



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VILA PAVÃO**  
**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

Rua Trav. Pavão, 80, 1º Andar – Centro – CEP.: 29.843-000  
Telefax (027) 3753-1001 – e-mail: vilapavao@vilapavao.es.gov.br

**DECRETO Nº 820/2016**

**DISPÕE SOBRE A OUVIDORIA MUNICIPAL  
E O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO  
CIDADÃO – SIC E DÁ OUTRAS  
PROVIDÊNCIAS.**

O Prefeito Municipal de Vila Pavão, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais.

**CONSIDERANDO** a necessidade de se criar um canal de comunicação entre a população e a Prefeitura Municipal, com o objetivo de facilitar o envio de reclamações, sugestões e denúncias relacionadas a serviços públicos prestados pelo Município;

**CONSIDERANDO** que a criação de um canal de comunicação através do qual a população poderá encaminhar reclamações, sugestões e denúncias é medida preordenada a identificar e mapear os principais problemas verificados na prestação de serviços públicos;

**CONSIDERANDO** a importância de se conhecer os principais problemas enfrentados pelos cidadãos quando procuram por atendimento nos órgãos e entidades da administração municipal para o planejamento de ações estratégicas destinadas à sua solução;

**CONSIDERANDO** a necessidade de o poder público municipal disponibilizar o Serviço de Informações ao Cidadão em respeito à Lei Federal n.º 12527/2011 (art. 9º).

**DECRETA:**

**Art. 1º** Este Decreto disciplina a organização e o funcionamento da Ouvidoria Municipal e do Serviço de Informações ao Cidadão-SIC da administração direta do município de Vila Pavão, responsável pela interface da administração pública com a comunidade.

**Art. 2º** A Ouvidoria Municipal funcionará junto ao Controle Interno do Município e terá as seguintes atribuições:

I – receber denúncias, reclamações, sugestões e elogios da administração municipal através de telefone, internet e pessoalmente, de cidadãos e de servidores públicos;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VILA PAVÃO**  
**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

Rua Trav. Pavão, 80, 1º Andar – Centro – CEP.: 29.843-000  
Telefax (027) 3753-1001 – e-mail: vilapavao@vilapavao.es.gov.br

II – difundir a importância da ouvidoria como instrumento de participação e controle social da administração pública;

III – elaborar relatórios mensais das atividades desenvolvidas, dando a devida publicidade;

IV – identificar deficiência nos serviços e obras públicas, sugerindo ações sistêmicas a fim de superá-las.

**§ 1º** Não serão consideradas as denúncias e sugestões anônimas, salvo para fins internos da administração pública quando existir inequívoco e fundado receio da sua facticidade.

**§ 2º** As denúncias que versem sobre ilegalidades serão encaminhadas para o Controlador Geral do Município.

**§ 3º** Todos os cidadãos receberão resposta da ouvidoria sobre as reclamações, denúncias e sugestões encaminhadas no prazo máximo de 20 (vinte) dias.

**§ 4º** Toda a autoridade municipal, incluindo os secretários, responderão às demandas da ouvidoria no prazo máximo de 05 (cinco) dias do seu recebimento.

**§ 5º** No prazo previsto no § 3º deste artigo e de acordo com as informações obtidas, a Ouvidoria Municipal dará resposta ao cidadão interessado, cientificando-lhe das medidas a serem tomadas no caso.

**Art. 3º** Será disponibilizado ao público um número de telefone e um endereço de correio eletrônico da Ouvidoria Municipal para o recebimento de reclamações, denúncias e sugestões.

**Parágrafo Único** - A administração municipal promoverá os atos de publicidade necessários ao amplo conhecimento dos canais de comunicação da Ouvidoria Municipal.

**Art. 4º** O Serviço de Informações ao Cidadão-SIC funcionará junto à Ouvidoria Municipal, subordinada ao Controle Interno do Município, e terá as seguintes atribuições:

I - Atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

II - Informar sobre a tramitação de documentos nas diversas repartições da administração municipal;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VILA PAVÃO**  
**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

Rua Trav. Pavão, 80, 1º Andar – Centro – CEP.: 29.843-000  
Telefax (027) 3753-1001 – e-mail: vilapavao@vilapavao.es.gov.br

III - protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações ou recebê-los quando indevidamente protocolados em outras repartições da administração municipal;

IV - Realização de audiências ou consultas públicas para incentivo à participação popular e à outras formas de divulgação de informações de interesse público;

V – Difundir a importância do SIC como instrumento de participação e controle social da administração pública;

§ 1º Os pedidos de informação serão processados de acordo com a Lei Federal n.º 12527/2012 e nos moldes da regulamentação municipal.

§ 2º Quando houver dúvida quanto à procedência do pedido de informação ou quanto à publicidade da informação requerida, o SIC poderá solicitar parecer conclusivo da Procuradoria Jurídica.

§ 3º Todos os pedidos de informação deverão ser formulados por escrito, podendo o SIC orientar e auxiliar o cidadão na elaboração do seu pedido, inclusive, se necessário, disponibilizando equipamentos para tal finalidade.

§ 4º A disponibilização ou entrega da informação solicitada somente poderá ocorrer mediante a assinatura de recibo por parte do interessado.

**Art. 5º** O Controle Interno do Município fornecerá todos os recursos necessários ao pleno funcionamento da Ouvidoria Municipal e do SIC.

**Art. 6º** Ficam nomeados para compor a equipe da Ouvidoria Municipal e o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC os servidores: Cesar Augusto Pimentel Fraga Filho e Christofer Moronari.

**Art. 7º** Este Decreto entra em vigor na data da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Municipal de Vila Pavão, Estado do Espírito Santo, aos 28 dias do mês de junho do ano de 2016.

**ERALDINO JANN TESCH**  
Prefeito Municipal