

# **O U V I D O R I A**

Um Modelo para o Estado da Bahia

---

IDÉIAS SOLUÇÕES RESULTADOS

Salvador - 2003



**Governo da Bahia**  
Governador  
*Paulo Ganem Souto*

**Secretaria de Governo do Estado da Bahia**  
Secretário  
*Ruy Santos Tourinho*

**Ouvidoria Geral do Estado da Bahia**  
Ouvidor Geral  
*Edílson Souto Freire*

**Fundação Luís Eduardo Magalhães**  
Diretor Geral  
*Geraldo Magalhães Machado*

#### **EQUIPE TÉCNICA**

**Ouvidoria Geral do Estado da Bahia**

*Alice Ribeiro Vianna*  
*Almerinda Cerqueira Coelho*  
*Carla Lorena Jardim de Santana*  
*Cláudio Souza da Silva*  
*Daniela Caires Mota*  
*Danila Andrade Castro de Almeida*  
*Edílson Souto Freire*  
*Humberto Rodrigues Viana Júnior*  
*José Weber Leone Filho*  
*Lícia Maria Barreto Guimarães*  
*Marlene Braga Santos*  
*Maurício Trindade Miranda*  
*Urânia Soares de Andrade de Carvalho Pereira*

**Secretaria da Educação do Estado da Bahia**  
*André Nazareno Andrade*

**Secretaria da Administração do Estado da Bahia**  
*Andrea Dalcon*  
*Tânia Mara de Oliveira Andrade*  
*Uirá Azevedo*

**Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia - Prodeb**  
*Augusto César Pinheiro de Mattos*  
*Jorge Calmon Moniz de Bittencourt Filho*  
*Luiz Henrique Gonzáles d'Utra*

**Fundação Luís Eduardo Magalhães**  
*Josemar Moura*  
*Mário Jorge Gordilho*  
*Marusia Rebouças de Brito*

**N&A Consultores e Associados Ltda**  
*Erick Burgos Abbehusen*  
*Luís Carlos Lima Nascimento*

**IDÉIAS SOLUÇÕES RESULTADOS** n° 1  
© 2003 by Fundação Luís Eduardo Magalhães  
1ª edição, setembro de 2003  
ISBN 85-88322-09-9

#### **FICHA TÉCNICA**

**Edição e Produção Executiva**  
*Assessoria de Comunicação e Marketing*  
*Fundação Luís Eduardo Magalhães*

**Editores**  
*Danila Andrade Castro de Almeida,*  
*Diógenes Rebouças Filho, Marusia Rebouças*  
*de Brito e Shirley Pinheiro*

**Pesquisa, texto e edição de conteúdo**  
*Marusia Rebouças de Brito*

**Revisão**  
*Izolda Vieira Santos*

**Capa**  
*Yan Jambeiro*

**Projeto gráfico e editoração**  
*Marden Gaspar, Paulo Rogério Campos*  
*e Rafael Casanova*

**Impressão**  
*Bigraf*

Todos os direitos desta edição estão reservados à  
Fundação Luís Eduardo Magalhães  
Terceira Avenida, 310 Centro Administrativo da Bahia  
Salvador, Bahia, Brasil  
CEP 41746-900

Tel \*\*71 370 3044  
Fax \*\*71 370 3035  
flem@flem.org.br  
www.flem.org.br

Impresso no Brasil

F977o

Fundação Luís Eduardo Magalhães  
Ouvidoria: um modelo para o Estado da Bahia / Fundação Luís Eduardo Magalhães. - Salvador: FLEM, 2003. 124p. (Idéias Soluções Resultados, 1).

ISBN 85-88322-09-9

1. Ouvidoria Pública - Bahia. 2. Governança.  
3. Ombudsman. I. Título. II. Série.

CDD 352 981.42

Ficha Catalográfica: Josenice Bispo de Castro - CRB5/581

**IDÉIAS SOLUÇÕES RESULTADOS** é uma série da Fundação Luís Eduardo Magalhães voltada para a difusão de projetos, programas e inovações na área de Administração Pública.

# IDÉIAS SOLUÇÕES RESULTADOS

|  |     |
|--|-----|
| <b>Mensagem do Governador do Estado da Bahia</b>           | 5   |
| <b>Mensagem do Ouvidor Geral</b>                           | 7   |
| <b>Apresentação</b>  | 9   |
| <b>Ouvidoria: canal direto entre o cidadão e o governo</b> | 11  |
| <b>Um modelo de Ouvidoria para a Bahia</b>                 | 29  |
| <b>Modelo Funcional</b>                                    | 39  |
| Diagrama de Contexto                                       | 43  |
| Diagrama de Fluxo de Dados                                 | 47  |
| Descrição dos processos e subprocessos                     | 57  |
| <b>Modelo Organizacional</b>                               | 81  |
| <b>Estratégia de Implementação</b>                         | 87  |
| <b>Anexos</b>  | 91  |
| Glossário  | 93  |
| Legislação   | 99  |
| Base de dados de manifestação                              | 119 |



# Mensagem do Governador

Paulo Ganem Souto  
Governador do Estado da Bahia

A consolidação da democracia vem exigindo, cada vez mais, a ampliação e simplificação da relação dos cidadãos com a administração pública, a modernização dos instrumentos de racionalização dos recursos públicos e de combate à corrupção e aos desperdícios. A Ouvidoria Geral passa a ser uma importante aliada na conquista desses objetivos.

Através do Sistema de Ouvidoria do Estado serão estabelecidos mecanismos eficazes que irão promover a transparência no exercício do poder público, a ampliação da participação popular na melhoria constante dos serviços públicos e o fortalecimento do exercício da cidadania.

Esse Sistema consolida, assim, um modelo simples, ágil, acessível e não burocrático de participação do cidadão na gestão dos serviços públicos, possibilitando aos dirigentes um diagnóstico preciso dos pontos positivos e outros a serem aprimorados nos seus órgãos e a conseqüente melhoria na oferta dos serviços prestados pelo Estado.

Somente através do engajamento de toda esfera pública, facilitando e agilizando as incursões na solicitação e encaminhamento de informações, documentos e resoluções, obteremos os melhores resultados possíveis das ações de Ouvidoria.

Assim, a implantação da Ouvidoria Geral é uma etapa importante para tornar a administração pública mais receptiva às demandas dos cidadãos e garantir serviços públicos de qualidade e universais.



# Mensagem do Ouvidor Geral

Edílson Souto Freire  
Ouvidor Geral do Estado da Bahia

Ouvir é um ato de respeito e de importância ao outro.

Através da disponibilização de canais de contato acessíveis a toda população, o Governo da Bahia pretende valorizar e estimular a participação popular na gestão pública do Estado. Os cidadãos poderão expressar os seus anseios por meio de sugestões, reclamações e denúncias, ao mesmo tempo em que estarão fornecendo informações importantes para melhorar ainda mais os serviços públicos.

As atividades da Ouvidoria Geral serão desenvolvidas de forma descentralizada, por meio de uma rede de ouvidores, integrada por Ouvidores da Casa que atuarão em todas as secretarias, órgãos e entidades da administração direta e indireta, buscando representar legitimamente o cidadão, recebendo as suas manifestações, encaminhando-as aos órgãos competentes e acompanhando até um parecer final, com garantia de resposta à parte interessada.

Para dar suporte a essa rede em funcionamento, será utilizado o SIGO - Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria, um modelo tecnológico baseado em uma estrutura de banco de dados relacional, constituída de uma base única de informações de ouvidoria, que possibilitará a completa integração entre as ações desenvolvidas pelos Ouvidores da Casa e a Ouvidoria Geral. Um importante diferencial tecnológico apresentado por este modelo é a geração de indicadores de desempenho abrangendo todas as unidades do Poder Executivo Estadual, o que possibilitará identificar pontos a serem melhorados. O SIGO possibilitará, também, a parceria com ouvidores municipais e de instituições da sociedade civil, mediante celebrações de convênios específicos.

A Ouvidoria atuará ainda como uma parceira de todas as esferas do Governo, através do desenvolvimento de projetos especiais que visem melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo Estado e estimular o exercício da cidadania.

Esse projeto conceitual resulta de esforços conjuntos da Fundação Luís Eduardo Magalhães - Centro de Modernização e Desenvolvimento da Administração Pública, equipe da Ouvidoria Geral do Estado e da Secretaria Estadual da Administração, representada pela Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia - PRODEB, significando o marco inicial da implantação da Ouvidoria baiana. Nesse documento, encontram-se reunidas

pesquisas e experiências diversas de uma equipe multidisciplinar que incorporou o tema ouvidoria e pretende, em estreita articulação com os Ouvidores da Casa e pautada nos valores da ética, transparência, disponibilidade, imparcialidade e garantia de resposta, tornar a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia uma referência nacional em ouvidoria pública.

# Apresentação

Geraldo Machado

Diretor Geral da Fundação Luís Eduardo Magalhães

A Fundação Luís Eduardo Magalhães sente-se honrada com a missão que lhe foi atribuída pelo Governador Paulo Souto de apoiar o projeto de concepção e o modelo de funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Governo da Bahia. Vocacionada para estimular uma cultura propícia ao surgimento de soluções inovadoras para o desenvolvimento da Administração Pública, a Fundação reconhece na criação desse importante mecanismo de escuta do cidadão e de promoção da cidadania, que é a Ouvidoria, um grande avanço em direção à transparência, à responsabilização e à avaliação de resultados que caracterizam a nova governança.

Os principais balizamentos desse projeto resultaram de um amplo estudo exploratório de ouvidorias públicas como práticas associadas à nova governança, que vinha sendo realizado, na Fundação, desde 1999. Os pressupostos que resultaram desse estudo foram posteriormente validados em visitas aos serviços implantados nos estados do Paraná, Ceará e São Paulo que são referência no país em matéria de ouvidoria, e que inspiraram alguns traços diferenciais e inovadores para o modelo proposto para a Bahia.

Para a elaboração do modelo funcional buscou-se tirar o máximo partido da experiência de relacionamento com o cidadão já existente na administração estadual, como é o caso do SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão, bem como das ouvidorias já em funcionamento na Agência Estadual Regional de Serviços Públicos, Energia, Transporte e Comunicação da Bahia - Agerba, Junta Comercial do Estado da Bahia - Juceb, Polícia Militar, além de experiências em curso nos municípios de Salvador e Camaçari e também no Tribunal de Justiça.

A metodologia participativa de trabalho envolveu sessões conjuntas de detalhamento do modelo com toda a equipe da Ouvidoria, técnicos da Prodeb e da Secretaria da Administração, mediadas com o apoio da N&A Consultores, que também ficou responsável pela documentação descritiva e gráfica do projeto, e tendo como líder, em todo o processo, o 1º Ouvidor Geral do Estado da Bahia, Edílson Freire.

A Fundação Luís Eduardo Magalhães orgulha-se de inaugurar a série de publicações Idéias, Soluções, Resultados com a edição desse estudo em parceria com a Ouvidoria Geral do Estado.

IDÉIAS SOLUÇÕES RESULTADOS

---

Ouvidoria: canal direto entre o  
cidadão e o governo



## A nova governança

Os novos papéis assumidos pelo Estado, em épocas recentes, levaram a mudanças substanciais nas condições para governar as sociedades.

A nova governança significa uma forma cooperativa de governar, diferente dos antigos modelos hierárquicos, nos quais as autoridades estatais exerciam controle soberano sobre os grupos e cidadãos que compõem a sociedade civil<sup>1</sup>.

Novas formas de participação e cooperação, entre instituições estatais e não estatais, entre o público e o privado foram criadas, na formulação e implementação de políticas públicas, mudando as relações entre Estado e Sociedade. O trabalho em redes interorganizacionais passa a ter grande importância.

A condição mais geral para o desenvolvimento da nova governança é que o poder deve estar disperso na sociedade, mas não fragmentado e ineficaz. As autoridades políticas devem ter poder, mas não devem ser onipotentes. Elas precisam ser o reflexo dos interesses de todos os grupos importantes dentro da sociedade, guardiãs do bem estar público. Por outro lado, é preciso haver uma sociedade civil forte, funcionalmente diferenciada e bem organizada. Sociedade civil entendida como uma comunidade de cidadãos com identidade comum, de indivíduos que desfrutam de equidade legal e de um conjunto de direitos fundamentais e cuja liberdade de buscar seus objetivos particulares só é restringida pelo mesmo direito dos demais e pelos deveres com a coisa pública que decorre da cidadania<sup>2</sup>.

A governança trata da solução de problemas coletivos e da produção do bem estar público. Não há perda da capacidade de liderança do Estado ou o seu enfraquecimento. Há uma mudança de papel do controle do Estado. Quando ele participa de uma rede, desempenha um papel especial e privilegiado uma vez que detém os meios cruciais de intervenção. Ele detém o direito legal de ratificação e o direito de intervir por ações do Executivo ou do Legislativo se a auto-regulação da sociedade civil não se revela efetiva. Na nova governança o controle hierárquico e a autodeterminação cívica não são outorgados, mas sim combinados e essa combinação pode ser a mais efetiva de todas as formas de cooperação. A negociação de impasses pode ser uma “cooperação antagônica”,<sup>3</sup> mas ela é resolvida porque todos os atores estão diante de um problema que os afeta e para o qual não podem encontrar soluções sozinhos.

A nova gestão pública<sup>4</sup>, nesse quadro, cobra do Estado o seu papel de defensor da equidade social, compromete o Estado com os cidadãos e com a satisfação das suas necessidades, escuta o usuário dos seus serviços e é por eles continuamente avaliada. Supõe a transparência, a prestação de contas à sociedade, a responsabilização. Dialoga continuamente com o cidadão, utiliza intensamente a gestão da informação e os procedimentos de avaliação. Trabalha em rede,

---

<sup>1</sup> MAYNTZ, Renate. The State and civil society in modern governance. Revista del Clad Reforma y Democracia. Caracas, n.21, out./mar. 2001.

<sup>2</sup> Idem, ibidem

<sup>3</sup> MARIN, Bernd (Ed.). Generalized Political Exchange. Antagonistic Cooperation and Integrated Policy Circuits. Frankfurt/Main: Campus, 1990: citado por MAYNTZ, op. cit.

<sup>4</sup> MACHADO, Geraldo. Os desafios à gestão por resultados no Brasil. Salvador, 15 de agosto de 2002. Palestra apresentada no I Fórum Brasileiro sobre a Reforma do Estado.

estimula parcerias dentro do setor público, em todos os níveis de governo e, também, com o setor privado e o terceiro setor, para articular ações, maximizar recursos, ter maior legitimidade.

Envolve a descentralização de ações, colocando-se mais próxima dos cidadãos para facilitar o controle social. Motiva os servidores públicos para o seu verdadeiro papel e avalia o seu desempenho, abolindo as velhas práticas clientelísticas e corporativistas. A responsabilização e o *empowerment* são necessários para a eliminação da burocracia inútil. Os funcionários, em toda a hierarquia, precisam saber que são responsáveis por resultados, não apenas internamente à organização, mas perante os consumidores dos serviços públicos e a sociedade.

A gestão é comprometida, portanto, com a arte de ouvir o cidadão, de convidar a comunidade para definir prioridades, de oferecer bons serviços ao cidadão.

A ouvidoria pública é um dos mais importantes mecanismos de escuta do cidadão, nessa nova gestão. Ela é um canal de comunicação direto entre a população e a Administração Pública. Através da ouvidoria o cidadão se manifesta, reclamando da má administração, denunciando abusos da função pública, propondo sugestões para a melhoria da atuação e validando as boas práticas implementadas pelo governo. Por outro lado, a ouvidoria vai permitir à Administração Pública identificar os pontos de estrangulamento da sua atuação e corrigi-los, estabelecer prioridades, incentivar a prática da responsabilização. Esse diálogo entre governo e população contribui, sobretudo, para a transparência da gestão pública.

## Ouvindo o cidadão

A função de fiscalização da Administração Pública não é recente. Em Esparta e Atenas já existiam os “Eflor” e os “Euthynoi,” que se dedicavam a controlar as atividades dos funcionários públicos e os governos locais. Na China, na dinastia Han, havia um funcionário do Imperador, o Yan, que supervisionava a administração imperial e os funcionários públicos e recebia as petições da população contra as injustiças administrativas. Ciro, na Pérsia, atribuiu ao cargo de “Olho do Rei” o controle das atividades dos funcionários. No século XV, em Veneza, o Conselho dos Dez controlava os excessos burocráticos na cidade.

Na Suécia, no século XVI, havia o Grande Senescal, que era um inspetor dos tribunais de justiça e que informava ao monarca as irregularidades que observava na administração da justiça<sup>5</sup>

O modelo moderno de escuta ao cidadão também se inicia na Suécia, em 1809, com a instituição do *Justitie Ombudsman* ou *Ombudsman* Parlamentar, fruto de uma disputa entre a monarquia e o Parlamento. Quando surgiu a monarquia parlamentar, substituindo a monarquia absoluta, foram delimitadas as funções dos três poderes e foi criada a figura do *ombudsman*. Com o caráter de representante comissionado do Poder Legislativo, sua função é de guardião dos interesses do cidadão, assegurando que todas as instâncias do governo apliquem corretamente a legislação e os estatutos a que estão obrigadas. O significado

<sup>1</sup> Informações disponíveis no *website* do Defensor da Argentina: <<http://www.defensor.gov.ar>>

aproximado do termo é o de representante autorizado do cidadão, que busca resolver os problemas deste, junto ao governo e às autoridades.

Ele é nomeado pelo Parlamento, com mandato de quatro anos, e é independente. Sua competência inclui o Judiciário, a Administração Pública, tanto central quanto local, a polícia, as prisões, mas não alcança os ministros e o monarca.

É, sobretudo, uma instância onde a população pode reclamar de decisões incorretas do governo e das autoridades públicas. Além disso, ocupa-se de questões que são levantadas pelos meios de comunicação e consideradas importantes.

Tem a obrigação de apresentar relatórios periódicos ao Parlamento sobre a sua atuação e sobre temas que julgar relevantes para serem objetos da ação pública.

A instituição do *ombudsman* expandiu-se para vários outros países e esferas: assuntos judiciais, administração civil, consumidores, liberdade econômica, imprensa, etc.

## O conceito e as denominações regionais

O *International Ombudsman Institute – IOI* conceitua o *ombudsman* como o ocupante de cargo comissionado, que foi indicado ou eleito por um ato legal e cujo papel é investigar reclamações de uma pessoa ou associação de pessoas contra uma decisão, recomendação, ato ou omissão realizado por funcionários, empregados, membros ou comitê de membros de uma organização, sobre a qual ele tenha jurisdição. Também lhe cabe investigar denúncias contra departamentos do governo, semigoverno<sup>6</sup> ou agências.

Ele tem a responsabilidade de fazer recomendações, resultantes de investigações sob a sua responsabilidade. É independente, partidário e não tem poderes de ordenar ou de reverter a ação administrativa. Procura solução para os problemas através de um processo de investigação e conciliação. Sua autoridade e influência derivam do fato de ser indicado e de se reportar a um dos principais órgãos do Estado, usualmente o Parlamento ou o chefe do Executivo, ao qual é obrigado a informar periodicamente o resultado do seu trabalho, ou de uma investigação sobre uma matéria específica e de interesse público.

Na maior parte dos países que se inspiraram no modelo sueco, a denominação *ombudsman* foi preservada. Mas existem outras terminologias que designam funções que se assemelham, basicamente, à do *ombudsman*, isto é, defender os cidadãos da má administração, da corrupção, do abuso dos direitos humanos.

Na França há o *Médiateur de la République* e na Espanha e muitos países de língua espanhola, o *Defensor del Pueblo*. Na Áustria, há o *Volksanwaltschaft*; na Lituânia, o *Seimas Ombudsman*; na Polônia, o *Commissioner for Civil Rights Protection*; em Portugal, o Provedor de Justiça; na Romênia, o *Avocatul Poporului*; na Federação Russa e na Hungria, o *High Commissioner for Human Rights*.

No Reino Unido, a função se denomina *Parliamentary Commissioner for Administration*; na Alemanha, *Bundestag Petitions Committee*; na Itália, *Difensore Cívico*; na Costa Rica, *Defensor de los Habitantes*; na Província de

<sup>6</sup> Instituições financiadas parcialmente pelo governo.

Quebec, *Protecteur du Citoyen*; na Guatemala, *Procurador de los Derechos Humanos*; em Ghana, *Comissioner for Human Rights and Administrative Justice*; em Hong Kong, *Comissioner for Administrative Complaints*.

Na Índia, o *ombudsman* provincial é denominado *Lok Ayutka*; em Taiwan, há o *Control Yuan*; no Paquistão, o *Wafaqi Molitsasib*; na Nova Zelândia, para a população maori, é o *Kaitiaki Mana Tangala*.

No Brasil, a denominação *ombudsman* é mais utilizada pela área privada. A área pública resgatou a denominação utilizada no período colonial, pela administração portuguesa, de ouvidor, embora haja diferenças fundamentais entre as funções daquele e a dos ouvidores atuais.

## A disseminação do *ombudsman*

A disseminação da função do *ombudsman*, em todo o mundo, decorreu da constatação que, embora necessária para o desenvolvimento dos Estados modernos, a burocracia freqüentemente tende a se desenvolver como um fim em si mesma, fugindo a todo o tipo de controle e de *accountability*. Os Estados, após a Segunda Guerra, começaram a perceber que, embora necessária, a burocracia tem que ser responsiva para o povo. Os governos procuraram mecanismos institucionais que garantissem os direitos dos cidadãos e assegurassem a responsabilização nos processos administrativos e políticos. A figura do *ombudsman*, nesse quadro, era uma saída para dar um protetor ao cidadão.

Algumas fases podem ser constatadas na disseminação da instituição:<sup>7</sup>

- **A primeira fase:** começa com a criação do *Justitie Ombudsman*, em 1809, na Suécia e vai até depois da Segunda Guerra. São desse período o *Military Ombudsman*, também sueco, de 1915 e o *Ombudsman* da Finlândia, de 1919. Nessa fase a instituição se manteve restrita a esses dois países.

- **Uma segunda fase vai dos anos 50 até meados dos anos 70:** espalha-se para a Dinamarca (1955) e Noruega (1962). A Nova Zelândia (1962) foi o primeiro país fora da Escandinávia a adotar a instituição, que se tornou modelo para os demais países da Comunidade Britânica. Foi um período em que a instituição muito se expandiu, surgindo tanto no nível nacional, como no regional e local. Espalhou-se pela Europa, América do Norte, Caribe, Austrália, Nova Zelândia e ilhas vizinhas, pela região do Pacífico, Oriente Médio, África, Índia.

- **No final dos anos 70 se inicia uma terceira fase:** o *ombudsman* passa a ser adotado, sobretudo, nas novas democracias e países que sofreram transformações políticas, como o Leste Europeu, a Europa Central, regiões da África e Ásia, América Latina.

Atualmente, mais de 100 países adotam a instituição. Ela foi adaptada, inclusive, para órgãos ou serviços isolados. Em alguns casos, o posto tem mais de um ocupante: a Suécia tem quatro, a Hungria e a Áustria, três, cada um com sua área de jurisdição. Outros países deram poderes a seu *ombudsman* nacional para atuar em queixas contra todos os níveis de governo.

---

<sup>7</sup> GIDDINGS, P., GREGORY, R. The Ombudsman Institution: growth and development. In: GIDDINGS, P., GREGORY, R. (Editores). *Righting Wrongs: The Ombudsman in Six Continents*. Amsterdam: IOS Press, [2000].

Mas as suas características básicas permanecem. O seu poder é sempre recomendatório: ele sugere medidas ou mudanças nos governos, mas não pode impô-las. Também tem limitações quanto a causas que tramitam na justiça.

Em alguns países, o cidadão pode dirigir suas reclamações diretamente ao *ombudsman*. Em outros, isso precisa ser feito através de um membro do Legislativo.

Ainda em vários países, a mediação do *ombudsman* só pode ser solicitada quando todos os demais recursos administrativos ou legais não surtiram efeito: o *ombudsman* seria a última instância.

Ele deve ser independente, imparcial, um árbitro entre o governo e os cidadãos. Vincula-se tanto ao Legislativo, como o modelo sueco original, quanto ao Executivo, como o *Médiateur* francês, ou à instituição para a qual trabalha.

## Evolução da função<sup>8</sup>

Quando surgiu, na Suécia, a ênfase da função do *ombudsman* era manter bons padrões dentro do serviço público. Ao se difundir para outros países, acentuaram-se as competências de investigar reclamações, inclusive individuais, e recomendar ações corretivas.

Depois foi adicionada, como função secundária, mas significativa, a de auditoria administrativa, com o objetivo de identificar erros sistemáticos para possibilitar melhorias de natureza geral nos métodos de trabalho, processos e procedimentos administrativos.

Preocupa-se em promover as boas práticas administrativas, disponibilizando guias como o *Ombudsman's Guide to Standards of Best Practice for Public Servants*, da Irlanda e o *Good Conduct and Administrative Practice for Councils*, de New South Wales, entre outros. Também procura disseminar o sistema de valores e as técnicas de lidar com as reclamações, sendo exemplos o *Complaint Handling in the Public Sector*, de New South Wales e o *Good Practice Guide for Effective Complaint Handling* do *Australian Commonwealth Ombudsman*.

Outras responsabilidades específicas foram acrescentadas a alguns *ombudsmen*: auditar a escuta telefônica (*Australian Commonwealth* e *New South Wales*), proteção à testemunha (*New South Wales*), aplicação do código de conduta ética do alto escalão da Administração Pública e políticos (Papua Nova Guiné e Uganda) e investigação da corrupção.

E nas novas democracias participativas na América Latina, priorizar a defesa dos direitos humanos e da cidadania e desempenhar um papel educacional tanto em relação aos funcionários públicos, quanto à população, partindo do princípio que muitas autoridades não conhecem a lei que aplicam, e que isso leva a abusos contra o direito do cidadão. E também de que há grandes setores da população que não conhecem os seus direitos básicos, não sabendo, portanto, defendê-los ou demandá-los. O *ombudsman*, nesses casos, apóia programas educacionais de instituições estatais e Organizações Não Governamentais, para ensinar à população os seus direitos e a defendê-los.

---

<sup>8</sup> Idem, *ibidem*.

Assim, começando com o seu papel de supervisor e disciplinador associado com o modelo sueco, o *ombudsman* gradualmente desenvolveu um novo elenco de funções adicionais: não apenas reparar erros, mas também, ser conciliador, mediador, provedor de informações, vigilante dos códigos, facilitador dos serviços, educador e, ainda, como extensão, consultor de boas práticas administrativas.

Existem *ombudsmen*, hoje, em formas diferentes, diferentes modos de trabalho, diferentes ambientes: em países antigos e novos, ricos e pobres, pequenos e grandes, Estados unitários e federativos, regimes civis e militares, com sistemas legais fracos e fortes, presidencialistas e parlamentaristas, capitalistas e socialistas<sup>9</sup>.

## Os tipos de *ombudsman*

Os diversos modelos assumidos pela instituição permitem que sejam classificados<sup>10</sup> como:

- ***Ombudsmen*<sup>11</sup> Governamentais:** foram os primeiros, com jurisdição geral sobre a conduta administrativa. Atuam sobre reclamações em todo o espectro da ação governamental e em todos os níveis de governo. Nessa categoria está grande parte dos *ombudsmen* existentes, sejam nacionais, regionais ou locais. Em alguns países, não há *ombudsmen* nacionais, apenas nas instâncias subnacionais, a exemplo do Canadá, Estados Unidos e Índia. Nos países onde há o *Médiateur*, ele se vincula ao Executivo e não ao Parlamento, como os *ombudsmen* clássicos.

- ***Ombudsmen* Governamentais para uma única finalidade:** relacionam-se a uma única área administrativa ou protegem os interesses de uma única categoria, como: meio ambiente, saúde, polícia, minorias étnicas, deficientes, crianças, prisioneiros, etc. Estão nesse caso o *Military Ombudsman*, da Suécia, Noruega, Alemanha, Israel e Canadá; os *Commissioners for Languages*, também do Canadá; o *Ombudsman Against Ethnic Discrimination* e o *Desability Ombudsman*, ambos da Suécia.

- ***Ombudsmen* internacionais e supranacionais;** há *ombudsman* nas Nações Unidas, Banco Mundial e outras instituições multilaterais. O Tratado de Maastricht criou o *European Ombudsman*, da União Européia, cargo que foi preenchido em 1995. Ele recebe reclamações dos cidadãos e residentes nos países membros e também das instituições e organismos da União Européia. É indicado pelo Parlamento Europeu.

---

<sup>9</sup> Idem, *ibidem*.

<sup>10</sup> Idem, *ibidem*.

<sup>11</sup> A flexão da palavra *ombudsman* ainda é objeto de polêmica. Tradicionalmente foi convencionado que a expressão não admite flexão em gênero e número. Todavia, modernamente, a literatura sobre o tema (ver em GIDDINGS, P., GREGORY, R. (Editores) *op.cit.*) e os sites de *ombudsman* de muitos países (ver os sites da Comunidade Britânica, por exemplo) passaram a adotar o plural *ombudsmen*. No Brasil, também, o uso do plural vem se intensificando, podendo ser encontrado, inclusive, na versão em inglês do *website* da Ouvidoria do Paraná. Em vários *websites* já há, até mesmo, referências ao feminino *ombudswoman*, quando o ocupante do cargo é uma mulher (Ver os *websites*: Namíbia - <<http://www.economist.com.na/2001/141201/story23.htm>>; Comunidade de Midtown Manhattan <<http://www.communityjustice.org/walkthru/html/commcon3.html>>; Chipre <<http://www.cyprus-mail.com/November/1/news7.htm>>, entre outros)

- **Ombudsmen voltados para os direitos humanos ou civis.** Eles têm alcançado uma importância crescente. Agregam às funções clássicas do *ombudsman* a atribuição da defesa dos direitos humanos, em todos os sentidos do termo, como liberdades civis, direitos políticos, direitos econômicos, sociais e culturais, direitos de minorias étnicas, direito ao meio ambiente saudável, entre outros. Muitos estão nas democracias recentes, como já foi dito anteriormente.

