



## **RESOLUÇÃO Nº 02.2023 DE 06 DE FEVEREIRO DE 2023.**

Regulamenta, no âmbito da Defensoria Pública do Estado da Bahia, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública, de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal e dá outras providências.

O **Defensor Público Geral do Estado da Bahia**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 32 da Lei Complementar nº 26/2006 - Lei Orgânica da Defensoria Pública do Estado da Bahia.

**CONSIDERANDO** que a Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a promoção das políticas públicas visando a acessibilidade, celeridade, efetividade e modernidade, que buscam promover a melhoria contínua dos processos e serviços prestados;

**CONSIDERANDO** os objetivos e os valores organizacionais da Defensoria Pública, especialmente a efetivação da democracia participativa de seus usuários;

**CONSIDERANDO** o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do inciso I do §3º do artigo 37 da Constituição Federal;

**CONSIDERANDO** que a lei complementar nº 132, sancionada pelo Presidente Luiz Inácio Lula da Silva, em 07 de outubro de 2009, estabelece, entre outras questões, normas gerais para a organização e o funcionamento da Defensoria Pública nos estados, estabelece como atribuição da ouvidoria externa a promoção de atividades de intercâmbio com a sociedade civil e contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços realizados pela defensoria pública, respectivamente [art. 10, incisos v e vii do referido diploma];

**CONSIDERANDO** que a Ouvidoria-geral da Defensoria Pública do Estado da Bahia – Ouvidoria Cidadã seja um órgão auxiliar, de caráter externo, que atua em regime de cooperação com a instituição e tem por função precípua promover a qualidade do serviço prestado pela Defensoria Pública;

**CONSIDERANDO** que o caráter externo da ouvidoria cidadã exprime-se, principalmente, através do fato de este órgão auxiliar ser capitaneado por representação da sociedade civil; o que fortalece a sua competência de auxiliar na efetivação de democracia participativa na esfera da defensoria pública, trazendo para o âmbito desta instituição de justiça os anseios e as necessidades das pessoas, efetiva ou potencialmente usuárias de seus serviços;

**CONSIDERANDO** que a Lei estadual nº 11.377/2009, a qual regulamenta a ouvidoria da Defensoria Pública do Estado da Bahia, dispõe, em seu art. 13, que este órgão auxiliar detém autonomia para regulamentação do seu funcionamento e dos procedimentos necessários a sua mobilidade e ao alcance de suas finalidades e competências;

**CONSIDERANDO** que o art. 12 da Lei nº 11.377/2009 possibilita ao ouvidor da Defensoria Pública do Estado da Bahia a criação de grupos de trabalho para auxiliar na efetivação das funções que lhe são atribuídas pela legislação em vigor;

**CONSIDERANDO** que a Defensoria Pública do Estado da Bahia, enquanto poder autônomo do sistema de justiça, precisa ampliar as suas atribuições e competências disseminadas perante os cidadãos e cidadãs deste estado;

**CONSIDERANDO** a existência do Grupo Operativo da Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado da Bahia instituído através da Resolução nº 02/2010, cujo objetivo é auxiliar este órgão externo na concretização da participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços realizados pela Defensoria Pública;

RESOLVE:

## CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Fica instituído o Conselho de Usuários da Defensoria Pública da Bahia, ora denominado Grupo Operativo da Ouvidoria Cidadã da Defensoria Pública do Estado da Bahia – DPE/BA, que assegurará ao usuário o direito à participação e manifestação relativamente aos serviços prestados por esta Instituição, bem como zelará pela existência e efetividade dos mecanismos de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei nº 13.460/2017.

Parágrafo único. A presente Resolução será aplicável ao usuário dos serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado da Bahia, no âmbito de todas as unidades que integram a DPE-BA, observando-se, em qualquer caso, o disposto na Lei nº 13.460/2017.

Art. 2º Para os efeitos da presente Resolução, considera-se:

- usuário: pessoa física ou jurídica que utiliza, efetiva ou potencialmente, os serviços disponibilizados pela Defensoria Pública do Estado da Bahia;
- serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;
- agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços pela Defensoria Pública da Bahia e a conduta de seus agentes públicos na prestação e acompanhamento de tais serviços;
- reclamação: demonstração de insatisfação relativa aos serviços prestados;

- denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços disponibilizados pela Defensoria Pública da Bahia;
- solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, bem como pelos termos da Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018.

