



"Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial do Estado"

**Categoria:** Decretos Numerados

**Número do Ato:** 8803

**Data do Ato:** quarta-feira, 10 de Dezembro de 2003

**Ementa:** Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria Geral do Estado, criada pela Lei nº 8.538, de 20 de dezembro de 2002 .

## **DECRETO Nº 8.803 DE 10 DE DEZEMBRO DE 2003**

### **Regulamenta O Funcionamento Da Ouvidoria Geral Do Estado, Criada Pela Lei Nº 8.538, De 20 De Dezembro De 2002 .**

O GOVERNADOR DO ESTADO DA BAHIA, no uso de suas atribuições e à vista do disposto no art. 5º, inciso I, alínea b, da Lei nº 8.538, de 20 de dezembro de 2002 , e no Decreto nº 8.468, de 06 de março de 2003 , que aprovou o Regimento da Secretaria de Governo,

### **D E C R E T A**

Art. 1º - A Ouvidoria Geral do Estado - OGE, órgão da estrutura da Secretaria de Governo - SEGOV, criada pela Lei nº 8.538, de 20 de dezembro de 2002 , e subordinada diretamente ao Governador, tem por finalidade, com vistas à promoção do exercício da cidadania, receber, encaminhar e acompanhar sugestões, reclamações e denúncias dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos em geral, assim como representações contra o exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos e funções do Poder Executivo Estadual, sem prejuízo das competências específicas de outros órgãos integrantes da Administração.

Parágrafo único - O sistema de ouvidoria, previsto no art. 12, inciso XIII, do Decreto nº 8.468, de 06 de março de 2003 , será regido de acordo com as disposições constantes deste Decreto.

Art. 2º - Compete à Ouvidoria Geral do Estado:

- I - receber, examinar e encaminhar sugestões, reclamações e denúncias referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;
- II - ampliar e manter canais de comunicação entre a Administração Pública e a sociedade civil, expandindo a capacidade do cidadão de participar da fiscalização e avaliação das ações do Poder Executivo Estadual;
- III - definir critérios para a promoção e o acompanhamento de procedimentos junto aos órgãos e entidades componentes do sistema de ouvidoria, informando os resultados aos interessados e garantindo ao cidadão orientação, informação e resposta;

- IV - definir, em articulação com a Assessoria Geral de Comunicação Social - AGEKOM, sistema permanente de comunicação, visando a divulgação sistemática, à sociedade, de seu papel institucional;
- V - examinar, propor e promover mecanismos e instrumentos alternativos de coleta de elogios, sugestões, reclamações e denúncias, privilegiando os meios eletrônicos de comunicação;
- VI - identificar e interpretar o grau de satisfação do cidadão com a prestação dos serviços públicos, em articulação com a AGEKOM;
- VII - sistematizar e consolidar as informações recebidas, através de relatórios periódicos;
- VIII - fixar e organizar os indicadores de avaliação da satisfação dos cidadãos quanto ao fornecimento de informações e prestação de serviços públicos;
- IX - propor soluções para as questões apresentadas e oferecer informações gerenciais e recomendações às autoridades competentes, objetivando o aprimoramento da prestação dos serviços públicos;
- X - recomendar ações e medidas, administrativas e legais, quando necessárias à prevenção, combate e correção dos fatos apreciados;
- XI - cientificar às autoridades competentes das questões que lhe forem apresentadas ou que, de qualquer outro modo, cheguem ao seu conhecimento, requisitando informações e documentos;
- XII - promover a implantação e gestão do sistema de ouvidoria;
- XIII - exercer a coordenação, supervisão e direção do sistema de ouvidoria;
- XIV - criar mecanismos e instrumentos de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de ouvidoria;
- XV - promover, articular e apoiar outras ações para a difusão e divulgação de práticas de cidadania;
- XVI - articular-se, fortalecendo os canais de comunicação com os diversos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual.

