

cartilha da **OUVIDORIA**

**Um guia para
a Rede de Ouvidorias
Especializadas
da Bahia**



ORIENTAÇÕES PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA

JERÔNIMO RODRIGUES

Governador do Estado da
Bahia

ANDRÉ CURVELLO

Secretário de Comunicação
Social do Estado da Bahia

ARANY SANTANA

Ouvidora Geral do Estado

ANDREA MONTENEGRO

Ouvidora Adjunta

MURILLO PEREIRA

RAFAEL PIMENTA

Assessoria de Gabinete

THIAGO PEREIRA

Assessoria Jurídica

WINDSON SOUZA

Assessoria de Comunicação

VIVIANE PEREIRA

Coordenação da
Rede de Ouvidorias
Especializadas e Projetos



SUMÁRIO

Apresentação

- 1. História da Ouvidoria**
- 2. O que é a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia?**
 - 2.1 Público-alvo da Ouvidoria**
- 3. Atribuições e competências da Ouvidoria**
- 4. Legislações Basilares**
- 5. Qual é o papel do(a) Ouvidor(a)?**
 - 5.1 Perfil do(a) Ouvidor(a)**
 - 5.2 Competências**
 - 5.3 Sistemas de Gestão e Qualidade**
- 6. Tipologias das manifestações**
- 7. Canais de acesso à Ouvidoria Geral**
- 8. Fluxograma das demandas**
- 9. Atendimento**
- 10. Manifestações Anônimas e Sigilosas?**
- 11. Respostas**
 - 11.1 Prazo de respostas**
- 12. Sanções**





Apresentação

Caro (a) parceiro(a) de ouvidoria,

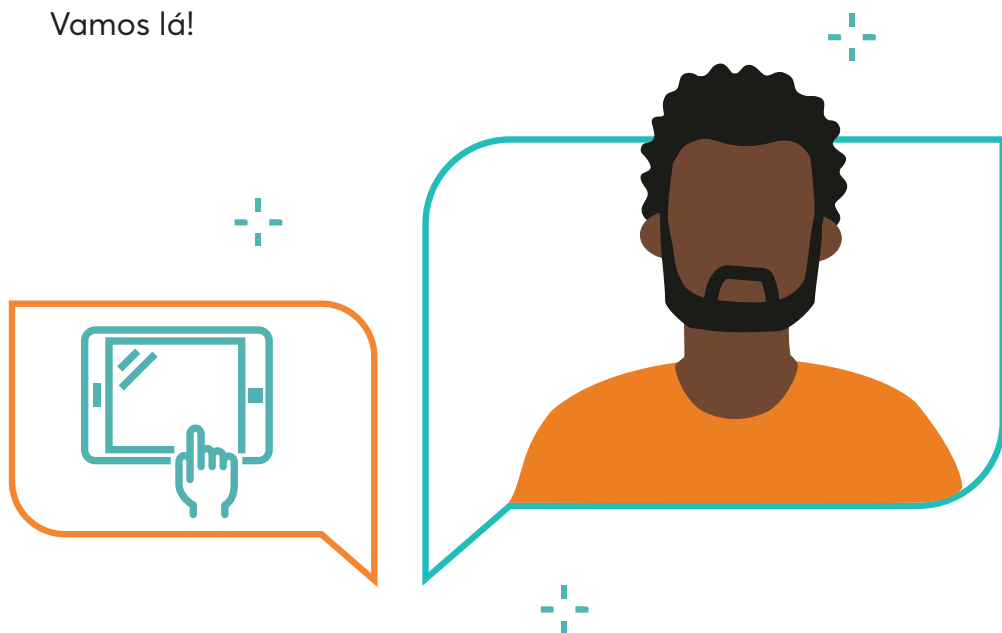
Seja bem-vindo (a) à segunda edição da Cartilha da Ouvidoria, organizada pela Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE).

Esta publicação nasceu com o intuito de orientar todas as pessoas que estão envolvidas diretamente nas atividades laborais da ouvidoria, que é o canal aberto entre o cidadão e o governo. A edição pretende informar e esclarecer sobre as competências, funções e atribuições implicadas no ofício da ouvidoria, a fim de estimular a construção de competências relacionadas ao recebimento e tratamento das diversas demandas, contribuindo para a qualificação dos servidores e consequente melhoria dos serviços públicos no estado da Bahia.

A maior intenção deste material é, portanto, que você leitor (a) que integra a rede de ouvidorias do estado da Bahia utilize as informações aqui presentes para melhor uso dos canais e instrumentos de ouvidoria em suas atividades de trabalho.

