

LIA BARBOSA SILVA

**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS:  
CRIAÇÃO E PROCESSO DE INSTITUCIONALIZAÇÃO**

Belo Horizonte  
2008

LIA BARBOSA SILVA

**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS:  
CRIAÇÃO E PROCESSO DE INSTITUCIONALIZAÇÃO**

Monografia de conclusão apresentada ao Curso Superior de Administração Pública da Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho, da Fundação João Pinheiro, como requisito para obtenção do título de graduado em Administração Pública.

Orientação: Professor Dr. Ricardo Carneiro

Belo Horizonte  
2008

Lia Barbosa Silva

Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais: Criação e Processo de Institucionalização

Monografia de conclusão apresentada ao Curso Superior de Administração Pública da Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho, da Fundação João Pinheiro, como requisito para obtenção do título de graduado em Administração Pública.

Aprovada na Banca Examinadora

---

Doutor Ricardo Carneiro, orientador, Fundação João Pinheiro

---

Doutora Simone Cristina Dufloth, avaliadora, Fundação João Pinheiro

---

Carla Virgínia Justiniano Lemos, supervisora de estágio, Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais

Belo Horizonte, 13 de junho de 2008

## LISTA DE FIGURAS E TABELAS

Figura 1– Organograma Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais.....	16
Figura 2– Função da OGE.....	20
Figura 3- Fluxo das Manifestações OGE.....	42
Tabela.1 – Previsão Orçamentária - OGE, 2005 - 2008.....	22
Tabela 2 – Correção Monetária - OGE, 2005 - 2008,.....	22
Tabela 3 – Função - OGE, 2005 - 2008,.....	22
Tabela 4 – Subfunção - OGE, 2005 - 2008.....	24
Tabela 5 – Programa - OGE, 2005 - 2008.....	25
Tabela 6 – Identificador Projeto/ Atividade - OGE, 2005 - 2008.....	25
Tabela 7 – Projeto/ Atividade - OGE, 2005 - 2008.....	25
Tabela 8 – Categoria Econômica da Despesa - OGE, 2005 - 2008.....	27
Tabela 9 – Grupos de Despesa - OGE, 2005 - 2008.....	27
Tabela 10 – Elemento de Despesa - OGE, 2005 - 2008.....	28
Tabela 11 – Fonte de Recursos - OGE, 2005 - 2008.....	29
Tabela 12 – Identificador de Procedência e Uso - OGE, 2005 - 2008.....	30
Tabela 13 - Classificação por Tipo de Manifestação.....	33
Tabela 14 - Classificação por Forma de Registro.....	36
Tabela 15 - Classificação por Tipo de Usuário.....	38
Tabela 16 - Classificação por Sexo do Manifestante.....	40
Tabela 17 - Classificação por Monitoramento da Manifestação.....	41
Tabela 18 - Natureza das Manifestações - Ouvidoria Ambiental - 1º semestre 2007.....	44
Tabela 19 - Natureza das Manifestações - Ouvidoria Ambiental – 2º semestre 2007,.....	45
Tabela 20– Manifestações classificadas por região macroambiental- 2007.....	45
Tabela 21 - Manifestações classificadas por SRE's 2007.....	49
Tabela 22 – Natureza das manifestações - Ouvidoria Educacional - 1º semestre.....	49
Tabela 23 – Natureza das manifestações - OFPLP - 2007.....	51
Tabela 24 – Citados/ Efetivo – Ouvidoria de Polícia,.....	52
Tabela 25 – Natureza das manifestações - Ouvidoria de Polícia - 2007.....	53
Tabela 26 - Manifestações por Gerências Regionais de Saúde 2007.....	54
Tabela 27 – Natureza das manifestações, Ouvidoria de Saúde, 2007.....	56
Tabela 28 - Situação dos processos OGE 2º semestre de 2007.....	56

## SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO .....	6
2.	ORIGENS DO <i>OMBUDSMAN</i> .....	9
3.	OUVIDORIAS NO BRASIL .....	11
4.	OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS .....	15
5.	DADOS ORÇAMENTÁRIOS SOBRE A OUVIDORIA GERAL .....	21
6.	DADOS ESTATÍSTICOS SOBRE A OUVIDORIA GERAL .....	31
6.1.	Classificação por Tipo de Manifestação .....	32
6.2.	Classificação por Forma de Registro da Manifestação .....	35
6.3.	Classificação por Tipo de Usuário .....	38
6.4.	Classificação por Perfil do Manifestante .....	39
6.5.	Classificação por Monitoramento da Manifestação .....	40
7.	AVALIAÇÃO DAS ATIVIDADES DA OGE NO ANO DE 2007 .....	42
7.1.	Ouvidoria Ambiental.....	43
7.2.	Ouvidoria Educacional.....	48
7.3.	Ouvidoria de Fazenda, Patrimônio e Licitações Públicas .....	50
7.4.	Ouvidoria de Polícia.....	52
7.5.	Ouvidoria de Saúde.....	53
7.6.	Ouvidoria do Sistema Penitenciário.....	55
8.	CONCLUSÕES .....	57
9.	ANEXO A - Legislação Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais .....	61
	Mensagem nº 163, de 15 de janeiro de 2004.....	61
	Lei nº 15.298, 2004 de 06 de agosto de 2004.....	62
	Decreto nº 44.156, de 21 de novembro de 2005 .....	71
	Decreto nº 44.413, de 22 de novembro de 2006 .....	83
	Lei Delegada nº 134, de 25 de janeiro de 2007.....	85
10.	ANEXO B Quadro de Detalhamento da Despesa – Fiscal da OGE 2005 - 2008 .....	87
11.	REFERÊNCIAS .....	91

## 1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho trata de um estudo exploratório e descritivo sobre a Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais - OGE, sua criação e seu processo de institucionalização desde então.

Nas últimas duas décadas, a criação de Ouvidorias no Brasil tem difundido-se tanto nas instituições públicas como nas privadas<sup>1</sup>. Caracterizando-se como um espaço para registro de críticas, sugestões, reclamações, denúncias etc., permitem estabelecer um canal prático e de fácil acesso às instituições para os usuários do serviço público, consumidores e a sociedade em geral.

As Ouvidorias Públicas têm o importante papel de colaborar no processo de modernização das suas Organizações, captando, por meio das manifestações de seus usuários, quais são as demandas da sociedade. Isto possibilita elevar o nível de eficiência e eficácia de seus produtos e serviços além de contribuir para a recuperação e consolidação da imagem do Serviço Público.

A Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais é um órgão novo. Foi criada em novembro de 2004, exercendo atividades, efetivamente, desde maio de 2005. Não existe disponibilidade de estudos externos a respeito de sua estrutura e funcionamento, que ofereçam uma visão geral sobre suas atribuições, os recursos que mobiliza, as atividades que realiza e a efetividade de suas ações. Mesmo em nível nacional, a experiência de ouvidorias é relativamente recente, iniciando-se a partir de 1986, quando foi criada a primeira Ouvidoria Pública no Brasil, na cidade de Curitiba – PR. O estudo sistematizado sobre essas organizações ainda é relativamente escasso, o que, *a priori*, justifica a necessidade de produzir conhecimento a seu respeito.

O objetivo desse projeto é examinar, de forma geral, como a OGE funciona, como está estruturada, sua origem, quais atividades realiza e se ela cumpre de fato o papel para qual foi criada. Para tanto, busca-se conhecer que tipo de recursos a instituição mobiliza.

---

<sup>1</sup> Em 1989 o jornal Folha de S. Paulo instituiu o seu *Ombudsman*, divulgando o seu significado. Com a promulgação do Código de Defesa do Consumidor em 1990, outras empresas e instituições fizeram o mesmo. Assim, em seguida, a ABINEE - Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica, o Banco Nacional e o Grupo Pão de Açúcar também adotaram *Ombudsmen* como canal de comunicação com o consumidor.

Na segunda seção do trabalho, faz-se uma retomada do Instituto do *Ombudsman*, cujo advento é atribuído ao governo sueco. Busca-se conhecer os precedentes históricos que culminaram na criação de órgãos de representação popular, adotados em vários países. Nessa seção explica-se qual a função do *Ombudsman*/Ouvidor na intermediação de relações entre Estado e cidadão.