Art. 3º - Para atingir os seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Estado poderá:

- I - realizar, diretamente ou por meio dos órgãos competentes, de ofício ou por provocação, inspeções e auditorias, com a finalidade de apurar a procedência das

reclamações e denúncias, bem como a responsabilidade dos agentes envolvidos;

II - requisitar, quando da apuração de reclamações e denúncias recebidas, documentos e informações de autoridades, órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;

III - exercer o conjunto de relações funcionais estabelecidas entre os organismos da administração direta e indireta do Poder Executivo Estadual, atuando na defesa dos direitos e interesses do cidadão;

IV - solicitar, quando cabível, a instauração de sindicância ou processo administrativo disciplinar em órgão ou entidade da estrutura do Poder Executivo Estadual;

V - propor a adoção de medidas para correção dos fatos apurados, quando julgar necessário.

Art. 4º - Os dirigentes dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual prestarão, à Ouvidoria Geral do Estado, em regime de prioridade e urgência, inteiro apoio e colaboração, encaminhando-lhe as informações e os documentos solicitados no prazo máximo de 8 (oito) dias, salvo motivo justificado.

Parágrafo único - A recusa injustificada ou o retardamento indevido do cumprimento das solicitações da Ouvidoria Geral do Estado implicarão na responsabilização de quem lhe der causa.

Art. 5º - As atividades de ouvidoria serão desenvolvidas de forma descentralizada, através das ouvidorias setoriais e de ouvidores indicados para atuarem nos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

§ 1º - Os integrantes das Ouvidorias de que trata o caput deste artigo denominam-se Ouvidores da Casa e ficarão sob a coordenação técnica da Ouvidoria Geral do Estado.

§ 2º - Os Secretários de Estado e dirigentes dos demais órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, no prazo de 08 (oito) dias, a contar da vigência deste Decreto, designarão, mediante ato a ser publicado no Diário Oficial do Estado, servidor ou empregado público, conforme o caso, e seu respectivo substituto, para o desempenho das funções atinentes ao sistema de ouvidoria.

§ 3º - Os servidores e empregados públicos designados para as funções de Ouvidoria, juntamente com seus substitutos, permanecerão subordinados ao dirigente do órgão ou entidade em que tiverem exercício, embora vinculados tecnicamente à Ouvidoria Geral do Estado no que for pertinente às atividades de Ouvidor da Casa.

§ 4º - Aplica-se o disposto no parágrafo anterior às ouvidorias setoriais.

Art. 6º - Cada órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual será responsável pelos meios administrativos e financeiros necessários ao desenvolvimento das atividades do sistema de ouvidoria, seguindo as orientações e padrões definidos pela Ouvidoria Geral do Estado.

Art. 7º - A Ouvidoria Geral do Estado disponibilizará os meios necessários ao recebimento de elogios, sugestões, reclamações e denúncias, tais como canal eletrônico e postal de comunicação, telefone de contato, fac-símile e atendimento presencial.

Art. 8º - A Ouvidoria Geral do Estado estruturará e manterá em funcionamento o sistema integrado de gestão de ouvidoria, assegurando a existência de uma base de dados única de ações de ouvidoria, permitindo o acesso às respectivas áreas de atuação através de senhas.

Parágrafo único - A transmissão de informações entre os integrantes do sistema de ouvidoria será realizada, preferencialmente, por meio eletrônico e através do sistema integrado de gestão de ouvidoria.

Art. 9º - Constituem atribuições do Ouvidor Geral do Estado, observados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência, economicidade e publicidade da administração pública:

- I - viabilizar a aproximação do cidadão com o Poder Executivo Estadual, atuando na prevenção e mediação das questões que lhe forem apresentadas;
- II - facilitar o acesso do cidadão ao sistema de ouvidoria, estimulando a sua participação na fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência do Poder Executivo Estadual;
- III - garantir resposta ao cidadão, com clareza e objetividade;
- IV - planejar, dirigir, coordenar, supervisionar e orientar o sistema de ouvidoria, expedindo instruções quanto aos procedimentos a serem adotados;
- V - resguardar o sigilo das informações recebidas com esse caráter;
- VI - providenciar a remessa, ao órgão ou entidade competente, das sugestões, reclamações e denúncias recebidas, acompanhando a sua apreciação;
- VII - dirigir-se diretamente aos Secretários de Estado e dirigentes máximos de órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual, por iniciativa própria ou atendendo manifestação do cidadão, para correção de procedimentos, apuração de fatos ou adoção de providências administrativas, inclusive de natureza disciplinar;
- VIII - representar aos órgãos competentes contra os que obstarem o cumprimento de suas funções;
- IX - comunicar às autoridades competentes o resultado das inspeções, pesquisas, estudos e verificações que realizar, com vistas à adoção de providências, representando, quando necessário, ao Chefe do Poder Executivo e, conforme o caso, também, à Procuradoria Geral do Estado;
- X - sistematizar e divulgar relatórios periódicos da atuação do sistema de ouvidoria;
- XI - analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos serviços públicos;

XII - identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos estaduais e propor soluções;

XIII - sugerir modificações de regulamentos e atos normativos, a fim de que os cidadãos sejam atendidos com maior eficiência e civilidade.