- **Ombudsmen Internos:** criados em entidades, para resolver as disputas entre as entidades e o público com que elas lidam. Eles não são independentes da instituição que investigam e por isso há dúvidas se lhes caberia, com propriedade, a denominação de *ombudsman*, ou se deveriam ser chamados de *quasi-ombudsman*. Vêm sendo preferidos nas esferas governamentais porque não são vistos como estranhos ao ambiente. No Reino Unido, existem em agências (*contributions agency*), sendo denominados de *Adjudicators*, *Independent Case Examiner*, ou *Independent Complaint Reviewer*.

- **Ombudsmen da iniciativa privada:** são os vinculados a empresas. Há aqueles internos e também alguns independentes.

## O *ombudsman* na América Latina

Na América Latina podem ser encontrados antecedentes remotos do *ombudsman*, no chamado “Trucuyricuy” (o que tudo vê) que existia durante o Império Inca, e que estava encarregado de vigiar o funcionamento do conselho imperial. Com a chegada dos espanhóis foi criado o “Protetor dos Índios”, por iniciativa de Frei Bartolomeu de las Casas. Também há antecedentes históricos no Direito das Índias, no qual um funcionário tinha o papel de comunicar ao monarca as reclamações ou as injustiças cometidas pelos vice-reis<sup>12</sup>.

Nos tempos atuais, a escuta ao cidadão na América Latina iniciou-se na Guiana, onde o *ombudsman* surgiu em 1966. Sua missão é proteger o cidadão contra o abuso de poder pela burocracia. Pode ser procurado diretamente pelo cidadão e investiga o presidente, ministros e algumas autoridades, além dos departamentos do governo<sup>13</sup>.

Posteriormente, em 1976, foi instituído o *ombudsman* em Trinidad e Tobago. Sua existência está prevista na Constituição. O *ombudsman* é independente e investiga reclamações da população sobre a má administração e também realiza investigações de ofício. Reporta-se ao Parlamento, ao qual apresenta relatório anual.<sup>14</sup>

Em 1977, Porto Rico instituiu o seu. A iniciativa seguinte foi a *Oficina del Ombudsman de la Comisión del Canal de Panamá*, criada por força dos tratados com o Panamá e com os Estados Unidos, respectivamente, em 1977 e 1978.<sup>15</sup>

---

<sup>12</sup> Informações do *website* do Defensor do Panamá: < <http://www.defensoriadelpueblo.gob.pa> >

<sup>13</sup> Informações do *website* <<http://www.publicaction.info/ombudsman%20main.htm>>

<sup>14</sup> Informações do *website* <<http://www.ombudsman.gov.tt>>

<sup>15</sup> GOMES, Manoel Eduardo Camargo . Do Instituto do Ombudsman à Construção das Ouvidorias Públicas no Brasil. In: LYRA, Rubens Pinto (org). A Ouvidoria na Esfera Pública Brasileira. João Pessoa e Curitiba. Co-edição Editora Universitária da UFPB e Editora Universitária UFPR, 2000

Nos países de língua espanhola, o *ombudsman* recebeu outras denominações, principalmente, Defensor ou Procurador, e o seu modelo recebeu profunda influência daqueles vigentes na Espanha e Portugal, voltando-se sobretudo para a defesa dos direitos humanos e para as questões mais amplas que atingem o cidadão.

A Guatemala instituiu o *Procurador de los Derechos Humanos*, inserido na sua Constituição em 1985. Nesse país ele é eleito pelo Congresso, com mandato de cinco anos, podendo ser reeleito uma vez. Suas funções são: promover o efetivo funcionamento da Administração Pública, no que se refere aos direitos humanos; investigar e denunciar procedimentos administrativos que cerceiem os direitos humanos; investigar denúncias de violações dos direitos humanos; censurar publicamente ações que infrinjam os direitos constitucionais dos cidadãos<sup>16</sup>.

Na Argentina, o *Defensor del Pueblo de la Nación* tem como objetivo a defesa e proteção dos direitos humanos e dos demais direitos e garantias constitucionais e legais, além do controle do exercício das funções da Administração Pública. Está inserido no âmbito do Congresso e a sua existência é prevista na Constituição. Sua indicação tem que ser referendada por dois terços dos votos dos congressistas. Seu mandato tem a duração de cinco anos e pode ser reeleito apenas uma vez. É independente e goza de imunidade parlamentar. Pode realizar investigações sobre atos da Administração Pública, inclusive os que atingem os interesses difusos ou coletivos e sobre a violação dos direitos. É acionado por reclamações dos cidadãos e também age de ofício. Utiliza, sobretudo, a mediação para a busca do entendimento entre a população e a área pública. Não atua em conflitos entre particulares, em assuntos que estejam já sob processos administrativos ou judiciais e em casos ocorridos há mais de um ano da data da reclamação<sup>17</sup>.

Na Costa Rica existe a *Defensoría de los Habitantes*, instituída em 1993, como órgão controlador vinculado ao Legislativo. É independente e sua atuação envolve os órgãos estatais e aqueles não estatais que prestam serviços públicos. Objetiva a defesa dos cidadãos frente à má Administração Pública. Não se confunde com a Controladoria Geral da República, pois esta fiscaliza a Fazenda Pública, nem com o Ministério Público, ao qual a Defensoria encaminha as denúncias de delitos<sup>18</sup>.

A *Defensoría del Pueblo* da Colômbia foi criada pela Constituição, em 1991. Ela também tem uma atuação destacada em relação às violações dos direitos humanos, inclusive promovendo a sua divulgação. Atua na proteção aos direitos econômicos, na proteção à mulher, à criança e ao idoso, na proteção dos direitos coletivos e ambientais. Cuida da mediação de conflitos entre a população e a administração, da promoção da cidadania e ainda tem a função de defensoria pública. Pode apresentar projetos de lei na sua área de competência.<sup>19</sup>

<sup>16</sup> Informações do website <<http://www.derechos.org/nizkor/guatemala/pdh/>>

<sup>17</sup> Informações no website <<http://www.defensor.gov.ar>>

<sup>18</sup> Informações no website <<http://www.dhr.go.cr>>

<sup>19</sup> Informações no website <<http://www.defensoria.org.co>>

No Peru, a *Defensoría del Pueblo* se ocupa dos direitos constitucionais e fundamentais da pessoa e da comunidade, supervisiona o cumprimento dos deveres da Administração Pública e da prestação de serviços ao cidadão. O Defensor é eleito por dois terços do Congresso e tem mandato de cinco anos. É independente e sua função está prevista na Constituição de 1993.

Preocupa-se mais com a solução dos problemas do que em encontrar culpados. Sua atuação se baseia na persuasão, nas propostas de mudanças que formula, no desenvolvimento de estratégias preventivas, na mediação, além da capacidade de denunciar publicamente os casos extremos<sup>20</sup>.

Na Bolívia, o *Defensor del Pueblo* foi criado também na Constituição, para defender a população do abuso dos poderes públicos e para zelar pelo cumprimento dos direitos humanos. Realiza investigações e atua como mediador, além de propor modificações na legislação. Presta contas do seu trabalho ao Congresso Nacional<sup>21</sup>.

O México possui a *Comisión Nacional de los Derechos Humanos*, organismo independente, que passou a fazer parte da Constituição em 1999. Seu objetivo é a proteção, observação, estudo e divulgação dos direitos humanos previstos na legislação do país. Ele investiga reclamações sobre violação de direitos e age também de ofício. Estão fora da sua competência os atos do Poder Judiciário e as disputas entre particulares.<sup>22</sup>

No Panamá, houve várias experiências anteriores até que foi criada a *Defensoria del Pueblo*, em 1997. É independente e sua missão é proteger os direitos estabelecidos na Constituição, nos convênios internacionais de direitos humanos e nas demais legislações do país. Investiga atos e omissões da Administração Pública incluindo o Executivo, governos locais, força pública, empresas públicas e de economia mista e, ainda, empresas privadas, indivíduos e pessoas jurídicas que prestem serviço público por concessão ou autorização administrativa. Pode sugerir projetos de lei e deve apresentar relatórios à Assembléia Legislativa, que é a instância que o elege, através de maioria absoluta dos votos.

Vários outros países latino-americanos possuem a figura do defensor do povo: El Salvador, Honduras, Nicarágua, Paraguai, Equador, Paraguai, Venezuela. No Chile, o *Capítulo Chileno del Ombudsman* luta para a implantação da instituição.<sup>23</sup>

Existe, inclusive, uma instituição que congrega os Defensores, que é o *Consejo Andino de Defensores del Pueblo*<sup>24</sup>, consolidado em 2002, além da *Federación Iberoamericana de Ombudsman*, que inclui os *ombudsmen* de língua espanhola e portuguesa das Américas e da Europa<sup>25</sup>.

---

<sup>20</sup> Informações no website <<http://www.ombudsman.gob.pe>>

<sup>21</sup> Informações no website <<http://www.defensor.gov.bo>>

<sup>22</sup> Informações no website <<http://www.cndh.org.mx>>

<sup>23</sup> Informações no website <<http://www.ombudsman.cl>>

<sup>24</sup> Informações no website <<http://www.cajpe.org.pe>>

<sup>25</sup> Informações no website <<http://www.portalfio.org>>

## A Ouvidoria no Brasil

No Brasil, a terminologia mais comum para indicar a função de *ombudsman* público tem sido a de Ouvidor. O termo *ombudsman* restringiu-se, de modo geral, à área privada. A adoção do termo parece estar vinculada a razões históricas, pois, embora apresentando significativas diferenças conceituais, o ouvidor existiu no Brasil nos tempo coloniais.

Nessa época, os Governos Gerais possuíam ouvidores, indicados pela Coroa Portuguesa, que tinham a função de lavrar e promulgar leis, estabelecer Câmaras de Vereadores, atuar como comissários de justiça e ouvir as reclamações da população sobre improbidade e desmandos dos servidores do governo.

Mais tarde, um ano após a Independência, inicia-se uma série de tentativas visando regulamentar, através de lei, o *ombudsman* brasileiro. A primeira ocorreu em 1823<sup>26</sup>, por iniciativa do Deputado José de Souza Mello, que propunha a criação de um Juízo do Povo. Em 1961, decreto implantando Subgabinetes da Presidência da República com atribuições, entre outras, de encaminhar reclamações e pedidos da população à administração federal, foi editado e revogado quase de imediato.<sup>27</sup> Em 1977, a Comissão de Valores Mobiliários do Ministério da Fazenda criou o seu cargo de *ombudsman*, que nunca foi preenchido<sup>28</sup>.

Nos anos 80, retornaram as tentativas de criação de organismos públicos voltados à defesa dos direitos dos cidadãos frente à administração. O Projeto de Emenda Constitucional nº 78, do Deputado Mendonça Neto, propondo a criação de uma Procuradoria Geral do Povo, foi arquivado por decurso de prazo, em 1982. Outra proposta surgiu, no mesmo ano, para a implantação de uma Procuradoria-Geral do Legislativo.<sup>29</sup> A criação do *ombudsman* passou a ser uma preocupação crescente. Foram apresentados projetos, entre outros, pelos Senadores Luiz Cavalcanti, Marco Maciel, e pelos Deputados Ney Lopes e Jonathan Nunes<sup>30</sup>.

O projeto de reforma administrativa do Ministro Aluísio Alves, em 1985, preconizava a criação de uma Defensoria do Interesse Público, nos moldes do *ombudsman*, mas ela não foi implementada. Em 1986, foi criado o cargo de Ouvidor-Geral da Previdência Social que, por problemas na sua estruturação, levou a poucos resultados.<sup>31</sup>

Em 1986, foi constituída a Comissão de Defesa dos Direitos do Cidadão, subordinada à Presidência da República, para receber reclamações e encaminhá-las para uma solução. Todavia, “a amplitude de atribuições, sem os necessários atributos e instrumentos para a sua exequibilidade, sobretudo em termos de

---

<sup>26</sup> OLIVEIRA FILHO, João Elias de. O Ombudsman sueco e o juiz do povo brasileiro. Revista OAB, maio/ago., 1976. Citado por GOMES, Manoel Eduardo Camargo. In: LYRA, Rubens Pinto (Org.). op.cit. p. 62.

<sup>27</sup> LEITE, Celso Barroso. Ombudsman no Brasil. Tese apresentada ao I Simpósio Latino-Americano. Buenos Aires:1985. Citado por GOMES, Manuel Eduardo Camargo. In: LYRA, Rubens Pinto (Org.). op.cit

<sup>28</sup> OLIVEIRA FILHO, João Elias de. Ombudsman: instrumento de defesa dos direitos humanos nas democracias modernas. Revista da Faculdade de Direito. Uberlândia: Universidade de Uberlândia, v.4, n.1/2, 1975. Citado por GOMES, Manuel Eduardo Camargo. In: LYRA, Rubens Pinto (Org.). op.cit

<sup>29</sup> GOMES, Manuel Eduardo Camargo. In: LYRA, Rubens Pinto (Org.). op.cit

<sup>30</sup> GOMES, Manuel Eduardo Camargo. In: LYRA, Rubens Pinto (Org.). op.cit

<sup>31</sup> GOMES, Manuel Eduardo Camargo. In: LYRA, Rubens Pinto (Org.). op.cit

prerrogativas funcionais e administrativas, acabou por descaracterizar a iniciativa (...) que nada mais foi que um balcão de reclamações da Administração Pública federal”.<sup>32</sup>

A Comissão Provisória de Estudos Constitucionais, instituída em 1985, presidida pelo jurista Afonso Arinos, propôs a instituição da Defensoria do Povo na Constituição Brasileira, com o objetivo de zelar pelos direitos assegurados pela mesma aos cidadãos, bem como apurar abusos e omissões de autoridades. O Defensor seria eleito pela Câmara e as Constituições Estaduais poderiam também adotar a instituição. Mas o substitutivo do relator Bernardo Cabral não manteve o texto original e transferiu para o Ministério Público algumas das atribuições.<sup>33</sup>

Assim, não figura expressamente na Constituição de 1988 a figura de um *ombudsman* ou assemelhado, embora seja extensa a lista dos direitos fundamentais que ela garante. Porém, no capítulo voltado para a Administração Pública, há a previsão de que as reclamações relativas à prestação de serviços públicos sejam tratadas por lei ordinária (Art. 37 § 3º).<sup>34</sup>

Em 1993, foi criada, por decreto, a Ouvidoria Geral da República, destinada a melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Administração Pública federal. Não substituía os mecanismos de controle do Estado, mas criava um canal de participação popular com o governo federal.

Todavia, com a edição do Decreto n.º 4.177, de 28.03.2002, a Controladoria-Geral da União passou a assumir, além das atribuições de correição, de controle interno e de auditoria pública, também a competência da Ouvidoria-Geral, no âmbito do Poder Executivo Federal – ressalvada aquela atinente à Ouvidoria-Geral de Direitos Humanos, a cargo do Ministério da Justiça.

Suas atribuições são:

“a) receber, examinar e encaminhar reclamações, elogios e sugestões referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;

b) oficiar às autoridades competentes, cientificando-as das questões apresentadas e requisitando informações e documentos e, sendo o caso, recomendando a instauração de procedimentos administrativos para o exame técnico das questões e a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

c) organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicativos quantificados do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Federal;

<sup>32</sup> GOMES, Manuel Eduardo Camargo. In: LYRA, Rubens Pinto (Org.). op.cit p.72-73

<sup>33</sup> GOMES, Manuel Eduardo Camargo. In: LYRA, Rubens Pinto (Org.). op.cit. Ver também: CAMINHA, Marco Aurélio Lustosa. O Ministério Público, “Ombudsman”, Defensor do Povo ou função estatal equivalente, como instituição vocacionada para a defesa dos direitos humanos: uma tendência atual do constitucionalismo. Texto disponibilizado no *website* Jus Navegandi: <<http://www.jus.com.br>>. O texto discute se a figura do Ministério Público, que está incluída na Constituição, deve ser associada à do *ombudsman*, pelo papel de defensor dos cidadãos. Todavia há muitos aspectos do papel de *ombudsman* que não coincidem com as atribuições e formas de ação do Ministério Público, configurando instituições diferentes.

<sup>34</sup> GOMES, Manuel Eduardo Camargo. In: LYRA, Rubens Pinto (Org.). op.cit

d) contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

e) congregar e orientar a atuação das demais estruturas de ouvidoria existentes nos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal e estimular sua instituição onde ainda inexistentes”<sup>35</sup>.

Todavia, as atribuições de um ouvidor, dentro do espírito assumido pela função no Brasil, talvez não se coadunem com as atividades de corregedoria. O ouvidor é, antes de tudo, um mediador, um conciliador, que busca promover a melhoria da atuação pública através do entendimento e do convencimento. Sua associação ao aspecto coercitivo da Corregedoria pode não ser positiva para a efetividade do seu papel educador.

A implantação das ouvidorias públicas no Brasil, portanto, ocorre, não por uma imposição constitucional, como nos demais países, mas pela iniciativa de alguns gestores públicos. Inicia-se a partir de 1986, quando foi criada a primeira ouvidoria pública no Brasil, na cidade de Curitiba, no Paraná, com caráter de projeto-piloto para verificar a adequação da instituição à realidade brasileira.<sup>36</sup>

A partir desse momento, o processo de criação de ouvidorias começou a ser difundido em todo país. A sua importância foi tão intensificada que não só atingiu a Administração Pública, mas também a iniciativa privada. Nesta, estimula o consumidor a defender os seus direitos e interesses junto à empresa, privilegiando a prevenção e evitando o confronto nas relações de consumo. Além disso, posiciona melhor a empresa no mercado, permite o aperfeiçoamento da qualidade de seus produtos e serviços e cria um canal importante de comunicação direta com o consumidor. O jornal “Folha de São Paulo” instituiu o seu *ombudsman* em 1989, e, com a promulgação do Código de Defesa do Consumidor, em 1990, outras empresas e instituições fizeram o mesmo, a exemplo da ABINEE - Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica, do extinto Banco Nacional e do Grupo Pão de Açúcar,<sup>37</sup> cuja *Ombudsman* Vera Giangrande tornou-se um marco na história da ouvidoria brasileira.

A Ouvidoria de Curitiba não teve continuidade, porque, após a avaliação positiva do seu funcionamento experimental, uma crise entre o Executivo e o Legislativo forçou a retirada do projeto de institucionalização que havia sido encaminhado à Câmara Municipal. Mais tarde, em 1990, a Lei Orgânica do Município incluiu dispositivo prevendo a função de ouvidor, vinculada ao Legislativo, mas ela nunca foi implementada<sup>38</sup>.

Todavia, em 1991, o Paraná criou a Ouvidoria Geral do Estado, inspirada tanto no modelo sueco do *ombudsman* quanto na tradição portuguesa. Como afirma João Elias de Oliveira, ex-ouvidor do Paraná e que imprimiu as principais características ao modelo, “o *Ombudsman* escandinavo clássico e o ouvidor de herança lusitana, apesar de comungarem em suas ações conceitos conexos e similares, de certa forma são instituições distintas. O *ombudsman*, básica-

<sup>35</sup> Informações do *website* da Controladoria Geral da União <<http://www.presidencia.gov.br/cgu>>

<sup>36</sup> GOMES, Manoel Eduardo Camargo. In: LYRA, Rubens Pinto (Org.). op.cit p. 49-124.

<sup>37</sup> VISMONA, Edson Luiz. A Ouvidoria no Brasil e seus Princípios. Revista IMESC, n. 1, dez. 1998

<sup>38</sup> GOMES, Manoel Eduardo Camargo. In: LYRA, Rubens Pinto (Org.). op.cit. p. 49-124

mente, atua separado da administração e é, formalmente, indicado, eleito ou apontado pelo Parlamento; não é contencioso e opera de modo individualista e autônomo, trabalhando na defesa dos interesses e direitos dos cidadãos. De modo distinto, a maioria das ouvidorias públicas brasileiras inserem-se como órgãos do Poder Executivo, tendo assim, características de controle interno da Administração Pública. O *ombudsman* clássico, ao contrário, apresenta-se como controlador externo, atuando a partir do Poder Legislativo”<sup>39</sup>.

A Ouvidoria do Paraná<sup>40</sup> tornou-se modelo para outras ouvidorias públicas criadas posteriormente no Brasil. Suas funções principais são a de receber e encaminhar as reclamações, sugestões e solicitações da população acerca da Administração Pública; estimular a participação popular na fiscalização da Administração Pública; proteger os direitos dos cidadãos.

Com *status* de Secretaria Especial, a Ouvidoria do Paraná sofreu sucessivas alterações nas suas competências, sendo essas as vigentes em 1999:

- ampliar os canais de comunicação direta entre a Administração Pública e a população, expandindo a capacidade do cidadão de participar da fiscalização e avaliação das ações do Estado, por meio de programas que visem difundir, em uma perspectiva pedagógica, a prática da cidadania;
- receber reclamações e denúncias e acompanhar, junto aos órgãos atinentes, os procedimentos com vistas aos esclarecimentos necessários, informando os resultados aos interessados;
- realizar, por iniciativa própria, inspeções e auditorias, com a finalidade de apurar procedência de reclamações ou denúncias que lhe forem dirigidas e determinar, quando cabível, a instauração de sindicâncias e processos administrativos aos órgãos competentes;
- realizar auditoria, sindicância e processo administrativo, por determinação do chefe do Poder Executivo ou por solicitação dos Secretários de Estado.

Estavam fora das suas atribuições:

- anular, revogar ou modificar os atos administrativos sob sua avaliação ou apreciação;
- intervir, de qualquer forma, em questões pendentes de decisão judicial.

Sua atuação envolvia:

- mediação de possíveis conflitos;
- capacitação de servidores para o desempenho da função de ouvidor;
- divulgação de iniciativas;
- estímulo à criação de ouvidorias públicas;
- ação recomendatória aos órgãos do Estado;
- promoção do exercício da cidadania.

Foi criada uma rede de ouvidores, formada pelos chamados Ouvidores da Casa, isto é, dos diversos órgãos públicos, e pelos Ouvidores Municipais conveniados.

<sup>39</sup> OLIVEIRA FILHO, João Elias de. Ouvidoria Geral do Estado: 10 Anos – 1991-2001. Estado do Paraná

<sup>40</sup> Informações no *website* <<http://www.pr.gov.br/ouvidoria>>

Além disso, a Ouvidoria desenvolvia uma série de projetos pedagógicos, como o Ouvidor Mirim, o Ouvidor Ambiental, além de programas de parcerias e de informação e esclarecimento à população.

Em 2001, a Ouvidoria Geral foi incorporada à Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania. Na atual gestão, a Ouvidoria do Paraná passou a fazer parte da Secretaria Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral e, quando da finalização desse estudo, seus novos rumos ainda não estavam definidos.

No Ceará, a Ouvidoria Geral do Estado<sup>41</sup> foi implantada em 1997, como uma estrutura especial no quadro da administração. Em 2001, incorporou a área de meio ambiente, passando a integrar a Secretaria da Ouvidoria Geral e do Meio Ambiente.

Seu papel assemelha-se ao da Ouvidoria do Paraná, na qual foi inspirada e agrega uma Ouvidoria Ambiental especializada. A rede de ouvidores também existe, assim como programas de promoção da cidadania. Um dos mais interessantes é o da Casa de Mediação Comunitária, com a proposta de estimular a resolução de conflitos pela própria comunidade.

No Estado de São Paulo, o governo Covas criou uma série de instrumentos para a defesa da cidadania. A Lei n.º 10.294, de 20 de abril de 1999 definiu os direitos dos usuários dos serviços públicos do Estado de São Paulo e criou ouvidorias e comissões de Ética em todos os órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos estaduais.

Cabe a essas ouvidorias:

- melhoria dos serviços públicos;
- correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
- apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
- prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na lei;
- proteção dos direitos dos usuários;
- garantia da qualidade dos serviços prestados.

Essa mesma lei criou, também o Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SEDUSP<sup>42</sup>, com a atribuição de criar e manter:

- “canal de comunicação direto entre os prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o grau de satisfação destes últimos e estimular a apresentação de sugestões;
- programa integral de informação para assegurar ao usuário o acompanhamento e fiscalização do serviço público;
- programa de qualidade adequado que garanta os direitos do usuário;
- programa de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos dos seus direitos, dos procedimentos disponíveis para o seu exercício e dos órgãos e endereços para apresentação de queixas e sugestões;

---

<sup>41</sup> Informações no *website* <<http://www.ouvidoria.ce.gov.br>>

<sup>42</sup> Informações no *website*:<<http://www.pge.sp.gov.br/centrodeestudos/boletins/boletim42000/legisla%C3%A7%C3%A3o/decest45040.html>>

- programa de racionalização e melhoria dos serviços públicos;
- mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos;
- programa de incentivo à participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa dos associados;
- programa de treinamento e valorização dos agentes públicos;
- programa de avaliação dos serviços públicos prestados”.

As ouvidorias integram o SEDUSP, juntamente com as comissões de Ética, a Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo e os órgãos encarregados do desenvolvimento de programas da qualidade do serviço público. A Comissão de Centralização, que coordena os trabalhos, está vinculada ao Gabinete do Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania e diretamente subordinada ao seu titular. Assim, é essa Secretaria que recebe e consolida os relatórios das diversas ouvidorias do estado.

Essas são as experiências de ouvidorias que se tornaram referência no Brasil e modelo para as que vêm sendo criadas nos últimos tempos. Vários outros estados, municípios e órgãos públicos estão despertando para as vantagens da instituição e implantando seus modelos. Há ouvidorias nos governos de Pernambuco, Amapá, Goiás, Alagoas, Distrito Federal, entre outros. Entre as instituições, podem ser citadas a Fundação Procon/SP, Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM/SP, Instituto Nacional de Seguro Social - INSS, Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT, Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária - Embrapa, Eletricidade de São Paulo S.A - Eletropaulo, Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia - Agerba, exemplos de uma lista sempre crescente. A Polícia de São Paulo possui uma ouvidoria com aspectos peculiares. Criada em 1995 e institucionalizada, por lei, em 1997, nela o ouvidor é independente. Ele é indicado pelo governador, a partir de uma lista tríplice apresentada pelo Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana - Condepe, órgão no qual 80% dos membros são representantes da sociedade civil. Seu mandato estende-se por dois anos, com direito a uma única recondução.

No âmbito local, já são muitos os municípios brasileiros que contam com ouvidorias, como São Paulo e Camaçari, entre outros. Alguns deles deram às suas ouvidorias algumas características específicas. O Município de Santos criou a sua ouvidoria geral, em 1994, e o ouvidor, apesar de ser nomeado pelo Executivo, tem um mandato, cuja duração corresponde ao mandato do prefeito que o nomeia. O Município de Santo André, também em São Paulo, inovou o modelo brasileiro ao introduzir a figura do ouvidor independente, eleito por um colegiado formado por representantes dos diversos segmentos organizados da sociedade e pelos conselhos municipais, para um mandato de dois anos. Como se trata de uma experiência recente, de 1999, ainda é prematuro avaliar a efetividade dessa nova proposta.

IDÉIAS SOLUÇÕES RESULTADOS

---

## Um modelo de Ouvidoria para a Bahia



Quando o Governo do Estado da Bahia manifestou-se pela criação de uma Ouvidoria Geral, partiu-se do pressuposto de que o modelo a ser adotado deveria utilizar, como *benchmark*, as melhores práticas de ouvidorias públicas existentes no Brasil e em outros países de realidades assemelhadas à brasileira, superando-as naquilo que fosse possível.

Para tanto, buscou-se aprofundar o conhecimento sobre o contexto atual das ouvidorias no mundo<sup>43</sup>, como também sobre as experiências brasileiras mais consagradas. Nesse último caso, além da avaliação da documentação de referência, foram visitadas as ouvidorias dos Estados do Paraná e Ceará, da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania de São Paulo, da Prefeitura Municipal de São Paulo e algumas outras ouvidorias bem sucedidas, como a do Procon-SP e do IPEM-SP.

Alguns pontos importantes foram imediatamente identificados, seja por serem fatores críticos de sucesso nas ouvidorias pesquisadas, seja pelo fato da sua ausência ou desenvolvimento inadequado estarem prejudicando o desempenho dessas instituições. O modelo baiano, portanto, privilegia os aspectos bem sucedidos das ouvidorias estudadas.

## Ambiente autorizante

A Ouvidoria Geral da Bahia foi criada pela Lei nº 8.538 de 20 de dezembro de 2002<sup>44</sup>, como órgão vinculado à Secretaria de Governo e subordinado diretamente ao Governador, com “a finalidade de receber, encaminhar e acompanhar denúncias, reclamações e sugestões dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos em geral, assim como representações contra o exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções na Administração Pública Estadual, sem prejuízo das competências específicas de outros órgãos da Administração Estadual”. O cargo de Ouvidor Geral é comissionado, conformando-se às disposições que regem esse tipo de vínculo com o Estado, sendo o seu ocupante nomeado pelo Governador. Nos seus impedimentos, é substituído por um Assessor Especial que lhe seja diretamente subordinado.