Art. 3º O atendimento ao usuário na Defensoria Pública da Bahia observará os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

## CAPÍTULO II DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 4º O usuário da Defensoria Pública da Bahia tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo ser observadas as seguintes diretrizes:

- I – urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento;
- II – presunção de boa-fé do usuário;
- III – adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- IV – igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação, ressalvadas as prioridades legais exemplificadas no inciso XI, e aquelas decorrentes das políticas afirmativas;
- V – cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VI – definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VII – adoção de medidas visando à proteção à saúde e a segurança dos usuários;
- VIII - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- IX - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- X- utilização de linguagem simples e compreensível que facilite o entendimento do(a) assistido(a) da Defensoria Pública;
- XI - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo, dentre outras prioridades previstas em lei.

Art. 5º São direitos básicos do usuário da Defensoria Pública da Bahia:

- I – participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II – obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III – acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do *caput* do art. 5º da Constituição Federal e, na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e na Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018;

IV – proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e da Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018;

Art. 6º São deveres do usuário:

I – utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II – prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas, observando o prazo assinalado;

III – colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV – preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Resolução.

## CAPÍTULO IV

### DA PESQUISA PERMANENTE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Art. 7º. A Defensoria Pública da Bahia realizará, em caráter contínuo e permanente, pesquisa de satisfação do usuário com a finalidade de aferir a qualidade dos serviços prestados no âmbito de todas as suas unidades.

Art. 8º. A Ouvidoria da Defensoria Pública da Bahia realizará a Pesquisa Permanente de Satisfação do Usuário – PPSU, de acordo com os seguintes parâmetros:

I – satisfação do usuário com o serviço prestado;

II – qualidade do atendimento prestado ao usuário;

Parágrafo único. Com relação à estrutura, a pesquisa será universal e padronizada, realizada por todos os meios disponíveis, devendo ser regulamentada em normativo próprio, com publicação integral do resultado da pesquisa e seu respectivo relatório no sítio da Instituição.

Art. 9º. Para regulamentação da pesquisa permanente de satisfação do usuário deverão ser observados os normativos aplicáveis à DPE/BA.

## CAPÍTULO V

### DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Art. 10. Compete à Ouvidoria da DPE/BA, sem prejuízo de outras atribuições estabelecidas em regramento próprio, disponibilizar meios eletrônicos e convencionais, simplificados e de fácil compreensão, facultada ao usuário a sua utilização, para a recepção de manifestações dos usuários da DPE/BA, de acordo com o Regulamento que disciplina a sua atuação:

I – receber, examinar, encaminhar às unidades competentes e acompanhar o tratamento e a efetiva conclusão das reclamações, denúncias, críticas, elogios, sugestões e pedidos de informações sobre as atividades desenvolvidas pela DPE/BA;

- II – elucidar dúvidas e auxiliar os cidadãos acerca dos serviços prestados pela DPE/BA, atuando na prevenção e na solução de conflitos;
- III – zelar para que as unidades responsáveis pela resposta às demandas cumpram os prazos fixados em regulamento próprio;
- IV – comprometer-se com o(a) demandante na busca da resposta à sua solicitação e com a possível resolução da questão;
- V – acompanhar as providências a serem adotadas e as soluções;
- VI – responder ao usuário, com objetividade e em linguagem que facilite a sua compreensão, prestando-lhe as informações acerca das providências adotadas, no prazo de 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período;
- V – garantir aos usuários dos serviços da Ouvidoria discricção e sigilo;
- VI – zelar pelo acesso à informação ao cidadão, solicitando que as unidades disponibilizem, previamente, no portal da Internet/Intranet todos os dados de interesse público ou, que enviem esforços na respectiva publicação, em tempo hábil, nos termos da lei de regência;
- VII – promover e incentivar a participação do usuário, em cooperação com outras entidades de defesa de direitos, no Conselho de Usuários e em outras atividades, com vistas à melhoria dos serviços prestados pela DPE/BA;
- VIII – acompanhar a prestação dos serviços, a fim de garantir sua efetividade e propor o seu aperfeiçoamento, quando necessário;
- IX – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Resolução e na Lei nº 13.460/2017;
- X – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei nº 13.460/2017;
- XI – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a unidade competente, para a efetiva Resolução da questão apresentada.

