



RESOLUÇÃO CSDPES N.º 028, DE 19 DE JANEIRO DE 2017.

Institui o Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública da Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo.

O CONSELHO SUPERIOR DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, no uso das atribuições legais, e:

CONSIDERANDO que ao Conselho Superior da Defensoria Pública do Espírito Santo compete exercer as atividades consultivas, normativas e decisórias, Art.102 da Lei Complementar Federal n.º 80/1994;

CONSIDERANDO a autonomia administrativa da Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo, conforme artigo 134, §2º da Constituição Federal;

CONSIDERANDO o artigo 37, §3º, 1, da Constituição Federal que prescreve a necessidade de participação dos usuários de serviços públicos na administração pública;

CONSIDERANDO que a Lei Complementar 80 de 1994, com as alterações da Lei Complementar 132 de 2009, passou a prever a Ouvidoria como parte fundamental da estrutura da Defensoria Pública;

CONSIDERANDO a necessidade de facilitar o acesso do cidadão aos serviços prestados pela Defensoria Pública por meio de canal específico para apresentação de sugestões, reclamações, denúncias, críticas, elogios, obtenção de informações e acompanhamento das ações desenvolvidas pela instituição;

CONSIDERANDO que as manifestações do cidadão contribuem para a avaliação, planejamento estratégico, prestação e transparência do serviço prestado pela instituição;

CONSIDERANDO que a existência da Ouvidoria Externa fortalece o exercício da cidadania participativa;

CONSIDERANDO o item "12" da Carta de Brasília, aprovada no I Encontro Nacional dos Conselhos da Comunidade, que dispõe acerca da criação pelos Estados de "ouvidorias externas e independentes";

CONSIDERANDO ainda o objetivo "16" da Agenda 2030, aprovada pela Organização das Nações Unidas, por ocasião da Cúpula das Nações Unidas para o Desenvolvimento Sustentável, incluiu a necessidade de se desenvolver instituições eficazes, responsivas, responsáveis e transparentes em todos os níveis

RESOLVE editar o Regimento Interno da Ouvidoria-Geral.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º. A Ouvidoria-Geral é órgão auxiliar da Defensoria Pública-Geral do Estado do Espírito Santo, de promoção da qualidade dos serviços prestados pela Instituição.

Parágrafo Único. A Ouvidoria-Geral atua em regime de cooperação com os demais órgãos da Defensoria Pública.



CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES

Artigo 2º. Compete à Ouvidoria as seguintes atribuições:

- I - receber e encaminhar ao Corregedor - Geral representação contra membros e servidores da Defensoria Pública do Estado, assegurada a defesa preliminar;
- II - propor aos órgãos de administração superior da Defensoria Pública do Estado medidas e ações que visem à consecução dos princípios institucionais e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;
- III - elaborar e divulgar relatório semestral de suas atividades, que conterà também as medidas propostas aos órgãos competentes a descrição dos resultados obtidos;
- IV - participar, com direito a voz, do Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado;
- V - promover atividades de intercâmbio com a sociedade civil;
- VI - estabelecer meios de comunicação direta entre a Defensoria Pública e a sociedade para receber sugestões, reclamações, adotando as providências pertinentes informando o resultando aos interessados;
- VII - contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços realizados pela Defensoria Pública;
- VIII - manter contato permanente com os vários órgãos da Defensoria Pública do Estado, estimulando-os a atuar em permanente sintonia com os direitos dos usuários;
- IX - coordenar a realização de pesquisas periódicas e produzir estatísticas referentes ao índice de satisfação dos usuários, divulgando os resultados;

Artigo 3º. São deveres do(a) Ouvidor(a)-Geral para o exercício da sua atividade com eficiência:

- I - dar sempre ao usuário uma resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, com objetividade e com emprego de linguagem clara;
- II - atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou prejuízo;
- III - agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- IV - zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública e respeito aos direitos fundamentais;

Artigo 4º. As manifestações dirigidas à Ouvidoria-Geral não possuem limitação temática, desde que os temas estejam relacionados aos serviços prestados pela Defensoria Pública e poderão ser realizadas pessoalmente ou por meio dos canais de comunicação eletrônicos, postais, telefônicos ou outros meios utilizados pela Ouvidoria-Geral.

Parágrafo Único. Não serão admitidos expedientes acobertados pelo anonimato.

