



# **MUNICÍPIO DE VISTA ALEGRE DO ALTO**

Praça Dr. E. H. Ower Sandolth, 278 – Fone: (16) 3277-8300 – Cep 15920-000

Vista Alegre do Alto- Estado de São Paulo

CNPJ – 52.854.775/0001-28

[www.vistaalegrealto.sp.gov.br](http://www.vistaalegrealto.sp.gov.br)

e-mail : [pmvaa@vistaalegrealto.sp.gov.br](mailto:pmvaa@vistaalegrealto.sp.gov.br)

## **REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA MUNICIPAL**

### **I – OBJETIVO DO REGIMENTO INTERNO**

Artigo 1º O presente Regimento Interno tem por objetivo disciplinar o funcionamento da Ouvidoria do Município de Vista Alegre do Alto/SP, visando à proteção e à defesa dos direitos do cidadão através dos serviços prestados por este Órgão.

Artigo 2º A Ouvidoria Municipal tem por missão identificar oportunidades de melhoria dos serviços municipais através das manifestações recebidas e auxiliar os demais órgãos da Prefeitura Municipal na implantação das soluções necessárias.

Artigo 3º A Ouvidoria Municipal atuará no sentido de garantir a qualidade e a eficiência dos serviços públicos municipais prestados à Sociedade.

### **II – ATUAÇÃO E PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA**

Artigo 4º A Ouvidoria Geral do Município de Vista Alegre do Alto/SP, regulamentada através da Lei Complementar Municipal nº 197, de 14 de dezembro de 2022, unidade administrativa diretamente vinculada ao Executivo Municipal é um canal de comunicação entre o Município de Vista Alegre do Alto/SP e a Sociedade Civil.

Artigo 5º Serão considerados usuários dos serviços da Ouvidoria Municipal:

I - A sociedade em geral, por seus cidadãos;

II - Servidores municipais;

III - Entidades representantes dos usuários dos serviços municipais.

Artigo 6º São princípios da ouvidoria:

I - atuar com transparência, integridade e respeito;

II - exercer suas atividades com independência, autonomia e neutralidade na execução de suas atividades;

III - prática da escuta ativa, da linguagem cidadã e da empatia;

IV - sigilo das manifestações, dados e demais informações a que tiver acesso;

V - facilitar o acesso, simplificando seus procedimentos, agindo com imparcialidade e justiça;

Parágrafo único As denúncias e manifestações recebidas pela Ouvidoria poderão ser encerradas quando:

I - não for da competência da Administração Pública Municipal;

II - não apresentar elementos mínimos indispensáveis à sua apuração;

III - O denunciante:

a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;

b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

c) agir de modo temerário; e

d) deixar de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

Artigo 7º Para desempenho de suas funções, à Ouvidoria é assegurado o acesso direto às unidades internas, bem como a documentos e informações.

Artigo 8º Todas às Secretarias, Departamentos e Setores do Poder Executivo Municipal são sujeitos ao atendimento da demanda da ouvidoria e deverão prestar-lhe informações nos prazos e condições estipulados neste Regulamento, em caráter prioritário e em regime de urgência, desde que formalmente demandados, observando-se:

I. A recusa injustificável ou retardamento indevido do cumprimento das requisições da Ouvidoria constituirá falta funcional.



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE VISTA ALEGRE DO ALTO**

Praça Dr. E. H. Ower Sandolth, 278 – Fone: (16) 3287-1144 – Cep 15920-000

Vista Alegre do Alto- Estado de São Paulo

CNPJ – 52.854.775/0001-28

[www.vistaalegrealto.sp.gov.br](http://www.vistaalegrealto.sp.gov.br)

e-mail : [pmvaa@vistaalegrealto.sp.gov.br](mailto:pmvaa@vistaalegrealto.sp.gov.br)

II. As manifestações devem ser respondidas obedecendo aos seguintes prazos:

- a. Até 20 (vinte) dias corridos para responder à ouvidoria as manifestações, contados do seu recebimento, prorrogáveis por até 20 (vinte) dias corridos mediante justificativa;
- b. 2 (dois) dias corridos para devolver a Ouvidoria as manifestações, quando verificado não ser de sua área de atuação;
- c. O prazo referido começa a contar a partir do dia útil seguinte à data do recebimento.
- d. Se o prazo final coincidir com dia de sábado, domingo ou feriado, o término do prazo se prorrogará automaticamente para o primeiro dia útil subsequente

Artigo 9º Compete à Ouvidoria:

I. Receber manifestações entre elas, reclamação, solicitação, sugestão e elogio;

II. Divulgação sobre a existência da Ouvidoria, através do site da Prefeitura Municipal

de Vista Alegre do Alto/SP no sítio eletrônico [vistaalegrealto.sp.gov.br](http://vistaalegrealto.sp.gov.br) e no canal da Ouvidoria no email [ouvidoria@vistaalegrealto.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@vistaalegrealto.sp.gov.br);

III. Garantir o acesso gratuito dos usuários dos serviços ao atendimento da Ouvidoria;

IV. Disponibilizar acesso telefônico gratuito e divulgar o número, bem como mantê-lo atualizado no sítio eletrônico da instituição na internet;

V. Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos usuários dos serviços;

VI. Prestar os esclarecimentos necessários aos demandantes acerca dos pedidos;

VII. Informar aos demandantes o prazo previsto para resposta, o qual não pode ultrapassar trinta dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação;

VIII. Encaminhar resposta fundamentada e conclusiva para as demandas, com clareza e objetividade, nos prazos previstos;

IX. Fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas e correções de erros;

X. Manter o Conselho de Usuários da Ouvidoria informados sobre os problemas e deficiências detectados durante a análise das demandas recebidas, e sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-los;

XI. Elaborar e encaminhar ao Tribunal de Contas do Estado os relatórios acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, sempre que requeridos;

XII. Zelar pela imagem da instituição e pela satisfação dos usuários.

Artigo 10 Compete exclusivamente ao Ouvidor:

I. Dirigir a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;

II. Representar a Ouvidoria interna e externamente;

III. Controlar o cumprimento dos prazos previstos;

IV. Elaborar os relatórios da Ouvidoria.

## **III - COMPOSIÇÃO E MANDATO**

Artigo 11 A Ouvidoria contará com um Ouvidor designado para a função para um mandato de dois anos, permitida a sua recondução, de forma sucessiva, sem limite máximo.

Parágrafo Primeiro: O Ouvidor deve ter formação superior e estar devidamente apto para o exercício da atividade.





# **PREFEITURA MUNICIPAL DE VISTA ALEGRE DO ALTO**

Praça Dr. E. H. Ower Sandolth, 278 – Fone: (16) 3287-1144 – Cep 15920-000

Vista Alegre do Alto- Estado de São Paulo

CNPJ – 52.854.775/0001-28

[www.vistaalegrealto.sp.gov.br](http://www.vistaalegrealto.sp.gov.br)

e-mail : [pmvaa@vistaalegrealto.sp.gov.br](mailto:pmvaa@vistaalegrealto.sp.gov.br)

Parágrafo Segundo: Nas ausências legais e temporárias do Ouvidor, o Executivo Municipal designará, dentre os funcionários municipais, que preencherem os requisitos exigidos para o exercício do cargo, o substituto que responderá como Ouvidor durante o período de afastamento ou licença do titular.

## **IV – DO FUNCIONAMENTO**

Artigo 12 À Ouvidoria é assegurada plena autonomia e independência no exercício de suas atribuições.

Parágrafo único - Ao Ouvidor é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes.

Artigo 13 As solicitações serão feitas pelos canais de comunicação do município: email [ouvidoria@vistaalegrealto.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@vistaalegrealto.sp.gov.br), SIC – Serviço de Informação ao Cidadão ou ainda por requerimento escrito. Recomenda-se que os pedidos deverão ser acompanhados de identificação, email, endereço e telefone para contato para que possam ter suas respostas com total presteza.

Artigo 14 Ao receber uma demanda, a Ouvidoria deve:

- I. Enviar à Secretaria ou Órgão competente para o atendimento, constar em relatório a demanda, e ao final comunicar ao demandante a resposta;
- II. Se necessário, solicitar esclarecimentos às unidades internas diretamente envolvidas, observado o prazo estipulado de resposta no corpo da solicitação;
- III. Caso seja detectada a necessidade de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas internas, a Ouvidoria poderá providenciar as adequações necessárias;
- IV. A resposta conclusiva ao demandante deve ser enviada pela Ouvidoria, após ter recebido a resposta da Secretaria ou Órgão competente;

Artigo 15 Com vistas à realização de seus objetivos a ouvidoria deverá ainda:


- I - analisar e responder por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações recebidas, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Parágrafo único O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Artigo 16 O presente Regimento entrará em vigor na presente data.

**VISTA ALEGRE DO ALTO, 13 DE JANEIRO DE 2025.**

  
**NELSON ANTONIO ROZANI**  
**PREFEITO MUNICIPAL**