Na terceira seção, retoma-se a história das Ouvidorias no Brasil, desde a presença de Ouvidorias Gerais no período colonial até as tentativas de institucionalização constitucional do “Ouvidor do Povo” – as que fracassaram e as que obtiveram sucesso. Busca-se também estabelecer uma continuidade histórica das Ouvidorias Públicas no país, relatando quais Ouvidorias foram encontradas durante essa pesquisa.

Na quarta seção, traça-se um panorama das atividades e competências da Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais. Primeiramente, descreve-se as atribuições delegadas por lei à OGE. Em seguida, estabelece-se uma relação entre as funções da Ouvidoria Geral e o conceito de *accountability*, relacionando-o à teoria de agente X principal. Por fim, relata-se quais são as diretrizes que a OGE adotam em suas atividades.

Em seguida, na quinta seção, analisa-se a capacidade orçamentária da Ouvidoria Geral. Parte-se do pressuposto que o planejamento do orçamento é uma sinalização confiável do comprometimento do governo central com a instituição.

Na sexta seção, examinam-se os dados estatísticos produzidos pela OGE com a intenção de compreender a atividade de registro de manifestações. É interessante compreender tal processo, pois as manifestações são a forma como a Ouvidoria é “provocada” à exercer suas funções.

Na sétima seção, é feita uma abordagem mais detalhada das atividades desenvolvidas durante o ano de 2007, com enfoque nas seis Ouvidorias Especializadas da OGE. Tal especialização é em relação às funções estatais que monitoram. Trata-se da natureza das manifestações, seu encaminhamento para os órgãos competentes e as respostas que esses têm fornecido, analisando-se a atuação de cada uma das Ouvidorias especializadas, separadamente, no ano de 2007.

Por fim, as conclusões, salientam que a trajetória seguida pela OGE é bem sucedida, com perspectivas de aumento constante na demanda por seus serviços, o que torna imperativa a adoção de mecanismos de racionalização de suas atividades e institucionalização de seu

relacionamento com os outros órgãos do âmbito estadual, com os quais mantém vínculos. Pois, como já aponta a própria equipe da Ouvidoria Geral, a postergação da adoção de tais medidas pode comprometer a efetividade de suas ações e travancar o incremento de suas atividades, tanto em termos da qualidade dos serviços oferecidos como da quantidade dos mesmos. Caso não sejam construídos e mantidos os canais necessários ao bom desempenho de suas funções, o fluxo do trabalho pode ser seriamente afetado, comprometendo a função primordial da OGE: ser um instrumento de fortalecimento da cidadania.



## 2. ORIGENS DO OMBUDSMAN

A idéia de um representante ou procurador dos cidadãos que exerça controle interno e externo do governo não é recente. Em várias sociedades antigas era possível encontrar exemplos de instrumentos de controle da administração que poderiam ser considerados antecessores do instituto do *Ombudsman*. Na Grécia Antiga existiam em Esparta e Atenas os *Efhorat* e os *Euthynoi*, cidadãos que se dedicavam a controlar as atividades públicas e os governos locais. O *Yan*, na China, era o funcionário subordinado ao Imperador, responsável por supervisionar a administração imperial e receber petições da população. O Imperador Persa Ciro era auxiliado pelo “Olho do Rei”, que supervisionava todos os outros funcionários. Em Roma, o *Tribunus Plebis* oferecia à plebe alguma proteção contra os patrícios. No século XV, em Veneza o Conselho dos Dez, controlava a burocracia da cidade-estado. Há registros relativos a atividades desse tipo na Rússia, Turquia e Igreja Católica Medieval. Na Suécia, em 1713, havia o instituto do Supremo Representante (*Högste Ombudsmannen*) cuja atribuição era manter vigilância geral, assegurando que os funcionários do governo exercessem suas funções de acordo com as leis e os regulamentos. (BASTOS, 2006:10)

