembro do ano em que ocorrer o processo, a lista tríplice UNA deverá ser encaminhada ao Chefe do Executivo;

VI - até 31 de dezembro o Chefe do Executivo deverá escolher e nomear o Ouvidor;

VII - Em 01 de janeiro deverá ser dada posse ao Ouvidor.

**DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR**

**Art. 12** - No desempenho de suas atribuições compete ao Ouvidor Geral:



**PREFEITURA MUNICIPAL DA SERRA**  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

**DECRETO 2916/6**

- I - viabilizar canal direto de comunicação, representando o cidadão junto aos Órgãos Públicos Municipais da Serra, catalisando dúvidas, críticas e sugestões, buscando dentro da Administração a solução para os problemas;
- II - agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;
- III - agir com imparcialidade, autonomia e independência na busca de soluções;
- IV - encaminhar a questão apresentada à área competente definindo prazos para apreciação;
- V - estabelecer parceria interna na busca da qualidade, eficiência e agilização das informações;
- VI - sugerir solução de problemas identificados ao dirigente do órgão;
- VII - facilitar tanto quanto possível o acesso do usuário à Ouvidoria, simplificando procedimentos e resguardando sigilo das informações, exceto para o(s) reclamante(s);
- VIII - disponibilizar resultados da atuação da Ouvidoria para os representantes das entidades constantes do Art. 10, para o Coordenador de Governo e o Auditor Geral do Município, periodicamente e/ou quando solicitado.
- IX - ter facilidade de acesso aos Órgãos Municipais quando necessário, para que possa apurar as soluções requeridas;
- X - estimular a participação dos cidadãos na fiscalização dos Órgãos Públicos;

**Art. 13** - O Candidato escolhido pelo Chefe do Executivo não deverá coordenar campanha política em qualquer nível, para a primeira eleição subsequente ao término de seu mandato.

**Art. 14** - Na posse e ao término do mandato o Ouvidor deverá fazer declaração de seus bens.

**DA DURAÇÃO E CESSAÇÃO DO MANDATO**

**Art. 15** - O mandato do Ouvidor terá a duração de 02 (dois) anos, sendo admitida uma única reeleição consecutiva, assegurada ampla participação, no processo, de outros candidatos.

**Parágrafo único** - O primeiro mandato do primeiro Ouvidor compreenderá o período da data da nomeação até 31.12.2002, para que término de mandatos subsequentes venham a coincidir com término do mandato do Chefe do Executivo.

**Art. 16** - O Ouvidor cessa suas funções nas seguintes situações:

- I - vencimento de seu mandato;
- II - renúncia apresentada e aceita pelo Conselho Colegiado;
- III - impedimento definitivo por motivo fortuito;



**PREFEITURA MUNICIPAL DA SERRA**  
**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

**DECRETO 2916/7**

IV - destituição, quando, a partir da posse:

a) firmar ou manter contrato com pessoa jurídica de direito público, autarquia, empresa pública, sociedade de economia mista ou empresa concessionária de serviço público, no âmbito e em operação no Município;

b) aceitar ou exercer cargo, função ou emprego remunerado, inclusive que sejam demissíveis, nas entidades constantes da alínea anterior;

c) ser proprietário, controlador ou diretor de empresa que goze de favor decorrente de contrato com pessoa jurídica de direito público do Município da Serra ou nela exerça função remunerada;

d) patrocinar causa em que seja interessada qualquer das entidades referidas na alínea a;

e) proceder de forma incompatível com suas funções, a critério do Conselho Colegiado;

f) sofrer condenação criminal por crime doloso, em sentença transitada em julgado.

§ 1º - A destituição será decidida pelo Conselho Colegiado, Coordenador de Governo e Auditor Geral do Município, por maioria simples dos votos de seus membros, assegurada ampla defesa.

Art. 17 - Se ocorrer renúncia, destituição ou impedimento definitivo por motivo fortuito, a escolha do novo Ouvidor se dará pelo seguinte processo:

a) - se o tempo transcorrido da data da posse até aquela data for menor ou igual a 2/3 (dois terços) do mandato, o Chefe do Executivo poderá à seu critério dar posse a um dos dois membros constantes da lista tríplice daquele mandato para complementar o tempo restante, daquele mandato;

b) - se o tempo transcorrido for maior do que 2/3 (dois terços) do mandato ou sendo menor mas nenhum dos membros da lista tríplice concordar em assumir, para complementação do mandato, adotar-se-á por consenso entre o Conselho Colegiado e os representantes do Executivo Municipal o suprimento do cargo, preservada a condição de término do mandato do Ouvidor coincidindo com o término do mandato do Chefe do Executivo.

Palácio Municipal, em Serra, aos 17 de janeiro de 2003.

  
**ANTÔNIO SÉRGIO ALVES VIDIGAL**  
Prefeito Municipal

PROCESSO: 5283515/2002