O aspecto mais significativo, nesse modelo de ouvidoria vinculada ao Executivo, é o compromisso da mais alta autoridade do Estado, para que a Ouvidoria Geral seja efetiva. O êxito da Ouvidoria depende de respostas satisfatórias ao cidadão, respostas essas que são construídas a partir de uma rede de articulações entre instâncias que, até então, não têm a prática da aceitação de ingerências externas e a visão da satisfação do cidadão como prioridade. O compromisso do Governo em fazer a Ouvidoria acontecer vai motivar inicialmente essas instâncias, até que os bons resultados passem a funcionar no sentido de consolidar o papel da Ouvidoria.

Outra exigência que decorre desse modelo é que a Ouvidoria Geral fique diretamente subordinada à Governadoria, beneficiando-se da autoridade por ela emprestada à instituição, como é o caso da Bahia. Esse é um ponto onde algumas ouvidorias gerais falham, pois estão alocadas em Secretarias finalísticas,

---

<sup>43</sup> Estudou-se experiências de *Ombudsmen*, *Defensores del Pueblo*, *Médiateurs*, Ouvidores, entre outras.

<sup>44</sup> Ver em anexo

encontrando, muitas vezes, dificuldades para atuar junto a Secretarias colaterais. Têm pouca sustentabilidade em longo prazo, uma vez que se tornam dependentes do carisma e dos contatos pessoais do ouvidor geral em exercício.

O Ouvidor Geral do Estado da Bahia, no desempenho das suas funções, tem acesso direto aos Secretários de Estado e aos dirigentes máximos dos órgãos e entidades, bem como a quaisquer documentos e informações existentes na Administração Pública Estadual. A colaboração e as informações por ele demandadas são consideradas prioritárias e urgentes, além de obrigatórias. O Ouvidor Geral presta contas da sua atuação diretamente ao Governador.

## Ouvidoria em rede

Na Bahia, o Sistema de Ouvidoria está previsto no inciso XIII, artigo 12, do Decreto 8.468, de 06.03.2003, que aprova o Regimento da Secretaria de Governo – SEGOV<sup>45</sup>, e será regulamentado por decreto específico. O Sistema, além dos ouvidores dos órgãos da administração estadual - que são denominados Ouvidores da Casa, inspirados nos exemplos daqueles do Paraná e do Ceará - poderá vir a ser integrado, também, por ouvidores municipais e ouvidores de entidades de interesse público que desejarem estabelecer uma cooperação com o Estado e firmar compromisso nesse sentido. Isso possibilitará a expansão do alcance territorial do Sistema de Ouvidoria, pois a instituição que possuir ouvidor numa determinada área também receberá, encaminhará e retornará manifestações concernentes às demais entidades, atuando sempre em rede.

O Ouvidor da Casa é indicado pelo Secretário de Estado ou pelo dirigente da entidade à qual estiver vinculado, havendo a possibilidade de expandir internamente a função nos órgãos com atendimento regional ou municipal. O Ouvidor Municipal será indicado pela respectiva administração municipal, após a assinatura de termo de cooperação ou similar com a Ouvidoria Geral do Estado.

A indicação dos Ouvidores deve levar em consideração o perfil considerado ideal para a função<sup>46</sup>:

- reputação ilibada e prontuário profissional isento de quaisquer anotações desabonadoras;
- conduta ética, honesta, sem preconceitos e imparcial;
- cordialidade e fácil trato com pessoas;
- responsabilidade profissional e social;
- atuação pautada pelo interesse público;
- compreensão clara da missão do Ouvidor, do seu papel de conciliador e educador;

---

<sup>45</sup> Ver em anexo

<sup>46</sup> Características baseadas no Código de Conduta do Ouvidor e recomendações para a conduta dos funcionários públicos da Ouvidoria do Paraná (ver no website <http://www.pr.gov.br/celepar/ouvidor/publicac.html>) e em ROL-DÃO, Antônio José Veiga, O Perfil Profissional do Ombudsman nas Instituições do Brasil. 1999. Dissertação de Mestrado, Universidad de la Habana, Cuba, agosto 1999. Texto capturado na Internet

- bom mediador;
- conhecimento da atuação e dos procedimentos da entidade que representa;
- capacidade de iniciativa;
- capacidade de aprender com erros;
- disponibilidade para manter-se em atualização constante;
- ser um agente de transformação;
- agilidade e criatividade no trabalho;
- capacidade de manter sigilo;
- ausência de conflitos de interesse reais e potenciais com a função.

A Ouvidoria Geral e os Ouvidores da Casa são, sempre que possível, uma segunda instância para a manifestação dos cidadãos. São direcionadas para a Ouvidoria Geral as questões que não foram resolvidas pelas instituições do Governo Estadual e problemas que, pela sua gravidade, demandem investigação ou soluções estruturantes, cabendo às unidades e setores dos órgãos e entidades da Administração Estadual agirem como primeira instância nos problemas que lhes são específicos.

Esse papel é possível pela existência do Sistema de Ouvidoria no Governo do Estado, com ouvidores em todos os órgãos da Administração Pública direta e indireta, liderado pela Ouvidoria Geral, a quem cabe a sua coordenação técnica. Os Ouvidores da Casa atuam naqueles problemas que são específicos das entidades às quais estão vinculados, de acordo com os procedimentos e normas definidos para o modelo. No momento, são poucos os órgãos e entidades do Estado que já possuem ouvidores, e estes serão integrados ao Sistema de Ouvidoria, juntamente com os demais indicados.

Todo o pessoal envolvido no Sistema de Ouvidoria receberá capacitação adequada às funções a serem desempenhadas, envolvendo tópicos como os novos papéis do Estado, o papel do Ouvidor, direitos humanos, cidadania, direitos do consumidor, técnicas de mediação, relações com o público, além da capacitação específica para operar os recursos tecnológicos utilizados pelo Sistema. Periodicamente o grupo deverá passar por processo de reciclagem.

## **Diferenciais de tecnologia da informação**

O uso de modernos recursos da Tecnologia da Informação é um dos grandes diferenciais do Sistema de Ouvidoria da Bahia. Após a avaliação das melhores práticas em sistemas de informação para atividades de ouvidoria, tanto na área privada quanto governamental, foi concebido o modelo tecnológico que dará suporte ao funcionamento do Sistema.

Baseado numa estrutura de banco de dados relacional, constituída de uma base única de informações de ouvidoria, o Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria - SIGO possibilita a completa integração entre as ações desenvolvidas pelos Ouvidores da Casa e a Ouvidoria Geral do Estado. Composto de programas desenvolvidos para funcionar através da rede Internet, o sistema permite acesso descentralizado à base de dados, viabilizando o registro de informações relativas às manifestações, bem como de procedimentos de solução

resultantes das ações dos Ouvidores da Casa. Permite, também, o acompanhamento de prazos e de outros indicadores de qualidade do sistema, competência da Ouvidoria Geral.

Cabe ao sistema a automatização dos procedimentos de registro, encaminhamento e acompanhamento das manifestações, bem como a gravação, numa mesma base de dados, dos planos de ação elaborados pelos Ouvidores da Casa para efetiva solução da demanda apresentada pelo manifestante. Dados alfanuméricos, som, voz e imagem são de possível manipulação pelo sistema, resultando numa rica gama de possibilidades de formatos para registro e resposta às manifestações apresentadas. Isto possibilitará também uma riqueza de detalhes para apuração e solução dos problemas.

A existência dos planos de ação, numa base de dados automatizada, permite o funcionamento contínuo do sistema, ainda que haja ausência e/ou substituição do Ouvidor da Casa, visto que a inteligência aplicada para solução já estará registrada para resgate posterior, quando do surgimento de problemas de mesma natureza. Esta ação culminará com a criação de uma grande base de dados acerca dos métodos e prazos de solução de demandas, por parte dos órgãos e entidades pertencentes ao Sistema de Ouvidoria.

O Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria - SIGO, de caráter único, possibilita o acompanhamento, em tempo real, de todas as ações realizadas desde o contato do manifestante com a Ouvidoria Geral ou com os Ouvidores da Casa até a resposta a ele encaminhada. Possibilita, também, o mapeamento, a qualquer tempo, de pontos de estrangulamento e desvios dos padrões de funcionamento estabelecidos pela Ouvidoria Geral do Estado, localizando-os com detalhes suficientes para uma pronta ação corretiva e/ou preventiva.

Outro importante diferencial tecnológico apresentado pelo sistema é a geração de indicadores de desempenho abrangendo todas as unidades da Administração Pública Estadual, conjugada com a adoção de ferramentas de extração de relatórios gerenciais dinâmicos, a partir da base única de informação de ouvidoria. Isto possibilita a observação dos dados relativos ao funcionamento do modelo proposto, sob aspectos como: efetividade de uso do canal de acesso disponibilizado, Internet, telefone, fax, carta, etc.; eficácia dos órgãos demandados na solução da manifestação; prazo de atendimento; nível de satisfação do manifestante e outros.

A segurança do sistema é também um outro ponto forte a ser destacado. O fato de tratar-se de uma base única de dados para todo o Estado garante a qualidade, a integridade e a disponibilidade da informação, e, ainda, o acesso somente aos usuários autorizados, respeitado o nível de acesso permitido.

A centralização da base dá ao gestor maior do modelo, o Governador do Estado, visão imediata, a qualquer tempo, do nível de atividade do Sistema de Ouvidoria da Bahia, no que tange aos índices de demanda dos manifestantes e níveis de resposta das organizações demandadas.

Outro elemento inovador apresentado pelo sistema é a criação de uma comunidade virtual de ouvidores que poderão trocar entre si informações e realizar reuniões através do sistema informatizado, dispensando a necessidade de deslocamentos para contatos presenciais e diminuindo o custo final de operação do modelo. Através de *chat*, o Ouvidor Geral do Estado realizará

reuniões periódicas com todos os Ouvidores da Casa, em grupo ou individualmente, aumentando o nível de integração dos participantes da rede de ouvidores e permitindo o surgimento de um fórum de intercâmbio de melhores práticas.

## **Acessibilidade**

O Sistema de Ouvidoria oferece diversos canais de contato com o cidadão e atentar-se para que nenhuma camada da população e nenhuma área do estado fiquem alijadas da oportunidade de manifestar-se, garantindo, assim, a equidade na atuação da instituição.

Exerce, também, a função de ouvidoria interna, isto é, atua como um canal para manifestação dos próprios servidores do Executivo com relação aos problemas enfrentados no seu ambiente de trabalho. Esse é um aspecto importante na política de valorização do servidor que não dispõe, na maior parte das entidades da Administração Pública, de um canal de mediação próprio. Busca-se, com isso, uma mudança na cultura existente, dando transparência às relações profissionais.

O manifestante tem, no Sistema de Ouvidoria, atendimento personalizado e a possibilidade de acompanhamento da tramitação da sua manifestação e à informação dos resultados finais. Tem, além disso, o direito de não concordar com esses resultados e solicitar a sua revisão.

A confidencialidade no tratamento das suas manifestações é também um direito de todos os manifestantes. O Sistema de Ouvidoria envidará os esforços necessários para garanti-la em todas as etapas do processo de tramitação da manifestação. Nos casos de impossibilidade de sigilo, por assim o exigir o processo de apuração e resolução da manifestação, o manifestante será informado expressamente.

A atuação do Sistema de Ouvidoria buscará sempre a melhor solução entre as partes envolvidas, priorizando a mediação, a conciliação, a educação para a responsabilidade do desempenho da cidadania.

As denúncias de fatos graves que possam ter ocorrido no serviço público são objeto de um tratamento especial, coordenado diretamente pelo Ouvidor Geral. Uma equipe qualificada faz as investigações necessárias, de forma a garantir não apenas a lisura da apuração do fato, como a preservação de servidores que porventura sejam acusados injustamente. Se confirmada a denúncia, será acionada a instância de resolução cabível para responsabilização dos envolvidos.

A denúncia anônima é aceita em circunstâncias especiais, após a avaliação das reais condições do risco que a informação possa representar para o manifestante. É oferecida, também, a alternativa da identificação reservada, pela qual apenas a Ouvidoria Geral conhecerá a identidade do manifestante.

## **Painel do Cidadão**

O Sistema de Ouvidoria elaborará parâmetros para todos os passos significativos do seu funcionamento, a exemplo, entre outros, do tempo máximo aceitável para retorno do resultado da manifestação ao cidadão. Esses parâmetros contemplarão também as exigências legais cabíveis para os procedimentos e a

diversidade de situação das instituições que compõem o Sistema de Ouvidoria. O seu conjunto comporá o Painel do Cidadão<sup>47</sup> que será disponibilizado para a população.

A avaliação interna de desempenho do Sistema de Ouvidoria inclui a apreciação dos resultados à luz desses parâmetros. Além disso, a publicização do Painel permitirá o controle social sobre o desempenho das diversas entidades e será mais um instrumento que o Sistema de Ouvidoria contará para a melhoria dos serviços públicos.

O Painel será dinâmico, pois serão envidados esforços para a superação progressiva das metas e parâmetros, na busca de uma melhor prestação de serviços ao cidadão.

## Relatórios gerenciais

O sistema informatizado, com um banco de dados único, proporciona relatórios gerenciais detalhados e diversificados que possibilitam o cumprimento de uma das funções mais importantes da Ouvidoria - termômetro dos mais efetivos, porque lida com o real usuário dos serviços - que é instrumentalizar o poder público para a melhoria contínua da gestão.

Os relatórios gerenciais são constituídos por indicadores que permitem responder a questões como:

- O Sistema de Ouvidoria atua com equidade? Dá oportunidade de manifestação a todos os segmentos da população?
- Diagnostica os pontos críticos da Administração Pública estadual, especialmente, aqueles na prestação de serviços ao cidadão?
- É eficiente? Atende bem ao cidadão?
- É eficaz? Consegue articular mudanças expressivas em direção a uma nova governança?
- Pratica os princípios da ética, transparência, responsabilização e equanimidade?

## Promoção da cidadania

Além das atividades rotineiras, o Sistema de Ouvidoria desenvolverá e participará de ações voltadas para a difusão de informações sobre direitos e deveres do cidadão e, também, dos servidores públicos. Há toda uma área de construção da cidadania que é preciso fortalecer, para que a população seja conscientizada dos seus direitos e, inclusive, do seu direito de requerê-los. Outras ouvidorias no país, inclusive as visitadas, foram despertadas para essa necessidade e desenvolvem sozinhas ou conjuntamente com outras instâncias públicas, privadas ou do Terceiro Setor, projetos educativos.

A conscientização, também, dos servidores públicos, sobre o seu papel, suas responsabilidades, é algo imperativo, já que serão responsabilizados pelos seus atos.

---

<sup>47</sup> Inspirado no *Citizen's Charter* do Reino Unido. Ver no website [http://www.ti-bangladesh.org/cgi-bin/cgiwrap/Wtiban/bpvview.cgi?./BP\\_PDFfiles/Citizens\\_Charter/980418649\\_\\_cc.pdf](http://www.ti-bangladesh.org/cgi-bin/cgiwrap/Wtiban/bpvview.cgi?./BP_PDFfiles/Citizens_Charter/980418649__cc.pdf)

Para orientar o pessoal envolvido nos trabalhos do Sistema de Ouvidoria, deverá ser editado pela Ouvidoria Geral o Código de Ética do Ouvidor, podendo ser utilizado como inspiração aquele adotado pela ABO – Associação Brasileira de Ouvidores<sup>48</sup> e o Código de Conduta da Ouvidoria do Paraná.<sup>49</sup> Um código de ética para todos os servidores e dirigentes públicos também está no escopo de projetos a serem desenvolvidos pelo Sistema de Ouvidoria. O Código de Conduta da Alta Administração Federal<sup>50</sup> poderá ser um subsídio, assim como as recomendações pertinentes contidas no Código de Conduta da Ouvidoria do Paraná e no Código de Ética do Ouvidor, além daquelas já constantes do Estatuto dos Servidores Públicos do Estado da Bahia.

A exemplo do Estado de São Paulo<sup>51</sup>, o Estado da Bahia poderá ter a sua Lei de Proteção aos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos, cabendo à Ouvidoria Geral a articulação necessária para que isso ocorra.

Sempre que necessário, a Ouvidoria apresentará sugestões de melhorias para os serviços públicos, com base nas informações que dispõe. Ela poderá, inclusive, participar de grupos de trabalho com as entidades competentes para tal fim.

Assim, a implantação da Ouvidoria Geral é uma etapa importante para tornar a Administração Pública mais responsiva às demandas dos cidadãos e garantir serviços públicos de qualidade e universais.

Ela ajudará a simplificar a relação do cidadão com a Administração Pública, contribuindo para o desenvolvimento da cidadania, para a maior participação social da população e para a promoção da boa governança.

## Diretrizes estratégicas

O Sistema de Ouvidoria apóia-se nas seguintes diretrizes estratégicas:

### MISSÃO

Assegurar ao cidadão oportunidade de participação na gestão pública do Estado da Bahia, traduzida na capacidade de manifestar suas sugestões, reclamações e denúncias através de canais de contato ágeis e eficazes.

### VISÃO

Ser referência nacional em ouvidoria pública.

### PROPÓSITOS

- garantir ao cidadão, sempre, resposta às suas manifestações;
- obter a sua contribuição para melhoria dos serviços prestados pelo Estado e para o combate à corrupção e atos de improbidade administrativa;

<sup>48</sup> Ver no *website* <http://www.abonacional.org.br/>

<sup>49</sup> Ver no *website* <http://www.pr.gov.br/celepar/ouvidor/publicac.html>

<sup>50</sup> Ver no *website* [http://www.interlegis.gov.br/processo\\_legislativo/20021202113328/20021202133422/view?page=HTTOC.HTM](http://www.interlegis.gov.br/processo_legislativo/20021202113328/20021202133422/view?page=HTTOC.HTM)

<sup>51</sup> Ver no *website* [http://www.justica.sp.gov.br/ouvidoria/ouv\\_legis.htm](http://www.justica.sp.gov.br/ouvidoria/ouv_legis.htm)

- atuar de forma autônoma, transparente, imparcial e personalizada no controle da qualidade dos serviços públicos e no exercício da cidadania.

## DECLARAÇÃO DE VALORES

- **Equidade:** o Sistema de Ouvidoria respeitará a pluralidade e reconhecerá a igualdade de direitos e oportunidades a toda a população, oferecendo atendimento personalizado.

- **Transparência:** o Sistema de Ouvidoria garantirá o direito de acesso às informações que não exponham o sigilo garantido ao manifestante e às conveniências atinentes ao andamento do processo.

- **Responsividade:** o Sistema de Ouvidoria sempre oferecerá resposta à manifestação do cidadão.

- **Empoderamento (*empowerment*):** o Sistema de Ouvidoria valorizará a atuação do servidor público, no desempenho de suas funções.

- **Responsabilização (*accountability*):** o Sistema de Ouvidoria promoverá a cultura da responsabilidade.

- **Equanimidade:** o Sistema de Ouvidoria atuará de forma justa e imparcial, não discriminando qualquer manifestante ou servidor.

- **Governança:** o Sistema de Ouvidoria será um canal de articulação entre governo e sociedade, visando a maior participação do cidadão na gestão pública.

- **Confidencialidade:** o Sistema de Ouvidoria envidará os esforços necessários para garantir o sigilo dos assuntos tratados, decorrente das manifestações.

- **Conciliação:** o Sistema de Ouvidoria atuará buscando sempre a melhor solução para as partes envolvidas, priorizando a mediação e a conciliação.

IDÉIAS SOLUÇÕES RESULTADOS

---

Modelo Funcional



O modelo funcional do Sistema de Ouvidoria do Estado da Bahia, representado pelos diagramas neste relatório, é constituído dos seguintes processos:

- processos básicos: atendimento, encaminhamento e retorno;
- processos facilitadores: gestão da qualidade, para acompanhamento e controle operacional do Sistema de Ouvidoria; informações gerenciais, para criação de parâmetros de análise e geração de relatórios; estudos e projetos, para desenvolver proposições ao Governo do Estado.

Esses processos e seus subprocessos, apresentados nos Diagramas de Fluxo de Dados - DFD, abrangem as ações desenvolvidas pela própria Ouvidoria Geral bem como aquelas executadas pelos Ouvidores da Casa, alocados nos órgãos competentes. Isso porque os procedimentos que vão do recebimento de uma manifestação até o retorno da sua solução ao manifestante são os mesmos, seja a manifestação encaminhada à Ouvidoria Geral, seja recebida pelo Ouvidor da Casa através de encaminhamento da Ouvidoria Geral. Os procedimentos que figuram nos diagramas não são, necessariamente, executados por agentes distintos. Assim, nos órgãos com estruturas simples, um funcionário pode executar mais de uma dessas ações. Entretanto, deixa-se claro que são ações logicamente distintas.

## Funcionamento do Sistema de Ouvidoria

1. O funcionamento do Sistema de Ouvidoria se inicia através do recebimento de uma manifestação, realizada diretamente por pessoa física ou jurídica, servidor público ou agente político e, indiretamente, através de notícia na mídia.

- O atendimento recebe e registra a manifestação no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria - SIGO, na base de dados de manifestação, gerando um código de acompanhamento que é informado ao manifestante, para que este possa verificar o andamento de sua manifestação.

- Os pedidos de informação não serão tratados propriamente dentro do modelo proposto. Aqueles que se comunicarem com o Sistema de Ouvidoria serão orientados a procurar os canais de informação disponibilizados pelo Governo do Estado.

- As solicitações serão cadastradas e analisadas e, a depender da sua natureza, poderão ser acompanhadas pela Ouvidoria.

Para obter as informações que forem necessárias ao atendimento, será utilizada uma base de dados de conhecimento do serviço público, constantemente atualizada.

2. Preenchido o termo de atendimento com os dados como manifestante, descrição da manifestação, identificação do órgão competente, da unidade de ocorrência e das unidades envolvidas, o encaminhamento faz a triagem, identificando as manifestações como denúncias, reclamações, elogios, sugestões ou solicitações, para isso utilizando a base de dados de conhecimento do serviço público e a base de dados de manifestação.

- As denúncias e reclamações serão encaminhadas para averiguação quanto à verificação da procedência, legalidade e os envolvidos nas mesmas.

- Caso a manifestação necessite de complementação, a equipe de ouvidores entra em contato com o manifestante para solicitar mais informações ou documentos.

- Se forem julgadas não procedentes, as manifestações serão encaminhadas para retorno ao manifestante, justificando o motivo e agradecendo a sua manifestação.

- Os elogios, sugestões e solicitações serão encaminhados ao órgão competente, ao tempo em que é autorizado o retorno de agradecimento ao manifestante.

Após a triagem, é realizada a alimentação da base de dados de manifestação com o status, para acompanhamento pelo manifestante.

3. Em seguida, será elaborado o plano de ação, definindo as providências, os responsáveis e os prazos para sua execução pelo órgão competente que realizará as articulações, porventura, necessárias. Esse plano será registrado na base de dados de planos de ação e será acompanhado.

4. A solução, ou justificativa, apresentada pelo órgão será registrada no SIGO e avaliada quanto à pertinência e ao atendimento às expectativas do manifestante.

- Se o resultado da apuração for satisfatório, será autorizado o retorno ao manifestante. O processo retorna, utilizando a base de dados de manifestações, a base de dados de conhecimento do serviço público, a base de dados de envolvidos e a base de dados de plano de ação realiza a preparação e envio das respostas ao manifestante pelos diversos canais de contato.

- Se o resultado for insatisfatório, o órgão competente e/ou envolvido é novamente acionado.

5. Para análise do funcionamento geral do Sistema de Ouvidoria é realizada uma avaliação de satisfação do manifestante, após o envio da resposta e também uma pesquisa de satisfação por amostragem, utilizando manifestantes da base de dados de manifestação, com o objetivo de avaliar a satisfação com o Sistema de Ouvidoria.

6. A gestão da qualidade monitora todo o funcionamento do Sistema de Ouvidoria, a partir de indicadores de qualidade, solicitando ações preventivas, corretivas e de melhoria contínua dos processos.

7. Das informações registradas nas bases de dados do Sistema de Ouvidoria serão coletados os dados que irão compor as informações gerenciais que, analisadas, constituirão os relatórios gerenciais sobre o funcionamento dos serviços públicos estaduais, a serem encaminhados ao Governador.

A partir, também, das informações gerenciais e de dados estatísticos colhidos nas bases de dados do Sistema de Ouvidoria serão realizados estudos e projetos com proposições para a melhoria dos serviços públicos, a serem apresentados ao Governador.

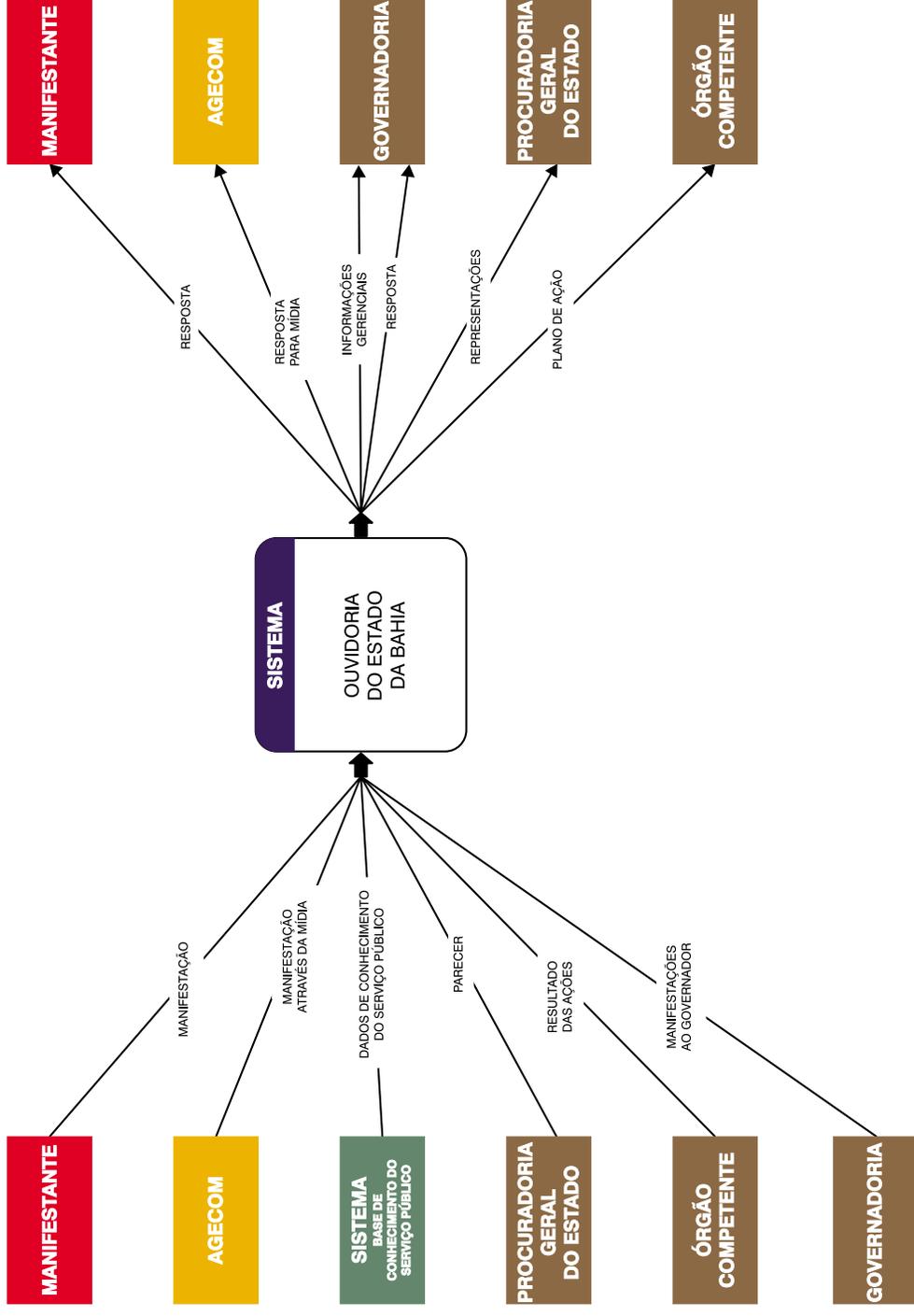
IDÉIAS SOLUÇÕES RESULTADOS

---

## Diagrama de Contexto

É a representação geral do Sistema de Ouvidoria, destacando:

- **Entidades** – Agentes externos ao Sistema de Ouvidoria que com ele interagem, gerando estímulos e recebendo respostas.
- **Fluxos** – Identificação dos tipos de estímulos e respostas entre as entidades do Sistema de Ouvidoria.