Art. 11. As manifestações verbais relativas a reclamações, denúncias, elogios, sugestões, críticas, solicitações e demais pronunciamentos de usuários dos serviços prestados pela DPE/BA serão reduzidas a termo pela Ouvidoria e inseridas no sistema informatizado próprio.

Art. 12. As demandas deverão conter a identificação do requerente e a especificação da informação pretendida ou o teor da manifestação.

§ 1º A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º Fica assegurado o sigilo de todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria.

§-3º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

§ 4º No caso de manifestação por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a Ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 5º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

Art. 13. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, com vistas à sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I – recepção, mediante canais de comunicação disponibilizados, e registro da manifestação no sistema informatizado;
- II – emissão de comprovante de recebimento da manifestação, com envio de número de registro ao usuário;
- III – análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV – decisão administrativa final; e
- V – ciência ao usuário.

Art. 14. Todas as manifestações encaminhadas à Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado próprio, recebendo numeração específica, para fins de controle.

Parágrafo único. O usuário será informado, preferencialmente por meio eletrônico, do número do registro conferido à respectiva manifestação na Ouvidoria, e poderá acompanhar seu andamento por meio de canais disponibilizados pela referida unidade.

Art. 15. A Ouvidoria dará ciência ao usuário da decisão final acerca da sua manifestação ou das providências adotadas pela DPE/BA, observado o prazo de trinta dias, prorrogável, de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Art. 16. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos da Lei nº 13.460/2017 e desta Resolução, sob pena de responsabilidade do agente público.

## CAPÍTULO VII

### DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 17. O presente capítulo estabelece as regras básicas para implantação, funcionamento e manutenção do Conselho de Usuários da DPE/BA a partir da sua primeira composição eleita.

§ 1º O Conselho de Usuários é uma instância de participação institucionalizada de usuários, não possuindo personalidade jurídica, nem autonomia administrativa, financeira e patrimonial.

§ 2º Os mecanismos de divulgação do Conselho de Usuários deverão fomentar a participação da pessoa com deficiência em todas as suas atividades.

Art. 18. O Conselho será composto por 54 membros representantes de organizações da sociedade civil, além do(a) Ouvidor(a) Geral da Defensoria Pública, da seguinte forma.

- I - 13 eleitos vinculados a áreas temáticas;
- II - 41 eleitos vinculados a áreas territoriais.

§1º Os membros vinculados a área temática serão escolhidos, independentemente do local de atuação para representar as matérias especificadas no art.21 letras “a” a “n” desta Resolução.

§2º Os membros vinculados a áreas territoriais serão escolhidos de acordo com as regiões definidas em edital, que deverão respeitar os critérios populacionais e de proporcionalidade a fim de garantir pelo menos um representante por regional da Defensoria Pública.

§3º A participação no Conselho de Usuários é considerada serviço relevante, de caráter voluntário e não remunerado.

§4º Quando possível, a composição do Conselho deverá observar critérios de equidade de gênero, étnico e racial, respeitadas as políticas de equidade da Instituição, sendo vedado o retrocesso.

Art. 19. O Conselho de Usuários terá como Presidente o(a) Ouvidor(a) Geral da Defensoria Pública da Bahia, que será responsável pela coordenação de suas atividades e representação.

§ 1º O(a) Presidente será substituído(a), em seus afastamentos legais, pela(o) Ouvidor(a) Adjunto(a).

§ 2º A condução dos trabalhos do Conselho será auxiliada por um(a) servidor(a) da DPE-BA, nos termos definidos em Edital.

## DA CANDIDATURA E ELEIÇÕES

Art. 20. Os membros do Conselho de Usuários serão escolhidos mediante eleição pela sociedade civil, na qual cada eleitor(a) votará em dois candidatos(as): 01(um) voto destinado à vaga temática, entres todos(as) os(as) candidatos(as) habilitados(as) no Estado da Bahia, independente de critério territorial, e 01(um) voto para o(a) candidato(a) representante do território de residência do eleitor.

§ 1º O processo das eleições, cujas regras devem estar previstas em edital público, deve atender aos requisitos mínimos de ampla divulgação, publicidade, isonomia e máxima participação da sociedade.

§ 2º O Conselho realizará as eleições de forma presencial e/ou pela *Internet*, ou por meio de outros canais gratuitos, a critério do(a) Presidente.

§ 3º Para cada vaga concernente será eleito um suplente da mesma categoria.

