Um guia para os usuários de serviços da Ouvidoria Geral do Estado

A DEMOCRACIA ESTÁ EM SUA PARTICIPAÇÃO!

cartilha do CIDADÃO

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

GOVERNO DO ESTADO BAHIA

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA

JERÔNIMO RODRIGUES
Governador do Estado da Bahia

ANDRÉ CURVELLO
Secretário de Comunicação Social do Estado da Bahia

ARANY SANTANA
Ouvidora-Geral do Estado

ANDREA MONTENEGRO
Ouvidora-Adjunta

MURILLO PEREIRA
RAFAEL PIMENTA
Assessoria de Gabinete

THIAGO PEREIRA
Assessoria Jurídica

VIVIANE PEREIRA
Coordenação da Rede de Ouvidorias Especializadas e Projetos

WINDSON SOUZA
Assessoria de Comunicação

SUMÁRIO

1. Apresentação
2. Introdução
3. Quem pode buscar a Ouvidoria Geral da Bahia?
   3.1. Direitos e deveres do usuário do serviço público
4. Quando buscar a Ouvidoria?
5. Canais de acesso à Ouvidoria Geral
6. Passo a passo do cadastro da manifestação no TAG
7. É necessário a identificação do(a) manifestante?
8. Manifestações Anônimas e Sigilosas?
9. Qual o prazo de respostas?
10. Fluxograma das manifestações
11. Acompanhando as manifestações
12. Dúvidas?

Órgãos do Governo

1. Apresentação

Caro(a) cidadão e cidadã,

Esta cartilha é um esforço coletivo que busca fortalecer o seu direito de participação e estimular maior aproximação entre você e o Governo do Estado da Bahia. Propõe-se a trazer, de maneira didática e objetiva, orientações esclarecedoras sobre o papel da Ouvidoria e como cada pessoa pode manifestar suas inquietações e proposições nesse canal.

O cerne da democracia é a participação popular, e é isso que a Ouvidoria Geral do Estado (OGE) tem feito a partir de cada escuta, cada atendimento, cada acompanhamento e registo. Esse canal está disponível para acolher elogios, sugestões, reclamações, solicitações, informações e denúncias, e possibilitar, a partir disto, a produção de resultados que possam transformar e melhorar a realidade organizacional do serviço público da Bahia.

Nessa Perspectiva, a OGE assume o compromisso com a democracia na Bahia, e lança a primeira Cartilha do Cidadão, com o tema "**A democracia está em sua participação!**". Esta cartilha foi produzida pensando em você, com o objetivo de ampliar o entendimento sobre como utilizar os canais e ferramentas da Ouvidoria Geral do Estado. Esse conhecimento é fundamental para você participar ativamente das políticas públicas da Bahia.

Espera-se que você, cidadão ou cidadã, sinta-se motivado(a) com a leitura, e entenda a Ouvidoria como um espaço aberto para comunicação e acolhimento de suas manifestações.

Boa leitura!

2. Introdução

A Ouvidoria como Instrumento da Democracia

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

A finalidade deste órgão é, portanto, ouvir, compreender, encaminhar e acompanhar sugestões, reclamações, solicitações, denúncias, elogios e informação dos cidadãos, de forma humanizada e eficiente, assim como demonstrar os resultados produzidos. Funcionando, assim, como uma grande aliada para o aperfeiçoamento da gestão das políticas públicas nos serviços prestados pelo Estado.

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

Na Bahia, o serviço de ouvidoria funciona em rede, sob coordenação técnica da Ouvidoria Geral. Atualmente, a rede é formada por 302 Ouvidorias Especializadas que funcionam em secretarias, fundações, empresas, autarquias e demais órgãos, interligadas através do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG), que registra e gerencia os atendimentos.

Convidamos você para dedicar sua atenção aos conteúdos das páginas a seguir que são fundamentais para o fortalecimento do pleno direito à democracia e o melhor uso dos canais da Ouvidoria Geral do Estado pelos usuários dos serviços públicos na Bahia.

3.

Quem pode buscar a Ouvidoria Geral da Bahia?

Qualquer cidadão que queira realizar solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, elogios e informação relativos a serviços e/ou agentes do Poder Executivo do Estado da Bahia.

Ressalta-se, no entanto, que não serão tratados por esta Ouvidoria situações de competência municipal, federal ou dos Poderes Legislativo e Judiciário, ou ainda de outros Estados, por exemplo.

3.1 Direitos e deveres do usuário do serviço público

Conforme previsto na Lei nº 13.460/2017, especificamente em seus artigos 6º e 8º, são direitos e os deveres dos cidadãos usuários dos serviços públicos:

Direitos do usuário

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

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

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

IV - Proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - Atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - Obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

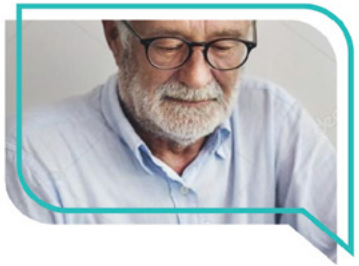
Deveres do usuário:

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

II - Prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - Colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.