IDÉIAS SOLUÇÕES RESULTADOS

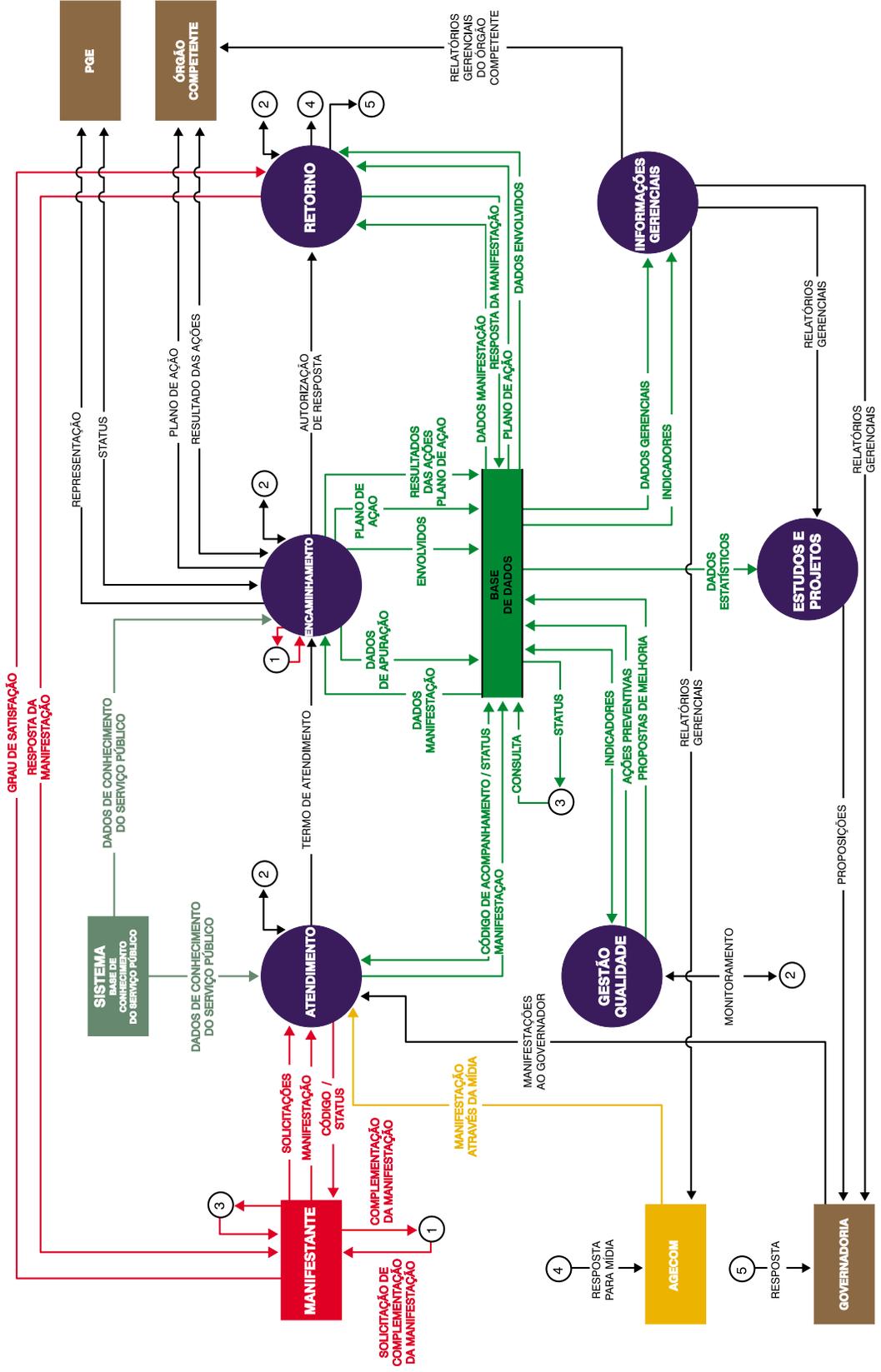
---

Diagramas de Fluxo de Dados

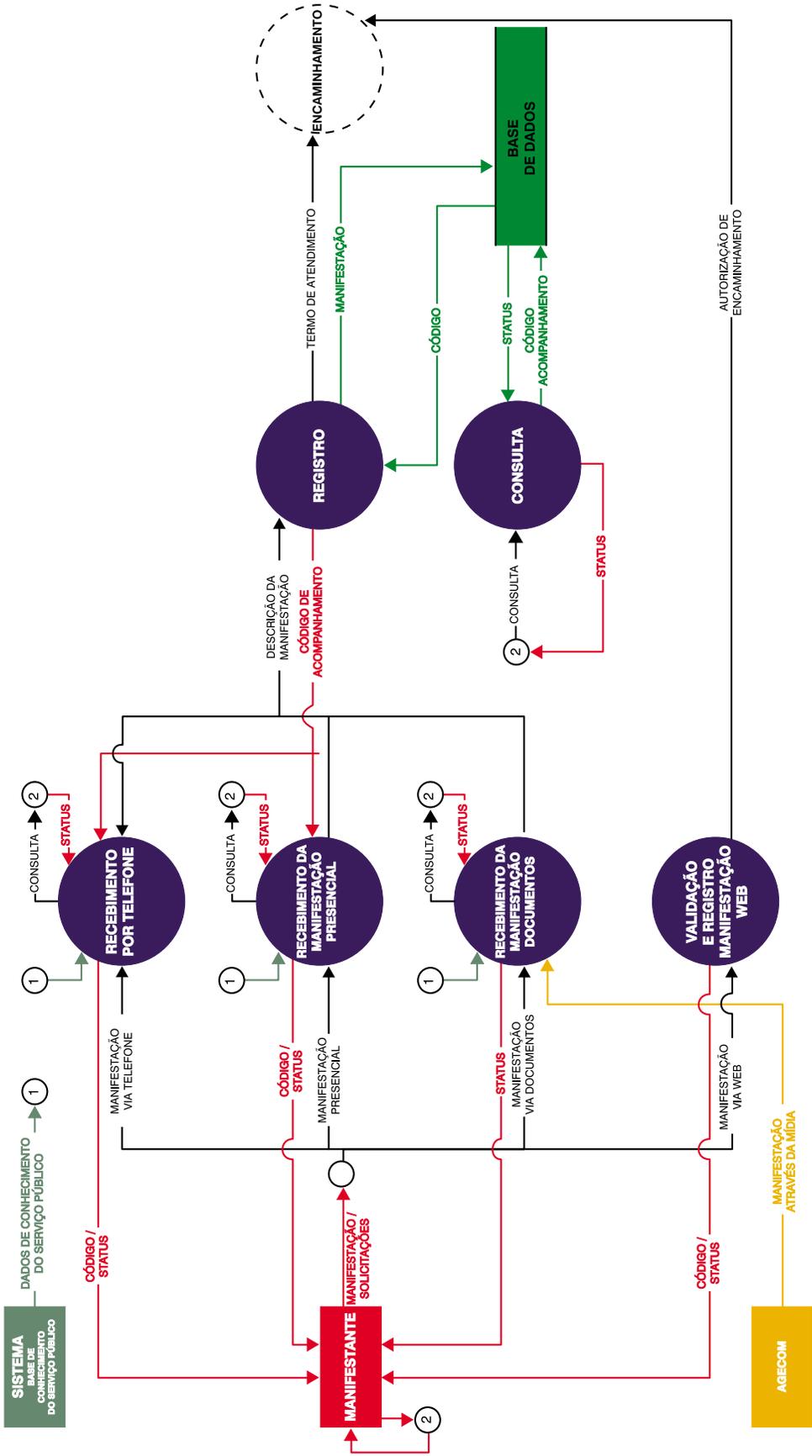
São representações dos processos de trabalho do Sistema de Ouvidoria destacando:

- processos que são executados manualmente ou automaticamente;
- fluxos de dados entre os processos;
- fluxos de dados entre processos e depósito de dados;
- fluxos de dados entre processos e entidades.

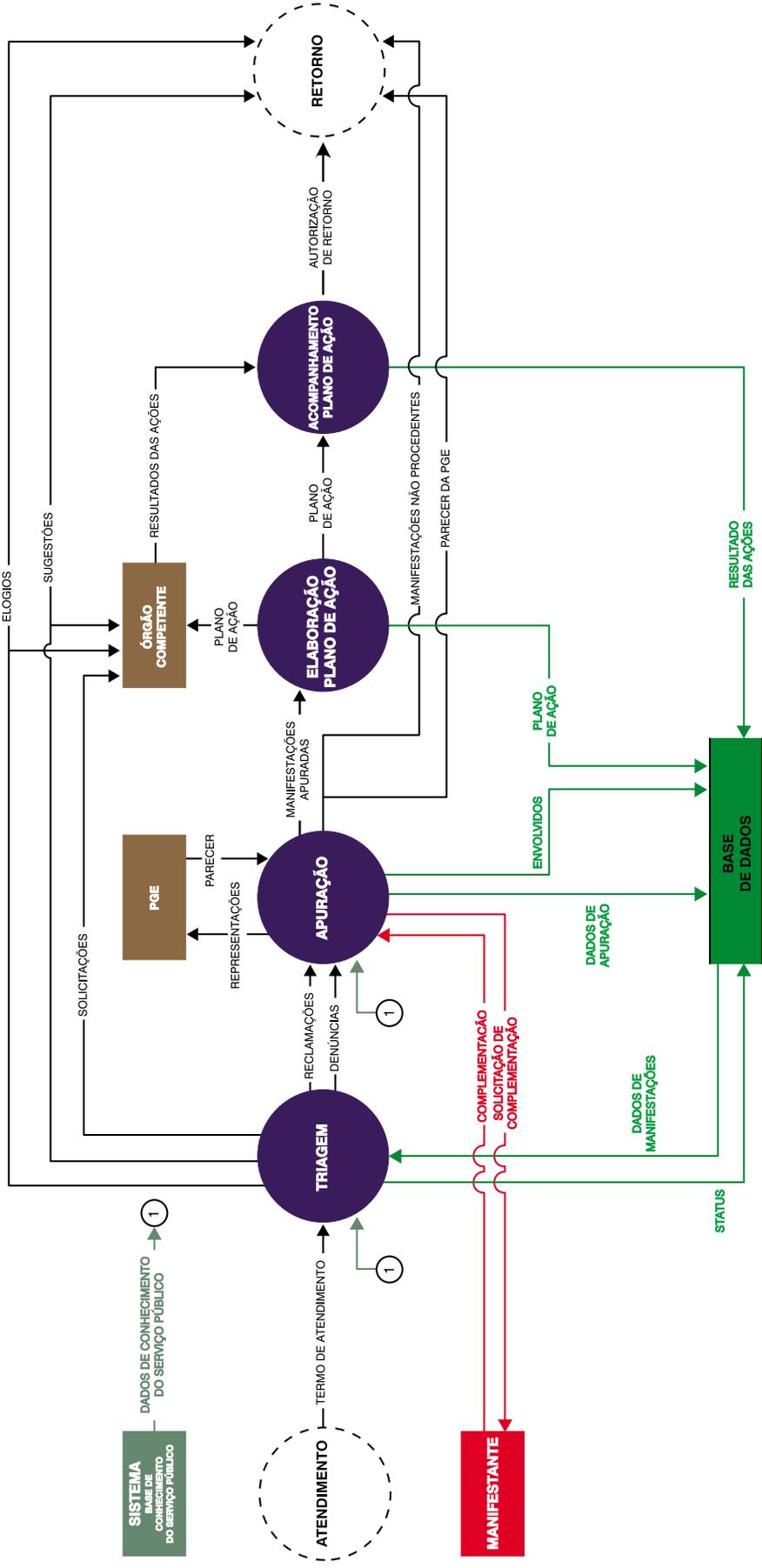
Para melhor compreensão, o conjunto de diagramas é representado em dois níveis de hierarquia. No primeiro nível, constam os processos básicos e, no segundo, os subprocessos contidos em cada processo básico.



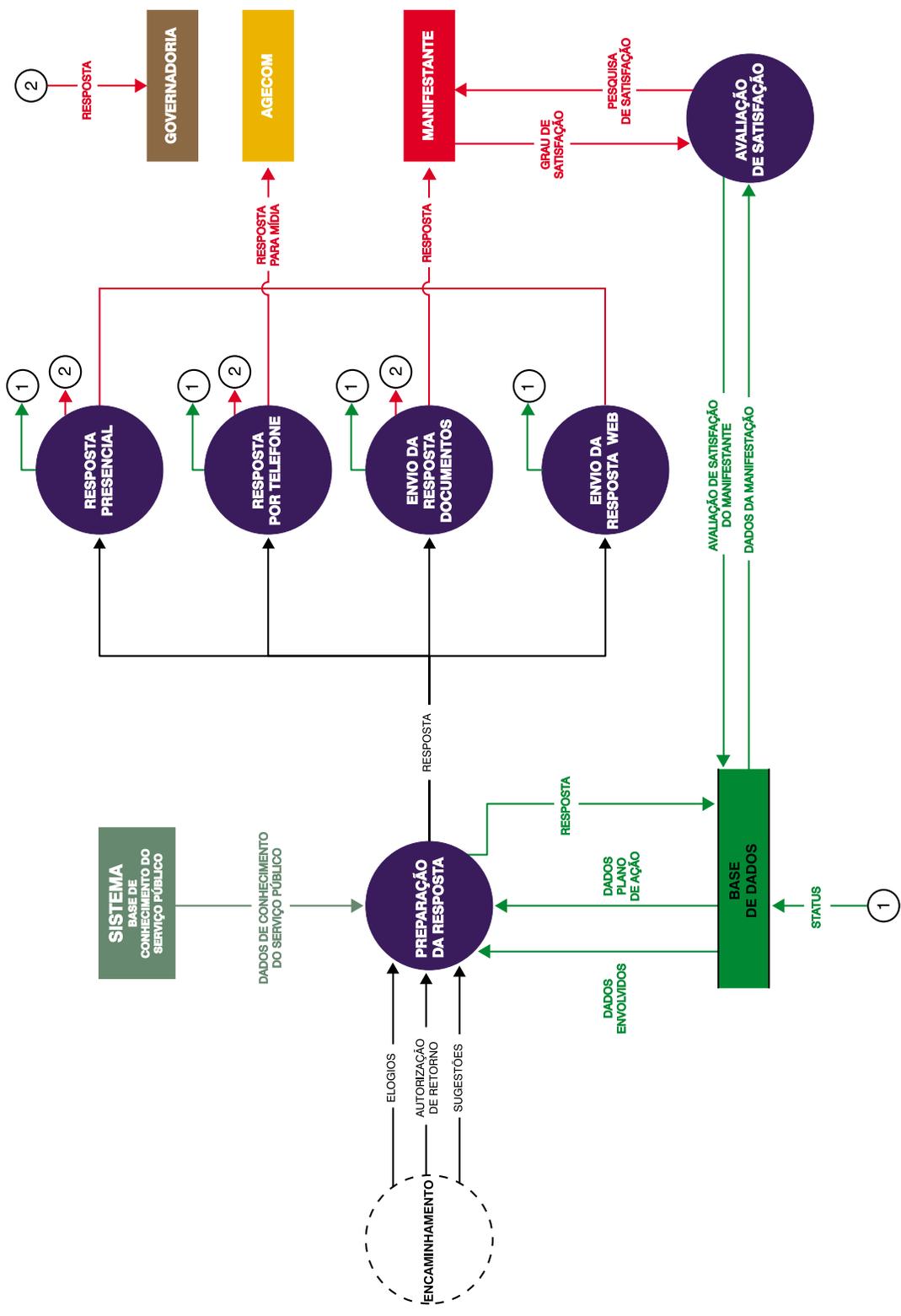
# Atendimento



# Encaminhamento

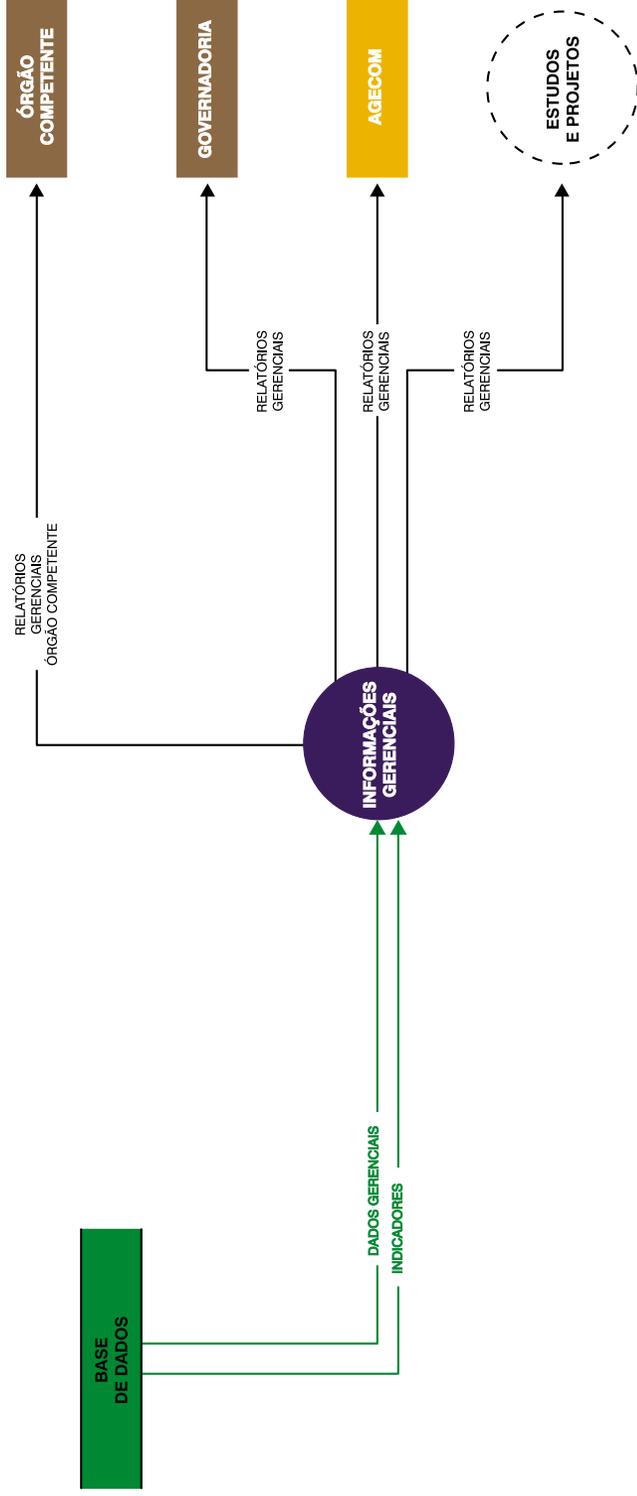


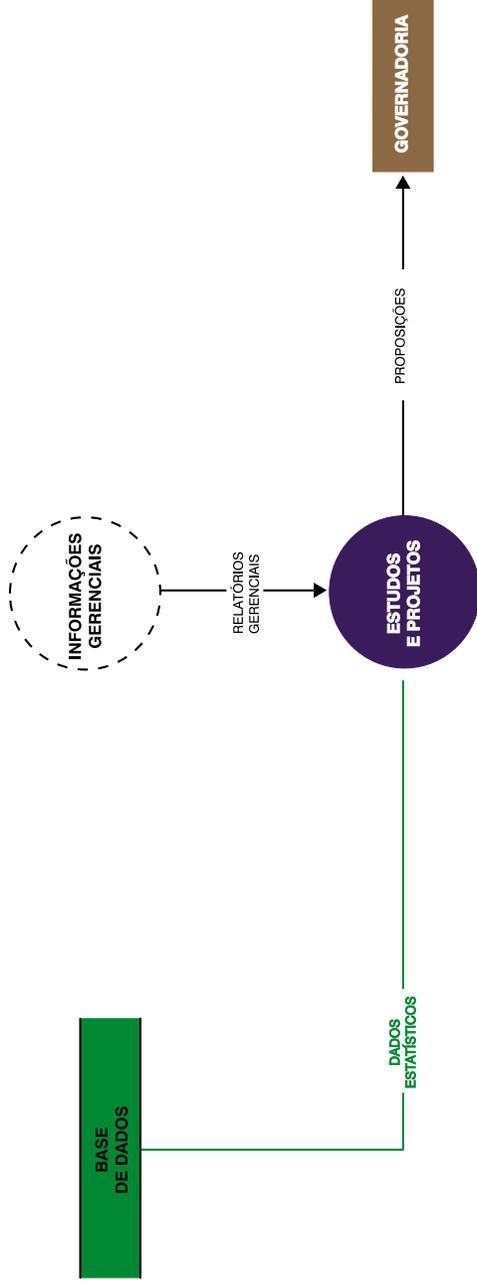
# Retorno

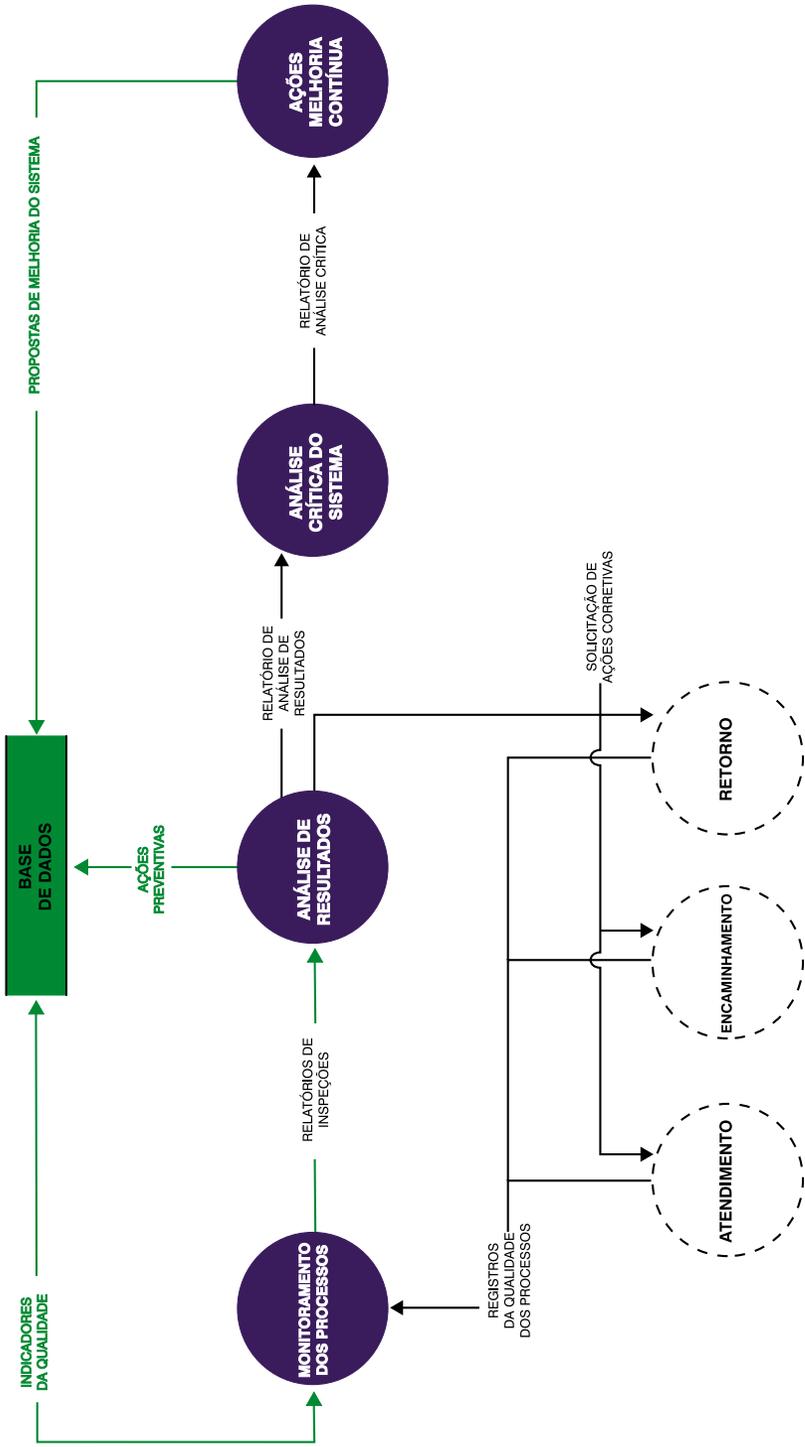


# Informações Gerenciais

---







IDÉIAS SOLUÇÕES RESULTADOS

---

Descrição dos processos  
e subprocessos

## Atendimento

Este processo tem por objetivo o recebimento das manifestações pelos diversos canais de contato disponibilizados pelo Sistema de Ouvidoria, realizando a sua identificação e registro, visando encaminhamento ao órgão competente.

São condições para funcionamento deste processo:

- as manifestações aceitas serão registradas, mesmo aquelas em que o manifestante não queira se identificar;
- as manifestações serão classificadas, quanto à sua autoria, da seguinte forma:
  - de pessoa física;
  - de pessoa jurídica;
  - de organizações associativas;
  - de grupos, através de abaixo assinado;
  - de servidor público;
  - de agente político;
  - anônima.
- os canais de contato incentivarão a entrada da manifestação pela Central de Atendimento da Ouvidoria - CEAO da Ouvidoria Geral do Estado;
- a Ouvidoria Geral do Estado atuará como segunda instância, sempre verificando os órgãos ou setores já procurados pelo manifestante;
- nos pedidos de informação, o manifestante será orientado a obtê-la diretamente dos órgãos responsáveis;
- todo manifestante terá o direito e as facilidades de acompanhar a tramitação de sua manifestação;
- as manifestações aceitas serão registradas na íntegra;
- o manifestante fará o acompanhamento da manifestação, considerando as seguintes definições de status:
  - em análise, para posterior encaminhamento;
  - aguardando informação ou documentação complementar;
  - aguardando retorno do órgão competente;
  - concluído.
- através do SIGO será possível visualizar o status e as informações incorporadas à manifestação a cada mudança de fase dos processos e subprocessos.

### Recebimento presencial:

- será realizado pela CEAO ou através de unidades descentralizadas situadas em locais apropriados;
- o recebimento presencial será, preferencialmente, realizado através de hora marcada.

### **Recebimento telefônico:**

- será realizado através de linhas telefônicas independentes (portas de atendimento), com atendentes capacitados a utilizar o SIGO e sua base de dados com *scripts* predefinidos;
- os agentes da Ouvidoria acessarão o SIGO e realizarão o registro da manifestação segundo os critérios anteriormente descritos, informando ao manifestante o código de acompanhamento.

### **Recebimento via internet:**

- a porta de entrada será o *site* da Ouvidoria Geral do Estado. Haverá, também, conexão através de *links* em *sites* oficiais do Governo do Estado;
- as mensagens recebidas através de formulários eletrônicos serão analisadas segundo sua identificação do tipo de manifestação e do órgão competente, podendo ser retificadas.

### **Recebimento através de caixas coletoras:**

- os órgãos participantes do Sistema de Ouvidoria poderão ter a sua própria caixa coletora disponível em locais de grande circulação. A “caixa” terá uma identificação especificando que se trata de um canal de contato da ouvidoria. Será disponibilizado um formulário-padrão numerado, com repetição dessa numeração em parte destacável, para que o manifestante acompanhe a sua demanda;
- a coleta dos formulários será realizada em períodos regulares e as manifestações aceitas serão registradas, considerando a numeração do formulário, em correspondência com o código de acompanhamento do sistema de gestão da ouvidoria.

### **Recebimento através do correio:**

- serão disponibilizados nas 559 agências e postos conveniados do Correio (ECT) formulários-padrão numerados, com porte pré-pago pelo Estado, endereçados diretamente à Ouvidoria Geral, que os registrará, considerando a numeração do formulário e sua correspondência com o código de acompanhamento do SIGO;
- os deficientes visuais terão acesso a formulário em Braille.

### **Recebimento através de fax:**

- as manifestações via fax ocorrerão através de chamadas para o número 0800 284 0011, as quais terão tratamento semelhante ao dos formulários-padrão.

### **Recebimento através da Mídia:**

- será utilizada a rotina existente na Assessoria Geral de Comunicação Social - AGECOM, da Secretaria de Governo, para o que é pertinente às ações do Sistema de Ouvidoria.

### **Recebimento através da Governadoria:**

- as mensagens encaminhadas via Governadoria terão tratamento diferenciado por tratar-se de manifestações direcionadas ao Governador definidas como assuntos de ouvidoria.

## Encaminhamento

Este processo tem por objetivo efetuar a validação da manifestação, abertura do processo e encaminhamento para resposta da manifestação, de forma ágil, desburocratizada e eficiente, solicitando providências (soluções ou justificativas) aos órgãos competentes.

São condições para funcionamento deste processo:

- será verificada, no processo de encaminhamento, a identificação da manifestação, órgão competente, unidade de ocorrência e unidade(s) envolvida(s);
- serão definidos os procedimentos a serem adotados, os prazos e prioridades, buscando a solução pelo meio mais rápido possível;
- os casos de denúncia e reclamações serão analisados, validados e encaminhados por uma equipe especializada de apuração;
- será analisado, no processo de apuração, o contexto completo da manifestação e, caso as informações prestadas estejam incompletas, será solicitada a complementação diretamente ao manifestante;
- será observado, no processo de acompanhamento do plano de ação, o contexto completo da manifestação e, caso o resultado das ações, em forma de solução ou justificativa, seja insatisfatório, ela será retornada ao órgão competente com as observações cabíveis e o prazo para devolução.

## Retorno

Este processo tem por objetivo informar o resultado da manifestação ao manifestante, após averiguação e/ou consulta junto aos órgãos competentes, comunicando as ações tomadas ou a serem implementadas, buscando, assim, atender às expectativas do manifestante.

São condições para funcionamento deste processo:

- todas as manifestações serão respondidas dentro dos prazos pré-estabelecidos;
- o retorno da manifestação será realizado pelo Sistema de Ouvidoria, sob a coordenação e controle da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia;
- a equipe de retorno fará a preparação e envio da resposta ao manifestante;
- o retorno da manifestação será sempre registrado, de forma a documentar o encerramento do processo;
- a verificação do grau de satisfação do manifestante será realizada das seguintes formas:
  - avaliação da satisfação no momento do retorno - avaliação da satisfação do manifestante, quanto à resposta recebida e quanto ao serviço do Sistema de Ouvidoria, realizada no momento do retorno seja presencial, por telefone e via *Web*;
  - pesquisa da satisfação - avaliação quanto ao serviço do Sistema de Ouvidoria, realizada por amostragem, em intervalos de tempo pré-estabelecidos.

