

OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DA BAHIA

REGIMENTO INTERNO

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

Art. 2º - A Ouvidoria é órgão auxiliar da Defensoria Pública, atuando em regime de cooperação com esta, sem relação de hierarquia funcional.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º - A Ouvidoria da Defensoria Pública tem por finalidade:

I - receber, examinar e encaminhar as reclamações, solicitações, elogios, denúncias, sugestões e outros expedientes feitos 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, solicitações, elogios, denúncias, sugestões e outros expedientes apresentados à área competente, acompanhando a tramitação e zelando pela celeridade da resposta;

III - formular proposta aos órgãos e setores administrativos da Defensoria Pública para a adoção de medidas e providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades por eles desenvolvidas, visando o adequado atendimento da população hipossuficiente e à otimização da imagem institucional;

IV - coordenar e executar os serviços vinculados à área de sua atuação, provendo assim os meios necessários à adequada e eficiente prestação das atividades funcionais;

V - promover, com consulta ao Defensor Público Geral, articulação com outros organismos públicos e privados, visando à melhoria da prestação de serviço da Defensoria Pública;

VI – promover a realização de reuniões de trabalho com os órgãos da Administração e de execução, conforme o caso, inclusive com outros órgãos públicos e privados;

VII - divulgar o seu papel institucional à sociedade;

VIII - manter contato permanente com o Gabinete do Defensor Público Geral, com a Corregedoria Geral, 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;

IX - elaborar e divulgar relatório semestral e anual sobre as atividades, apresentando, simultaneamente, propostas para solução de situações recorrentes, ao Defensor Público Geral e à Corregedoria Geral;

X - 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;

XI - manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos pela Defensoria Pública, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo;

XII - preservar a identidade do denunciante, sempre que solicitado;

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

Art. 4º - Para atingir os seus objetivos, a Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado da Bahia 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, 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;

Art. 5º - No exercício de suas atividades, a Ouvidoria se pautará pelos princípios de transparência, legalidade, moralidade, publicidade, informalidade e celeridade.

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 injustificado do cumprimento das solicitações da Ouvidoria serão comunicados ao Defensor Público Geral.

Art. 7º - A Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado disponibilizará os meios necessários ao recebimento de reclamações, solicitações, elogios, denúncias, sugestões e outros expedientes, tais como o atendimento presencial, telefone de contato e canal eletrônico e postal de comunicação.

Art. 8º - A Ouvidora da Defensoria Pública, mediante ciência 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. 9º - A Ouvidora da Defensoria Pública do Estado da Bahia 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. 10 – A Ouvidora da Defensoria Pública do Estado poderá construir audiências públicas em parceria com a sociedade civil, para tratar e discutir demandas enfrentadas pela população.

Art. 11 – A Ouvidora da Defensoria Pública poderá ceder o espaço físico da Ouvidoria para proporcionar reuniões e encontros de grupos, associações ou coletivos com quem desenvolva parcerias e atividades.

Art. 12 – A Ouvidora da Defensoria Pública editará normas regulamentando o funcionamento e expedirá as orientações e procedimentos relacionados à Ouvidoria.

Art. 13 – A Ouvidora comunicará as providências adotadas e encaminhará as informações solicitadas aos interessados em linguagem didática e acessível.

Art. 14 – A Ouvidoria não será responsável pela apuração faltas disciplinares dos membros da Defensoria Pública da Bahia.

CAPÍTULO III

DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

Art. 15 - A Ouvidoria é composta pela Ouvidora, a Ouvidora Adjunta, a Assessoria Jurídica e o Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria.

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

Art. 16 - O quadro de servidores que compõem a estrutura da Ouvidoria será composto por servidores integrantes dos quadros da instituição e/ou indicados pelo Ouvidor Geral à sua escolha.

Art. 17 – Art. 9º – O Conselho de Usuários atuará como mecanismo de trabalho da Ouvidoria e seus membros serão escolhidos a partir dos representantes do Grupo Operativo, que são membros eleitos em cada Município, onde a Defensoria tem unidade instalada.

SECÃO I

DA OUVIDORA

Art. 18 - 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. 19 – O/A cidadão/ã indicado para o cargo de Ouvidor/a deverá atender os seguintes requisitos:

I - possuir nível superior completo;

II - ter reputação ilibada.

Parágrafo único - A Ouvidora será nomeada por ato do Defensor Público Geral publicado no Diário Oficial da Defensoria Pública do Estado da Bahia.

Art. 20 - À Ouvidora 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 reclamações, solicitações, elogios, denúncias, sugestões e outros expedientes recebidos 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 convidada;

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 o grau de satisfação do cidadão com a prestação dos serviços postos à disposição;

XIX - sistematizar e consolidar as informações recebidas, através de relatório semestral e anual, 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 e à Corregedoria 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 – agir como mediadora das questões recebidas, buscando a utilização de críticas e sugestões como oportunidade de melhorias e inovações nos serviços prestados;

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

XXV - divulgar a Ouvidoria perante a comunidade interna e externa;

XXVI - cumprir e fazer cumprir este Regimento.

