

LEI Nº 11.377 DE 06 DE FEVEREIRO DE 2009

Dispõe sobre a organização, estrutura e funcionamento da Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado da Bahia, e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DA BAHIA, faço saber que a Assembléia Legislativa decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I FINALIDADE E COMPETÊNCIA

Art. 1º - A Ouvidoria da Defensoria Pública, criada pela Lei Complementar nº 26, de 28 de junho de 2006, tem por finalidade receber, encaminhar e acompanhar as denúncias, reclamações e sugestões dos cidadãos relativas aos serviços prestados pela Defensoria Pública, competindo-lhe:

I - receber, examinar e encaminhar as reclamações, elogios e denúncias feitas por qualquer pessoa, inclusive pelos próprios membros e servidores da Defensoria Pública, de entidades ou órgãos públicos, relacionados à qualidade dos serviços prestados pela Instituição, por seus membros e servidores;

II - encaminhar as reclamações e sugestões, denúncias, solicitações e elogios apresentados à área competente, acompanhando a tramitação e zelando pela celeridade da resposta;

III - divulgar os serviços da Ouvidoria;

IV - manter contato permanente com as Coordenadorias e com a Diretoria Geral, objetivando repassar as expectativas e anseios dos cidadãos, apurados quanto ao serviço, para alcançar sintonia com os direitos dos usuários;

V - elaborar e divulgar relatórios semestrais sobre as atividades, apresentando, simultaneamente, propostas para solução de situações recorrentes, ao Defensor Público-Geral;

VI - prestar esclarecimentos à população sobre os serviços e os deveres dos Defensores Públicos e servidores da Instituição, através de audiências públicas a serem realizadas nas comunidades;

VII - preservar a identidade do denunciante, sempre que solicitado, e manter sigilo sobre as informações;

VIII - desenvolver outras atividades de intercâmbio com a sociedade civil que tenham por finalidade a otimização do serviço.

CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES DO TITULAR DO CARGO

Art. 2º - Ao Ouvidor da Defensoria Pública do Estado cabe as seguintes atribuições:

I - coordenar, supervisionar e dirigir a Ouvidoria;

II - buscar a aproximação do cidadão com a Defensoria Pública do Estado;

III - promover a remessa célere das sugestões, reclamações, elogios ou denúncias recebidas à área competente, acompanhando sua apreciação;

IV - facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria;

V - identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços da Defensoria Pública do Estado, propondo soluções;

VI - estimular a concretização dos direitos do cidadão usuário dos serviços da Defensoria Pública do Estado;

VII - organizar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado e divulgar relatórios periódicos;

- VIII - garantir resposta ao cidadão quanto à comunicação apresentada, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- IX - atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- X - zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência dos serviços institucionais da Defensoria Pública do Estado;
- XI - resguardar o sigilo das informações, quando recebidas com esse caráter;
- XII - encaminhar, à área competente, as sugestões, reclamações e denúncias que lhe forem apresentadas, acompanhando a sua apreciação;
- XIII - participar das reuniões gerais convocadas pelo Defensor Público-Geral, sempre que convidado;
- XIV - ampliar e manter canais de comunicação entre a Defensoria Pública do Estado e a sociedade civil, expandindo a capacidade do cidadão de participar da fiscalização e avaliação das ações da Instituição;
- XV - definir critérios para a promoção e o acompanhamento de procedimentos junto aos órgãos atinentes, informando os resultados aos interessados e garantindo ao cidadão orientação, informação e resposta;
- XVI - definir, em articulação com a Assessoria de Comunicação Social - ASCOM, um sistema permanente de comunicação, visando à divulgação sistemática, à sociedade, de seu papel institucional;
- XVII - examinar, propor e promover mecanismos e instrumentos alternativos de coleta das sugestões, reclamações, elogios e denúncias, privilegiando os meios eletrônicos de comunicação e a participação da sociedade civil organizada;
- XVIII - identificar e interpretar o grau de satisfação do cidadão com a prestação dos serviços postos à disposição;
- XIX - sistematizar e consolidar as informações recebidas, através de relatórios semestrais, fixando e organizando os indicadores de avaliação da satisfação dos cidadãos quanto ao fornecimento de informações e prestação de serviços, encaminhando-os ao Defensor Público-Geral;
- XX - recomendar ações e medidas, administrativas e legais, necessárias à prevenção e ajuste dos fatos apreciados;
- XXI - cientificar os órgãos da Defensoria Pública do Estado das questões que lhe forem apresentadas, ou que de qualquer outro modo cheguem ao seu conhecimento, requisitando informações e documentos;
- XXII - criar mecanismos e instrumentos de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos da Ouvidoria;
- XXIII - promover, articular e apoiar outras ações que visem à difusão e divulgação de práticas de cidadania.