Art. 10 - Ao Ouvidor da Casa caberá:

I - facilitar o acesso do cidadão ao sistema de ouvidoria;

II - receber, examinar e registrar no sistema integrado de gestão de ouvidoria as reclamações e denúncias referentes aos procedimentos e ações de agentes e setores do respectivo órgão ou entidade;

III - fornecer respostas rápidas, com clareza e objetividade, às questões apresentadas pelos cidadãos;

IV - resguardar o sigilo das informações recebidas com esse caráter;

V - articular-se, sistematicamente, com a Ouvidoria Geral do Estado, fornecendo respostas às questões apresentadas e participando de reuniões técnicas, sempre que convidado;

VI - identificar oportunidades de melhorias na prestação dos serviços públicos e propor soluções;

VII - integrar grupos de trabalho para a realização de projetos especiais vinculados ao sistema de ouvidoria;

VIII - encaminhar, à área competente, as sugestões, reclamações e denúncias que lhe forem apresentadas, acompanhando a sua apreciação;

IX - participar das reuniões gerais convocadas pelo Secretário ou dirigente máximo da entidade em que atua, sempre que convidado.

Art. 11 - As atividades exercidas pelos servidores e empregados públicos integrantes do sistema de ouvidoria são consideradas de relevante interesse público e devem ser desenvolvidas em caráter de prioridade.

Art. 12 - A atuação da Ouvidoria Geral do Estado não suspende ou interrompe prazos administrativos, mas as conclusões nos procedimentos sob sua responsabilidade poderão orientar outros em andamento.

Art. 13 - A Ouvidoria Geral do Estado, mediante delegação específica do Chefe do Poder Executivo Estadual, poderá firmar parcerias com entidades da sociedade civil organizada e com órgãos dos Municípios, dos Estados e do Distrito Federal, através de suas instituições similares, em regime de cooperação mútua, objetivando a promoção da cidadania.

Art. 14 - O Ouvidor Geral do Estado poderá criar grupos de trabalho para atuarem em projetos específicos, podendo solicitar servidores e empregados públicos para esse fim, bem como viabilizar serviços especializados de consultoria.

Art. 15 - O Ouvidor Geral do Estado expedirá as orientações e procedimentos relacionados ao sistema de ouvidoria.

Art. 16 - Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 17 - Revogam-se as disposições em contrário.

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA, em 10 de dezembro de 2003.

**PAULO SOUTO**

**Governador**

Ruy Tourinho

Secretário de Governo

Albérico Mascarenhas

Secretário da Fazenda

Pedro Barbosa de Deus

Secretário da Agricultura, Irrigação e Reforma Agrária

Marcelo Barros

Secretário da Administração

Eraldo Tinoco Melo

Secretário de Infra-Estrutura

Anaci Bispo Paim

Secretária da Educação

Armando Avena

Secretário do Planejamento

Sérgio Ferreira

Secretário da Justiça e Direitos Humanos

José Antônio Rodrigues Alves

Secretário da Saúde

Otto Alencar

Secretário da Indústria, Comércio e Mineração

Eduardo Oliveira Santos

Secretário do Trabalho e Ação Social

Edson Sá Rocha

Secretário da Segurança Pública

Paulo Renato Dantas Gaudenzi

Secretário da Cultura e Turismo

Clodoveo Piazza

Secretário de Combate à Pobreza e às Desigualdades Sociais

Jorge Khoury Hedaye

Secretário de Meio Ambiente e Recursos Hídricos

Roberto Moussallem de Andrade

Secretário de Desenvolvimento Urbano

Rafael Esmeraldo Lucchesi Ramacciotti

Secretário de Ciência, Tecnologia e Inovação

---