## Estudos e Projetos

Este processo tem por objetivo a elaboração de estudos visando propostas de melhoria para serviços prestados pelo Estado e identificados como críticos, pela atuação da Ouvidoria, como também a elaboração e implantação de projetos que visem a promoção da cidadania e a proteção dos direitos dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos.

São condições para funcionamento deste processo:

- o Sistema de Ouvidoria identificará, através das informações obtidas na sua atuação, situações que mereçam estudo aprofundado e, em parceria com as instâncias competentes, elaborará propostas para a sua prevenção e/ou resolução;
- o Sistema de Ouvidoria desenvolverá, isoladamente ou em parceria com outras instituições, projetos voltados para a divulgação dos deveres dos servidores públicos, a proteção dos direitos dos cidadãos e a promoção da cidadania.

## Gestão da Qualidade

Este processo tem por objetivo estabelecer padrões de qualidade e garantir a sua implementação, visando o adequado funcionamento do Sistema de Ouvidoria.

São condições para funcionamento deste processo:

- estabelecimento de padrões de serviço e indicadores de qualidade para todos os processos do Sistema de Ouvidoria;
- monitoramento de todos os processos operacionais do Sistema de Ouvidoria, com base em indicadores pré-estabelecidos;
- a análise de dados registrados na base de dados do SIGO, pela equipe de qualidade, verificará o andamento de cada processo e, com base nos indicadores, solicitará as ações corretivas ou preventivas;
- reavaliação periódica dos padrões de serviço, buscando a melhoria contínua dos serviços do Sistema de Ouvidoria.

## Informações Gerenciais

Este processo tem por objetivo estabelecer parâmetros, coletar dados e gerar relatórios gerenciais, com a finalidade de buscar a melhoria contínua dos serviços do Sistema de Ouvidoria e dotar o Governo do Estado de informações detalhadas e atualizadas sobre os pontos críticos da Administração Pública, para que possam ser tomadas medidas para a sua superação. Como também, mantê-lo informado daqueles aspectos que estão sendo aceitos positivamente pela população, para que possam ser disseminados.

São condições para funcionamento deste processo:

- serão criados indicadores, definidos pelo Sistema de Ouvidoria, a partir das informações solicitadas ou oferecidas pelos manifestantes e pelos órgãos da Administração Pública, a serem cotejados com parâmetros pré-estabelecidos que permitam ao Sistema de Ouvidoria responder, no mínimo, às seguintes questões:

O Sistema de Ouvidoria está atendendo com equidade? Está dando oportunidade de manifestação a todos os segmentos da população?

– indicadores do perfil socioeconômico da população manifestante, cotejados com o perfil socioeconômico da população do Estado;

– indicadores da distribuição espacial da população manifestante, cotejados com a distribuição espacial da população do Estado e com o alcance regional/municipal dos órgãos da Administração Estadual.

O Sistema de Ouvidoria está diagnosticando os pontos críticos da Administração Pública, especialmente na prestação de serviços à população?

– indicadores do tipo de manifestação, do tipo de problema levantado, dos órgãos responsáveis, dos servidores envolvidos, cotejados com os parâmetros desenvolvidos pela Ouvidoria Geral;

O Sistema de Ouvidoria está sendo eficiente? Atende bem ao manifestante?

– indicadores de número e tempo de atendimento, encaminhamento, apuração e retorno, cotejados com os parâmetros desenvolvidos pela Ouvidoria Geral;

– indicadores do grau de satisfação dos manifestantes com o serviço prestado pelo Sistema de Ouvidoria, cotejados com os parâmetros desenvolvidos pela Ouvidoria Geral;

– indicadores do grau de satisfação dos manifestantes com as soluções apresentadas para as manifestações, cotejados com os parâmetros desenvolvidos pela Ouvidoria Geral ;

– indicadores do nível de reapresentação das manifestações, cotejados com os parâmetros desenvolvidos pela Ouvidoria Geral;

O Sistema de Ouvidoria está sendo eficaz? Consegue articular mudanças expressivas em direção a uma nova governança?

– indicadores da quantidade de sugestões propostas pelo Sistema de Ouvidoria à Administração Pública e da implementação dessas soluções, cotejados com os parâmetros desenvolvidos pela Ouvidoria Geral;

– indicadores de avaliações periódicas e comparativas sobre a satisfação dos usuários com os serviços públicos que foram objeto de ações do Sistema de Ouvidoria, cotejados com os parâmetros desenvolvidos pela Ouvidoria Geral;

O Sistema de Ouvidoria pratica os princípios da ética, transparência, responsabilização e equanimidade?

– indicadores da publicização das ações do Sistema de Ouvidoria, cotejados com os parâmetros desenvolvidos pela Ouvidoria Geral;

– indicadores das ações corrigidas através da atuação do Sistema de Ouvidoria, cotejados com os parâmetros desenvolvidos pela Ouvidoria Geral;

– indicadores de pesquisas periódicas e comparativas sobre a avaliação do Sistema de Ouvidoria pelos usuários, cotejados com os parâmetros desenvolvidos pela Ouvidoria Geral;

• a Ouvidoria Geral do Estado realizará planejamento periódico das metas de desempenho para atender às necessidades do sistema de informações gerenciais;

- o Sistema de Ouvidoria buscará sempre a melhoria contínua do seu padrão de desempenho através das informações gerenciais;
- serão realizados o acompanhamento e análise do desempenho do Sistema, identificando os pontos críticos, para atuação visando melhorias;
- a Ouvidoria Geral do Estado implementará instrumentos para que a população possa avaliar o desempenho e cumprimento do Sistema de Ouvidoria;

## Base de Dados

Com o intuito de organizar e prover informações para o Sistema de Ouvidoria, os depósitos de dados acessados pelo SIGO são compostos de bases de dados, com as seguintes características:

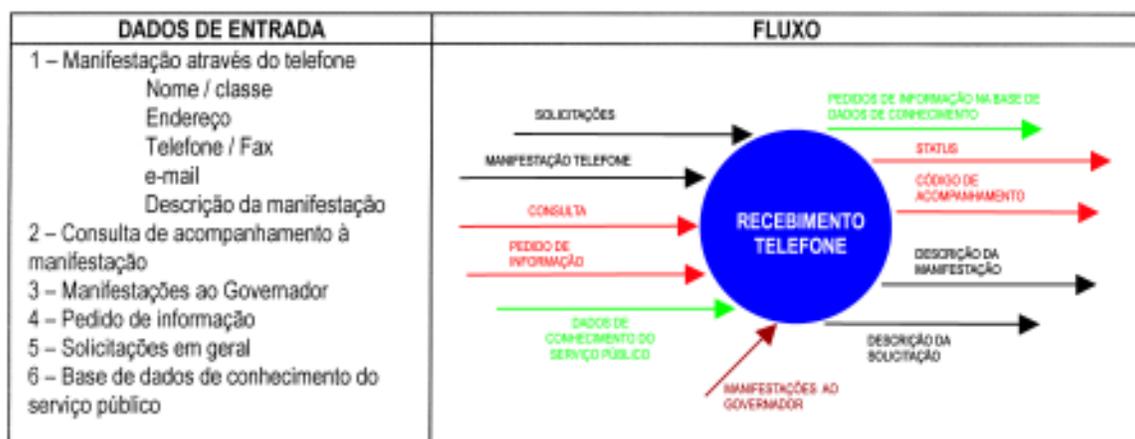
- base de dados de manifestação: constituída de informações sobre a manifestação e dados pessoais do manifestante, além das informações sobre a tramitação do termo de atendimento (status). Um conjunto mínimo de dados para permitir uma boa gestão dos processos está em anexo;
- base de dados de conhecimento do serviço público: constituída de informações, permanentemente atualizadas, sobre a estrutura, organização, serviços prestados, mecanismos de acesso, ocupantes de cargos e funções, telefones, e-mails, endereços e outras informações sobre a Administração Pública necessárias ao funcionamento do Sistema de Ouvidoria. Essa base de dados é própria do sistema de informação sobre a Administração Pública da Bahia, ou seja, agente externo ao Sistema de Ouvidoria;
- base de dados de planos de ação: compreende as informações sobre o planejamento dos caminhos que serão percorridos, pelo órgão competente, para a resolução das manifestações, e que poderão levar à constituição de modelos para futuras ações;
- base de dados de envolvidos: constituída pelas informações sobre os órgãos e funcionários envolvidos nas manifestações que servirão para futuras referências.

## DESCRIÇÃO DO SUBPROCESSO

### RECEBIMENTO POR TELEFONE

Definição: Ato de aceitação, descrição e identificação da manifestação recebida por telefone

Célula Responsável: Atendimento



### PROCEDIMENTO

|  |   |
|--|---|
| Recebe via telefone  | P |
| Se for   | - |
| <b>PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>  | - |
| Alimenta a <b>base de dados de conhecimento do serviço público</b> com o novo <b>pedido de informação</b>                    | A |
| Orienta o <b>manifestante</b> sobre o papel da Ouvidoria Geral do Estado   | P |
| Orienta o <b>manifestante</b> a procurar o SAC, serviço 0800 ou acessar o site oficial do Governo do Estado                  | P |
| Agradece a ligação   | P |
| <b>CONSULTA</b>  | - |
| Solicita o <b>código de acompanhamento</b>   | P |
| Aciona o processo de CONSULTA  | A |
| Recebe o <b>status</b> da <b>manifestação</b>  | A |
| Informa ao <b>manifestante</b> o <b>status</b>   | P |
| Agradece a ligação   | P |
| <b>MANIFESTAÇÃO</b>  | - |
| Ouve o relato do <b>manifestante</b>   | P |
| Verifica se já realizou gestões junto ao <b>órgão competente</b>   | P |
| Se for da instância da Ouvidoria Geral   | P |
| Acessa a <b>base de dados de conhecimento do serviço público</b>   | A |
| Digita a <b>manifestação</b> no <b>sistema integrado de gestão de ouvidoria</b>  | A |
| Identifica o tipo de <b>manifestação</b> , <b>órgão competente</b> , <b>unidade de ocorrência</b> e <b>unidade envolvida</b> | A |
| Aciona o processo de REGISTRO  | A |
| Recebe o <b>código de acompanhamento</b> da <b>manifestação</b>  | A |
| Informa ao <b>manifestante</b> seu <b>código de acompanhamento</b>   | P |
| Agradece a ligação   | P |
| Se não   | - |
| Orienta o <b>manifestante</b> a procurar o SAC, serviço 0800 ou acessar o site oficial do Governo do Estado                  | P |
| Orienta o <b>manifestante</b> sobre o papel da Ouvidoria Geral do Estado   | P |
| Agradece a ligação   | P |

## DESCRIÇÃO DO SUBPROCESSO

### RECEBIMENTO POR TELEFONE

Definição: Ato de aceitação, descrição e identificação da manifestação recebida por telefone

Célula Responsável: Atendimento

#### SOLICITAÇÃO

|  |   |
|--|---|
| Ouve o relato da solicitação pelo manifestante   | P |
| Verifica se já realizou gestões junto ao órgão competente  | A |
| Se for da instância da Ouvidoria Geral   | A |
| Acessa a base de dados de conhecimento do serviço público  | A |
| Digita a solicitação no sistema integrado de gestão de ouvidoria                                     | A |
| Identifica o órgão competente  | A |
| Orienta o manifestante sobre o papel da Ouvidoria Geral do Estado                                    | P |
| Aciona o processo de REGISTRO  | A |
| Recebe o código de acompanhamento da solicitação   | A |
| Informa ao manifestante seu código de acompanhamento   | P |
| Agradece a ligação   | P |
| Se não   | - |
| Orienta o manifestante a procurar o SAC, serviço 0800 ou acessar o site oficial do Governo do Estado | P |
| Orienta o manifestante sobre o papel da Ouvidoria Geral do Estado                                    | P |
| Agradece a ligação   | P |

#### MANIFESTAÇÃO AO GOVERNADOR

|  |   |
|--|---|
| Ouve o relato da manifestação  | P |
| Acessa a base de dados de conhecimento do serviço público                                      | A |
| Digita a manifestação no sistema integrado de gestão de ouvidoria                              | A |
| Identifica o tipo de manifestação, órgão competente, unidade de ocorrência e unidade envolvida | A |
| Aciona o processo de REGISTRO  | A |
| Recebe o código de acompanhamento da manifestação  | A |
| Informa à Governadoria o seu código de acompanhamento  | P |

#### DADOS DE SAÍDA

- 1 - Descrição da manifestação com dados do manifestante, identificada com tipo, órgão competente, unidade de ocorrência e unidade envolvida.
- 2 - Informação do código de acompanhamento
- 3 - Informação do status da manifestação ao manifestante
- 4 - Descrição da solicitação com dados do manifestante
- 5 - Informação do código de acompanhamento à Governadoria

#### LEGENDA

A – Atividade automatizada

P – Atividade não automatizada

**Negrito** – palavras reservadas a este projeto, constam no glossário

## DESCRIÇÃO DO SUBPROCESSO

### RECEBIMENTO PRESENCIAL

Definição: Ato de aceitação, descrição e identificação da manifestação recebida de forma presencial

Célula Responsável: Atendimento

| DADOS DE ENTRADA  | FLUXO |
|---|-------|
| <p>1 – Manifestação de forma presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nome / classe</li> <li>▪ Endereço</li> <li>▪ Telefone / Fax</li> <li>▪ e-mail</li> <li>▪ Descrição da manifestação</li> </ul> <p>2 – Consulta de acompanhamento à manifestação</p> <p>3 – Manifestações ao Governador</p> <p>4 – Pedido de informação</p> <p>5 – Solicitações em geral</p> <p>6 – Base de dados de conhecimento do serviço público</p> |       |
| PROCEDIMENTO  |       |
| Recebe o <b>manifestante</b>  | P     |
| Se for  | -     |
| <b>PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>   | -     |
| Acessa a <b>base de dados de conhecimento do serviço público</b>  | A     |
| Se constar a informação na base de dados  | -     |
| Informa o <b>manifestante</b> e agradece a sua presença   | P     |
| Se não  | -     |
| Alimenta a <b>base de dados de conhecimento do serviço público</b> com o novo <b>pedido de informação</b>   | P     |
| Orienta o <b>manifestante</b> sobre o papel da Ouvidoria Geral do Estado  | P     |
| Orienta o <b>manifestante</b> a procurar o SAC, serviço 0800 ou acessar o site oficial do Governo do Estado   | P     |
| Agradece a presença   | P     |
| <b>CONSULTA</b>   | -     |
| Solicita o <b>código de acompanhamento</b>  | P     |
| Aciona o processo de CONSULTA   | A     |
| Recebe o <b>status</b> da <b>manifestação</b>   | A     |
| Informa ao <b>manifestante</b> o <b>status</b>  | P     |
| Agradece a presença   | P     |
| <b>MANIFESTAÇÃO</b>   | -     |
| Ouve o relato do <b>manifestante</b>  | P     |
| Verifica se já realizou gestões junto ao <b>órgão competente</b>  | P     |
| Se for da instância da Ouvidoria Geral  | P     |
| Acessa a <b>base de dados de conhecimento do serviço público</b>  | A     |
| Digita a <b>manifestação</b> no <b>sistema integrado de gestão de ouvidoria</b>   | A     |
| Identifica o tipo de <b>manifestação</b> , <b>órgão competente</b> , <b>unidade de ocorrência</b> e <b>unidade envolvida</b>  | A     |
| Aciona o processo de REGISTRO   | A     |
| Recebe o <b>código de acompanhamento</b> da <b>manifestação</b>   | A     |
| Informa ao <b>manifestante</b> seu <b>código de acompanhamento</b>  | P     |
| Agradece a presença   | P     |
| Se não  | -     |
| Orienta o <b>manifestante</b> a procurar o SAC, serviço 0800 ou acessar o site oficial do Governo do Estado   | P     |
| Orienta o <b>manifestante</b> sobre o papel da Ouvidoria Geral do Estado  | P     |
| Agradece a presença   | P     |

## DESCRIÇÃO DO SUBPROCESSO

### RECEBIMENTO PRESENCIAL

Definição: Ato de aceitação, descrição e identificação da manifestação recebida de forma presencial

Célula Responsável: Atendimento

#### SOLICITAÇÃO

|  |   |
|--|---|
| Ouve o relato da solicitação do manifestante   | - |
| Verifica se já realizou gestões junto ao órgão competente  | P |
| Se for da instância da Ouvidoria Geral   | - |
| Acessa a base de dados de conhecimento do serviço público  | A |
| Digita a solicitação no sistema integrado de gestão de ouvidoria                                     | A |
| Identifica o órgão responsável   | A |
| Orienta o manifestante sobre o papel da Ouvidoria Geral do Estado                                    | P |
| Aciona o processo de REGISTRO  | A |
| Recebe o código de acompanhamento da solicitação   | A |
| Informa ao manifestante seu código de acompanhamento   | P |
| Agradece a presença  | P |
| Se não   | - |
| Orienta o manifestante a procurar o SAC, serviço 0800 ou acessar o site oficial do Governo do Estado | P |
| Orienta o manifestante sobre o papel da Ouvidoria Geral do Estado                                    | P |
| Agradece a presença  | P |

#### MANIFESTAÇÃO AO GOVERNADOR

|  |   |
|--|---|
| Ouve o relato da manifestação  | P |
| Acessa a base de dados de conhecimento do serviço público                                      | A |
| Digita a manifestação no sistema integrado de gestão de ouvidoria                              | A |
| Identifica o tipo de manifestação, órgão competente, unidade de ocorrência e unidade envolvida | A |
| Aciona o processo de REGISTRO  | A |
| Recebe o código de acompanhamento da manifestação  | A |
| Informa à Governadoria o seu código de acompanhamento  | P |

#### DADOS DE SAÍDA

- 1 - Descrição da manifestação com dados do manifestante, identificada com tipo, órgão competente, unidade de ocorrência e unidade envolvida.
- 2 - Informação do código de acompanhamento
- 3 - Informação do código de acompanhamento à Governadoria
- 4 - Informação do status da manifestação ao manifestante
- 5 - Descrição da solicitação com dados do manifestante
- 6 - Informação ao manifestante

#### LEGENDA

**A** – Atividade automatizada

**P** – Atividade não automatizada

**Negrito** – palavras reservadas a este projeto, constam no glossário

## DESCRIÇÃO DO SUBPROCESSO

### RECEBIMENTO POR DOCUMENTOS

Definição: Ato de aceitação, descrição e identificação da manifestação recebida através de documentos

Célula Responsável: Atendimento

| DADOS DE ENTRADA  | FLUXO   |
|---|---|
| <p>1 – Manifestação através de cartas, fax ou formulários</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nome / classe</li> <li>▪ Endereço</li> <li>▪ Telefone / Fax</li> <li>▪ e-mail</li> <li>▪ Descrição da manifestação</li> </ul> <p>2 – Manifestação através da mídia</p> <p>3 – Pedido de informação</p> <p>4 – Solicitações em geral</p> <p>5 – Base de dados de conhecimento do serviço público</p>  |   |
| PROCEDIMENTO  |   |
| <p>Recebe o documento de <b>manifestação</b></p> <p>Se for</p> <p><b>PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b></p> <p>Acessa a <b>base de dados de conhecimento do serviço público</b></p> <p>Se constar a informação na base de dados</p> <p>Informa o <b>manifestante</b> e agradece a sua presença</p> <p>Se não</p> <p>Alimenta a <b>base de dados de conhecimento do serviço público</b> com o novo <b>pedido de informação</b></p> <p>Orienta o <b>manifestante</b> sobre o papel da Ouvidoria Geral do Estado</p> <p>Orienta o <b>manifestante</b> a procurar o SAC, serviço 0800 ou acessar o site oficial do Governo do Estado</p> <p><b>MANIFESTAÇÃO</b></p> <p>Analisa a <b>manifestação</b> descrita no documento</p> <p>Verifica se já realizou gestões junto ao <b>órgão competente</b></p> <p>Se for da instância da Ouvidoria Geral</p> <p>Acessa a <b>base de dados de conhecimento do serviço público</b></p> <p>Digita a <b>manifestação</b> no <b>sistema integrado de gestão de ouvidoria</b></p> <p>Identifica o tipo de <b>manifestação</b>, <b>órgão competente</b>, <b>unidade de ocorrência</b> e <b>unidade envolvida</b></p> <p>Aciona o processo de REGISTRO</p> <p>Recebe o <b>código de acompanhamento</b> da manifestação</p> <p>Identifica o melhor <b>canal de contato</b> com o <b>manifestante</b></p> <p>Informa ao <b>manifestante</b> seu <b>código de acompanhamento</b> através do canal identificado</p> <p>Se não</p> <p>Identifica o melhor <b>canal de contato</b> com o <b>manifestante</b></p> <p>Orienta o <b>manifestante</b> a procurar o SAC, serviço 0800 ou acessar o site oficial do Governo do Estado</p> <p>Orienta o <b>manifestante</b> sobre o papel da Ouvidoria Geral do Estado</p> <p><b>SOLICITAÇÃO</b></p> <p>Analisa a <b>solicitação</b> descrita no documento</p> <p>Verifica se já realizou gestões junto ao <b>órgão competente</b></p> <p>Se for da instância da Ouvidoria Geral</p> <p>Acessa a <b>base de dados de conhecimento do serviço público</b></p> <p>Digita a <b>solicitação</b> no <b>sistema integrado de gestão de ouvidoria</b></p> <p>Identifica o <b>órgão responsável</b></p> <p>Aciona o processo de REGISTRO</p> | <p>P</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>A</p> <p>-</p> <p>P</p> <p>-</p> <p>A</p> <p>P</p> <p>P</p> <p>-</p> <p>A</p> <p>P</p> <p>A</p> <p>A</p> <p>A</p> <p>A</p> <p>P</p> <p>P</p> <p>-</p> <p>P</p> <p>P</p> <p>P</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>P</p> <p>P</p> <p>P</p> <p>-</p> <p>P</p> <p>P</p> <p>-</p> <p>A</p> <p>A</p> <p>A</p> <p>A</p> |

## DESCRIÇÃO DO SUBPROCESSO

### RECEBIMENTO POR DOCUMENTOS

Definição: Ato de aceitação, descrição e identificação da manifestação recebida através de documentos

Célula Responsável: Atendimento

|  |   |
|--|---|
| Recebe o código de acompanhamento da solicitação   | A |
| Identifica o melhor canal de contato com o manifestante  | P |
| Informa ao manifestante seu código de acompanhamento através do canal identificado                   | P |
| Orienta o manifestante sobre o papel da Ouvidoria Geral do Estado                                    | P |
| Se não   | - |
| Identifica o melhor canal de contato com o manifestante  | P |
| Orienta o manifestante a procurar o SAC, serviço 0800 ou acessar o site oficial do Governo do Estado | P |
| Orienta o manifestante sobre o papel da Ouvidoria Geral do Estado                                    | P |
| <b>MANIFESTAÇÃO ATRAVÉS DA MÍDIA</b>   | - |
| Analisa relatório da AGEKOM  | P |
| Verifica a instância mencionada  | P |
| Se for da instância da Ouvidoria Geral   | - |
| Acessa a base de dados de conhecimento do serviço público  | A |
| Digita a manifestação no sistema integrado de gestão de ouvidoria                                    | A |
| Identifica o tipo de manifestação, órgão competente, unidade de ocorrência e unidade envolvida       | A |
| Aciona o processo de REGISTRO  | A |
| Recebe o código de acompanhamento da manifestação através da mídia                                   | A |
| Informa à AGEKOM o seu código de acompanhamento  | P |
| Se não   | - |
| Informa à AGEKOM que o assunto não é da instância da Ouvidoria Geral                                 | P |
| <b>MANIFESTAÇÃO AO GOVERNADOR</b>  | - |
| Analisa o documento da Governadoria  | P |
| Acessa a base de dados de conhecimento do serviço público  | A |
| Digita a manifestação no sistema integrado de gestão de ouvidoria                                    | A |
| Identifica o tipo de manifestação, órgão competente, unidade de ocorrência e unidade envolvida       | A |
| Aciona o processo de REGISTRO  | A |
| Recebe o código de acompanhamento da manifestação  | A |
| Informa à Governadoria o seu código de acompanhamento  | P |

### DADOS DE SAÍDA

- 1 - Descrição da manifestação com dados do manifestante, identificada com tipo, órgão competente, unidade de ocorrência e unidade envolvida.
- 2 - Informação do código de acompanhamento
- 3 - Informação do status da manifestação ao manifestante
- 4 - Informação do código de acompanhamento à AGEKOM
- 5 - Informação do código de acompanhamento à Governadoria
- 5 - Descrição da solicitação com dados do manifestante

### LEGENDA

**A** – Atividade automatizada

**P** – Atividade não automatizada

**Negrito** – palavras reservadas a este projeto, constam no glossário

## DESCRIÇÃO DO SUBPROCESSO

### REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO VIA WEB

Definição: Análise dos dados e registro da manifestação no sistema integrado de gestão de ouvidoria

Célula Responsável: Atendimento (sistema)

| DADOS DE ENTRADA   | FLUXO  |
|--|--|
| <p>1 – Manifestação via Web<br/> Nome / classe<br/> Endereço<br/> Telefone / Fax<br/> e-mail<br/> Descrição da manifestação</p> <p>2 – Solicitações em geral</p> <p>3 – Base de dados de conhecimento do serviço público</p>   |  |
| PROCEDIMENTO   |  |
| <p><b>MANIFESTAÇÃO ou SOLICITAÇÃO</b></p> <p>Recebe os dados inseridos pelo <b>manifestante</b></p> <p>Verifica consistência dos dados</p> <p>Verifica se os campos obrigatórios foram preenchidos</p> <p>Registra a descrição na <b>base de dados de manifestação</b> do <b>sistema integrado de gestão de ouvidoria</b></p> <p>Gera o <b>código de acompanhamento</b></p> <p>Informa ao <b>manifestante</b> seu <b>código de acompanhamento</b></p> <p>Autoriza o encaminhamento</p> <p>Aciona o processo ENCAMINHAMENTO</p> | <p>-</p> <p>A</p> <p>A</p> <p>A</p> <p>A</p> <p>A</p> <p>A</p> <p>A</p> <p>A</p> |
| DADOS DE SAÍDA   |  |
| <p>1 - Descrição da manifestação com dados do manifestante, identificada com tipo, órgão competente, unidade de ocorrência e unidade envolvida</p> <p>2 - Descrição da solicitação com dados do solicitante e identificada com o órgão responsável</p> <p>3 - Informação do código de acompanhamento</p> <p>4 - Autorização de encaminhamento</p>  |  |
| LEGENDA  |  |
| <p><b>A</b> – Atividade automatizada</p> <p><b>P</b> – Atividade não automatizada</p> <p><b>Negrito</b> – palavras reservadas a este projeto, constam no glossário</p>   |  |

## DESCRIÇÃO DO SUBPROCESSO

### REGISTRO

Definição: Registro da manifestação no sistema integrado de gestão de ouvidoria

Célula Responsável: Atendimento

| DADOS DE ENTRADA   | FLUXO  |
|--|--|
| <p>1 – Descrição da manifestação</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Descrição detalhada</li> <li>▪ Tipo de manifestação</li> <li>▪ Identificação do órgão competente</li> <li>▪ Identificação da unidade envolvida e da unidade de ocorrência</li> <li>▪ Dados do manifestante</li> </ul>  |  |
| PROCEDIMENTO   |  |
| <p><b>MANIFESTAÇÃO</b></p> <p>Recebe a descrição da <b>manifestação</b> <span style="float: right;">A</span></p> <p>Registra a descrição na <b>base de dados de manifestação</b> <span style="float: right;">A</span></p> <p>Gera o <b>código de acompanhamento</b> <span style="float: right;">A</span></p> <p>Gera o <b>termo de atendimento</b> <span style="float: right;">A</span></p> <p>Aciona o processo de <b>ENCAMINHAMENTO</b> <span style="float: right;">A</span></p> |  |
| DADOS DE SAÍDA   |  |
| <p>1 – Termo de atendimento</p> <p>2 – Código de acompanhamento</p> <p>3 – Registro da manifestação no sistema</p>   |  |
| LEGENDA  |  |
| <p><b>A</b> – Atividade automatizada</p> <p><b>P</b> – Atividade não automatizada</p> <p><b>Negrito</b> – palavras reservadas a este projeto, constam no glossário</p>   |  |

## DESCRIÇÃO DO SUBPROCESSO

### CONSULTA

Definição: Acompanhamento pelo manifestante do status da sua manifestação

Célula Responsável: Atendimento

| DADOS DE ENTRADA  | FLUXO |
|---|-------|
| <p>1 – Solicitação de consulta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nome do manifestante</li> <li>▪ Código de acompanhamento</li> </ul>  |       |
| PROCEDIMENTO  |       |
| <p>Recebe solicitação de <b>consulta</b></p> <p>Se for</p> <p><b>VIA RECEBIMENTO</b></p> <p>Recebe a solicitação de <b>consulta</b> com o nome do <b>manifestante</b> e <b>código de acompanhamento</b> A</p> <p>Acessa as <b>bases de dados de plano de ação</b> e <b>manifestação</b> A</p> <p>Insero o código no <b>sistema integrado de gestão de ouvidoria</b> A</p> <p>Verifica o <b>status</b> do processo A</p> <p>Aciona o processo de <b>RECEBIMENTO</b> A</p> <p><b>VIA Internet</b></p> <p>Recebe o nome do <b>manifestante</b> e <b>código de acompanhamento</b> A</p> <p>Verifica o <b>status</b> do processo A</p> |       |
| DADOS DE SAÍDA  |       |
| <p>1 – Status da manifestação</p>   |       |
| LEGENDA   |       |
| <p>A – Atividade automatizada</p> <p>P – Atividade não automatizada</p> <p><b>Negrito</b> – palavras reservadas a este projeto, constam no glossário</p>  |       |

## DESCRIÇÃO DO SUBPROCESSO

### TRIAGEM

Definição: Análise, validação e encaminhamento da manifestação, para as devidas providências

Célula Responsável: Triagem

| DADOS DE ENTRADA  | FLUXO |   |
|---|-------|---|
| 1 – Termo de atendimento  |       |   |
| PROCEDIMENTO  |       |   |
| Recebe o termo de atendimento   |       | A |
| Verifica a descrição da manifestação constante no termo de atendimento                        |       | A |
| Confere os dados do manifestante, órgão competente, unidade envolvida e unidade de ocorrência |       | A |
| Consulta a base de dados de manifestação  |       | A |
| Identifica o tipo de manifestação   |       | A |
| Se for denúncia ou reclamação,  |       | - |
| Aciona o processo APURAÇÃO  |       | A |
| Alimenta a base de dados de manifestação com o status   |       | A |
| Se não  |       | - |
| Elogio  |       | - |
| Registra a nome, órgão competente, unidade envolvida e unidade de ocorrência                  |       | A |
| Encaminha ao órgão competente   |       | A |
| Aciona o processo de RETORNO  |       | A |
| Alimenta a base de dados de manifestação com o status   |       | A |
| Sugestões   |       |   |
| Analisa o tipo de sugestão  |       | A |
| Encaminha ao órgão competente   |       | A |
| Aciona o processo de RETORNO  |       | A |
| Alimenta a base de dados de manifestação com o status   |       | A |
| Solicitação   |       |   |
| Analisa o tipo de solicitação   |       | A |
| Identifica o órgão responsável para resolver o problema                                       |       | A |
| Encaminha para o órgão responsável  |       | A |
| Aciona o processo de RETORNO  |       | A |
| Alimenta a base de dados de manifestação com o status   |       | A |
| DADOS DE SAÍDA  |       |   |
| 1 – Status  |       |   |
| 2 – Reclamações   |       |   |
| 3 – Denúncias   |       |   |
| 4 – Sugestões   |       |   |
| 5 – Elogios   |       |   |
| 6 – Solicitações  |       |   |
| LEGENDA   |       |   |
| A – Atividade automatizada  |       |   |
| P – Atividade não automatizada  |       |   |
| <b>Negrito</b> – palavras reservadas a este projeto, constam no glossário                     |       |   |

## DESCRIÇÃO DO SUBPROCESSO

### APURAÇÃO

**Definição:** É a apuração da veracidade da manifestação, que envolve uma denúncia ou reclamação, visando identificar os fatos, os envolvidos e suas responsabilidades.