Esperamos que você tenha uma boa leitura e encontre nesta publicação o aporte necessário para o melhor uso de suas habilidades e competências na sua atuação profissional na ouvidoria para a promoção da transparência e da cidadania.

Vamos lá!



História da Ouvidoria

Os primeiros movimentos de ouvidorias nascem na Suécia nos meados do século XVIII, com a conhecida expressão ombudsman, que se refere ao “representante do povo”. Naquele momento, cabia ao representante do povo receber e encaminhar as questões apresentadas pelos cidadãos no que tange à qualidade dos bens e serviços oferecidos à sociedade. Inspirados nesse momento, outros países da Europa desenvolveram o cargo de ouvidor público, como: Dinamarca, Canadá, Inglaterra, França, Portugal. Colômbia e Venezuela (RIBEIRO, 2023).

No Brasil, a ouvidoria surge como ferramenta de controle político ainda nos meados do século XVI, pela administração colonial portuguesa. Naquela época, o papel do ouvidor era ser o “Ouvido do Rei”, ou seja, buscava garantir a aplicação das leis impostas pela monarquia e ser fidedigno à política do rei. Só nos meados de 1822 que o papel do ouvidor passa a ocupar o lugar de “juiz do povo”, como instrumento dedicado aos cidadãos. Após mais de 150 anos, com o processo de redemocratização do país, nos meados de 1970 e 1980, ressurgiu um novo movimento de ouvidoria como canal de comunicação direta entre a sociedade civil e o Estado. Fruto dessa inspiração, surge a primeira ouvidoria pública brasileira no município de Curitiba, em 1986.

Com a promulgação da Constituição Federal Brasileira de 1988, o estado brasileiro assume o seu compromisso

com a participação social e com isso as ouvidorias públicas se espalharam pelo país. Em 1995 foi criada a Ouvidoria-Geral da República, como parte da estrutura do Ministério da Justiça. Em 2003, a Ouvidoria-Geral da República foi deslocada para a estrutura da Controladoria-Geral da União (CGU), e em seguida seu nome foi alterado para Ouvidoria-Geral da União (OGU), com a atribuição de coordenar as ouvidorias do Poder Executivo Federal.

No Estado da Bahia, a Ouvidoria Geral foi criada em 2002 por meio da Lei n.º 8.538 (artigo 5º, I-b), subordinada diretamente ao Governador. Em março de 2003, o Regimento Interno da Secretaria de Governo foi aprovado através do Decreto nº 8.468. Em dezembro de 2003, o funcionamento da Ouvidoria Geral foi regulamentado através do Decreto nº 8.803, e traz em seu artigo 12 as competências da Ouvidoria Geral do Estado. Em 2014, a Lei nº 13.204/2014, modifica a estrutura organizacional da Administração Pública do Estado e em seu §1º artigo 12 transfere a Ouvidoria Geral do Estado para a estrutura da Secretaria de Comunicação do Estado, onde se encontra atualmente. Em março de 2015 foi publicado o Regimento Interno da SECOM através do Decreto nº 16.283 e no artigo 12 apresenta as competências da OGE nos mesmos moldes do estabelecido no artigo 12 do Regimento Interno da Secretaria de Governo publicado em 2003.

O que é a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia?

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE) é um canal aberto entre o cidadão e o Estado da Bahia. A sua missão é possibilitar ao cidadão o exercício da democracia participativa sobre os serviços públicos prestados pelo Estado, contribuindo para a inclusão social, transparência e a qualidade da gestão.

O propósito desta instituição é, portanto, ouvir, compreender, encaminhar e acompanhar sugestões, reclamações, solicitações, denúncias, elogios e informações de forma humanizada e eficiente, assim como demonstrar os resultados produzidos.

No Estado da Bahia, a ouvidoria atua consoante o previsto na Lei Estadual nº 12.618/2012 (Lei de Acesso à Informação na Bahia) ao preconizar pela transparência pública, elemento essencial para o controle qualitativo dos serviços prestados pelo Estado. Ademais, está alicerçada na Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços prestados pela administração pública.

A Ouvidoria é uma grande aliada para o aperfeiçoamento da gestão das políticas públicas nos serviços prestados pelo Estado. Na Bahia, o serviço de ouvidoria funciona em rede, sob coordenação técnica da Ouvidoria Geral. Atualmente, a rede é formada

por 302 ouvidorias especializadas que funcionam em secretarias, fundações, empresas, autarquias e demais órgãos, interligadas através do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG)², que registra e gerencia os atendimentos.