§ 4º Não havendo candidatos(as) eleitos(as) em número suficiente para o preenchimento das vagas de titular e suplente das categorias, a vaga ficará sem representação até a próxima eleição.

§ 5º Na hipótese de vacância, a respectiva vaga será preenchida pelo suplente indicado ou eleito na respectiva categoria, pelo prazo remanescente.

Art. 21. O(a) interessado(a) que deseje se candidatar a uma das vagas do Conselho dos Usuários atenderá aos seguintes requisitos:

- I - Ser cidadão(ã) brasileiro(a) em pleno gozo de seus direitos políticos;
- II - Inexistência de ação penal condenatória transitada em julgado contra o(a) interessado(a), por crime incompatível com o exercício das funções, respeitado o prazo previsto no artigo 94 do Código Penal;
- III - Não ocupar cargo eletivo, cargo comissionado ou de confiança em qualquer uma das esferas da Administração Pública municipal, estadual ou federal, direta ou indireta, em qualquer esfera de poder.
- IV - Idade mínima de 21 anos;

V - Ser representante de organizações da sociedade civil, que incluam entre suas finalidades institucionais atuação em qualquer das áreas de competência da Defensoria Pública, quais sejam:

- a) Direito de família;
- b) Proteção aos direitos da infância e adolescência;
- c) Proteção aos direitos da pessoa idosa;
- d) Proteção aos direitos da pessoa com deficiência;
- e) Proteção ao direito à saúde;
- f) Questões cíveis e de fazenda pública;
- g) Relações de consumo;
- h) Questões criminais e de execuções penais;
- i) Proteção às vítimas de tortura e violência policial;
- j) Combate ao racismo e a todas as formas de discriminação;
- l) Proteção aos direitos das mulheres
- m) Proteção aos direitos das comunidades LGBTQIA+.
- n) Proteção aos direitos dos povos tradicionais ribeirinhos, ciganos, indígenas, terreiros, fundo e fecho de pasto, quilombolas, pescadores e pescadoras e outros.

§1º Para candidatura às vagas estaduais temáticas o(a) interessado(a) deverá comprovar, nos termos previstos em Edital de Habilitação, possuir capacitação/atuação específica em umas das temáticas acima mencionadas em relação à qual deseja se candidatar.

§2º. Em relação àqueles(as) que desejem se candidatar às vagas vinculadas à critério territorial, também devem demonstrar capacitação/atuação em quaisquer das áreas temáticas previstas nas letras “a” a “n” também nos termos previstos em Edital.

Art.22. Para a implantação do Conselho de Usuários é necessária a composição mínima de 20 (vinte) membros.

Art.23. O mandato dos membros titulares do Conselho dos Usuários e de seus suplentes terá duração de 02 (dois) anos, contados a partir da posse, com possibilidade de apenas uma recondução, por igual período, mediante novas eleições, garantindo-se, desde que hajam inscritos, uma maior alternância de representação municipal.

Art. 24. A conduta do membro do Conselho de Usuários, inclusive no tratamento aos demais membros do Conselho, aos usuários e aos membros, servidores(as) e demais colaboradores da DPE/BA, deve ser ética, pautando-se pela dignidade, pelo decoro, pelo zelo e pela consciência dos princípios morais.

Art. 25. A critério do Conselho, poderão ser organizados fóruns ou audiências públicas com o objetivo de discutir e subsidiar a sua atuação.

Parágrafo único Além de membros de Conselhos de Usuários, poderão ser convidados para os debates representantes de órgãos e entidades voltados à defesa dos interesses do usuário ou de áreas de atuação da DPE/BA.

Art. 26. São atribuições do Conselho de Usuários:

I – acompanhar e avaliar a prestação dos serviços da DPE/BA, bem como a atuação da Ouvidoria

- II – propor, por maioria simples, alternativas que possibilitem a melhoria e a adequação dos serviços prestados aos usuários da Defensoria Pública baiana;
- III – propor atividades e cooperar com a DPE/BA no desenvolvimento e na disseminação de programas e ações de conscientização destinados à orientação dos usuários sobre a utilização dos serviços da DPE/BA, bem como sobre os seus direitos e deveres;
- IV – contribuir na definição das diretrizes e metas da DPE/BA voltadas para o atendimento aos usuários;
- V – realizar, no mínimo, duas reuniões ordinárias anuais, aprovando as pautas e as atas das reuniões, sendo uma delas preferencialmente por meio remoto;
- VI - Aquelas previstas no art. 2º da Resolução Nº 02/2010, que institui o Grupo Operativo.

