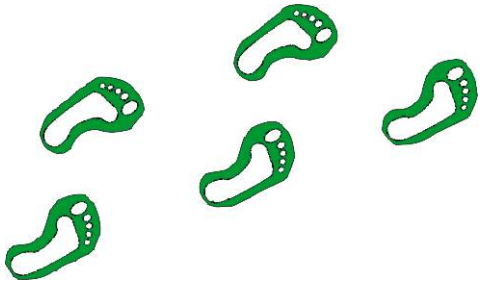


TOUR NA DRE

OUIDORIA



Instalada pela Defensoria Pública do Estado da Bahia desde o dia 12 de março deste ano, mas prevista pela Lei Complementar nº 26/2006 (Lei Orgânica da Defensoria Pública) a Ouvidoria Cidadã atua, dentre as várias atribuições que tem, no recebimento, exame e encaminhamento das reclamações, sugestões, elogios e denúncias relacionadas aos serviços prestados pela instituição. Comandada pela advogada Anhamona de Brito, fazem parte deste órgão auxiliar a coordenadora técnica Roselice Maria da Silva Van Gastel, a assessora técnica Uiara Carolina de Araújo e a secretária Jaqueline Estrela.

Localizada na sede da Defensoria, no bairro do Canela, a Ouvidoria funciona de segunda a quinta-feira das 8h30 às 12h e das 14 às 18h; e às sextas-feiras das 08h30min às 12h para atendimento externo. “A Ouvidoria atende às pessoas por telefone, via-email e presencialmente”, explicou a secretária Jaqueline Estrela. Segundo ela, o número de atendimentos é maior por telefone. “Presencialmente, há dias que recebe cinco pessoas, em outros recebe dez. Por estarmos em fase de implantação, ainda não temos uma regularidade na quantidade de atendimentos diários”, declarou.

Segundo a ouvidora Anhamona de Brito, nessa fase inicial, os técnicos da Ouvidoria estão elaborando a proposta do regimento interno do órgão auxiliar para análise da Administração Superior, da Associação dos Defensores Públicos (ADEP-BA) e do Conselho Superior da Defensoria Pública. Mesmo assim, “os cidadãos não podem esperar que todos os procedimentos estejam definidos, aprovados e publicados para o atendimento realizado pela Ouvidoria. Respeitamos as normas em vigor, as competências das outras unidades e o bom-senso para promover o atendimento aos usuários que nos procuram” afirmou a ouvidora.

Em sua fase inicial, as responsáveis por receber e ouvir o público na Ouvidoria são a ouvidora, a coordenadora técnica e a assessora técnica. Em qualquer forma de atendimento, é preenchida uma ficha específica da Ouvidoria, já regulamentada e publicada no Diário Oficial do Estado; e esta é, posteriormente, registrada no protocolo, onde receberá um número. “Após uma análise técnica de nossa assessoria, a manifestação do usuário, qualquer que seja o teor, é encaminhada para as representações competentes para saná-las.”, disse Roselice da Silva, coordenadora técnica da Ouvidoria. “Mas sempre o usuário recebe um retorno sobre a situação do processo”, complementou.

É importante lembrar que, a depender do caso tratado e sempre que houver solicitação direta, a identidade do cidadão, inclusive de membros da própria instituição que procurem a Ouvidoria, será preservada e o sigilo será mantido sobre as informações. Podem acionar a Ouvidoria qualquer pessoa, de fora ou de dentro da Defensoria.



ATRIBUIÇÕES:

- Receber e encaminhar reclamações, denúncias e elogios feitos por qualquer pessoa, inclusive pelos próprios membros e servidores de instituição, relacionados à qualidade dos serviços prestados da Defensoria. O encaminhamento deve ser realizado para os setores competentes e acompanhado pela Ouvidoria para o zelo da rapidez na resposta.
- Prestar esclarecimentos à população sobre os deveres e serviços dos defensores públicos.
- Desenvolver atividades de intercâmbio com a sociedade que tenham por finalidade a otimização do serviço da Defensoria Pública.
- Divulgar os serviços da Ouvidoria.
- Preservar a identidade do denunciante, sempre que solicitado, e manter sigilo sobre as informações.
- Manter contato permanente com as Coordenadorias e com a Diretoria Geral com o objetivo de repassar as expectativas e anseios dos cidadãos.