2.1

Público-alvo da Ouvidoria

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia atua com dois tipos de público: o interno e o externo.

Público interno: são os servidores e empregados do estado da Bahia que utilizam, de maneira democrática, a ouvidoria como canal para manifestar suas percepções quanto aos serviços prestados no estado.

Público externo: são cidadãos baianos que não integram o Executivo estadual que demandam os serviços oferecidos pelo órgão público e utilizam a Ouvidoria como canal para manifestação de suas demandas.

² Curiosidade: A expressão TAG é uma homenagem ao poeta Tomaz Antônio Gonzaga, primeiro ouvidor nomeado na comarca de Vila Rica - atual Ouro Preto/MG - no século XVIII, a época da Inconfidência Mineira.

Atribuições e competências da Ouvidoria

Conforme previsto no Decreto Estadual nº 16.283 de 17 de agosto de 2015 (decreto que aprova o Regimento da Secretaria de Comunicação Social – SECOM), mais especificamente no artigo 12, a Ouvidoria Geral do Estado tem por finalidade receber, encaminhar e acompanhar denúncias, reclamações e sugestões dos cidadãos, relativas à prestação de serviços públicos em geral, assim como representações de infrações funcionais, sem prejuízo das competências específicas de outros órgãos da Administração Estadual:

I - receber, encaminhar e acompanhar denúncias, reclamações e sugestões dos cidadãos, relativas à prestação de serviços públicos em geral, assim como representações de infrações funcionais 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 em 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 componentes do sistema de Ouvidoria, informando os resultados aos interessados e garantindo ao cidadão orientação, informação e resposta;



IV - definir, em articulação com outras unidades da Secretaria de Comunicação Social, um sistema permanente de comunicação, visando à divulgação sistemática à sociedade de seu papel institucional;

V - propor e promover mecanismos e instrumentos alternativos de coleta de denúncias, reclamações e sugestões, privilegiando os meios eletrônicos de comunicação;

VI - identificar e interpretar o grau de satisfação do cidadão com a prestação dos serviços públicos;

VII - fixar e organizar os indicadores de avaliação da satisfação dos cidadãos quanto ao fornecimento de informações e prestação de serviços públicos;

VIII - recomendar ações, medidas administrativas e legais, quando necessárias à prevenção, ao combate e à correção dos fatos apreciados, objetivando o aprimoramento da prestação dos serviços públicos;

IX - cientificar as autoridades competentes das questões que lhes forem apresentadas ou que, de qualquer outro modo, cheguem ao seu conhecimento, requisitando informações e documentos;

X - promover a gestão e exercer a coordenação e supervisão do sistema de Ouvidoria;

XI - criar mecanismos e instrumentos de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de Ouvidoria, bem como promover a capacitação e treinamento relacionados às suas atividades;

XII - promover, articular e apoiar outras ações que visem à difusão e à divulgação de práticas de cidadania;

XIII - articular-se com os diversos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, fortalecendo canais de comunicação.



Em 2017, com a promulgação da **Lei Federal nº 13.460**, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, em seu artigo 13, foram somadas as competências de:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.



Ademais, no artigo 14 acrescenta que, com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Quanto aos relatórios, o artigo 15 define que estes deverão indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;



II - os motivos das manifestações;