Quando buscar
A Ouvidoria Geral da Bahia?

A Ouvidoria deve ser buscada quando for necessária a manifestação de:

- SUGESTÃO: apresentação de ideias ou propostas de melhoria ao serviço público.
- ELOGIO: demonstração de reconhecimento ou satisfação pelo serviço público prestado ou atendimento recebido.
- SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública estadual.
- DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito envolvendo a administração e seus agentes, cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes.
- RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
- INFORMAÇÃO: pedido de Acesso à Informação – LAI[1]

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

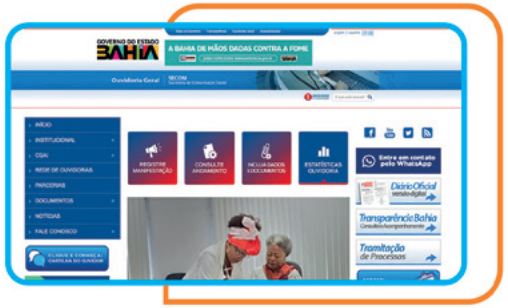
Canais de acesso
à Ouvidoria Geral da Bahia

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

6.

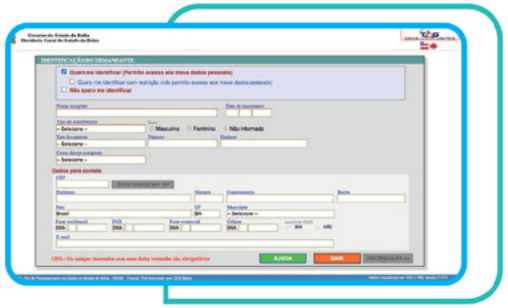
Acesse
QR-CODE
para acessar
nosso página

Passo a passo do cadastro da manifestação no TAG



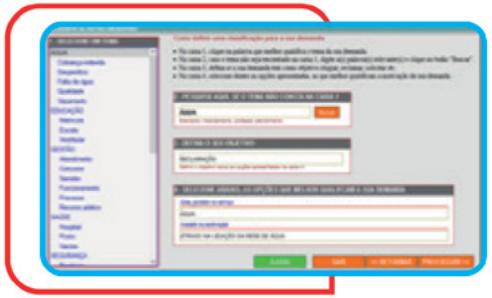
01 Acesso ao sistema

02 Digite corretamente código de segurança



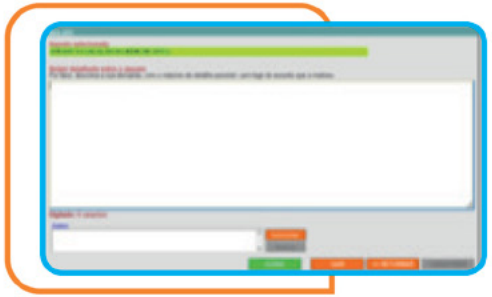
03 Preencha todos os campos com seus dados e clique em "prosseguir"

04 Defina o tipo da demanda



05 Preencha os dados complementares

06 Relate detalhadamente o assunto



07 Conclua a solicitação

É necessário a identificação do(a) manifestante?

A Lei Federal nº 13.460/17 estabelece que o usuário deve se identificar para realizar uma manifestação, contudo as exigências não devem ser excessivas a ponto de inviabilizar o registro. A identificação do usuário, compreendida como qualquer elemento de informação que permita a individualização da pessoa física ou jurídica, é considerada informação pessoal e deve ter acesso restrito a pessoas autorizadas.

Ressalta-se, entretanto, que a OGE, assim como as ouvidorias federais, continuará aceitando denúncias anônimas, porém, neste caso, o cidadão não mais poderá fazer o acompanhamento.

Manifestações Anônimas e Sigilosas?

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

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

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

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

9. Qual o prazo de resposta?

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

Os prazos das respostas aos pedidos de Acesso à Informação seguem a Lei Estadual 12.618/12, que corresponde ao prazo de 20 dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 dias. Em caso de recurso, no art. 13, parágrafo único, a autoridade hierarquicamente superior terá o prazo de 15 dias para se manifestar e responderá ou não ao recurso, conforme ***pode ser observado: Art. 13, Parágrafo único - O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de 15 (quinze) dias, consultada, se necessário, a Procuradoria Geral do Estado.***

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

10. Fluxograma das manifestações

11. Acompanhando as manifestações

Após registrar a manifestação será fornecido número de protocolo e/ou atendimento, assim qualquer cidadão poderá acompanhar sua demanda no Sistema TAG, na aba Consulte Andamento:

(https://www.tag.ouvidoriageral.ba.gov.br/tag/ConsultaManif.dll/)

12. Dúvidas?

Quaisquer dúvidas e ou esclarecimentos podem ser consultado em nosso site ou através do telefone **0800 284 0011**.