Artigo 5º. Todos os expedientes formalmente encaminhados à Ouvidoria-Geral serão registrados em banco de dados e, quando não puderem ser respondidos imediatamente, formarão procedimentos numerados sequencialmente.



§1º. Quando se tratar de manifestação verbal, a Ouvidoria-Geral deverá providenciar a redução a termo.

§2º. O interessado será informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo correspondente à sua manifestação na Ouvidoria.

Artigo 6º. Registrado e autuado o procedimento, o Ouvidor-Geral deverá arquivar liminarmente as reclamações manifestamente improcedentes, encaminhando as de natureza disciplinar à Corregedoria-Geral e às de caráter administrativo ao Defensor Público-Geral, que poderá proceder ao arquivamento ou determinar providências;

Artigo 7º. Compete ao(à) Ouvidor(a)-Geral:

I - Realizar em parceria com a sociedade civil organizada e não organizada e comunidades, seminários, cursos, palestras para disseminar o acesso ao conhecimento jurídico, direitos e deveres do cidadão;

II - Produzir relatórios semestrais da Ouvidoria-Geral com análise crítica das manifestações dos usuários, as medidas dos órgãos competentes, a descrição dos resultados obtidos para melhoria dos serviços, o resultado das pesquisas periódicas referentes aos índices de satisfação dos usuários, o resultado da satisfação quanto aos encaminhamentos da Ouvidoria, entre outros;

III - Participar de eventos e atividades externas pertinentes aos interesses do trabalho da Ouvidoria-Geral e também da Defensoria Pública-Geral do Estado;

IV - Pedir cópia dos processos, proposições e projetos a serem deliberados pelo Conselho Superior da Defensoria Pública, com prazo de uma sessão, bem como emitir parecer escrito sobre estes;

V - Elaborar proposições e projetos a serem enviados para o Conselho Superior da Defensoria Pública relativos a sua competência e atuação.

Artigo 8º. A Ouvidoria-Geral poderá solicitar ao Defensor Público-Geral os meios necessários ao desenvolvimento de suas atribuições.

Artigo 9º. O (A) Ouvidor(a)-Geral disponibilizará o acesso as informações solicitadas aos interessados em linguagem didática e acessível.

CAPÍTULO III

DA ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Artigo 10. A Ouvidoria-Geral é composta pelo Ouvidor-Geral e servidores de apoio administrativo.

Artigo 11. O (A) Ouvidor(a)- Geral será escolhido pelo Conselho Superior, dentre cidadãos de reputação ilibada, não integrante da Carreira, para mandato de 02 (dois) anos, permitida uma recondução, na forma de resolução própria.

Parágrafo único. O(a) Ouvidor(a)-Geral pode ser destituído(a) antes do fim do mandato, por ato do Defensor Público-Geral, a partir de proposta aprovada por dois terços dos membros do Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado, garantido o contraditório e a ampla defesa, nos casos de:

I - abuso de poder;

II - conduta incompatível com o exercício da função;



III - grave omissão.

Artigo 12. Compete ao(à) Ouvidor(a)-Geral chefiar a Ouvidoria, praticando todos os atos administrativos e executivos a ela referentes e representando-a junto à sociedade e ao Estado.

Artigo 13. São atribuições dos servidores de apoio administrativo da Ouvidoria Geral:

I - receber as denúncias, reclamações, correspondências e expedientes, encaminhando-os ao Ouvidor-Geral;

II - executar as diligências relacionadas às atribuições da Ouvidoria-Geral, por determinação do(a) Ouvidor(a)-Geral;

III - abrir, registrar, autenticar, encerrar e zelar pela atualização dos livros, dos procedimentos, dos arquivos e da documentação da Ouvidoria;

IV - elaborar e encaminhar expedientes;

V – administrar e inserir em sistema eletrônico próprio, traduzindo-lhes o conteúdo e os dados essenciais as manifestações dirigidas à Ouvidoria;

Artigo 14. A Ouvidoria-Geral observará, no desenvolvimento de suas atividades, inclusive atendimento ao público, o horário oficial de funcionamento da Defensoria Pública-Geral.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 15. A Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo assegurará a estrutura administrativa necessária ao funcionamento da Ouvidoria -Geral.

Artigo 16. Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação.

Publique-se.

Vitória/ES, 19 de janeiro de 2017.

LEONARDO OGGIONI CAVALCANTI DE MIRANDA
Defensor Público-Geral
Presidente do Conselho Superior

Este texto não substitui o publicado no DIO de 30.01.2017