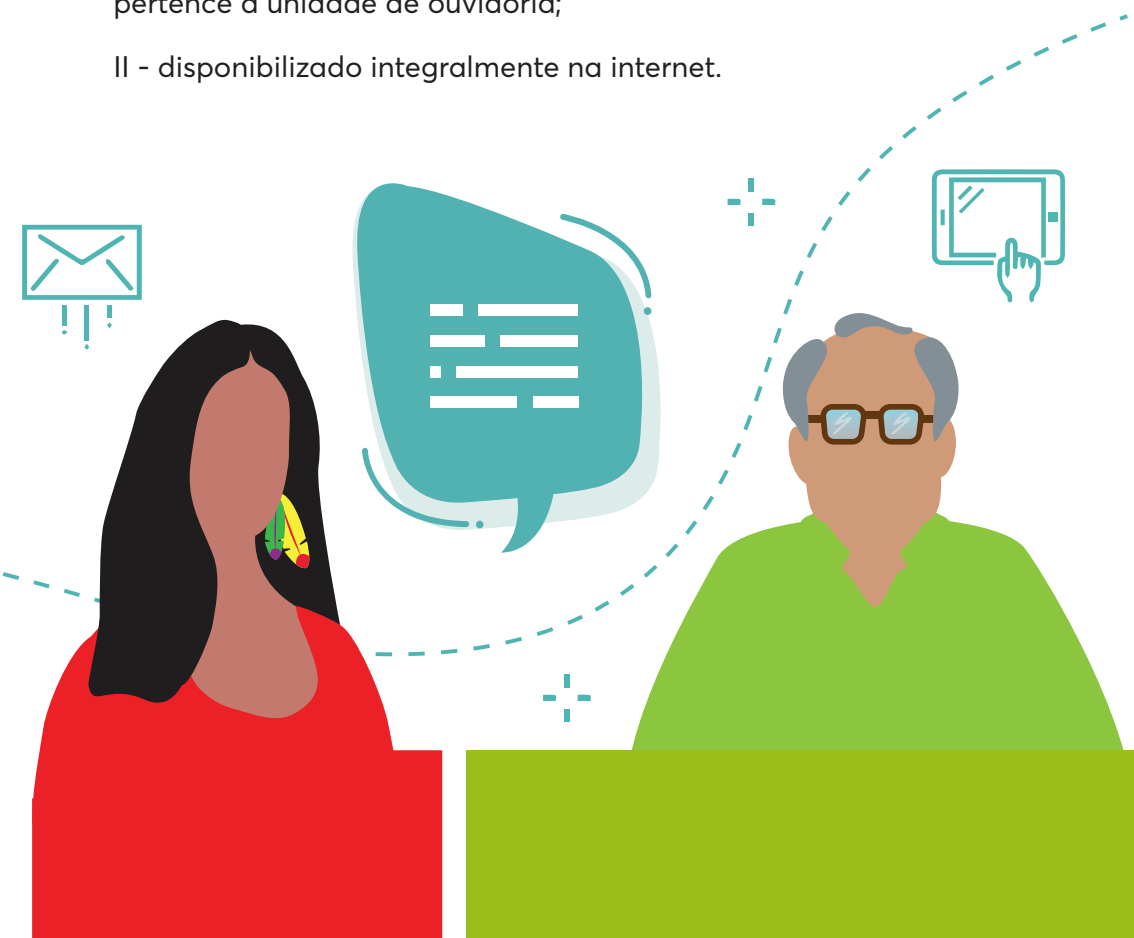
III - a análise dos pontos recorrentes;

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

No parágrafo único do referido artigo, define que o relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria;

II - disponibilizado integralmente na internet.



Legislações Básilares

Constituição Federal Brasileira de 1988 - Mais especificamente o artigo 37, que trata acerca das formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta.

Lei Federal nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor (CDC) - estabeleceu a defesa do consumidor como direito e garantia fundamental do cidadão.

Lei Federal nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI) - regula o acesso à informação previsto no artigo 5º, XXXIII, no inciso II do §3º do artigo 37 e no §2º do artigo 216 da CF – deve ser observada pela União, Estados, DF e Municípios.

Lei Estadual nº 12.618/2012 - Disciplina a Lei de Acesso à Informação na Bahia (LAI/BA).

Lei Federal nº 13.460/2017 - Estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

Lei Federal nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Tem como principal objetivo proporcionar maior controle e autonomia às pessoas físicas sobre os seus dados pessoais cedidos a órgãos públicos e empresas privadas de todos os portes.

Decreto Estadual nº 8.803/2003 - Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia.



Qual é o papel do (a) ouvidor (a)?

Ao mediar a atuação dos interesses entre os cidadãos e as instituições públicas, o (a) ouvidor (a) é um dos principais “porta-vozes” do cidadão frente à Administração Pública da Bahia. Assim, torna-se representante dos cidadãos e usuários dos serviços públicos prestados pelo Estado, no órgão ou entidade em que atua.

O (a) ouvidor (a) dedica a sua atenção para ouvir de forma qualificada as pessoas, seus sentimentos, suas angústias e desejos de mudanças ante a Administração Pública. Para tanto, suas atribuições estão fundamentadas nos princípios fundamentais da ordem jurídica presentes na Constituição Federal Brasileira de 1988, mais especificamente os da legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficiência.

A missão do (a) ouvidor (a) é mediar o diálogo, estabelecendo a comunicação entre as partes. Dentro do órgão em que atua, esse profissional deve ter autonomia para dar seguimento às manifestações recebidas, solicitando as providências requeridas para a solução junto à área técnica e/ou competente do setor/órgão. Por se tratar de uma função relativamente recente, não se exige formação específica. Há, no entanto, cursos de capacitação, com emissão de

certificado, ministrados pela Ouvidoria Geral do Estado, além dos cursos online disponibilizados pela Controladoria Geral da União (CGU) que podem contribuir para o melhor atendimento ao cidadão.