**Célula Responsável:** Triagem – Equipe Especializada

| DADOS DE ENTRADA  | FLUXO  |
|---|--|
| <p>1 – Reclamações<br/>2 – Denúncias<br/>3 – Base de dados de conhecimento do serviço público</p>   |    |
| PROCEDIMENTO  |  |
| <p>Recebe as <b>reclamações</b> e as <b>denúncias</b> para <b>apuração</b><br/>Verifica se faltam informações para avaliar a procedência da <b>manifestação</b><br/>Se faltar informação<br/>Identifica o melhor <b>canal de contato</b> para se comunicar com o <b>manifestante</b><br/>Entra em contato com o <b>manifestante</b>, solicitando complementação<br/>Recebe a complementação<br/>Se não<br/>Consulta a <b>base de dados de conhecimento do serviço público</b><br/>Verifica o <b>manifestante, órgão competente, unidades envolvidas e unidades de ocorrência</b><br/>Verifica a procedência da <b>reclamação ou denúncia</b><br/>Se for procedente<br/>Identifica os responsáveis<br/>Se for um Dirigente ou o Ouvidor do <b>órgão competente</b><br/>Encaminha <b>manifestação</b> validada ao Ouvidor Geral para elaboração do <b>plano de ação</b><br/>Se não<br/>Encaminha a <b>manifestação</b> apurada ao ouvidor do <b>órgão competente</b> para elaboração do <b>plano de ação</b><br/>Aciona o processo de <b>ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO</b><br/>Alimenta as <b>bases de dados de envolvidos e de manifestação</b><br/>Se não<br/>Aciona o processo de <b>RETORNO</b><br/>Se o resultado da <b>apuração</b> resultar em processo jurídico,<br/>Encaminha representação para Procuradoria Geral do Estado<br/>Recebe o parecer da representação<br/>Alimenta a <b>base de dados de envolvidos</b><br/>Aciona o processo <b>RETORNO</b></p> | <p>A<br/>P<br/>-<br/>P<br/>P<br/>P<br/>-<br/>A<br/>A<br/>P<br/>-<br/>A<br/>-<br/>A<br/>-<br/>A<br/>A<br/>A<br/>-<br/>A<br/>-<br/>P<br/>P<br/>A<br/>A</p> |
| DADOS DE SAÍDA  |  |
| <p>1 – Manifestações validadas<br/>2 – Solicitação de complementação de informações<br/>3 – Manifestações não procedentes<br/>4 – Parecer das manifestações<br/>5 – Dados de apuração<br/>6 – Envolvidos</p>  |  |
| LEGENDA   |  |
| <p><b>A</b> – Atividade automatizada<br/><b>P</b> – Atividade não automatizada<br/><b>Negrito</b> – palavras reservadas a este projeto, constam no glossário</p>  |  |

## DESCRIÇÃO DO SUBPROCESSO

### ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO

Definição: Definição das ações a serem executadas pelo órgão competente para buscar uma justificativa ou solução para manifestação.

Célula Responsável: Triagem

| DADOS DE ENTRADA   | FLUXO  |  |
|--|--|--|
| 1 – Manifestações validadas  |  |  |
| PROCEDIMENTO   |  |  |
| <p>Recebe as manifestações validadas</p> <p>Verifica a descrição da <b>manifestação</b>, <b>órgão competente</b> e os <b>envolvidos</b> na <b>reclamação</b> ou <b>denúncia</b></p> <p>Acessa a <b>base de dados de conhecimento do serviço público</b></p> <p>Define as melhores ações a serem executadas pelo <b>órgão competente</b></p> <p>Define os responsáveis por cada atividade</p> <p>Define o prazo para execução das atividades</p> <p>Encaminha aos responsáveis no <b>órgão competente</b></p> <p>Disponibiliza para acompanhamento</p> <p>Açiona o processo de ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO</p> <p>Alimenta as <b>bases de dados de plano de ação</b> e de <b>manifestação</b></p> | <p>A</p> <p>A</p> <p>A</p> <p>A</p> <p>A</p> <p>A</p> <p>A</p> <p>P</p> <p>A</p> <p>A</p> <p>A</p> |  |
| DADOS DE SAÍDA   |  |  |
| <p>1 – Plano de ação</p> <p>2 – Dados do plano de ação</p>   |  |  |
| LEGENDA  |  |  |
| <p><b>A</b> – Atividade automatizada</p> <p><b>P</b> – Atividade não automatizada</p> <p><b>Negrito</b> – palavras reservadas a este projeto, constam no glossário</p>   |  |  |

## DESCRIÇÃO DO SUBPROCESSO

### ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO

Definição: Acompanhamento das ações realizadas pelos órgãos competentes, para avaliar as soluções ou justificativas e autorizar o retorno ao manifestante.

Célula Responsável: Triagem

| DADOS DE ENTRADA  | FLUXO |   |
|---|-------|---|
| 1 – Plano de ação<br>2 – Resultados das ações   |       |   |
| PROCEDIMENTO  |       |   |
| Recebe o <b>plano de ação</b>   |       | A |
| Recebe o resultado das ações do plano do <b>órgão competente</b>                                    |       | P |
| Verifica se as ações resultam em uma <b>solução</b> ou <b>justificativa</b>                         |       | P |
| Se for uma <b>solução</b>   |       | - |
| Acessa a <b>base de dados de manifestação</b>   |       | A |
| Analisa a <b>manifestação</b>   |       | A |
| Verifica se a <b>solução</b> atende às expectativas do <b>manifestante</b>                          |       | A |
| Se atender  |       | - |
| Autoriza a preparação da resposta ao <b>manifestante</b>  |       | A |
| Aciona o processo de <b>RETORNO</b>   |       | A |
| Alimenta as <b>bases de dados de plano de ação</b> e de <b>manifestação</b> com o resultado da ação |       | A |
| Se não  |       | - |
| Solicita que o <b>órgão competente</b> revise a <b>solução</b> apresentada                          |       | A |
| Alimenta as <b>bases de dados de plano de ação</b> e de <b>manifestação</b>                         |       | A |
| Se for uma <b>justificativa</b>   |       | - |
| Verifica se a <b>justificativa</b> é o melhor parecer para a <b>manifestação</b>                    |       | A |
| Se for o melhor parecer   |       | - |
| Autoriza a preparação de resposta ao <b>manifestante</b>  |       | A |
| Aciona o processo de <b>RETORNO</b>   |       | A |
| Alimenta as <b>bases de dados de plano de ação</b> e de <b>manifestação</b> com o resultado da ação |       | A |
| Se não  |       | - |
| Solicita que o <b>órgão competente</b> revise a <b>justificativa</b> apresentada                    |       | A |
| Alimenta as <b>bases de dados de plano de ação</b> e de <b>manifestação</b>                         |       | A |
| DADOS DE SAÍDA  |       |   |
| 1 – Autorização de retorno  |       |   |
| 2 – Resultado das ações   |       |   |
| LEGENDA   |       |   |
| A – Atividade automatizada  |       |   |
| P – Atividade não automatizada  |       |   |
| <b>Negrito</b> – palavras reservadas a este projeto, constam no glossário                           |       |   |

## DESCRIÇÃO DO SUBPROCESSO

### PREPARAÇÃO E ENVIO DA RESPOSTA

Definição: Organização e formatação da resposta a ser enviada ao manifestante, à AGEKOM e à Governadoria

Célula Responsável: Retorno

| DADOS DE ENTRADA  | FLUXO |   |
|---|-------|---|
| 1 – Autorização de retorno para Elogios / Sugestões<br>2 – Autorização de retorno<br>3 – Autorização de retorno para Manifestações não procedentes<br>4 – Autorização de retorno para Solicitações<br>5 – Base de dados de conhecimento do serviço público<br>6 – Base de dados de plano de ação<br>7 – Base de dados de envolvidos |       |   |
| PROCEDIMENTO  |       |   |
| Recebe a autorização de <b>retorno</b>  |       | P |
| <b>ELOGIO</b>   |       |   |
| Verifica os dados do <b>manifestante</b>  |       | P |
| Acessa a <b>base de dados de manifestação</b>   |       | A |
| Seleciona resposta padrão de <b>elogio</b>  |       | A |
| Identifica o melhor <b>canal de contato</b> ou o indicado <b>pelo manifestante</b>  |       | A |
| Se e-mail ou carta  |       | - |
| Prepara resposta em documento   |       | A |
| Envia a carta ou e-mail com resposta ao <b>manifestante</b>   |       | A |
| Alimenta a <b>base de dados de manifestação</b> com a resposta  |       | A |
| Se for telefone   |       | - |
| Liga para o <b>manifestante</b> agradecendo o <b>elogio</b>   |       | P |
| Verifica o grau de satisfação do <b>manifestante</b>  |       | A |
| Alimenta a <b>base de dados de manifestação</b> com a resposta  |       | A |
| Se for de forma presencial  |       | - |
| Agradece ao <b>manifestante</b> pelo <b>elogio</b>  |       | P |
| Verifica o grau de satisfação do <b>manifestante</b>  |       | P |
| Alimenta a <b>base de dados de manifestação</b> com a resposta  |       | A |
| <b>SUGESTÃO</b>   |       | - |
| Verifica os dados do <b>manifestante</b>  |       | P |
| Acessa a <b>base de dados de manifestação</b>   |       | A |
| Seleciona resposta padrão de <b>sugestão</b>  |       | A |
| Identifica o melhor <b>canal de contato</b> ou o indicado <b>pelo manifestante</b>  |       | A |
| Se e-mail, carta  |       | - |
| Prepara resposta em documento   |       | A |
| Envia a carta ou e-mail com resposta  |       | A |
| Se for telefone   |       | - |
| Liga para <b>manifestante</b> agradecendo   |       | P |
| Verifica o grau de satisfação do <b>manifestante</b>  |       | P |
| Alimenta a <b>base de dados de manifestação</b> com o <b>status</b> de resposta   |       | A |
| Se for de forma presencial  |       | - |
| Agradece ao <b>manifestante</b> pela <b>sugestão</b> e informa o encaminhamento   |       | P |

## DESCRIÇÃO DO SUBPROCESSO

### PREPARAÇÃO E ENVIO DA RESPOSTA

Definição: Organização e formatação da resposta a ser enviada ao manifestante, à AGECOM e à Governadoria

Célula Responsável: Retorno

|   |   |
|---|---|
| Verifica o grau de satisfação do manifestante   | P |
| Alimenta a base de dados de manifestação com o status de resposta                               | A |
| <b>MANIFESTAÇÃO NÃO PROCEDENTE</b>  | - |
| Verifica os dados do manifestante   | P |
| Identifica o melhor canal de contato ou as preferências indicadas pelo manifestante             | P |
| Informa ao manifestante o motivo pela não validade da manifestação                              | P |
| Alimenta a base de dados de manifestação com a resposta   | A |
| <b>RECLAMAÇÃO OU DENÚNCIA</b>   |   |
| Verifica os dados do manifestante   | P |
| Acessa a base de dados de manifestação  | A |
| Prepara a resposta de acordo com a solução ou justificativa aprovada                            | P |
| Identifica o melhor canal de contato ou o indicado pelo manifestante                            | P |
| Se e-mail, carta  | - |
| Prepara resposta em documento de acordo com a solução ou justificativa do órgão competente      | P |
| Envia a carta ou e-mail com resposta  | P |
| Alimenta a base de dados de manifestação com a resposta   | A |
| Se for telefone   | - |
| Liga para o manifestante agradecendo e informando a resposta aprovada                           | P |
| Verifica o grau de satisfação do manifestante   | P |
| Alimenta a base de dados de manifestação com a resposta   | A |
| Se for de forma presencial  | - |
| Agradece ao manifestante pela contribuição e informa a solução ou justificativa apresentada     | P |
| Verifica o grau de satisfação do manifestante   | P |
| Alimenta a base de dados de manifestação com a resposta   | A |
| <b>SOLICITAÇÕES</b>   | - |
| Verifica os dados do manifestante   | A |
| Acessa a base de dados de manifestação  | A |
| Prepara a resposta de acordo com a solução ou justificativa apresentada                         | A |
| Identifica o melhor canal de contato ou as preferências indicadas pelo manifestante             | A |
| Se e-mail ou carta  | - |
| Prepara resposta em documento de acordo com a resposta dos órgãos, com relação às solicitações  | P |
| Envia a carta ou e-mail com resposta  | P |
| Alimenta a base de dados de manifestação com a resposta   | A |
| Se for telefone   | - |
| Liga para manifestante agradecendo e informa a resposta dos órgãos, com relação às solicitações | P |
| Verifica o grau de satisfação do manifestante   | P |
| Alimenta a base de dados de manifestação com a resposta   | A |
| Se for de forma presencial  | - |
| Informa ao manifestante a resposta dos órgãos com relação às solicitações                       | P |
| Verifica o grau de satisfação do manifestante   | P |
| Alimenta a base de dados de manifestação com a resposta   | A |

## DESCRIÇÃO DO SUBPROCESSO

### PREPARAÇÃO E ENVIO DA RESPOSTA

Definição: Organização e formatação da resposta a ser enviada ao manifestante, à AGECOM e à Governadoria

Célula Responsável: Retorno

### DADOS DE SAÍDA

- 1 – Resposta padrão para elogios e sugestões
- 2 – Resposta para reclamações ou denúncia
- 3 – Resposta para manifestações inválidas
- 4 – Resposta para as solicitações
- 5 – Resposta para mídia
- 6 – Resposta para a Governadoria

### LEGENDA

A – Atividade automatizada

P – Atividade não automatizada

**Negrito** – palavras reservadas a este projeto, constam no glossário

## DESCRIÇÃO DO SUBPROCESSO

### AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO MANIFESTANTE

Definição: Mensuração do grau de satisfação do manifestante

Célula Responsável: Retorno

| DADOS DE ENTRADA  | FLUXO  |
|---|--|
| <p>1 – Grau de satisfação realizada no momento de retorno<br/>                     2 – Grau de satisfação através da pesquisa de satisfação<br/>                     3 – Dados dos manifestantes</p>  |  |
| PROCEDIMENTO  |  |
| <p>Acessa a <b>base de dados de manifestação</b><br/>                     Se for<br/> <b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b><br/>                     Seleciona uma amostra de processos de <b>manifestações</b> por tipo<br/>                     Identifica o endereço dos <b>manifestantes</b><br/>                     Envia formulário de <b>pesquisa de satisfação</b><br/>                     Recebe os formulários preenchidos<br/>                     Alimenta a <b>base de dados de manifestação</b> com o resultado da pesquisa<br/> <b>AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO NO RETORNO AO MANIFESTANTE</b><br/>                     Verifica a satisfação do <b>manifestante</b> ao entregar a resposta<br/>                     Alimenta a <b>base de dados de manifestação</b> com o resultado da avaliação</p> | <p>A<br/>-<br/>-<br/>A<br/>A<br/>A<br/>P<br/>P<br/>-<br/>P<br/>A</p> |
| DADOS DE SAÍDA  |  |
| <p>1 – Grau de satisfação do manifestante</p>   |  |
| LEGENDA   |  |
| <p><b>A</b> – Atividade automatizada<br/> <b>P</b> – Atividade não automatizada<br/> <b>Negrito</b> – palavras reservadas a este projeto, constam no glossário</p>  |  |

IDÉIAS SOLUÇÕES RESULTADOS

---

Modelo  
Organizacional



A Ouvidoria Geral do Estado, como uma organização moderna, funciona em células de trabalho multicompetentes, com ênfase em:

- alto grau de *empowerment*;
- contato em todas as direções;
- hierarquia reduzida;
- flexibilização e mobilidade;
- organicidade;
- desburocratização e agilidade;
- trabalho em rede;
- unicidade.

As células da Ouvidoria Geral do Estado são alocadas por escopo de trabalho e dispostas da seguinte forma:

### **Escopo Estratégico**

- Ouvidor Geral – Coordenar o Sistema de Ouvidoria.

### **Escopo Tático**

- Assessoria Jurídica – Assessorar a Ouvidoria nos assuntos jurídicos e no julgamento do mérito das manifestações, permitindo o correto encaminhamento legal.

- Gestão do Sistema de Ouvidoria – Articular e facilitar o relacionamento no âmbito do Sistema de Ouvidoria.

- Comunicação e Marketing – Definir e desenvolver um sistema permanente de comunicação, em articulação com a AGECOM, visando a divulgação para a sociedade dos resultados e do papel institucional da Ouvidoria Geral do Estado.

- Tecnologia de informação – Gerenciar os processos de incorporação das tecnologias de informação necessárias à operação e evolução da Ouvidoria Geral do Estado.

### **Escopo Operacional**

- Atendimento – Receber e registrar as manifestações, garantindo a consistência das informações.

- Triage – Analisar, validar e encaminhar a manifestação, buscando solução do órgão competente.

- Retorno – Preparar e enviar a resposta da manifestação ao cidadão, pelos canais de contato pré-estabelecidos.

- Informações Gerenciais – Estabelecer parâmetros, coletar dados e gerar relatórios gerenciais.

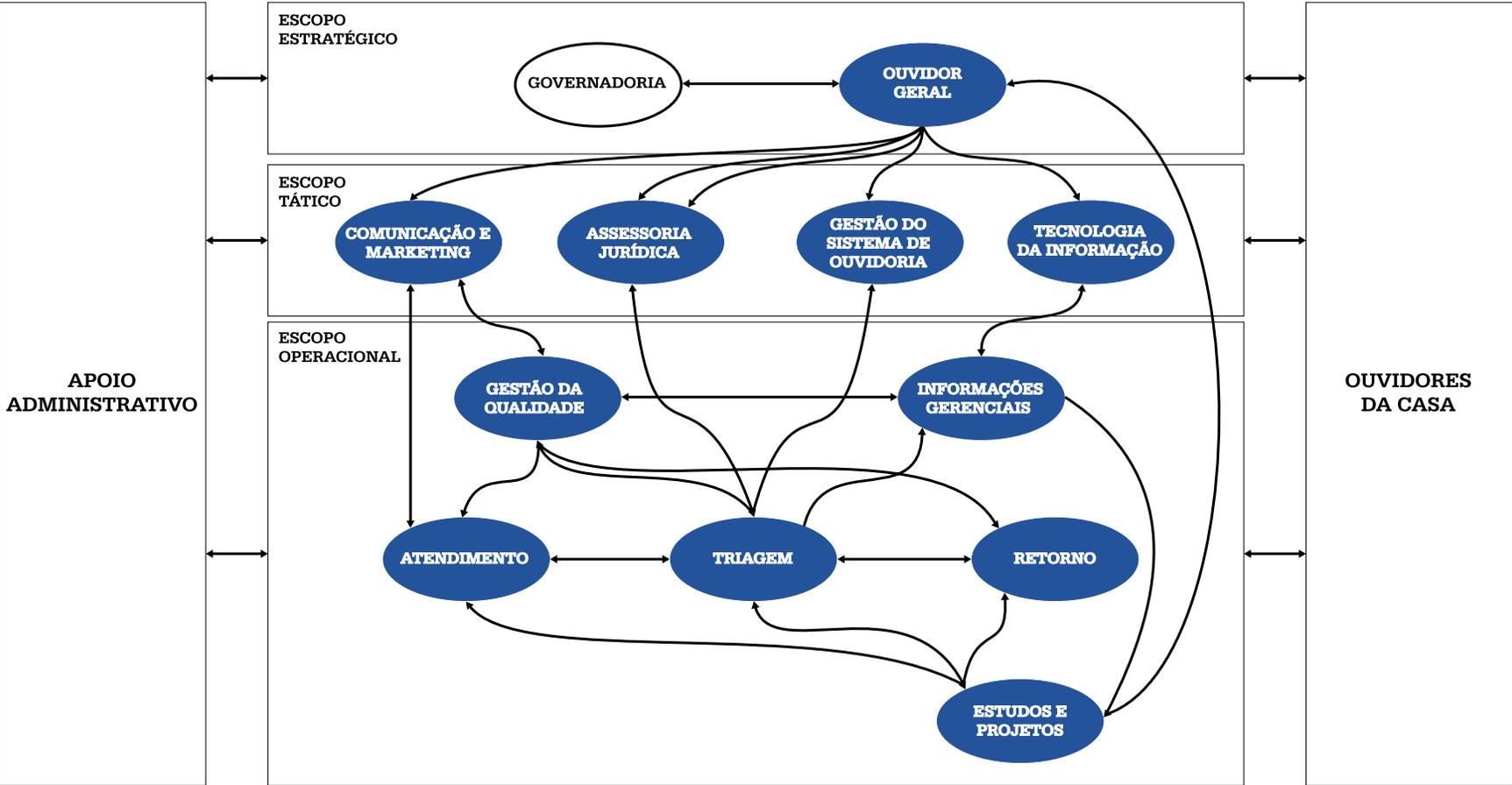
- Gestão da qualidade – Criar, padronizar e publicizar mecanismos de monitoramento e controle .

- Estudos e projetos – Prospectar necessidades, a partir da base de dados e desenvolver estudos, análises e projetos com o objetivo de elaborar propostas de melhoria dos serviços públicos e promover a cidadania no Estado.

## Apoio Administrativo

- Gabinete – Apoiar o Ouvidor Geral nos aspectos administrativo e financeiro.
- Gestão de documentos – Realizar ordenamento, guarda e recuperação de todos os documentos no âmbito da Ouvidoria Geral, incluindo os processos, correspondências e acervo técnico.
- Secretaria Geral – Apoiar as demais áreas da Ouvidoria Geral, no âmbito administrativo e financeiro.

A disposição gráfica das células e a comunicação entre elas estão representadas a seguir.



IDÉIAS SOLUÇÕES RESULTADOS

---

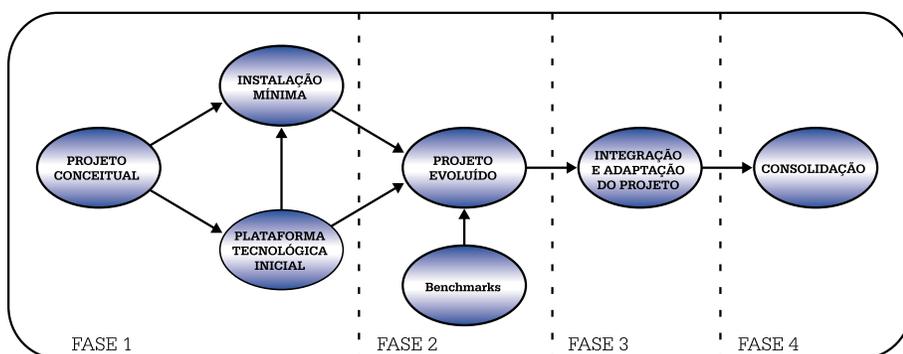
## Estratégia de Implementação



As demandas existentes são determinantes para que a Ouvidoria Geral inicie as suas atividades contando, apenas, com um mínimo de recursos, fora das condições ideais previstas. Dentro desse contexto, o Projeto Conceitual já dá subsídios para a estruturação das atividades da Organização, visto que o processo de construção do mesmo foi realizado com plena participação de todos os colaboradores da Ouvidoria, dotando todos do conhecimento necessário para implementação imediata.

O Projeto Conceitual tem um escopo mais abrangente, pois visa dar subsídios a um sistema de informação que dará suporte a um funcionamento mais completo.

É sabida a inexistência, no mercado, de sistemas prontos, com a capacidade de suportar todas as características do Projeto Conceitual. Além disso, o desenvolvimento de um sistema *taylor made* demandaria muito tempo e não atenderia ao prazo esperado. Salientando, também, que o próprio Projeto ainda sofrerá alterações, na medida em que a Ouvidoria for consolidando as suas atividades. Trata-se de uma área relativamente nova, onde muito existe para evoluir, inclusive com a tendência de haver cada vez mais a participação do cidadão no diversos ajustes da Administração Pública.



1) O Projeto Conceitual servirá de referência para a instalação e operação da Ouvidoria em seu escopo mínimo, já com a plataforma tecnológica adequada para suportar o início das atividades.

2) O acúmulo de experiência da Ouvidoria e os *benchmarks* com as melhores práticas existentes propiciarão os elementos necessários para um projeto mais evoluído, não só no aspecto de funcionalidades, mas também em termos de tecnologias atualizadas.

3) Com o projeto evoluído e levando em conta as necessidades de relacionamentos com os Ouvidores da Casa nas diversas secretarias e órgãos públicos, inclusive no aspecto de dimensionamento, será realizada a integração com os órgãos do Sistema de Ouvidoria, assim como, os ajustes ao tamanho e necessidades do Estado.

4) Nesta fase começa a etapa de consolidação, disseminando as ouvidorias internamente nos diversos órgãos, sem perder a característica de serem todas parceiras e componentes de um sistema de ouvidoria.

IDÉIAS SOLUÇÕES RESULTADOS

---

Anexos



IDÉIAS SOLUÇÕES RESULTADOS

---

Glossário

#### Ação corretiva

Ação para eliminar a causa de uma não-conformidade identificada ou outra situação indesejável.

#### Ação preventiva

Ação para eliminar a causa de potencial não-conformidade ou outra situação potencialmente indesejável.

#### Apuração

Verificação da veracidade da manifestação que envolve uma denúncia ou reclamação, visando identificar os fatos, os agentes envolvidos e suas responsabilidades.

#### Atendimento

Ato de recebimento e registro da manifestação.

#### Autorização de encaminhamento

Pedido de encaminhamento da manifestação aos órgãos competentes.

#### Avaliação da satisfação do manifestante

Mensuração do grau de satisfação do manifestante com a solução oferecida e com o atendimento proporcionado pelo Sistema de Ouvidoria realizada no retorno da manifestação ou através de pesquisa de satisfação por amostragem.

#### Base de dados da ouvidoria

Meio eletrônico para armazenamento dos dados resultantes do processo operacional da Ouvidoria. É composta das seguintes bases de dados: de manifestação, de plano de ação e de envolvidos.

#### Base de dados de conhecimentos do serviço público

Meio eletrônico para armazenamento de informações sobre a Administração Pública da Bahia, utilizadas para apoiar o Sistema de Ouvidoria.

#### Canais de contato da ouvidoria

Meios disponíveis para recebimento e retorno de manifestações, tais como: telefone, fax, caixas coletoras, internet, correio (inclusive em Braille) e atendimento presencial.

#### CEAO

Central de Atendimento da Ouvidoria, que executa as atividades de atendimento ao manifestante, triagem e retorno da manifestação.

#### Consulta

Acompanhamento, pelo manifestante, do status da sua manifestação.

