



## Estado do Rio Grande do Sul Defensoria Pública

### Resolução CSDPE nº 02/2011

#### **Cria o Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul e dá outras providências:**

O Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado, no uso de suas atribuições legais, conferidas pelo artigo 105-A, da Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994, com a redação dada pela Lei Complementar nº. 132, de 7 de outubro de 2009;

**Considerando** que ao Conselho Superior compete exercer o Poder Normativo no âmbito da Defensoria Pública do Estado, nos termos do artigo 14, inciso I, da Lei Complementar Estadual nº 9.230/91;

**Considerando** que foi decidido pelo Conselho Superior na Reunião Extraordinária realizada em 06 de maio de 2011, quanto ao Expediente Administrativo nº. 000405-30.00/11-3;

**RESOLVE** editar a seguinte **RESOLUÇÃO** para criar o Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul e dar outras providências:

#### CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º- A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul tem por objetivo contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de eficiência dos serviços e das atividades desenvolvidas pela Instituição, além do fortalecimento da cidadania.

Art. 2º- A Ouvidoria detém independência funcional com relação a todos os demais órgãos da Defensoria Pública, atuando em regime de cooperação com eles e sem relação de hierarquia funcional.

#### CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º- Compete à Ouvidoria as seguintes atribuições:

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

Art. 4º- As manifestações dirigidas à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser feitas pessoalmente ou por meio dos canais de comunicação eletrônicos, postais, telefônicos ou outros de qualquer natureza.

§1º - Não serão admitidos expedientes acobertados pelo anonimato.

§2º - Nos casos em que o Ouvidor-Geral se declarar impedido, a manifestação será encaminhada ao Corregedor Geral.

§3º - As informações que, apesar de anônimas, possam denunciar infração funcional, serão recebidas e repassadas ao Corregedor-Geral.

§4º - As manifestações dirigidas à Ouvidoria, para efeito de estatística e relatório, serão classificadas atendendo aos critérios:

- a) quanto aos meios de acesso;
- b) quanto à natureza da manifestação;
- c) quanto aos órgãos e agentes atingidos por denúncias, críticas, reclamações e elogios;



## Estado do Rio Grande do Sul Defensoria Pública

- d) quanto à natureza das questões suscitadas nas denúncias, críticas e reclamações;
- e) quanto às decisões e aos encaminhamentos da Ouvidoria.

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

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

§2º - O interessado será informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo recebido pela respectiva manifestação na Ouvidoria.

Art.6º- Registrado e autuado o procedimento, o Ouvidor-Geral decidirá fundamentadamente:

I - arquivar de plano, caso a matéria seja manifestamente improcedente, não tenha relevância para a Defensoria Pública ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria;

II - avaliar a procedência das reclamações, sugestões, críticas, elogios, ou quaisquer manifestações relativas a membros e servidores da Defensoria Pública, encaminhando-as ao Corregedor-Geral, para as providências cabíveis, ou ao Defensor Público-Geral, se relativas à Corregedoria-Geral;

§1º - No cumprimento do inciso II, a Ouvidoria-Geral, primeiramente, entrevistará o reclamante para o levantamento de todos os dados e informações para o esclarecimento do fato, reduzindo a termo as declarações.

§ 2º - Após o levantamento dos dados e informações, para preservação da veracidade e do contraditório, será oportunizada manifestação do Defensor Público acerca do fato no prazo de 15 (quinze) dias, contados da data de recebimento do expediente solicitando sua manifestação.

§3º - Nas hipóteses de encaminhamento do feito a órgão da Defensoria Pública, deverá o seu responsável informar à Ouvidoria às providências adotadas.

§4º - O Ouvidor-Geral dará vistas à Corregedoria-Geral do encerramento de todos os expedientes processados no âmbito da Ouvidoria-Geral.

Art. 7º- Compete ao Ouvidor-Geral:

I - recorrer ao Conselho Superior da Defensoria Pública contra a decisão de arquivamento de procedimentos disciplinares, iniciados por sua provocação;

II - usar da palavra nas reuniões do Conselho Superior da Defensoria Pública nos procedimentos disciplinares, iniciados por sua provocação, sem direito a voto;

III - elaborar o Regimento Interno e o Manual de Procedimentos da Ouvidoria submetendo-os à aprovação do Conselho Superior.

Art. 8º- A Ouvidoria-Geral poderá solicitar aos órgãos que integram a estrutura organizacional da Defensoria Pública, o apoio necessário ao desempenho de suas atividades funcionais.

Parágrafo único – Em caso de omissão injustificada ou não atendimento da solicitação, poderá o Ouvidor-Geral solicitá-la diretamente ao Defensor Público-Geral.

Art. 9º - O Ouvidor-Geral disponibilizará o acesso as informações solicitadas aos interessados em linguagem didática e acessível.

### CAPÍTULO III DA ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Art. 10 - A Ouvidoria é composta pelo Ouvidor-Geral e Assessoria.

Parágrafo Único - Para fins administrativos, a Ouvidoria vincula-se ao Gabinete do Defensor Público-Geral.

Art. 11- As funções de Ouvidor-Geral serão exercidas por cidadão de reputação ilibada, não integrante das carreiras jurídicas de Estado, escolhido na forma da Lei.

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

Art. 13 - A Assessoria da Ouvidoria será ocupada por servidores da Defensoria Pública, sendo considerado o tempo como de efetivo exercício.

Parágrafo Único - A indicação dos ocupantes da Assessoria é de exclusiva competência do Ouvidor-Geral.

Art. 14 - São atribuições da Assessoria da Ouvidoria:

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

II - executar as necessárias diligências visando ao esclarecimento da questão em análise;

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

IV - assessorar os trabalhos gerais da Ouvidoria, sugerindo ao Ouvidor-Geral medidas no interesse das atividades da Defensoria Pública;

V - elaborar e encaminhar expedientes;

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

VII - encaminhar diretamente, nas hipóteses de afastamento do Ouvidor-Geral, as manifestações relativas a membros e servidores da Defensoria Pública, à Corregedoria-Geral;

VIII - representar a Ouvidoria-Geral em atividades externas, quando assim determinado pelo Ouvidor-Geral.



## Estado do Rio Grande do Sul **Defensoria Pública**

Art. 15 - A Ouvidoria observará, no desenvolvimento de suas atividades, inclusive atendimento ao público, o horário oficial de funcionamento da Defensoria Pública-Geral.

### CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16 - O Defensor Público-Geral assegurará a estrutura administrativa necessária ao funcionamento da Ouvidoria da Defensoria Pública.

Art. 17 - Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação.

Porto Alegre, 24 de maio de 2011.

Registre-se e publique-se.

**Jussara Maria Barbosa Acosta**  
**Defensora Pública-Geral do Estado e**  
**Presidente do Conselho Superior da Defensoria Pública**