CAPÍTULO III **DA ADMINISTRAÇÃO E COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA**

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

- I - realizar, por meio do órgão competente audiências públicas e reuniões, com a finalidade de apurar a procedência ou improcedência das reclamações e denúncias;
- II - solicitar, quando da apuração de reclamações e denúncias recebidas, documentos e informações dos órgãos da Defensoria;

III - estabelecer relações entre organismos da Administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal, Estadual e Federal, atuando na defesa dos direitos e interesses do cidadão;

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

Art. 4º - No exercício de suas atividades, a Ouvidoria se pautará pelos princípios de transparência, informalidade e celeridade.

Art. 5º - A Ouvidoria é órgão auxiliar da Defensoria Pública, atuando em regime de cooperação com esta, sem relação de hierarquia funcional.

Art. 6º - Os demais órgãos que integram a estrutura organizacional da Defensoria Pública do Estado prestarão o necessário apoio ao desempenho das atividades da Ouvidoria, inclusive encaminhando as informações e os documentos que lhe forem solicitados, salvo nos casos em que a Lei assegure o dever de sigilo.

Parágrafo único - A omissão ou o retardamento injustificados do cumprimento das solicitações da Ouvidoria serão comunicados pelo Ouvidor ao Defensor Público-Geral.

Art. 7º - A Ouvidoria da Defensoria Pública será dirigida por um Titular, não integrante do quadro de Defensor Público, para o mandato de 02 (dois) anos, permitida uma única recondução.

Art. 8º - O cidadão indicado para o cargo de Ouvidor deverá atender os seguintes requisitos:

I - possuir nível superior completo;

II - ter reputação ilibada.

Parágrafo único - O Ouvidor será nomeado por ato do Defensor Público-Geral publicado no Diário Oficial do Estado.

Art. 9º - A Defensoria Pública do Estado será responsável pelos meios administrativos e financeiros necessários ao desenvolvimento das atividades da Ouvidoria.

Art. 10 - A Ouvidoria da Defensoria Pública 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. 11 - O Ouvidor da Defensoria Pública, mediante delegação específica do Defensor Público-Geral, 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, visando à melhoria da prestação dos serviços da Defensoria Pública do Estado.

Art. 12 - O Ouvidor da Defensoria Pública do Estado poderá criar grupos de trabalho para atuarem em projetos específicos, podendo solicitar ao Defensor Público-Geral servidores da Instituição para esse fim, bem como viabilizar serviços especializados de consultoria.

Art. 13 - O Ouvidor da Defensoria Pública editará normas regulamentando o funcionamento e expedirá as orientações e procedimentos relacionados à Ouvidoria.

Art. 14 - A Defensoria Pública do Estado da Bahia disponibilizará servidores para o desempenho de funções de apoio à Ouvidoria.

Art. 15 - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 16 - Revogam-se as disposições em contrário.

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA, em 06 de fevereiro de 2009.

JAQUES WAGNER
Governador

Eva Maria Cella Dal Chiavon
Secretária da Casa Civil