#### Denúncia

Apontamento do exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções na Administração Pública da Bahia, que venha ferir a ética e legislação.

#### Elogio

Manifestação de satisfação e reconhecimento aos serviços públicos prestados pelos servidores e pela Administração Pública da Bahia.

### Encaminhamento

Busca de soluções para responder às demandas do manifestante.

### Estudos e projetos

Elaboração de propostas de melhoria dos serviços públicos e promoção da cidadania a partir das informações obtidas nas atividades de ouvidoria.

### Gestão da qualidade

Gestão da organização visando determinar metas de qualidade e buscar o seu gradual atendimento, com a finalidade de satisfazer as necessidades, as expectativas e os requisitos do público externo e interno do Sistema de Ouvidoria.

### Identificação

Classificação da manifestação nos seus diversos tipos: elogio, sugestão, reclamação, denúncia e solicitação.

### Indicadores de qualidade

Índices operacionais, utilizados como parâmetros para a melhoria dos processos e do próprio Sistema de Ouvidoria.

### Informações gerenciais

Indicadores gerados a partir das bases de dados, que permitem fazer avaliações do desempenho do Sistema de Ouvidoria nas suas atividades.

### Justificativa da manifestação

Melhor parecer do órgão competente em resposta à manifestação.

### Manifestação

Elogio, sugestão, reclamação ou denúncia, apresentada na Ouvidoria pelo manifestante, objetivando reconhecimento, melhoria, justificativa ou solução de falhas na condução dos serviços prestados pelo Estado.

### Manifestação com pendências

Manifestação que necessita de complemento, para a sua validação.

### Manifestante

Pessoa física ou pessoa jurídica, nacional ou estrangeira, que venha a utilizar os serviços públicos do Governo do Estado da Bahia.

### Não-conformidade

Não atendimento aos requisitos especificados, com base em indicadores pré-estabelecidos.

### Núcleo de Triagem

Análise de forma criteriosa denúncias e reclamações graves.

### Órgão competente

Órgão responsável por dar a solução ou justificativa, devidamente registrada no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria, aos atos e fatos que deram origem à manifestação.

### Ouvidor da Casa

Ouvidor alocado em órgão da Administração Pública do Estado, direta ou indireta.

### Pedido de informação

Pedido de orientação, pelo manifestante, sobre os serviços prestados pela Administração Pública.

### Plano de ação

Planejamento das ações para buscar uma solução ou justificativa a uma manifestação.

### Preparação e envio da resposta

Organização, formatação e entrega da resposta ao manifestante.

### Recebimento

Ato de recepção da manifestação por meio dos canais de contato pré-estabelecidos.

### Reclamação

Expressão da insatisfação do manifestante com os serviços públicos prestados.

### Registro

Registro da manifestação na base de dados do sistema integrado de gestão de ouvidoria.

### Relatórios gerenciais

Relatórios gerados a partir dos indicadores gerenciais, a serem enviados às instâncias competentes.

### Retorno

Resposta ao manifestante, quanto à sua manifestação.

### SIGO

Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria – Software utilizado no processo operacional da Ouvidoria, integrando os passos desde o recebimento da manifestação até o retorno dos resultados ao manifestante, controlando o seu desempenho e emitindo os relatórios gerenciais necessários.

### Sistema de Ouvidoria

Sistema formado pela Ouvidoria Geral do Estado e por ouvidores dos órgãos e entidades da administração estadual e de instituições conveniadas, sob a coordenação da Ouvidoria Geral do Estado.

### Solicitação

Tipo de manifestação em que o objeto e o sujeito são claramente definidos e cujo encaminhamento, não obrigatório, se dá, apenas, quando seja oportuno e conveniente para a Administração Pública.

### Solução da manifestação

Resultado obtido, do órgão competente, para a manifestação.

### Status

Estágio em que se encontra a manifestação, com relação aos processos do Sistema de Ouvidoria.

### Sugestão

Proposta de melhoria dos serviços públicos.

#### Termo de atendimento

Formulário eletrônico utilizado para agrupar todas as informações referentes ao processo de atendimento.

#### Triagem

Análise e encaminhamento da manifestação para as providências do órgão competente ou diretamente para retorno ao manifestante.

#### Unidade de ocorrência

Órgão onde ocorreu a situação que deu origem a uma manifestação.

#### Unidade envolvida

Órgão relacionado com a manifestação que contribui para a solução ou justificativa.

#### Validação da manifestação

Análise da procedência da manifestação, de acordo com as competências da Ouvidoria Geral do Estado.

IDÉIAS SOLUÇÕES RESULTADOS

---

Legislação

**LEI Nº 8.538 DE 20 DE DEZEMBRO DE 2002 (\*)**

**Modifica a estrutura organizacional da Administração Pública do Poder Executivo Estadual e dá outras providências.**

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

**Art. 1º** - A estrutura da Administração Pública do Poder Executivo Estadual fica modificada, na forma da presente Lei.

**Art. 2º** - Sem prejuízo do respeito aos princípios constitucionalmente estabelecidos, a Administração Pública Estadual observará a participação da sociedade civil, de usuários dos serviços públicos, assim como de outras esferas de Governo, na formulação de políticas públicas ou na gestão de atividades ou serviços que lhe sejam pertinentes.

**Art. 3º** - Fica criada a Secretaria de Desenvolvimento Urbano, com a finalidade de formular e executar a política estadual de desenvolvimento urbano, de habitação, de saneamento básico e de assistência técnica aos municípios, tendo a seguinte estrutura básica:

I - Órgãos colegiados:

- a) Conselho Estadual de Saneamento Básico;
- b) Conselho Estadual de Habitação.

II - Órgãos da Administração Direta:

- a) Gabinete do Secretário;
- b) Diretoria Geral;
- c) Superintendência de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- d) Superintendência de Saneamento.

III - Entidades da Administração Indireta:

- a) Companhia de Desenvolvimento Urbano do Estado da Bahia - CONDER;
- b) Empresa Baiana de Águas e Saneamento S.A - EMBASA.

§ 1º - O Conselho Estadual de Habitação, presidido pelo Secretário de Desenvolvimento Urbano, tem por finalidade assessorar o titular da Pasta na formulação e na implementação da política habitacional do Estado, tendo sua composição estabelecida no respectivo regimento, aprovado pelo Governador do Estado.

§ 2º - O Gabinete do Secretário e a Diretoria Geral exercerão as competências previstas na legislação pertinente.

§ 3º - A Superintendência de Desenvolvimento Urbano e Habitação tem por finalidade coordenar, promover, elaborar estudos, programas e projetos, visando à formulação, à execução e ao monitoramento da política estadual de habitação, assim como fomentar o aperfeiçoamento da infra-estrutura urbana do Estado e prestar assistência técnico-institucional aos municípios, em consonância com as políticas de desenvolvimento regionais estabelecidas e observância às políticas nacionais para os setores de habitação e desenvolvimento urbano.

§ 4º - A Superintendência de Saneamento tem por finalidade coordenar, elaborar estudos, programas e projetos, visando à formulação, à execução e ao acompanhamento da política estadual de saneamento básico, em articulação com as áreas de meio ambiente e recursos hídricos e observância à política nacional para o setor.

**Art. 4º** - Fica criada a Secretaria de Meio Ambiente e Recursos Hídricos, com a finalidade de formular e executar a política estadual de ordenamento ambiental, de desenvolvimento florestal e de recursos hídricos, tendo a seguinte estrutura básica:

I - Órgãos colegiados:

- a) Conselho Estadual de Meio Ambiente - CEPRAM;
- b) Conselho Estadual de Recursos Hídricos - CONERH.

II - Órgãos da Administração Direta:

- a) Gabinete do Secretário;
- b) Diretoria Geral;
- c) Superintendência de Políticas Ambientais;
- d) Superintendência de Desenvolvimento Florestal e Unidades de Conservação.

III - Entidades da Administração Indireta:

- a) Centro de Recursos Ambientais - CRA;
- b) Superintendência de Recursos Hídricos - SRH;
- c) Companhia de Engenharia Rural da Bahia - CERB.

§ 1º - O Gabinete do Secretário e a Diretoria Geral exercerão as competências previstas na legislação pertinente.

§ 2º - A Superintendência de Políticas Ambientais tem por finalidade promover, elaborar, coordenar estudos, programas e projetos, visando aperfeiçoar as políticas, a legislação e a inovação nas áreas ambiental e de recursos hídricos e realizar ações de educação ambiental, com o objetivo de promover o desenvolvimento sustentável.

§ 3º - A Superintendência de Desenvolvimento Florestal e Unidades de Conservação tem por finalidade coordenar, promover, executar e acompanhar programas e ações relacionados às políticas florestal e de conservação do patrimônio natural, à biodiversidade, assim como fiscalizar o transporte, origem e consumo de produtos e subprodutos florestais e uso dos recursos naturais renováveis de flora e fauna, e realizar estudos para criação de áreas de proteção ambiental e outras unidades de interesse ecológico, promovendo sua implantação e gestão.

**Art. 5º** - Ficam criados os seguintes órgãos:

I - Na Secretaria de Governo:

- a) Assessoria Especial do Governador, com a finalidade de prestar apoio técnico ao Chefe do Poder Executivo;
- b) Ouvidoria Geral do Estado, subordinada diretamente ao Governador, com a finalidade de receber, encaminhar e acompanhar denúncias, reclamações e sugestões dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos em geral, assim como representações contra o exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções na Administração Pública Estadual, sem prejuízo das competências específicas de outros órgãos da Administração Estadual.

II - Na Secretaria da Segurança Pública:

- a) Corregedoria Geral de Segurança Pública, com a finalidade de assessorar o Secretário no acompanhamento, controle e avaliação da regularidade do funcionamento e operação dos órgãos policiais, civis e militares, integrantes do Sistema Estadual de Segurança Pública, na forma do respectivo regulamento que indicará sua composição;
- b) Departamento de Inteligência Policial, com a finalidade coordenar, dirigir, orientar e integrar as atividades de inteligência de segurança pública, no âmbito estadual, visando subsidiar a formulação de política e a execução das ações destinadas à manutenção da ordem pública, prevenção e controle da criminalidade.

III - Na Secretaria do Planejamento, Ciência e Tecnologia:

- a) Conselho de Desenvolvimento Econômico e Social, presidido pelo Chefe do Poder Executivo, com a finalidade de propor, apreciar e articular políticas, planos, programas e medidas voltados para o planejamento integrado e a promoção do desenvolvimento econômico e social do Estado, tendo sua composição estabelecida em regimento, aprovado pelo Governador, observada a participação da sociedade civil, de outras esferas do poder público e de pessoas com reconhecidos trabalhos e atuação em prol do Estado;
- b) Conselhos Regionais de Desenvolvimento a serem implantados segundo os critérios de regionalização adotada, com a finalidade de articular e fomentar os programas e ações de interesse regional, em consonância com a política de desenvolvimento do Estado, assegurada na sua composição a representação da sociedade civil, de outras esferas de poder público e participação de pessoas com reconhecidos trabalhos e atuação na respectiva região, como dispuser o seu regimento, aprovado pelo Governador;
- c) Superintendência de Cooperação Técnica e Financeira para o Desenvolvimento, com a finalidade de, em articulação com outros órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, de outras esferas de Governo e do setor privado, propor, coordenar, apoiar e executar as ações de negociações de parcerias e mobilização de recursos, para o financiamento de programas e projetos de desenvolvimento econômico e social;
- d) Assessoria de Assuntos Econômicos, com a finalidade de prestar apoio técnico ao Secretário no acompanhamento da conjuntura nacional e regional e de seus desdobramentos na economia baiana, assim como elaborar estudos setoriais para subsidiar decisões governamentais.

IV - Na Secretaria da Cultura e Turismo, a Superintendência de Investimentos em Pólos Turísticos, com a finalidade de, em articulação com outros órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, outras esferas de Governo, agências financiadoras e com o setor privado, planejar, coordenar e promover a execução de infra-estrutura e outros investimentos em regiões e municípios com potencial turístico.

**Art. 6º** - A Secretaria de Infra-Estrutura tem por finalidade formular e executar as políticas relativas à energia, transportes e comunicações, assim como de regular, controlar e fiscalizar a qualidade dos serviços públicos concedidos, permitidos e autorizados.

**Art. 7º** - Ficam excluídas da finalidade e competências da Secretaria do Planejamento, Ciência e Tecnologia as funções de meio ambiente e ordenamento urbano.

**Parágrafo único** - A Superintendência de Acompanhamento e Avaliação de Políticas Públicas, criada pela Lei nº 7.888, de 27 de agosto de 2001, passa a denominar-se Superintendência de Gestão e Avaliação, com a finalidade de assessorar o Secretário na gestão e implementação do plano plurianual e acompanhar e avaliar os resultados das políticas, programas e projetos governamentais.

**Art. 8º** - Fica incluída na finalidade da Secretaria da Cultura e Turismo a função de promoção da radiodifusão educativa.

**Art. 9º** - A Fundação Pedro Calmon - Centro de Memória da Bahia, instituída nos termos da Lei nº 4.662, de 29 de abril de 1986, passa a denominar-se Fundação Pedro Calmon - Centro de Memória e Arquivo Público da Bahia - FPC, tendo por finalidade recolher, organizar, preservar e divulgar o acervo documental, proveniente de arquivos públicos e privados, que evidencie a memória histórica, geográfica, administrativa, técnica, legislativa e judiciária da Bahia e estimular e promover as atividades relacionadas com bibliotecas, organizando, atualizando e difundindo seus acervos.

**Art. 10** - O Instituto do Patrimônio Artístico e Cultural da Bahia - IPAC, criado pela Lei Delegada nº 12, de 30 de dezembro de 1980, reorganizado pela Lei nº 6.465, de 13 de maio de 1993, e alterado pela Lei nº 6.812, de 18 de janeiro de 1995, tem por finalidade executar a política de preservação do patrimônio cultural da Bahia e estimular e promover as atividades relacionadas com museus, organizando, atualizando e difundindo seus acervos.

**Art. 11** - O Conselho Estadual de Segurança Pública - CONSEG, assim denominado pela Lei nº 6.459, de 16 de março de 1993, é composto de representantes do Ministério Público, Ordem dos Advogados do Brasil - Seção da Bahia, das instituições policiais, Secretaria da Justiça e Direitos Humanos, da Secretaria da Educação e de três membros de livre escolha do Governador, com reconhecida atuação na área da justiça, direitos humanos e segurança pública, consoante definido em seu regimento a ser aprovado pelo Chefe do Poder Executivo.

**Art. 12** - Ficam remanejados os seguintes órgãos e entidades, com suas atuais conformações, para:

I - a Secretaria de Desenvolvimento Urbano: o Conselho Estadual de Saneamento Básico, a Companhia de Desenvolvimento Urbano do Estado da Bahia - CONDER, a Empresa Baiana de Águas e Saneamento S/A - EMBASA e a Habitação e Urbanização da Bahia S/A - URBIS (em liquidação);

II - a Secretaria de Meio Ambiente e Recursos Hídricos: o Conselho Estadual de Meio Ambiente, o Conselho Estadual de Recursos Hídricos, a Superintendência de Recursos Hídricos - SRH o Centro de Recursos Ambientais - CRA e a Companhia de Engenharia Rural da Bahia - CERB;

III - a Secretaria da Cultura e Turismo: o Instituto de Radiodifusão Educativa da Bahia - IRDEB;

IV - a Secretaria da Indústria, Comércio e Mineração: a Empresa Baiana de Alimentos S/A - EBAL;

V - a Fundação Pedro Calmon - Centro de Memória e Arquivo Público da Bahia: as unidades de biblioteca integrantes da estrutura da Fundação Cultural do Estado da Bahia - FUNCEB;

VI - o Instituto do Patrimônio Artístico e Cultural da Bahia - IPAC: as unidades de museus integrantes da estrutura da Fundação Cultural do Estado da Bahia - FUNCEB.

§ 1º - Independentemente de alterações regimentais, os órgãos colegiados remanejados passarão a ser presididos pelos titulares das Secretarias de Estado a que se vinculam, salvo nos casos em que a lei tenha atribuído a presidência a um dos seus integrantes.

§ 2º - O Conselho Curador da Fundação Pedro Calmon - Centro de Memória e Arquivo Público da Bahia, passa a ser presidido pelo Secretário da Cultura e Turismo, e ao colegiado aplicar-se-ão as regras de funcionamento de instâncias congêneres do Estado.

**Art. 13** - Ficam extintos os seguintes órgãos:

I - o Arquivo Público do Estado da Bahia - APEB, órgão em regime especial da administração direta da Secretaria da Cultura e Turismo, transferindo-se suas atividades e acervo para a Fundação Pedro Calmon - Centro de Memória e Arquivo Público da Bahia;

II - a Superintendência de Desenvolvimento de Recursos Hídricos e Saneamento, na Secretaria de Infra-Estrutura;

III - a Diretoria de Desenvolvimento Florestal, na Secretaria da Agricultura, Irrigação e Reforma Agrária;

IV - o Centro de Informações, na Secretaria da Segurança Pública.

**Art. 14** - Para atender à implantação dos novos órgãos criados por esta Lei e às adequações na estrutura da Administração Pública Estadual, ficam criados 02 (dois) cargos de Secretário de Estado e os cargos em comissão constantes do Anexo I desta Lei, a serem providos progressivamente.

**Art. 15** - Ficam extintos os cargos em comissão constantes do Anexo II desta Lei.

**Art. 16** - Fica o Chefe do Poder Executivo autorizado a promover, no prazo de noventa dias:

I - a revisão dos regimentos, estatutos e outros instrumentos regulamentadores para adequação às alterações organizacionais decorrentes desta Lei;

II - o remanejamento de cargos em comissão integrantes de órgãos e entidades de competências relacionadas ao meio ambiente para adequação de suas estruturas, sendo extintos os excedentes devidamente identificados;

III - as modificações orçamentárias que se fizerem necessárias ao cumprimento desta Lei, respeitados os valores globais constantes do orçamento vigente;

IV - as modificações de natureza orçamentária decorrentes de eventual provimento de cargos de Secretário Extraordinário, conforme facultado pelo art. 33 da Lei nº 6.074, de 22 de maio de 1991.

**Parágrafo único** - As modificações de que tratam os incisos III e IV deste artigo incluem a abertura de créditos especiais destinados à criação de categorias de programação indispensáveis ao funcionamento de órgãos criados ou decorrentes desta Lei.

**Art. 17** - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

**Art. 18** - Revogam-se as disposições em contrário.

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA,  
em 20 de dezembro de 2002.

Otto Alencar  
Governador

Ruy Tourinho  
Secretário de Governo

Albérico Mascarenhas  
Secretário da Fazenda  
Secretário da Indústria, Comércio e Mineração, em exercício

Pedro Barbosa de Deus  
Secretário da Agricultura, Irrigação e Reforma Agrária

Ana Benvinda Teixeira Lage  
Secretária da Administração

Roberto Moussallem de Andrade  
Secretário de Infra-Estrutura

Ana Lúcia Barbosa Castelo Branco  
Secretária da Educação

José Francisco de Carvalho Neto  
Secretário do Planejamento, Ciência e Tecnologia

Sérgio Ferreira  
Secretário da Justiça e Direitos Humanos

Raimundo Perazzo Ferreira  
Secretário da Saúde

Kátia Maria Alves Santos  
Secretária da Segurança Pública

Jardivaldo Costa Batista  
Secretário do Trabalho e Ação Social

Clodoveo Piazza  
Secretário de Combate à Pobreza e às Desigualdades Sociais

Paulo Renato Dantas Gaudenzi  
Secretário da Cultura e Turismo

(\*) Não se encontram publicados aqui os anexos, parte integrante desta Lei.

**DECRETO Nº 8.468 DE 06 DE MARÇO DE 2003 (\*)**

**Aprova o Regimento da Secretaria de Governo.**

**O GOVERNADOR DO ESTADO DA BAHIA**, no uso de suas atribuições, e à vista do disposto no art. 5º, inciso I, da Lei n.º 8.538, de 20 de dezembro de 2002,

**D E C R E T A**

**Art. 1º** - Fica aprovado o Regimento da Secretaria de Governo, que com este se publica.

**Art. 2º** - Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

**Art. 3º** - Revogam-se as disposições em contrário e o Decreto nº 7.580, de 26 de maio de 1999.

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA,  
em 06 de março de 2003.

Paulo Souto  
Governador

Ruy Tourinho  
Secretário de Governo

Marcelo Pereira Fernandes de Barros  
Secretário da Administração

**REGIMENTO DA SECRETARIA DE GOVERNO**

**CAPÍTULO I**  
**FINALIDADE E COMPETÊNCIA**

**Art. 1º** - A Secretaria de Governo - SEGOV, criada pela Lei nº 4.697, de 15 de julho de 1987, reorganizada pela Lei nº 5.121, de 06 de julho de 1989, reestruturada pelas Leis nº 6.074, de 22 de maio de 1991, nº 6.812, de 18 de janeiro de 1995 e nº 7.310, de 02 de fevereiro de 1998, e modificada pelas Leis nº 7.435, de 30 de dezembro de 1998, e nº 8.538, de 20 de dezembro de 2002, tem por finalidade assistir o Governador do Estado no desempenho de suas atribuições constitucionais, políticas e administrativas, e promover a publicação dos atos oficiais, competindo-lhe:

**I** - assessorar o Governador em suas relações com a União e os outros Estados da Federação, com os Municípios e com os Poderes Judiciário e Legislativo, bem como com a sociedade civil e suas organizações;

**II** - coordenar o fluxo de informações e expedientes oriundos e destinados às demais Secretarias de Estado e órgãos da administração em matérias da competência do Chefe do Poder Executivo;

**III** - assessorar o Governador na análise política da ação governamental;

**IV** - executar e transmitir ordens, decisões e diretrizes políticas e administrativas do Governo;

**V** - assistir ao Governador em assuntos referentes à política e, particularmente, nas relações com os demais Poderes;

**VI** - assessorar o Governador na elaboração de atos administrativos, mensagens, decretos, projetos de lei e outros atos da competência do Chefe do Poder Executivo, ressalvada a competência constitucional da Procuradoria Geral do Estado;

**VII** - acompanhar, na Assembléia Legislativa e no âmbito federal, a tramitação das proposições de interesse do Poder Executivo;

**VIII** - prestar assistência pessoal ao Governador;

**IX** - organizar o Cerimonial;

**X** - coordenar a política de Comunicação Social do Governo;

**XI** - prestar assessoramento técnico ao Governador;

**XII** - coordenar as atividades de Ouvidoria;

**XIII** - coordenar e promover a execução dos serviços gráficos, no âmbito da administração pública estadual, e a edição do Diário Oficial do Estado;

**XIV** - exercer outras atividades correlatas.

## CAPÍTULO II ORGANIZAÇÃO

**Art. 2º** - A Secretaria de Governo tem a seguinte estrutura:

I - Órgãos da Administração Direta:

- a) Gabinete do Governador;
- b) Gabinete do Secretário;
- c) Secretaria Particular do Governador;
- d) Cerimonial;
- e) Assessoria Geral de Comunicação Social:
  - 1. Coordenação de Jornalismo;
  - 2. Coordenação de Televisão;
  - 3. Coordenação de Rádio;
  - 4. Coordenação de Redação;
  - 5. Coordenação de Propaganda;
  - 6. Coordenação Administrativa e Financeira.
- f) Assessoria Especial do Governador;
- g) Ouvidoria Geral do Estado;
- h) Escritório de Representação do Governo;
- i) Diretoria Geral:
  - 1. Coordenação de Modernização;
  - 2. Diretoria de Orçamento Público:
    - 1.1. Coordenação de Estudos e Avaliação Setorial;
    - 1.2. Coordenação de Programação e Gestão Orçamentária;
    - 1.3. Coordenação de Acompanhamento das Ações Governamentais.
  - 2. Diretoria Administrativa:
    - 2.1. Coordenação de Recursos Humanos;
    - 2.2. Coordenação de Material e Patrimônio;
    - 2.3. Coordenação de Serviços Gerais;
    - 2.4. Coordenação de Transportes.
  - 3. Diretoria de Finanças:
    - 3.1. Coordenação de Controle Orçamentário e Financeiro;
    - 3.2. Coordenação de Contabilidade Setorial.
- j) Coordenação de Assuntos Administrativos;
- k) Coordenação de Assuntos Legislativos;
- l) Coordenação de Informação, Legislação e Documentação:
  - 1. Coordenação de Informação e Legislação;
  - 2. Biblioteca;
  - 3. Arquivo;
  - 4. Protocolo.
- m) Serviço de Administração de Palácios:
  - 1. Coordenação de Administração de Serviços;
  - 2. Coordenação de Material e Suprimento;

### 3.Coordenação de Manutenção e Conservação.

II - Entidade da Administração Indireta:

a) Empresa Gráfica da Bahia - EGBA.

§ 1º - Os órgãos da administração direta referidos nas alíneas “a”, “b”, “c”, “d”, “f”, “g”, “h”, “j” e “k” do inciso I, deste artigo, não terão subdivisões estruturais.

§ 2º - Compete à Procuradoria Geral do Estado, na forma da legislação em vigor, assessorar e prestar consultoria jurídica à Secretaria de Governo.

**Art. 3º** - A EGBA tem sua finalidade e competências estabelecidas na respectiva legislação e sua supervisão e controle far-se-ão nos termos do § 2º, do art. 8º, da Lei nº 2.321, de 11 de abril de 1966.

## CAPÍTULO III COMPETÊNCIA

### SEÇÃO I GABINETE DO GOVERNADOR

**Art. 4º** - Ao Gabinete do Governador compete prestar apoio direto e efetivo ao Governador do Estado.

### SEÇÃO II GABINETE DO SECRETÁRIO

**Art. 5º** - Ao Gabinete do Secretário compete:

I - prestar assistência ao Titular da Pasta em suas tarefas técnicas e administrativas;

II - exercer a representação social e política do Secretário;

III - organizar, preparar e encaminhar o expediente do Secretário, inclusive as matérias a serem submetidas à deliberação do Governador;

IV - coordenar o fluxo de informações e as relações públicas de interesse da Secretaria;

V - prestar assistência ao Secretário na coordenação dos órgãos e de entidade integrante da estrutura da Secretaria;

VI - promover a publicação no Diário Oficial do Estado dos atos assinados pelo Governador ou pelo Secretário, providenciando, ainda, os respectivos referendos;

VII - promover o controle dos atos administrativos assinados pelo Governador ou pelo Secretário;

VIII - coordenar a organização do arquivo de todos os atos do Governador e do Secretário de Governo.

### SEÇÃO III SECRETARIA PARTICULAR DO GOVERNADOR

**Art. 6º** - À Secretaria Particular do Governador, que tem por finalidade prestar assistência pessoal ao Governador, compete:

I - orientar e controlar o recebimento e a expedição das correspondências de caráter social do Governador;

II - organizar e manter atualizado o arquivo pessoal do Governador;

III - promover e acompanhar a elaboração da agenda do Governador.

### SEÇÃO IV CERIMONIAL

**Art. 7º** - Ao Cerimonial, que tem por finalidade coordenar, supervisionar e executar as atividades relativas ao cerimonial do Governo do Estado e desenvolver aquelas relacionadas com a Ordem do Mérito da Bahia, compete:

I - preparar e dirigir programas de recepção a visitantes oficiais, elaborando a lista de convidados e providenciando a preparação e expedição de convites;

II - estabelecer precedências, determinar planos de meta e demais providências e atos necessários à organização e execução de cerimônias oficiais e sociais do Governador, na forma da legislação relativa ao Cerimonial Público;

III - coordenar, em conjunto com as autoridades competentes, as medidas logísticas que assegurem a execução de programas oficiais;

IV - organizar e manter atualizado o banco de dados de nomes e endereços de autoridades federais, estaduais e municipais, bem como de personalidades da sociedade, em todas as áreas, articulando-se, ainda, com os órgãos e entidades da administração pública estadual em matéria de sua competência;

V - desenvolver as atividades que se relacionem com a Ordem do Mérito da Bahia, promovendo, inclusive, as solenidades de outorga de condecorações, lavratura dos decretos de nomeação dos agraciados e guarda de comendas.

## SEÇÃO V ASSESSORIA GERAL DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

**Art. 8º** - À Assessoria Geral de Comunicação Social, que tem por finalidade coordenar a política de comunicação social do Governo, compete:

I - através da Coordenação de Jornalismo:

- a) integrar as atividades das Coordenações de Rádio, Televisão e Redação conforme as diretrizes da Assessoria Geral de Comunicação Social;
- b) supervisionar e integrar as atividades de comunicação social da administração direta e indireta do Estado, visando ordenar e racionalizar os trabalhos executados;
- c) coordenar o registro em arquivo das ocorrências levantadas para fins de consecução do trabalho jornalístico;
- d) coordenar e executar, no âmbito da Secretaria e Gabinete do Governador, as atividades de recortes de publicações.

II - através da Coordenação de Televisão:

- a) orientar, coordenar e executar as atividades relativas à elaboração do noticiário televisivo em torno das ações do Governo, bem como supervisionar e controlar a distribuição desse material junto às emissoras de televisão;
- b) acompanhar, diariamente, o noticiário de interesse da administração pública estadual nas emissoras de televisão;
- c) catalogar, arquivar e conservar o material produzido pela Coordenação, bem como de emissoras de televisão que apresentem atividades do Governo.

