



*Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina*  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

---

**DECRETO Nº 199/2024**

**DISPÕE SOBRE A APROVAÇÃO DO  
REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA  
GERAL DO MUNICÍPIO.**

O **PREFEITO MUNICIPAL DE SANTA LEOPOLDINA**, ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, no uso de suas atribuições legais,

**DECRETA:**

**Art. 1º** Fica aprovado e integra este Decreto, o Regimento Interno da Ouvidoria Geral do Município criada pela Lei Municipal nº 1844, de 14 de abril de 2023.

**Art. 2º** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

**Art. 3º** Revogam-se as disposições em contrário.

Registre-se, Publique-se e Cumpra-se.

Santa Leopoldina/ES, 27 de maio de 2024.

---

**ROMERO LUIZ ENDRINGER**

Prefeito Municipal



*Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina*  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

---

**REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

A Ouvidoria Geral do Município, por deliberação do Coordenador de Controle e Transparência, formula o seu Regimento Interno, em conformidade com o disposto na lei de criação - Lei Municipal nº 1844, de 14 de abril de 2023.

**CAPÍTULO I**  
**DA NATUREZA**

**Art. 1º** O presente regimento define, explicita e regulamenta as atividades, atribuições e funcionamento da Ouvidoria Geral do Município de Santa Leopoldina.

**Art. 2º** A Ouvidoria Geral do Município é um órgão da Prefeitura de Santa Leopoldina, cujo representante é o Ouvidor nomeado pelo Prefeito Municipal dentre os servidores efetivos do Município.

**CAPÍTULO II**  
**DAS FINALIDADES**

**Art. 3º** A Ouvidoria Geral do Município tem por finalidade:

**I** - tratar de manifestações (reclamações, sugestões, denúncias, denúncia de corrupção, elogios ou dúvidas) relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

**II** - registrar, encaminhar e acompanhar manifestações relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta à população, conforme o inc. I do § 30, do art. 37 da Constituição Federal;

**III** - receber e solicitar a apuração de denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informações sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse da Administração Municipal, praticados por servidores ou agentes públicos do Poder Executivo.

**IV** - diligenciar junto às secretarias competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações;

**V** - cobrar respostas das secretarias a respeito das manifestações a elas encaminhadas e levar ao conhecimento do órgão os eventuais descumprimentos;

**VI** - manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando junto aos órgãos proteção aos denunciantes;



*Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina*  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

---

- VII** - informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;
- VIII** - elaborar e publicar, periodicamente no site eletrônico, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;
- IX** - encaminhar relatório semestralmente de suas atividades ao Prefeito e a Controladoria;
- X** - realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria Geral;
- XI** - comunicar ao órgão da administração direta e indireta para 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 relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas;
- XII** - resguardar sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às reclamações, denúncias e apresentações recebidas;
- XIII** - atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- XIV** - garantir respostas conclusivas aos usuários;
- XV** - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão sem prejuízo de outros órgãos competentes;
- XVI** - auxiliar no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- XVII** - contribuir para disseminação de formas de acesso da população no acompanhamento e fiscalização da prestação de serviços públicos municipais.

**CAPÍTULO II**  
**DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR**

**Art. 4º** Ao Ouvidor Geral do Município caberá:

- I** - dirigir os serviços da Ouvidoria Geral do Município dentro do espírito da moralidade, impessoalidade, da observância das normas legais e do sigilo na averiguação das denúncias e reclamações, dentro dos melhores princípios éticos de conduta e relacionamento;
- II** - exercer com autonomia e independência as suas funções comunicando-se diretamente com os munícipes, sempre que julgar necessário;
- III** - informar ao Prefeito fatos relevantes e aqueles em que haja comprometimento da boa imagem da Administração Pública, por escrito ou verbalmente;
- IV** - apresentar ao Prefeito, mensalmente relatório circunstanciado dos trabalhos da Ouvidoria, sugerindo medidas para melhorar o desempenho e transparência da Administração Pública;



*Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina*  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

---

**CAPÍTULO III**  
**DAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 5º** A Ouvidoria Geral do Município tem como atribuições, a recepção, tratamento e fornecimento de resposta ao cidadão e a sociedade em relação aos registros das denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões e informações realizadas junto aos canais de relacionamento disponíveis, relacionados às eventuais falhas na prestação de serviços públicos no âmbito do Poder Executivo Municipal, buscando encontrar soluções junto às Secretarias e Coordenadorias, fazendo parte do seu escopo de trabalho:

**I** - Colaborar com as ações que garantam o cumprimento da declaração dos direitos humanos;

**II** - Estimular as diversas possibilidades de aproximação entre gestores do Poder Executivo e os cidadãos;

**III** - Dar apoio técnico, gerencial e político às ações das Ouvidorias Setoriais, quando criadas;

**IV** - Estreitar as relações entre os cidadãos e os executores das políticas de bens e serviços públicos;

**V** - Incentivar a criação de mecanismos de diálogo entre o poder público e o cidadão;

**VI** - Contribuir com a melhoria do funcionamento da gestão pública, através de apontamento das falhas de administração e recomendação das possíveis correções, visando serviços ágeis e eficientes, à altura das necessidades cotidianas dos cidadãos;

**VII** - Contribuir com o cumprimento dos preceitos constitucionais relativos ao exercício dos direitos sociais e individuais;

**VIII** - Receber, avaliar, analisar e encaminhar denúncias, reclamações, solicitações de informações, elogios, sugestões e considerações referentes a quaisquer atos administrativos demandados pelo cidadão/usuário para providências pertinentes da administração pública;

**IX** - Manter relacionamento estreito e demandar ações contributivas com os demais órgãos de controle de qualidade e natureza das ações e gastos públicos, como Controladoria, Controle Interno, Auditoria, Tribunais de Contas, etc.; que atuam no rigoroso cumprimento das normas vigentes, para correção e bom andamento da atividade da administração pública;

**X** - Solicitar e/ou requerer informações, documentos e materiais didáticos que esclareçam, fundamentem e respondam as demandas do usuário;

**XI** - Solicitar esclarecimentos aos funcionários com o intuito de fornecer informações concretas e atualizadas às questões levantadas pelo cidadão;

**XII** - Responsabilizar pela clareza, objetividade, integridade, transparência, imparcialidade e justiça dos atos e informações, pareceres e orientações fornecidas;



*Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina*  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

---

**XIII** - Manter o funcionamento do atendimento pautado na cortesia, ética e respeito ao cidadão;

**XIV** - Cumprir o horário de atendimento ao público, conforme a Carta de Serviço ao Usuário do órgão;

**XV** - Produzir relatórios que subsidiem a reorientação das ações e dos serviços públicos a partir de dados sistematizados e analisados que se transformarão em indicadores para melhoria do desempenho da máquina pública;

**XVI** - Manter atualizadas as informações e estatísticas sobre as atividades desempenhadas pela Ouvidoria;

**XVII** - Estimular e promover ações que incentivem e ampliem a participação social;

**XVIII** - Promover eventos, estudos e/ou similares que assegurem a formulação de proposições que contribuam com as mudanças nos procedimentos gerenciais para melhoria e qualidade dos serviços públicos;

**XIX** - Procurar garantir no planejamento a execução das ações e financiamento para desenvolvimento das atividades da Ouvidoria;

**XX** - Convocar reuniões para avaliação e formulação de ações junto às Ouvidorias Setoriais, quando criadas;

**XXI** - Promover encontros, seminários, congressos e demais eventos ou atividades que assegurem troca de experiências, conhecimentos e interação entre Ouvidorias e Ouvidores

**Parágrafo único.** Por força do disposto no Art. 16 do Decreto nº 193/2017, a Ouvidoria é responsável pela gestão do acesso à informação do chamado “e-SIC”, no tocante ao aspecto denominado “Transparência Passiva”, ou seja, em relação ao direito do cidadão de obter informações e documentos públicos, que não são entregues automaticamente pelo Portal Transparência.

#### **CAPÍTULO IV DOS PROCEDIMENTOS**

**Art. 6º** Do atendimento:

**I** - A Ouvidoria Geral do Município terá seu horário de funcionamento presencial das segundas-feiras às sextas-feiras, das 07h00 às 12h00 e das 13h00 às 16h00, e 24 (vinte e quatro) horas por dia para registro de manifestações diretamente no canal da ouvidoria, disponível no site da Prefeitura Municipal;

**II** - As manifestações poderão ser apresentadas através dos seguintes canais:

- a) Por meio de formulário eletrônico, disponível no site institucional: <https://www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria-envio-de-manifestacao>;
- b) Por meio eletrônico através do e-mail: [ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br](mailto:ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br);
- c) Por correspondência convencional;



*Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina*  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

---

- d) Pelo telefone (27) 3940-0010;
- e) Presencialmente na sala da Ouvidoria Geral do Município, localizada no prédio da Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina, à Av. Prefeito Hélio Rocha, nº 1022 – Centro, Santa Leopoldina/ES.