Art. 21. No exercício de suas atribuições, a Ouvidora deverá:

I - receber reclamações e denúncias;

II - determinar o arquivamento de demandas manifestamente improcedentes, mediante despacho fundamentado;

III - agir, no exercício de suas funções, com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, impessoalidade e eficiência administrativa.

SECÃO III

OUVIDORA ADJUNTA

Art. 22- São atribuições da Ouvidora Adjunta:

I - exercer, em substituição à Ouvidora Geral, as atividades de interesse da Ouvidoria nos eventos de representação oficial, quando necessário;

II - receber e dar saída a correspondências e expedientes encaminhados à Ouvidoria da DPE/BA;

III - elaborar e encaminhar expedientes;

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

V - assessorar os trabalhos gerais da Ouvidoria, sugerindo medidas no interesse das atividades da Defensoria Pública;

VI - fornecer certidões dos atos da Ouvidoria a quem solicitar;

VII - exercer outras atividades compatíveis com suas atribuições.

SECÃO III

DA ASSESSORIA JURÍDICA

Art. 23 – São atribuições da Assessoria Jurídica:

I- promover as necessárias diligências visando ao esclarecimento da questão em análise, inclusive a convocação das pessoas envolvidas no evento objeto da apuração e esclarecimentos das questões que se apresentarem;

II- dirigir e coordenar os trabalhos de apuração dos fatos, encaminhando-os com parecer à Ouvidora Geral;

III - elaborar e encaminhar expedientes;

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

V- redigir pareceres, relatórios, despachos, ofícios e outros documentos, submetendo os respectivos textos à consideração da Ouvidora;

VI - fornecer certidões dos atos da Ouvidoria a quem solicitar;

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

VIII - exercer outras atividades compatíveis com suas atribuições.

SEÇÃO IV

DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO DA OUVIDORIA

Art. 24 – São atribuições do setor de Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria:

I - receber as reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e outros expedientes dos cidadãos em geral, notadamente daqueles que utilizam os serviços da Defensoria Pública;

II – prestar esclarecimentos, de forma eficiente, e orientar os cidadãos e cidadãs;

III – administrar e inserir em sistema eletrônico próprio, traduzindo-lhes o conteúdo e os dados essenciais, as manifestações dirigidas à Ouvidoria, dando-lhes o devido encaminhamento interno;

IV – participar das atividades externas, acompanhando a Ouvidora nas diligências que vierem a ocorrer.

V - exercer outras atividades compatíveis com suas atribuições.

SEÇÃO V

DO CONSELHO DE USUÁRIOS E DOS GRUPOS RESIDENTES DA OUVIDORIA

Art. 25 - O Conselho de Usuários é estrutura de desenvolvimento de trabalhos coletivos, não remunerado, que busca encontrar meios para alcançar objetivos específicos e atuar em parceria com a Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado da Bahia, tendo as seguintes atribuições:

I - auxiliar nas atividades de competência da Ouvidoria;

II - auxiliar na elaboração das diretrizes e metas da Ouvidoria;

III - formular críticas e sugestões para o aprimoramento dos serviços prestados pelo órgão;

IV - auxiliar no processo de estabelecer prioridades e estratégias de atuação da Ouvidoria da Defensoria Pública.

§ 1º - A composição do Conselho de Usuário deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

§ 2º - A escolha dos representantes será feita pelos membros do Grupo Operativo da Ouvidoria, em processo diferenciado por seguimento da sociedade civil, mantendo correspondência com as áreas de atuação da Defensoria Pública.

Art. 26 - Os grupos residentes são grupos de trabalho, não remunerados, que se reunirão periodicamente na Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado da Bahia, a fim de tratar de temas de interesse da sociedade civil.

CAPÍTULO IV

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Art. 27 – A Ouvidoria disponibilizará as seguintes formas de atendimento:

- I – presencial;
- II – por telefone;
- III – pelo site da Ouvidoria;
- IV – por email institucional;
- V – por correspondência.

Art. 28 – A Ouvidoria terá seu expediente normal de segunda à sexta, salvo expediente extraordinário que vier ocorrer ou por motivo de força maior, devidamente justificado.

Art. 29 – O funcionamento da Ouvidoria ocorrerá da seguinte forma, salvo em situações que demandem procedimentos diversos:

- I - efetivação do registro;
- II - análise do registro;
- III - encaminhamento do registro;
- IV - gerenciamento da questão pelo responsável;
- V - retorno à Ouvidoria;
- VI - resposta ao autor do registro;
- VII - arquivamento.

Parágrafo único - Recebidas as manifestações, a Ouvidoria fará o encaminhamento, para que esta dê conhecimento de seu teor aos envolvidos.

CAPÍTULO V

DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

Art. 30 – A Ouvidoria receberá os seguintes tipos de manifestação:

I – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;

II – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Defensoria Pública;

III – reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço da Defensoria Pública;

IV – denúncia: comunicação de prática de ato desrespeitoso, em desobediência às normas da Instituição, contrário à moral e aos bons costumes, incompatível com a dignidade, ou de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

V – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Defensoria Pública.