5.1

Perfil do(a) Ouvidor(a)

- Ter conduta ética;
- Saber ouvir, compreender e acolher as manifestações;
- Mediar conflitos;
- Trabalhar com ética, imparcialidade e transparência;
- Estar aberto(a) ao diálogo;
- Ter habilidade de comunicação;
- Ter compromisso com a participação cidadã e os direitos humanos;
- Ter disposição para contribuir com a eficiência e a melhoria da gestão pública e dos seus resultados;
- Conhecer o fluxo de trabalho e os processos da instituição em que trabalha.

5.2

Competências

- Receber, examinar e encaminhar as manifestações dos cidadãos;
- Responder aos interessados acerca das manifestações apresentadas;
- Acompanhar as providências adotadas;
- Elaborar relatórios técnicos;
- Definir plano de ação da Ouvidoria e do (a) Ouvidor (a), em convergência com a legislação vigente e o Plano Estratégico do Governo;
- Selecionar e capacitar, de forma continuada, a equipe de gestão;
- Organizar, produzir e analisar dados e informações para a melhoria continuada dos processos decisórios;
- Gerar conhecimentos que ajudem a inovação da gestão pública;
- Estimular o exercício da cidadania e ampliar/qualificar a participação social;
- Fortalecer as ações de transparência pública;
- Entre outras ações funcionais/técnicas correlatas.

A qualidade do atendimento deve observar os seguintes elementos:

- **Competência:** pessoas capacitadas e recursos tecnológicos adequados;
- **Confiabilidade:** cumprimento de prazos e horários estabelecidos previamente;
- **Credibilidade:** as respostas devem ser elaboradas com conteúdo a suprir a demanda do cidadão;
- **Segurança:** sigilo das informações pessoais;
- **Facilidade de acesso:** tanto aos serviços (sistemas, telefonia, e-mail, redes sociais etc) como ao pessoal de contato;
- **Comunicação:** clareza nas instruções de utilização dos serviços. A qualidade do tratamento, que se refere à atuação do atendente quando interage com o cidadão, deve apresentar as seguintes características:
 - Presteza: demonstração do desejo de servir, valorizando prontamente a solicitação do cidadão;
 - Cortesia: manifestação de respeito ao cidadão, atendendo com paciência e educação;
 - Flexibilidade: habilidade para lidar com situações inusitadas.

Tipologias das manifestações

As tipologias representam os modos como as manifestações são identificadas e cadastradas. São divididas em 6 grupos, quais sejam:

- **SUGESTÃO:** apresentação de ideias ou propostas de melhoria ao serviço público.
- **ELOGIO:** demonstração de reconhecimento ou satisfação pelo serviço público prestado ou atendimento recebido.
- **SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública estadual.
- **DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito envolvendo a administração e seus agentes, cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes.
- **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
- **INFORMAÇÃO:** pedido de Acesso à Informação – LAI³.

³A Lei de Acesso à Informação, que entrou em vigor no dia 16 de maio de 2012, garante ao cidadão o direito de ter acesso às informações públicas. O prazo de resposta é de 20 dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 dias. De acordo com a Lei, o cidadão pode solicitar informações sobre qualquer assunto e não precisa justificar o uso das informações demandadas. Para tanto, é necessário a formalização do pedido (carta, internet, telefone) e a identificação do cidadão. Cabe ponderar que em caso de LAI, além dos prazos, no caso de negativa de acesso à informação, o cidadão poderá interpor recurso à autoridade hierarquicamente superior àquela que emitiu a decisão, podendo ser consultada a Procuradoria Geral do Estado (PGE). Persistindo a negativa, o cidadão poderá recorrer ao CGAI – Comitê Gestor de Acesso à Informação. O prazo para interpor recurso é de 10 dias, após retorno.