Órgãos do Governo da Bahia

ADMINISTRAÇÃO
- Secretaria da Administração – SAEB
- SAC Digital
- Superintendência de Atendimento ao Cidadão – SAC
- Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia – PRODEB
- Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN
- Portal do Servidor
- Planserv
- ComprasNet

ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA
- Secretaria de Administração Penitenciária e Ressocialização – SEAP

ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL
- Secretaria da Assistência e Desenvolvimento Social – SEADES

AGRICULTURA
- Secretaria da Agricultura, Pecuária, Irrigação, Reforma Agrária, Pesca e Aquicultura – SEAGRI
- Agência Estadual de Defesa Agropecuária da Bahia – ADAB
- Bahia Pesca S.A. – BAHIAPESCA

CASA CIVIL
- Casa Civil
- Empresa Gráfica da Bahia – EGBA
- Superintendência de Proteção e Defesa Civil – SUDEC

CIÊNCIA & TECNOLOGIA
- Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação – SECTI
- Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado da Bahia – FAPESB

COMUNICAÇÃO
- Secretaria de Comunicação Social – SECOM
- Ouvidoria Geral do Estado – OGE

Órgãos do Governo da Bahia

CULTURA
- Secretaria de Cultura – SECULT
- Instituto do Patrimônio Artístico e Cultural da Bahia – IPAC
- Fundação Cultural do Estado da Bahia – FUNCEB
- Fundação Pedro Calmon – Centro de Memória e Arquivo Público da Bahia – FPC
- Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas
- Biblioteca Virtual Consuelo Pondé
- Dimas
- Agenda Cultural
- Museu de Arte Moderna – MAM Bahia
- Teatro Castro Alves
- Conselho Estadual de Cultura da Bahia

DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO
- Secretaria de Desenvolvimento Econômico – SDE
- Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade – IBAMETRO
- Junta Comercial do Estado da Bahia – JUCEB
- Superintendência de Desenvolvimento Industrial e Comercial – SUDIC
- Companhia Baiana de Pesquisa Mineral – CBPM

DESENVOLVIMENTO RURAL
- Secretaria de Desenvolvimento Rural – SDR
- Companhia de Desenvolvimento e Ação Regional – CAR
- Coordenação de Desenvolvimento Agrário – CDA

DESENVOLVIMENTO URBANO
- Secretaria de Desenvolvimento Urbano – SEDUR
- Companhia de Desenvolvimento Urbano do Estado da Bahia – CONDER
- Companhia de Transportes do Estado da Bahia – CTB

EDUCAÇÃO
- Secretaria da Educação – SEC
- Instituto Anísio Teixeira – IAT
- Universidade do Estado da Bahia – UNEB
- Universidade Estadual de Feira de Santana – UEFS
- Universidade Estadual de Santa Cruz – UESC
- Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia – UESB
- Instituto de Radiodifusão Educativa da Bahia – IRDEB
- Conselho de Educação

Órgãos do Governo da Bahia

FAZENDA
- Secretaria da Fazenda – SEFAZ
- Agência de Fomento do Estado da Bahia S.A. – DESENBAHIA
- Nota Premiada Bahia

GOVERNADORIA
- Procuradoria Geral do Estado – PGE
- Casa Militar do Governador – CMG

IGUALDADE RACIAL
- Secretaria de Promoção da Igualdade Racial – SEPROMI

INFRAESTRUTURA
- Secretaria de Infraestrutura – SEINFRA
- Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes, e Comunicações da Bahia – AGERBA
- Companhia de Gás da Bahia – BAHIAGÁS

INFRAESTRUTURA E SANEAMENTO
- Secretaria de Infraestrutura e Saneamento – SIHS
- CERB
- Embasa
- Agersa

JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS
- Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Desenvolvimento Social – SJDHDS
- Fundação da Criança e do Adolescente – FUNDAC
- Neojiba

MEIO AMBIENTE
- Secretaria do Meio Ambiente – SEMA
- Sistema Estadual de Informações Ambientais e Recursos Hídricos – SEIA
- Instituto do Meio Ambiente e Recursos Hídricos – INEMA
- Zoológico de Salvador

Órgãos do Governo da Bahia

MULHERES
- Secretaria de Políticas para as Mulheres – SPM

PLANEJAMENTO
- Secretaria do Planejamento – SEPLAN
- Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia – SEI

RELAÇÕES INSTITUCIONAIS
- Secretaria de Relações Institucionais – SERIN

SAÚDE
- Secretaria da Saúde – SESAB
- Fundação de Hematologia e Hemoterapia da Bahia – HEMOBA
- Bahiafarma

SEGURANÇA
- Secretaria da Segurança Pública – SSP
- Polícia Militar da Bahia – PM/BA
- Corpo de Bombeiros Militar da Bahia – CBMBA
- Polícia Civil do Estado da Bahia – PC/BA
- Polícia Técnica – DPT

TRABALHO, EMPREGO & ESPORTE
- Secretaria do Trabalho, Emprego, Renda e Esporte – SETRE
- Superintendência dos Desportos do Estado da Bahia – SUDESB

TURISMO
- Secretaria de Turismo – SETUR
- Superintendência de Fomento ao Turismo – BAHIATURSA
- Turismo Bahia

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

GOVERNO DO ESTADO BAHIA

OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

GOVERNO DO ESTADO
BAHIA