Parágrafo único. A Ouvidoria dará ciência do recebimento ao remetente de qualquer das manifestações descritas acima em até dez dias úteis.

Art. 31 - Os órgãos que forem indicados em manifestação dirigida à Ouvidoria deverão pronunciar-se sobre o objeto das demandas no prazo de até 30 dias (úteis) a contar do recebimento.

Parágrafo único. A apresentação das respostas poderá ser prorrogável por igual período, uma única vez, mediante justificativa apresentada e deferida pela Ouvidora.

Art. 32 - Não havendo resposta por parte do setor responsável, dentro do prazo referido, a Ouvidora, no uso de suas atribuições, solicitará providência ao Gabinete do Defensor Público Geral.

Parágrafo único. O não cumprimento dos prazos dispostos sujeitará o dirigente ou servidor à apuração de sua responsabilidade, através dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação da Ouvidora.

Art. 33 - Os expedientes dirigidos à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser feitas pessoalmente ou por meio dos canais de comunicação eletrônicos, postais ou telefônicos.

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

§ 2º - A critério da Ouvidora, os expedientes que chegarem à Ouvidoria, baseada em denúncia em que o manifestante não queira se identificar, passarão por uma análise técnica. Caso entenda necessário, as informações de identificação do solicitante/reclamante poderão ser suprimidas, para resguardar e preservar a sua intimidade.

§ 3º - Os registros acobertados pelo anonimato não geram obrigatoriedade de aviso de recebimento, informações e/ou resposta.

§ 4º - As informações que interessarem à Instituição serão registradas e repassadas aos respectivos gestores, para fins de conhecimento.

§ 5º - As manifestações dirigidas à Ouvidoria, para efeito de estatística e relatório, serão classificadas atendendo aos critérios de:

- a) quanto à natureza da manifestação;
- b) quanto aos órgãos e agentes atingidos;

Art. 34 - Todos os expedientes formalmente encaminhados à Ouvidoria serão registrados em banco de dados e, quando não puderem ser respondidos imediatamente, formarão procedimentos numerados sequencialmente.

§ 1º - Quando se tratar de manifestação verbal, o Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria deverá providenciar a redução a termo do relato do manifestante.

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

Art. 35 - Registrado e atuado o procedimento, a Ouvidora, após parecer da Assessoria, 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 da reclamação, solicitação, sugestão, elogio ou quaisquer manifestações contra servidores ou membros da Defensoria Pública, encaminhando-as ao Defensor Público Geral e/ou à Corregedoria Geral para a adoção das providências para a solução dos problemas apresentados;

III - remeter aos órgãos competentes as reclamação, solicitação, sugestão, elogios, pedidos de providências e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desempenhadas por órgãos alheios à Defensoria Pública.

§ 1º - O Atendimento ao Cidadão atenderá o reclamante com a finalidade de levantar todos os dados e informações para o esclarecimento do fato e fixação de responsabilidades, reduzindo a termo as declarações.

§ 2º - Após o levantamento dos dados e informações, a Ouvidora e Assessoria Jurídica encaminharão as declarações, para a preservação da veracidade e do contraditório, ao Defensor Público ou ao servidor apontado, a fim de tomarem ciência e se manifestarem acerca do fato.

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

SECÃO I

ELOGIO

Art. 38 - O elogio direcionado a agente específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência ao superior hierárquico, bem como à área de gestão de pessoas, para eventual registro em folha funcional, bem como será direcionada à Corregedoria da DPE/BA.

Parágrafo único. No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

SECÃO II

SOLICITAÇÃO E RECLAMAÇÃO

Art. 36 - Recebida a reclamação ou a solicitação, a Ouvidoria deverá encaminhá-la às áreas responsáveis para análise e, se necessário, providências.

§ 1º - Entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

§ 2º - A Ouvidoria deverá informar ao setor competente a existência de reclamação praticada por servidor ou defensor público da Instituição.

SECÃO III

DENÚNCIA

Art. 37 - Para o recebimento pela Ouvidoria, a denúncia deverá conter elementos mínimos de autoria e materialidade.

§ 1º - No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos internos competentes para a apuração dos fatos e os resultados da apuração.

§ 2º - A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;

II - não apresentar elementos mínimos indispensáveis à sua apuração;

III - seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; agir de modo temerário; ou deixar de prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

§ 3º - A Ouvidoria deverá informar ao setor competente a existência de denúncia praticada por servidor ou defensor público da Instituição.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 39 - O Defensor Público Geral assegurará a estrutura administrativa necessária ao funcionamento da Ouvidoria da Defensoria Pública.

Art. 40 - As dúvidas que surgirem na execução deste Regimento, assim como os casos omissos, serão resolvidas pela Ouvidora, consultado o Defensor Público Geral.

Art. 41 - Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação.

Salvador-BA, 26 de junho de 2019.

SIRLENE VANESSA DE SOUZA ASSIS

Ouvidora Geral da Defensoria Pública