**III** - A Ouvidoria não terá obrigatoriedade de registrar as manifestações que não cumprirem os dispostos nos incisos I e II deste artigo;

**IV** - A Ouvidoria registrará um número de protocolo ao qual terá o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa, para respondê-lo a contar da data do recebimento da manifestação. Durante a tramitação do processo, a Ouvidoria tem como obrigação acompanhar as fases e comunicar ao solicitante sempre que possível;

a) A manifestação poderá ser registrada eletrônica ou fisicamente, mas o protocolo deverá ser aberto eletronicamente. No caso de manifestação física, deverá ser digitalizada e anexada ao protocolo eletrônico;

b) A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo, ser digitalizada e anexada ao protocolo eletrônico;

c) Ao registrar o protocolo, a Ouvidoria avaliará se será necessário encaminhar ao setor responsável que, em caso positivo, terá um prazo de 20 (vinte) dias corridos, contados a partir do registro, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa, para responder à ouvidoria;

d) Os protocolos internos serão encaminhados preferencialmente por meio eletrônico devendo as secretarias indicarem um e-mail institucional;

e) A Ouvidoria poderá reencaminhar todas as vezes que julgar insatisfatório o retorno do setor;

f) Havendo descumprimento dos prazos constantes no inciso IV, alínea "h" deste artigo, a ouvidoria levará ao conhecimento do Prefeito Municipal que tomará as ações cabíveis;

g) Após receber a resposta do setor competente, a Ouvidoria a encaminhará ao solicitante, sempre de forma clara, concisa e coesa;

h) Em caso de informações insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria poderá solicitar complementação pelo usuário que terá o prazo de 20 (vinte) dias corridos para corrigir, sob pena de arquivamento da mesma. Não havendo meio de contato entre a Ouvidoria e o solicitante para o pedido de complementação, a manifestação será arquivada;

i) O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto da Ouvidoria, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes;

j) As documentações referentes às manifestações poderão ser consultadas, desde que por meio de requerimento protocolado no Sistema de Gestão Eletrônica de Processos e Documentos (SISGEP), ao qual a Ouvidoria terá o prazo de 15 (quinze) dias para respondê-lo, podendo ser prorrogado caso necessite de parecer jurídico;



*Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina*  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

---

- k) A Ouvidoria poderá gerar registros por iniciativa própria a partir do colhimento de informações em veículos formais e informais, devendo encaminhar para a unidade responsável para conhecimento, apuração e providências;
- l) As manifestações enviadas por servidores municipais deverão ter tratamento específico, sendo consideradas apenas se o assunto já tiver sido apresentado ao superior hierárquico, caso contrário, o retorno dado ao funcionário será no sentido de que apresente o assunto diretamente ao seu superior, salvo se a denúncia for sobre o próprio superior;
- m) A Ouvidoria poderá efetuar encaminhamentos externos por meio de Ofício ou via eletrônica;
- n) Enquanto não instalada a Corregedoria Geral do Município, as manifestações de natureza relacionadas à correição de atos por servidor municipal serão atendidas Ouvidoria;
- o) A Corregedoria Geral é a unidade de controle disciplinar, orientação técnica e fiscalização exercida no âmbito da Coordenadoria de Controle e Transparência do Município, que tem por finalidade apuração de denúncias relativas a infrações disciplinares de agentes e servidores públicos, bem como a coordenação, supervisão e controle da execução das atividades correcionais e disciplinares, objetivando garantir a regularidade, eficiência e eficácia das funções e atividades exercidas pelos servidores públicos municipais do Poder Executivo, regidos pelo Estatuto dos Servidores Públicos Municipais;
- p) A Ouvidoria poderá fazer uso de respostas-padrão, notificando a unidade competente quando da sua utilização;
- q) A Ouvidoria Municipal deverá acompanhar para que as sugestões apresentadas nos relatórios sejam implantadas no prazo sugerido;
- r) A Ouvidoria Municipal deverá solicitar à unidade competente a justificativa do não cumprimento da meta estabelecida no relatório de oportunidades de melhoria e a indicação dos novos prazos e/ou responsáveis para a implantação da medida sugerida.

**CAPÍTULO V**  
**DOS ENCAMINHAMENTOS**

**Art. 7º** O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

**Parágrafo Único.** A resposta conclusiva do elogio conterá informações sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

**Art. 8º** A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

**Parágrafo Único.** A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.



*Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina*  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

---

**Art. 9º** A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

**Parágrafo Único.** Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

**Art. 10** A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam Administração Pública Municipal checar tais elementos.

**§ 1º** Entender-se-á por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos adotados e respectivos números que identifiquem a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre seu arquivamento.

**§ 2º** Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão à Ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação, exceto os casos já contemplados na alínea "n", inciso IV do art. 6º.

**CAPÍTULO V**  
**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 11** O Ouvidor Geral poderá emitir Nota de Observação de Conduta nos casos em que se comprove atitude de servidor danosa à imagem da administração e que afronte os direitos dos usuários, comunicando antecipadamente o Secretário Municipal ao qual o servidor está subordinado, dando-se ciência ao servidor.

**Art. 12** Este Regimento Interno entra em vigor na data de sua publicação.

Santa Leopoldina/ES, 27 de maio de 2024.

---

**JOEL ALMEIDA FILHO**  
Coordenador de Controle e Transparência