Canais de acesso à Ouvidoria Geral

- Pelo site www.ouvidoriageral.ba.gov.br
- Atendimento telefônico pelo 0800-284-0011 (de segunda a sexta, das 7h30 às 18h);
- WhatsApp disponível 24 horas: A sua manifestação será registrada no sistema e será informado um número de atendimento, para que possa ser efetuado o acompanhamento do andamento da mesma. Contato: 0800-284-0011.
- Facebook: [/ouvidoriageraldabahia](https://www.facebook.com/ouvidoriageraldabahia)
- Instagram: [@ouvidoriageralbahia](https://www.instagram.com/ouvidoriageralbahia)
- E-mail: ceao@ouvidoria.ba.gov.br
- Atendimento presencial na Central de Atendimento da Ouvidoria – CEAO, localizada na 3ª Avenida, nº 390, Térreo, Plataforma IV, Centro Administrativo da Bahia (prédio da Governadoria). Salvador-Bahia, das 7h30 às 18h;
- Portal e App ba.gov.br



Fluxograma das demandas



Etapa I - Recepção / Acolhimento:

Recebimento da manifestação pelo servidor através de um dos canais de acesso;



Etapa II - Registro:

Pode ser presencial ou on-line (TAG), por telefone, e-mail ou correspondência, ou nas redes sociais;



Etapa III - Encaminhamento:

Leitura e análise da manifestação. Envio ao órgão responsável pela resposta;



Etapa IV - Resposta:

Consiste em dar a explicação adequada ao cidadão, de forma clara, objetiva e qualificada.

Atendimento

Ao receber uma manifestação, a equipe de técnicos da ouvidoria deverá realizar uma análise preliminar. A avaliação serve para verificar se, diante das informações apresentadas pelo cidadão, é possível dar início ao procedimento de apuração junto aos setores e/ou órgãos competentes.

Em situação de pedido de complementação de informações, será suspensa a contagem original e será aberto um novo prazo de 05 (cinco) dias para o usuário apresentar as informações solicitadas, salvo em caso de Lei de Acesso à Informação, em que não se aplica diligência.

9.1 Analisando as Manifestações

Esse momento envolve várias etapas, sendo estas:

- I) Verificação do assunto: o colaborador da ouvidoria analisa o assunto escolhido pelo usuário, avaliando se está relacionado ao conteúdo apresentado. Em caso de não adequação, o sistema TAG permite a alteração do assunto;
- II) Verificação da tipologia da manifestação: muitas vezes, o usuário se confunde e apresenta como denúncia o que é, por exemplo, uma solicitação. A análise é o momento para reclassificar a manifestação, se for necessário;
- III) Identificação do fato relatado, com auxílio de anexos, se houver: trata-se de avaliar o que ocorreu, quando aconteceu, quem está envolvido, entre outros fatos e

informações relevantes. Este passo envolve uma análise em busca de compreender o que o usuário deseja, para depois definir qual encaminhamento adotar;

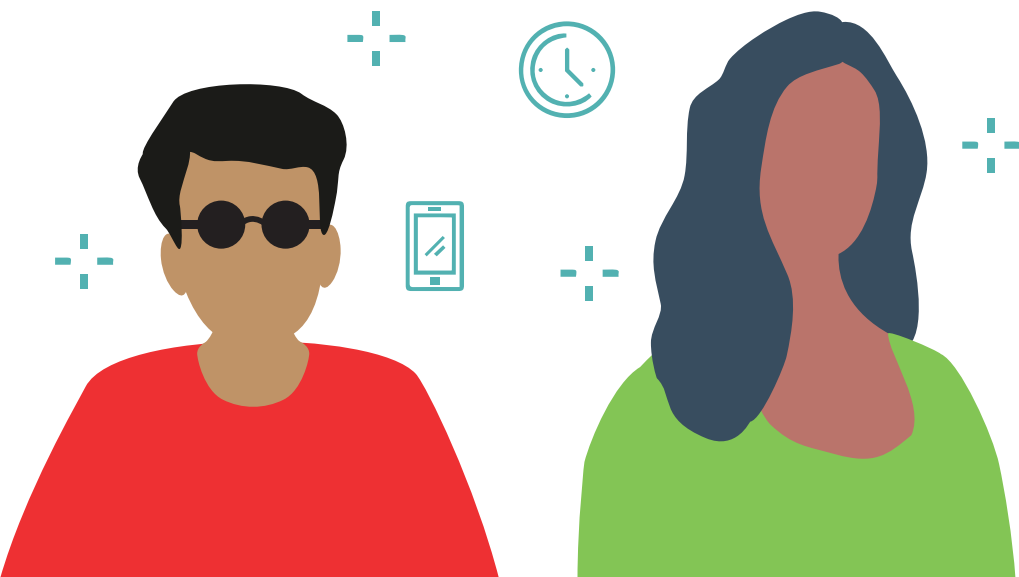
IV) Relação do fato com a conduta de agente público ou serviço prestado: trata-se de identificar se o que está sendo narrado tem relação com o órgão ou entidade. Podemos falar também em verificar a competência para tratamento da manifestação;