III - através da Coordenação de Redação:

- a) coordenar e orientar os repórteres e redatores na confecção das matérias jornalísticas relativas às ações do Governo do Estado;
- b) orientar a edição do Diário Oficial do Estado, referente ao material de divulgação do Governo, produzido pela Assessoria Geral de Comunicação Social e Assessorias de Comunicação Social das Secretarias de Estado;
- c) acompanhar, diariamente, o noticiário de interesse da administração pública estadual nos órgãos de imprensa;
- d) preparar coletânea de notícias, classificando-as de acordo com critérios pré-estabelecidos, mantendo e conservando o acervo do material existente no setor;
- e) produzir os informativos dos noticiários para os jornais nacionais, locais e do interior;
- f) coordenar a distribuição do material jornalístico produzido pela Coordenação para os veículos de jornalismo impresso;
- g) executar as atividades de levantamento dos dados necessários à realização do trabalho jornalístico;
- h) definir as prioridades entre as atividades a serem fotografadas;
- i) orientar, coordenar e executar as atividades relativas à elaboração do material fotográfico em torno das ações do Governo;
- j) produzir e distribuir as fotografias necessárias ao uso dos meios de comunicação impressos nacionais, locais e do interior, além do Diário Oficial do Estado;
- k) catalogar, arquivar e conservar as fotografias relativas às atividades do Governo;
- l) executar as atividades inerentes ao laboratório fotográfico, bem como a sua conservação e controle;
- m) proceder a transmissão para o Diário Oficial do Estado, e demais jornais de circulação, do material produzido pela Coordenação;

n) articular-se com as demais Assessorias de Comunicação do Estado para recepção e transmissão de matérias.

IV - através da Coordenação de Propaganda:

- a) orientar e controlar a produção e a veiculação dos programas e das campanhas publicitárias do Estado, seguindo as diretrizes fixadas pela Assessoria Geral de Comunicação Social;
- b) planejar e avaliar os custos das campanhas publicitárias do Governo do Estado;
- c) promover os meios necessários à execução das atividades de propaganda e publicidade, visando assegurar o conhecimento, pela população, das ações do Governo;
- d) coordenar as articulações necessárias junto às agências de propaganda, aos veículos de comunicação e aos fornecedores dos órgãos da administração direta e indireta do Governo do Estado;
- e) viabilizar os levantamentos de informações para a execução dos trabalhos de cobertura jornalística (briefing) de interesse da administração pública estadual;
- f) executar as atividades de pesquisa, planejamento e comercialização da mídia;
- g) proceder à análise e ao acompanhamento das propostas de veículos de comunicações locais e nacionais.

V - através da Coordenação Administrativa e Financeira:

- a) promover o controle da utilização, movimentação e recolhimento da frota de veículos da Assessoria;
- b) promover, em articulação com a Diretoria Administrativa da SEGOV, a manutenção da frota de veículos da Assessoria e o controle do consumo de combustível;
- c) elaborar o cronograma de solicitação de material e suas alterações;
- d) coordenar, executar e controlar os serviços de mecanografia e reprografia;
- e) coordenar e executar os serviços de telefonia da Assessoria;
- f) promover a execução e controle dos serviços de expedição, recebimento, distribuição e tramitação de documentos relativos à Assessoria;
- g) fornecer os elementos necessários à Diretoria de Orçamento Público da SEGOV para a elaboração da proposta orçamentária da Assessoria Geral de Comunicação Social e executar os respectivos planos de aplicação;
- h) organizar e superintender os serviços de processamento e controle de emissão de empenhos pertinentes à Assessoria.

**Parágrafo único** - As competências mencionadas nas alíneas “a”, “b” e “c”, do inciso II, deste artigo, serão também exercidas pela Coordenação de Rádio, na sua respectiva área de atuação.

## SEÇÃO VI ASSESSORIA ESPECIAL DO GOVERNADOR

**Art. 9º** - A Assessoria Especial do Governador tem por finalidade prestar assessoramento técnico ao Chefe do Poder Executivo.

**Art. 10** - À Assessoria Especial do Governador compete:

I - assessorar direta e pessoalmente o Governador do Estado, contribuindo com subsídios técnicos para o processo decisório e desempenho de suas atribuições, na forma que for requerida;

II - coordenar estudos, desenvolver contatos e mediar ações multisetoriais intragoverno, determinadas pelo Governador, para uma maior integração das ações governamentais;

III - coordenar a obtenção e preparação de material de informação e de apoio, junto às diferentes áreas de governo, e promover a sua consolidação, a fim de assistir o Governador nos encontros e audiências com autoridades e personalidades nacionais e estrangeiras;

IV - desenvolver mecanismos de cooperação e consulta entre as diversas assessorias técnicas do Governo do Estado para maior efetividade e unicidade de atuação;

V - instruir e manifestar-se nos processos e expedientes que lhe forem encaminhados pelo Governador;

VI - exercer encargos especiais que lhe forem cometidos pelo Governador.

## SEÇÃO VII OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

**Art. 11** - A Ouvidoria Geral do Estado, órgão vinculado diretamente ao Governador do Estado, tem por finalidade, com vistas à promoção do exercício da cidadania, receber, encaminhar e acompanhar denúncias, reclamações e sugestões dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos em geral, assim como representações contra o exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções na Administração Pública Estadual, sem prejuízo das competências específicas de outros órgãos da Administração Estadual.

**Art. 12** - À Ouvidoria Geral do Estado compete:

I - receber e examinar sugestões, reclamações, elogios 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 Estado;

III - 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;

IV - definir, em articulação com a Assessoria Geral de Comunicação Social - AGECOM, um sistema permanente de comunicação, visando à divulgação sistemática, à sociedade, de seu papel institucional;

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

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

VII - sistematizar e consolidar as informações recebidas, através de relatórios periódicos, fixando e organizando os indicadores de avaliação da satisfação dos cidadãos quanto ao fornecimento de informações e prestação de serviços públicos;

VIII - propor soluções para as questões levantadas e oferecer informações gerenciais e recomendações às autoridades competentes, visando ao aprimoramento da prestação dos serviços públicos;

IX - recomendar ações e medidas, administrativas e legais, necessárias à prevenção, combate e correção dos fatos apreciados;

X - articular-se, fortalecendo canais de comunicação com as diversas unidades da Administração Pública Estadual, visando à consecução de seus objetivos;

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 - criar mecanismos e instrumentos de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de ouvidoria;

XIII - coordenar, supervisionar e dirigir o sistema de ouvidoria;

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

## SEÇÃO VIII ESCRITÓRIO DE REPRESENTAÇÃO DO GOVERNO

**Art. 13** - Ao Escritório de Representação do Governo, que tem por finalidade coordenar, supervisionar e executar as atividades relativas à representação do Governo do Estado em Brasília - DF, compete:

I - assessorar as Secretarias de Estado e demais órgãos e entidades da Administração Pública Estadual no encaminhamento e agilização de matérias de interesse do Estado junto aos órgãos oficiais e representações de caráter diplomático sediados em Brasília;

II - fornecer e obter dados informativos, de natureza técnica, política, judiciária ou administrativa;

III - apoiar o Governador e as autoridades do Governo do Estado, atendendo a pedidos de informações, por ocasião de suas viagens oficiais à Capital Federal.

## SEÇÃO IX DIRETORIA GERAL

**Art. 14** - À Diretoria Geral, que coordena os órgãos setoriais e seccionais dos sistemas formalmente instituídos, compete:

I - executar as atividades de programação, orçamentação, acompanhamento, avaliação, estudos e análises, no âmbito da Secretaria, em estreita articulação com as unidades centrais do Sistema Estadual de Planejamento;

II - executar as atividades de administração de material, patrimônio, serviços, recursos humanos, modernização administrativa e informática, no âmbito da Secretaria, em estreita articulação com as unidades centrais do Sistema Estadual de Administração;

III - executar as atividades de administração financeira e de contabilidade, no âmbito da Secretaria, em estreita articulação com as unidades centrais do Sistema Financeiro e de Contabilidade;

IV - examinar e aprovar os termos dos Contratos de Gestão a serem firmados por esta Pasta, bem como supervisionar, acompanhar e avaliar o seu cumprimento.

## SEÇÃO X COORDENAÇÃO DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS

**Art. 15** - À Coordenação de Assuntos Administrativos, que tem por finalidade a elaboração de atos administrativos, mensagens, decretos, projetos de lei e de outros atos de competência do Chefe do Poder Executivo, ressalvada a competência constitucional da Procuradoria Geral do Estado, compete:

I - proceder a análise de processos e papéis de caráter geral submetidos ao Governador, preparando os despachos correspondentes;

II - examinar o conteúdo e a forma dos atos administrativos a serem submetidos ao Governador, oriundos dos diversos setores da administração pública estadual;

III - proceder a estudos e diligências, inclusive requisitando informações e esclarecimentos sobre atos, processos ou documentos a serem submetidos à apreciação e decisão do Governador.

## SEÇÃO XI COORDENAÇÃO DE ASSUNTOS LEGISLATIVOS

**Art. 16** - À Coordenação de Assuntos Legislativos, que tem por finalidade assessorar o Secretário nas atividades decorrentes do relacionamento político-institucional entre os Poderes Executivo e Legislativo, compete:

I - acompanhar a tramitação, junto à Assembléia Legislativa, dos projetos de lei, especialmente aqueles de iniciativa do Governador;

II - fornecer subsídios ao Secretário no desempenho de suas atribuições de assessoramento ao Governador, quanto à análise política da ação governamental;

III - colaborar, em articulação com a Coordenação de Assuntos Administrativos, na elaboração de mensagens e projetos de lei.

## SEÇÃO XII COORDENAÇÃO DE INFORMAÇÃO, LEGISLAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO

**Art. 17** - À Coordenação de Informação, Legislação e Documentação, que tem por finalidade de receber, organizar, coordenar, tratar e disseminar as informações e normas legais do Estado, compete:

I - através da Coordenação de Informação e Legislação:

a) coletar, tratar, atualizar e disponibilizar, diariamente, na rede local e Internet, a legislação assinada pelo Governador e publicada no Diário Oficial do Estado;

b) promover o intercâmbio entre órgãos e entidades municipais, estaduais e federais, objetivando a disseminação do Sistema Estadual de Legislação;

c) prestar apoio técnico aos órgãos da Administração Estadual que desejam utilizar o Sistema Estadual de Legislação disponibilizado na rede local e na Internet.

II - através da Biblioteca:

- a) processar tecnicamente a documentação bibliográfica existente, disseminar as informações necessárias ao desenvolvimento da Secretaria e orientar os usuários quanto à utilização e manuseio das fontes de informações da Biblioteca;
- b) coletar, selecionar, indexar e recuperar toda a legislação relativa à Administração Estadual e Federal e desenvolver pesquisas na área de documentação, visando subsidiar as ações da Secretaria;
- c) coordenar e acompanhar, com observância das normas técnicas específicas, as atividades editoriais da Secretaria de Governo, garantindo a racionalização do processo editorial e a normalização da produção bibliográfica, responsabilizando-se pela organização das publicações.

III - através do Arquivo:

- a) receber e organizar os documentos produzidos ou recebidos pela Secretaria, mantendo-os no arquivo de documentos da SEGOV, até sua transferência para o Arquivo Público do Estado, utilizando a Tabela de Temporalidade;
- b) efetuar periodicamente a triagem dos documentos que deverão ser microfilmados e/ou digitalizados, disponibilizando sua consulta aos usuários.

IV - através do Protocolo:

- a) receber, examinar e registrar documentos encaminhados à Secretaria, controlar sua tramitação, enviando-os aos destinatários, bem como prestar informações ao público sobre a localização de processos e expedientes;
- b) coordenar, controlar e executar as atividades relativas à expedição dos documentos produzidos ou recebidos pela Secretaria e manter atualizada a mala direta, administrando e controlando os serviços de malote.

### SEÇÃO XIII SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DE PALÁCIOS

**Art. 18** - Ao Serviço de Administração de Palácios, que tem por finalidade desempenhar os serviços básicos relacionados com a manutenção e conservação das instalações destinadas à residência oficial do Governador, compete:

I - através da Coordenação de Administração de Serviços, prestar assistência ao Coordenador no desempenho das atividades de controle, supervisão e orientação dos serviços realizados nas instalações destinadas à residência oficial do Governador;

II - através da Coordenação de Material e Suprimento, solicitar, conferir e controlar a aquisição de materiais e gêneros alimentícios para abastecimento e armazenamento;

III - através da Coordenação de Manutenção e Conservação, promover, coordenar e supervisionar a execução dos serviços de consertos, reparos e higienização, visando à sua manutenção e conservação, bem como de jardinagem das áreas externas das instalações.

**Art. 19** - As unidades referidas neste Capítulo exercerão outras competências correlatas e necessárias ao cumprimento da finalidade da Secretaria.

### CAPÍTULO IV ATRIBUIÇÕES DOS TITULARES DE CARGOS EM COMISSÃO

**Art. 20** - Aos titulares dos Cargos em Comissão, além do desempenho das atividades concernentes aos sistemas estaduais definidos em legislação própria, cabe o exercício das atribuições gerais e específicas a seguir enumeradas:

I - Secretário:

- a) assessorar diretamente o Governador do Estado nos assuntos compreendidos na área de competência da Secretaria;
- b) exercer a orientação, coordenação e supervisão dos órgãos da Secretaria e da entidade a ela vinculada;
- c) viabilizar a aprovação dos planos, programas, projetos, orçamentos, cronogramas de execução e de desembolso pertinentes à Secretaria;

- d) promover medidas destinadas à obtenção de recursos, com vistas à implantação de programas a cargo da Secretaria;
- e) praticar atos pertinentes às atribuições que lhe forem delegadas pelo Governador do Estado;
- f) celebrar convênios, contratos, acordos e protocolos, mediante delegação expressa do Governador, bem como propor alterações dos seus termos ou sua denúncia;
- g) referendar os atos e decretos assinados pelo Governador;
- h) expedir instruções para a execução das leis, decretos e regulamentos;
- i) designar, no âmbito de suas atribuições, os ocupantes de Cargos em Comissão;
- j) constituir comissões consultivas de especialistas ou grupos de trabalho;
- k) promover a avaliação sistemática das atividades dos órgãos e entidades da Secretaria;
- l) apresentar ao Governador, anualmente ou quando por este solicitado, relatório de sua gestão;
- m) encaminhar ao Governador do Estado atos oficiais e outros expedientes elaborados pela Secretaria de Governo e demais Secretarias de Estado;
- n) presidir o colegiado da entidade a ela vinculada;
- o) comparecer, quando convocado pela Assembléia Legislativa ou por Comissão sua, podendo fazê-lo por iniciativa própria, mediante ajuste com a respectiva Presidência, para expor assuntos relevantes de sua Pasta;
- p) designar as comissões de licitação e homologar os julgamentos destas;
- q) representar ou fazer representar a Secretaria em colegiado dos órgãos e entidades da administração pública estadual, de acordo com a legislação em vigor.

II - Secretário Particular do Governador:

- a) encarregar-se da correspondência pessoal do Governador, inclusive as mensagens de caráter social;
- b) elaborar a agenda do Governador;
- c) organizar e manter atualizado o arquivo pessoal do Governador;
- d) exercer outras atribuições que lhe forem delegadas pelo Governador.

III - Diretor do Cerimonial:

- a) orientar, coordenar, dirigir e supervisionar o desenvolvimento das atividades a cargo do Cerimonial;
- b) minutar a correspondência diplomática e consular;
- c) articular-se com as Secretarias de Estado e com os demais órgãos e entidades da Administração Pública Estadual em matéria de sua atribuição.

IV - Assessor Geral:

- a) coordenar a política de comunicação social do Governo do Estado;
- b) executar atividades de assessoramento ao Governador e demais autoridades da Administração Pública Estadual no que se refere à política de comunicação social a ser adotada;
- c) promover os meios necessários à execução das atividades de jornalismo e publicidade;
- d) promover a integração das atividades de comunicação social da administração direta e indireta, a fim de assegurar a uniformidade da imagem do Governo do Estado.

V - Assessor Chefe:

- a) orientar, coordenar, dirigir e supervisionar as atividades da Assessoria Especial do Governador;
- b) coordenar, orientar, supervisionar e dirigir as atividades do Gabinete do Governador;
- c) exercer encargos especiais que lhe forem cometidos pelo Governador.

VI - Ouvidor Geral do Estado:

- a) coordenar o sistema de ouvidoria;
- b) buscar a aproximação do cidadão com a Administração Pública Estadual, atuando na prevenção e mediação de conflitos;

- c) promover a remessa célere das sugestões, reclamações, elogios ou denúncias recebidas à área competente, acompanhando sua apreciação;
- d) facilitar ao máximo o acesso do cidadão ao sistema de ouvidoria, promovendo a simplificação dos seus procedimentos;
- e) identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos, propondo soluções;
- f) estimular a participação do cidadão na fiscalização da prestação dos serviços públicos;
- g) organizar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos serviços públicos e divulgar relatórios periódicos;
- h) garantir resposta ao cidadão quanto à comunicação apresentada, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- i) atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- j) agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- k) zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública;
- l) resguardar o sigilo das informações recebidas, com esse caráter;
- m) exercer suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária, visando garantir os direitos do cidadão usuário dos serviços públicos.

#### VII - Chefe de Gabinete:

- a) assistir ao Secretário em sua representação e contatos com o público e organismos do Governo;
- b) orientar, supervisionar, dirigir e controlar as atividades do Gabinete;
- c) assistir ao Secretário no despacho do expediente;
- d) transmitir aos órgãos e entidades da Secretaria as determinações, ordens e instruções do Titular da Pasta;
- e) assistir ao Secretário na elaboração do relatório anual da Secretaria;
- f) auxiliar o Secretário no planejamento e coordenação das atividades da Secretaria, bem como no exame e encaminhamento dos assuntos de sua atribuição;
- g) prestar assessoramento político ao Secretário;
- h) coordenar as atividades de divulgação dos trabalhos da Secretaria;
- i) representar o Secretário de Governo, quando por este designado;
- j) exercer encargos especiais que lhe forem cometidos pelo Secretário.

#### VIII - Assessor Especial do Governador:

- a) dar suporte técnico ao Governador do Estado, no desempenho de suas atividades;
- b) exercer encargos especiais que lhe forem cometidos pelo Governador.

#### IX - Coordenador de Escritório:

- a) coordenar e controlar as atividades do Escritório de Representação;
- b) praticar atos pertinentes às atividades que lhe forem cometidas pelo Governador e pelo Secretário de Governo;
- c) dirigir e coordenar a prestação de assistência ao Governador do Estado, Secretários de Estado e demais dirigentes nos seus deslocamentos à Capital Federal;
- d) responder a consultas formuladas sobre assuntos de sua competência.

#### X - Coordenador Executivo na AGEKOM:

- a) orientar, coordenar, supervisionar e avaliar os trabalhos e as atividades a cargo da sua Unidade;
- b) acompanhar e promover a integração das atividades de comunicação social da Administração Pública Estadual;
- c) proceder ao atendimento aos órgãos de comunicação social locais e nacionais, subsidiando-os de informações sobre as ações do Governo do Estado;

- d)encaminhar ao seu superior imediato relatórios mensais e anuais das atividades da respectiva Unidade;
- e)promover reuniões e contatos com órgãos e entidades públicas e privadas interessados nas atividades da sua Unidade;
- f)prestar assistência ao seu superior imediato em assuntos pertinentes à sua área de competência;
- g)propor a constituição de comissões ou grupos de trabalho para execução de atividades especiais atribuídas pelo Titular da Pasta;
- h)emitir pareceres sobre assuntos relacionados às suas áreas de atuação;
- i)reunir-se, sistematicamente, com seus subordinados para avaliação dos trabalhos e execução;
- j)propor e indicar servidores para participar de programas de treinamento da Secretaria;
- k)indicar servidores para o desempenho da gestão dos órgãos que lhe são subordinados;
- l)elaborar e submeter à aprovação do seu superior imediato os programas, projetos e atividades a serem desenvolvidos sob sua direção.

XI - Coordenador Executivo, Assessor Especial e Coordenador Técnico:

- a)assessorar diretamente o superior hierárquico em assuntos de sua especialização, elaborando pareceres, notas, minutas e informações;
- b)promover a articulação do superior hierárquico com órgãos e entidades públicas e privadas, nacionais, estrangeiras e internacionais;
- c)assegurar a elaboração de planos, programas e projetos relativos às funções de sua unidade;
- d)exercer encargos especiais que lhe forem cometidos pelo seu superior imediato.

XII - Coordenador I:

- a)coordenar, orientar, supervisionar, controlar e avaliar as atividades pertinentes a sua unidade;
- b)prestar assistência ao superior imediato em matéria de competência da unidade;
- c)articular-se com as demais unidades, com vistas à integração das atividades da Coordenação;
- d)apreciar e pronunciar-se em assuntos relativos a área de competência da respectiva unidade, quando solicitado;
- e)encaminhar ao superior imediato relatórios periódicos, ou quando solicitado, das atividades desenvolvidas nas respectivas unidades.

XIII - Coordenador II no Serviço de Administração de Palácios:

- a)coordenar, dirigir, supervisionar, controlar e avaliar a execução das atividades pertinentes ao Serviço;
- b)promover, em articulação com a Diretoria Geral, a aquisição de material de limpeza, higiene e conservação, louçaria, rouparia e gêneros alimentícios para o abastecimento da residência oficial do Governador;
- c)superintender a execução das obras e serviços de conservação das instalações destinadas a despachos e residência do Governador;
- d)promover o treinamento do pessoal doméstico, com vistas ao adequado desempenho das tarefas que lhe são atribuídas.

XIV - Coordenador II e Assistente II:

- a)assessorar o superior imediato em matérias pertinentes à unidade, elaborando minutas, notas técnicas e outras informações;
- b)orientar, coordenar e supervisionar a execução das atividades pertinentes a sua área de competência;
- c)acompanhar a execução dos planos, programas e projetos desenvolvidos pela Unidade;
- d)participar da elaboração dos relatórios da Unidade;
- e)coordenar e executar tarefas específicas que lhe sejam cometidas pelo superior imediato.

**Art. 21** - As atribuições do Diretor Geral, Diretores, Coordenadores e demais cargos dos Órgãos Sistêmicos são as definidas na legislação específica dos respectivos Sistemas.

**Art. 22** - Ao Assessor Técnico cabe coordenar, executar e controlar as atividades específicas que lhe sejam cometidas pelo seu superior imediato.

**Art. 23** - Ao Assessor de Comunicação Social I, II e III da Assessoria Geral de Comunicação Social cabe preparar e executar as tarefas de coleta de dados sobre as ações desenvolvidas pelo Governo do Estado, bem como elaborar e revisar as matérias jornalísticas atribuídas pelo seu superior imediato.

**Art. 24** - Aos Assessores Especiais da AGEKOM cabe coordenar e executar projetos de informática em articulação com a Coordenação de Modernização da Secretaria, bem como coordenar e planejar as atividades específicas delegadas pelo Assessor Geral.

**Art. 25** - Ao Secretário Administrativo cabe atender as partes, preparar o expediente e a correspondência e coordenar e executar as tarefas que lhe sejam cometidas pelo seu superior imediato.

**Art. 26** - Ao Secretário de Gabinete e ao Oficial de Gabinete cabe coordenar, executar e controlar as atividades que lhes sejam cometidas pelo Titular da Pasta.

**Art. 27** - Ao Assessor Administrativo cabe executar e controlar as tarefas que lhe sejam cometidas pelo seu superior imediato.

**Art. 28** - Ao Assistente III, IV e V cabe executar e controlar as tarefas que lhes sejam cometidas pelo seu superior hierárquico.

**Art. 29** - Ao Coordenador III e IV cabe executar projetos e atividades designados pela Unidade de sua vinculação.

**Art. 30** - Os ocupantes de cargos em comissão da Secretaria de Governo exercerão outras atribuições inerentes aos respectivos cargos, necessárias ao cumprimento das competências de suas unidades.

## CAPÍTULO V SUBSTITUIÇÕES

**Art. 31** - As substituições dos titulares de cargos em comissão, nas suas faltas e impedimentos eventuais, far-se-ão da seguinte maneira:

I - o Secretário de Governo, pelo Chefe de Gabinete;

II - o Secretário Particular, pelo Assessor Especial diretamente subordinado;

III - o Diretor do Cerimonial, pelo Coordenador Técnico ou por um dos seus Assistentes II;

IV - o Assessor Geral, pelo Coordenador Executivo na AGEKOM;

V - o Assessor Chefe, pelo Assessor Especial diretamente subordinado;

VI - o Ouvidor Geral, por um Assessor Especial diretamente subordinado;

VII - o Chefe de Gabinete, pelo Coordenador Executivo do Gabinete do Secretário, ou por um Assessor Especial do Gabinete do Secretário, ou pelo Coordenador I, da Coordenação de Assuntos Administrativos;

VIII - o Coordenador Executivo na AGEKOM, por um dos Coordenadores I que lhe sejam diretamente subordinados;

IX - o Coordenador Executivo, por um dos Assessores Especiais lotado na respectiva Unidade;

X - o Diretor Geral, por um dos Diretores que lhe sejam diretamente subordinados;

XI - o Coordenador do Escritório de Representação do Governo, por um dos Assessores lotado na respectiva Unidade;

XII - os Diretores dos órgãos sistêmicos, por um dos Coordenadores II ou III que lhes sejam diretamente subordinados;

XIII - os Coordenadores I da Assessoria Geral de Comunicação Social, por um dos Assessores de Comunicação Social que lhes sejam diretamente subordinados;

XIV - o Coordenador I, por um dos Coordenadores II, Assessores Técnicos ou Assistentes II lotado na respectiva Unidade;

XV - o Coordenador Técnico, por um Assessor Técnico, ou por um Assistente II lotado na respectiva Unidade;

XVI - o Coordenador II e o Assistente II, por um servidor lotado na respectiva Unidade.

§ 1º - As substituições a que se refere este artigo serão promovidas mediante ato do Secretário.

§ 2º - O substituto do servidor ocupante de cargo de Direção e Assessoramento Intermediário (DAI), em suas ausências e impedimentos, será designado por ato do Secretário, a partir de indicação do Dirigente da respectiva Unidade.

## CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 32** - O Secretário de Governo poderá constituir grupos de trabalho, mediante portaria, onde estabelecerá a finalidade, o prazo de duração e as atribuições dos respectivos membros, independentemente de remuneração específica.

**Art. 33** - Os cargos em comissão da Secretaria de Governo são os constantes do Anexo Único que integra este Regimento.

**Art. 34** - Os cargos criados pelo art. 19, da Lei nº 6.317, de 09 de agosto de 1991, modificados pelo art. 57, da Lei nº 6.354, de 30 de dezembro de 1991, e pelo art. 18, da Lei nº 6.812, de 18 de janeiro de 1995, passam a constituir Quadro Especial de Cargos em Comissão da Secretaria de Governo, constante do Anexo II deste Regimento, de livre provisão e alocação nos órgãos da Administração Direta, por ato do Governador do Estado.

**Parágrafo único** - O pagamento da remuneração dos servidores de que trata este artigo ficará a cargo da Secretaria de Estado ou do órgão diretamente subordinado ao Governador, no qual o servidor estiver em exercício.

**Art. 35** - Os casos omissos no presente Regimento serão resolvidos pelo Secretário de Governo.

IDÉIAS SOLUÇÕES RESULTADOS

---

Base de dados de manifestação

Um conjunto mínimo de informações para permitir a boa gestão dos processos do Sistema de Ouvidoria, a obtenção das informações gerenciais e a avaliação da satisfação do cidadão, será constituído dos seguintes itens:

#### Registro da manifestação

- Data e hora do registro
- Número do registro
- Forma de atendimento (telefone, e-mail, web, fax, carta, formulário padrão, presencial)
- Atendente
- Manifestação (identificada, anônima, sigilosa).

#### Identificação do manifestante

- Identificação básica do manifestante
  - Pessoa física, pessoa jurídica, servidor público estadual, organizações associativas, abaixo-assinados de grupos, agente político, anônimo
  - Nome
  - Endereço (nº, complemento, bairro, cidade, estado, país, CEP)
  - Canal de contato preferencial
  - Telefone (residência, celular, comercial, fax)
  - E-mail
  - RG / UF
  - CPF
- Identificação Complementar
  - Idade
  - Estado civil
  - Escolaridade
  - Profissão ou ocupação

#### Manifestação

- Classificação da manifestação (reclamação, sugestão, elogios, denúncia)
- Pedido de informação
- Solicitação
- Órgão competente
- Unidade envolvida
- Unidade de ocorrência
- Servidor
- Cargo
- Descrição da manifestação
- Resultado que pretende o manifestante.

#### Providências já tomadas anteriormente pelo manifestante

- Órgão e unidade que procurou
- Data
- Endereço
- Quem atendeu, cargo
- Número do código de acompanhamento
- Resultados obtidos.

#### Status da manifestação

- Status
- Enviada (data, órgão, unidades) ao órgão competente
- Plano de ação
- Acompanhamento do plano de ação
- Conclusão
- Responsável
- Recebida (data, órgão, unidades) do órgão competente.

#### Avaliação pela OGE

- Atende às normas
- Não atende às normas
- Observações
- Data
- Responsável.

#### Retorno ao cidadão

- Data
- Canal
- Responsável
- Apreciação do cidadão
- Grau de satisfação (satisfatório, insatisfatório)
- Motivo da insatisfação
- Classificação final da OGE (atendida, não atendida, inconsistente).



Esta publicação foi composta em Goudy e URW Egyptiene. Foram impressos 1300 exemplares sobre papel Alta Alvura 90g/m<sup>2</sup> pela Bigraf, em setembro de 2003.