§ 1º As propostas apresentadas pelo Conselho serão encaminhadas ao Gabinete do(a) Defensor(a) Público(a) Geral para regular tramitação.

§ 2º Faculta-se ao Conselho de Usuários promover suas reuniões de forma não presencial.

§ 3º As reuniões extraordinárias poderão ser realizadas tantas vezes quantas se fizerem necessárias, preferencialmente por meio remoto.

Art. 27. São atribuições dos membros do Conselho:

- I – participar das reuniões, atendendo à convocação da presidente, bem como discutir e votar as matérias submetidas à análise do Conselho;
- II – apresentar sugestões e expor assuntos que julgar pertinentes, visando a uma eficiente atuação do Conselho;
- III – identificar e divulgar, junto às associações ou entidades de defesa dos interesses do cidadão os temas a serem submetidos à apreciação do Conselho;
- IV – levar ao conhecimento do Conselho recomendações e notícias a ele atinentes; e
- V – propor assuntos para inclusão na pauta de reuniões do Conselho, a partir de denúncias ou reclamações oriundas dos canais de relacionamento da Ouvidoria, contendo os principais motivos de reclamações dos usuários registrados em seus canais de relacionamento, por tipo de serviço e por unidade prestadora do serviço.

Parágrafo único. Os membros do Conselho deverão desempenhar suas funções de forma diligente e eficiente, observando, para este fim, seu compromisso de atuar em defesa dos direitos dos usuários e de preservar as informações que se revistam de caráter sigiloso e que venham a ser colocadas à disposição de seus membros.

Art. 28. São atribuições do(a) Presidente:

- I – coordenar os trabalhos do Conselho;
- II – convocar os membros do Conselho para as reuniões e presidi-las;
- III – exercer o voto de desempate nas reuniões;
- VI – representar o Conselho, perante outros órgãos ou autoridades;
- V – decidir os casos omissos relativos à atuação do Conselho; e
- VI – exercer outras atribuições correlatas.

Art. 29. A fim de colaborar com a atuação do Conselho, cumprirá à Ouvidoria:

I – coordenar e providenciar todos os recursos necessários para a realização das reuniões do Conselho de Usuários;

II – apresentar ao Conselho, até a data da próxima reunião ordinária, relatórios de análises e de providências acerca das propostas apresentadas;

III – destinar espaço em sua página na *Internet* para a publicidade sobre os trabalhos do Conselho, por meio de divulgação de seu endereço postal, dos nomes e mandatos dos membros, das atas das reuniões e dos relatórios de análises e de providências acerca das propostas apresentadas pelo Conselho;

IV – encaminhar, após cada assentada, as atas das reuniões do Conselho, com os respectivos relatórios de análises e de providências ao Gabinete do(a) Defensor(a) Público(a) Geral.

Art. 30. O Conselho de Usuários, em conjunto com a Ouvidoria, poderá estabelecer regras para a sua organização e funcionamento, observadas as disposições estabelecidas nesta Resolução.

## CAPÍTULO VIII

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 31. As unidades da DPE/BA deverão iniciar, de imediato, as providências a seu encargo, para cumprimento do disposto nesta Resolução, devendo ser apresentado à Presidência relatório de situação, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, contados da sua publicação.

Art.32. Os(as) servidores(as) requisitados(as), estagiários(as) ou funcionários(as) terceirizados(as), que atuem, sob qualquer modalidade, no atendimento ao usuário, deverão manifestar ciência e firmar compromisso de observância aos princípios dispostos no artigo 4º da Lei 13.460/2017.

Art 33. O Conselho de Usuários será composto inicialmente pelos 36 (trinta e seis) representantes das organizações da sociedade civil que compõem o Grupo Operativo da Ouvidoria da DPE/BA nos termos estabelecidos no art. 4º, inciso I da Resolução 002/2010 da Ouvidoria da DPE/BA.

Parágrafo único. Após o término do atual mandato dos membros do Grupo Operativo, serão realizadas eleições para a primeira composição do Conselho de Usuários da Defensoria Pública do Estado da Bahia, nos moldes do art. 20 e seguintes desta Resolução.

Art. 34. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário, inclusive a Res. 02/2010.

Salvador, em 06 de fevereiro de 2023.

RAFSON SARAIVA XIMENES  
Defensor Público Geral do Estado da Bahia