V) Verificação da existência de manifestações relacionadas/ pesquisa no histórico: sem deixar de lado o princípio da impessoalidade e o respeito ao usuário, é recomendável consultar o histórico de manifestações sobre o tema e o usuário, no sentido de verificar se há outra manifestação em andamento, ou se já há um entendimento anterior sobre o assunto. Caso haja duplicidade ou similaridade no atendimento, este fato poderá ser comunicado ao cidadão, efetuando o encerramento da manifestação duplicada;

VI) Verificação em fontes de consulta e/ou identificação da área responsável: refere-se a apurar quais bases de dados podem fornecer informações para a análise. Por exemplo: Portal da Transparência, Portal de Convênios, cadastros mantidos pelo órgão ou entidade. É hora de buscar a legislação relacionada e, se precisar, checar a estrutura e o regimento interno do órgão para localizar a área responsável pelo assunto;

VII) Formulação de proposta de encaminhamento ou solução pela ouvidoria ou pedido de complementação

das informações: se houver necessidade, a ouvidoria pode solicitar mais informações ao usuário, como também pode pedir subsídios para áreas específicas do órgão ou entidade. Caso a manifestação seja de competência de outro órgão do Poder Executivo estadual, o encaminhamento pode ser feito diretamente por meio do sistema TAG, retornando o atendimento para a Ouvidoria Geral e justificando o motivo (ressalta-se que essa situação não se aplica aos casos de LAI). Em situação de pedido de complementação de informações (através do sistema, na ferramenta diligenciar é feita uma suspensão na contagem do prazo de resposta que fornece 05 (cinco) dias para o usuário apresentar as informações solicitadas), será suspensa a contagem original e será aberto um novo prazo de 05 (cinco) dias para o usuário apresentar as informações solicitadas



Manifestações Anônimas e Sigilosas

Considera-se manifestação anônima aquela que chega aos órgãos e entidades públicas sem identificação. Registrada a denúncia anônima, a ouvidoria deverá encaminhá-la ao órgão competente pela análise e apuração, desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

Considera-se manifestação sob sigilo aquela em que o manifestante não permite acesso aos seus dados pessoais. Para os pedidos de acesso à informação é previsto por lei a necessária identificação do manifestante para que a resposta seja fornecida, pois é de suma importância que a Ouvidoria especializada à qual será encaminhado o registro tenha acesso aos dados para andamento da resposta.

Em caso de observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, os órgãos apuratórios procederão, por iniciativa própria, à instauração de procedimento investigatório preliminar, nos moldes do artigo 15º §2º da Instrução Normativa nº 05 da CGU, de 18 de junho de 2018.

Quanto às manifestações sob sigilo, os dados pessoais do cidadão são informados na manifestação, porém, são preservados diante da garantia legal, não sendo permitida a sua divulgação.

Respostas

Cada tipo de manifestação exigirá do (a) ouvidor (a) e da equipe técnica envolvida na ouvidoria respostas adequadas à tipologia cadastrada. Porquanto, cabe orientar que em caso de:

- **Elogio** – A resposta deverá ser enviada ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, assim como às respectivas chefias imediatas. Neste caso, a resposta é aquela que comunica ao usuário que este encaminhamento foi feito, ou seja, que o elogio chegou aos envolvidos.
- **Reclamação** - A resposta, necessariamente, deve apontar a decisão administrativa final, informando sobre o atendimento do que foi demandado ou apresentar uma justificativa para o não atendimento.
- **Solicitações** - As providências deverão ser encaminhadas à área responsável pelo serviço público. A resposta deverá oferecer solução ou justificar a impossibilidade de seu atendimento. Deve ser encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público. Caso seja possível a implantação da medida sugerida, deve-se informar como e quando ocorrerá.
- **Denúncia** – A resposta deverá conter elementos mínimos que possibilitem a apuração. Deve ser

remetida aos órgãos competentes, e a resposta é aquela que informa sobre este encaminhamento. Caso não haja informações suficientes para dar prosseguimento ao tratamento, a denúncia poderá ser encerrada, comunicando-se ao usuário sobre a impossibilidade de prosseguimento.

 **Informação** – A resposta deverá ser enviada ao setor responsável pela informação e/ou dado.

Ademais, salienta-se que as respostas devem ser conclusivas e disponibilizadas de forma clara, simples e compreensível, a fim de alcançar com mais eficiência o cidadão.

11.1

Prazo de respostas

Em conformidade com o decreto estadual nº 8.803/2003, o prazo de resposta é de 08 (oito) dias, podendo ser prorrogado duas vezes, por mais 22 dias e por mais 30 dias. Assim o prazo máximo é de 60 (sessenta) dias, atendendo ao artigo 10 da Lei Federal nº 13.460/17.

Os prazos das respostas aos pedidos de Acesso à Informação seguem a Lei Estadual nº 12.618/12, que corresponde ao prazo de 20 dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 dias. Em caso de recurso, no artigo artigo 13, parágrafo único, a autoridade hierarquicamente superior terá o prazo de 15 dias para se manifestar e responderá ou não ao



recurso, conforme pode ser observado:

Artigo 13, Parágrafo único - O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de 15 (quinze) dias, consultada, se necessário, a Procuradoria Geral do Estado.

Desta forma, esta ouvidoria deverá encaminhar ao cidadão resposta de indeferimento ou deferimento, subsidiada com as razões de fato e de direito, bem como deverá informar ao cidadão a possibilidade de interposição de recurso em segunda instância ao Comitê Gestor de Acesso à Informação, observado o artigo 14 da Lei nº 12.618/12.

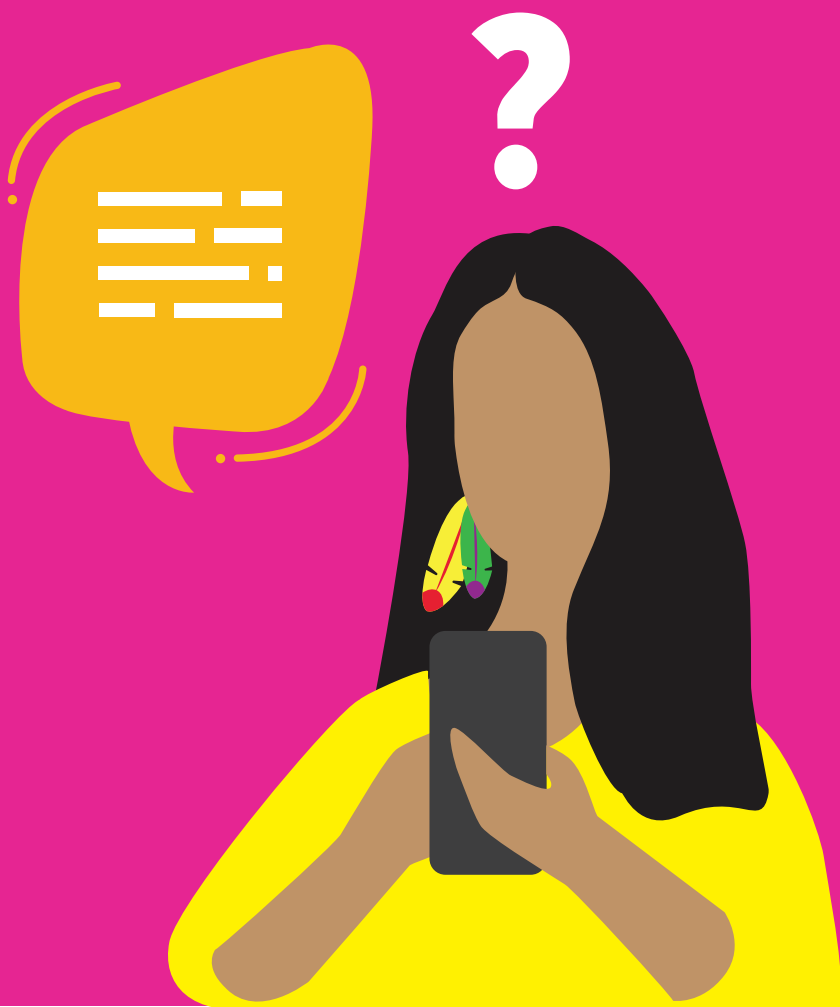
Sanções

A não observância da determinação quanto à prestação de informações ao cidadão viola o direito constitucional previsto no inciso XXXIII do artigo 5º, no inciso II do § 3º do artigo 37 e no § 2º do artigo 216 da Constituição Federal, e ao disposto nas Leis Federais nº 12.527/2011 e 13.460/2017, bem como da Lei Estadual nº 12.618/2012, além dos princípios da eficiência e celeridade no serviço público, constituindo condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público (artigo 32, I da Lei nº 12.527/2011), sujeitas a sanções previstas em lei.



Dúvidas?

Entre em contato com a **Ouvidoria Geral do Estado**, através do **coep@ouvidoria.ba.gov.br**, e solicite um treinamento. Saiba mais sobre o trabalho da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia no site **www.ouvidoria.ba.gov.br**.







2024