Foi na Suécia, que o instituto do *Ombudsman* desenvolveu-se nos moldes em que, posteriormente, difundiu-se para vários outros países, tratando de assuntos em diversos segmentos do setor público e privado. O termo que deriva da palavra nórdica *ombud*, pode ser traduzido como “representante de alguém” ou “procurador”. O primeiro *Ombudsman* foi criado, naquele país, por disposição constitucional, em 06 de junho de 1809. (BRAZ, 1992:21). O *Justitieombudsman*<sup>2</sup> tinha a função de guardião dos interesses do cidadão, e com caráter de representante comissionado do Poder Legislativo, tinha a missão de verificar o cumprimento das leis com vistas a proteger os direitos individuais dos cidadãos, além de verificar a observação das leis pelos tribunais, tendo a prerrogativa de processar aqueles que cometessem ilegalidades e/ou negligência no cumprimento de seus deveres. Isso ocorreu no contexto de substituição da monarquia absoluta pela monarquia parlamentar, quando foram delimitadas as funções dos três poderes.

Atualmente, tanto na Suécia, como na maioria dos países que adotam o sistema, nomeia-se o *Ombudsman* entre cidadãos eminentes, preferencialmente de grande saber jurídico e reconhecida experiência profissional. O mandato, geralmente, é de dois anos, com

---

<sup>2</sup> *Justitieombudsman* tratava de assuntos civis, os assuntos militares eram de competência do *Militie-ombudsman*.

direito a reeleição. Sua função básica é a de ouvir e representar o povo junto às autoridades, com total autonomia para fiscalizar e cobrar, dos órgãos fornecedores de serviços públicos as soluções para os problemas do cidadão. Em outros casos, o Ombudsman é nomeado pelo Parlamento, com mandato de quatro anos, com independência para buscar resolver todos os problemas junto ao governador e às outras autoridades, exceto os relacionados aos ministros e aos monarcas, tendo obrigação de apresentar relatórios periódicos ao Parlamento sobre os temas relevantes de interesse público e propor sugestões de melhoria às ações públicas.

A maioria dos países que adotou o modelo sueco preservou sua denominação original. Contudo, vários países adotaram outras terminologias, como exemplos: o *El Defensor Del Pueblo*, nos países hispânicos; Provedor de Justiça, em Portugal; e *Parliamentary Commissioner for Administration*, no Reino Unido. Qualquer que seja a denominação, a atuação é sempre com sentido de defender os cidadãos contra as irregularidades na administração públicas, corrupção e de abusos contra os direitos humanos.

Conforme ressalta Braz (1992:68), a “característica essencial do *Ombudsman* é a de ser instrumento de defesa do povo contra a Administração Pública, esta se colocando frente ao administrado, em benefício de ambos.” O *Ombudsman* tanto protegeria o cidadão contra os eventuais abusos cometidos contra ele, como resguardaria a própria Administração Pública de críticas injustas e de acusações infundadas.

No Brasil, são utilizadas duas expressões: *Ombudsman* é utilizado predominantemente no setor privado e Ouvidor no setor público. Provavelmente, a duplicidade de denominação deve-se a razões culturais de não utilização de termos estrangeiros em instituições públicas.

Para fins desse estudo, adota-se essa duplicidade de nomenclatura, utilizando-se o termo *Ombudsman* somente para tratar do instituto de origem sueca que, em seu desenvolvimento, deu origem ao modelo de Ouvidor-Geral adotado pela OGE.

### 3. OUVIDORIAS NO BRASIL

A presença da figura do ouvidor em território brasileiro remota ao período da Colonização Portuguesa, no qual, conforme relatado em registros históricos, os Governos Gerais das Capitâneas Hereditárias já possuíam Ouvidores em suas estruturas. O primeiro Ouvidor-Geral do Brasil foi Pero Borges, nomeado, em 1549, por Tomé de Sousa. A legitimidade dos Ouvidores provinha da autoridade do Rei de Portugal. Entre suas competências estava o poder de lavrar e promulgar leis, estabelecer câmara de vereadores, além de exercer a função de ouvir reclamações e reivindicações da população sobre improbidade e desmando por parte dos Servidores do Governo. Todavia, sua função principal era de atuar como Comissários de Justiça que representavam a administração da justiça real portuguesa, algo que se assemelha ao juiz de direito contemporâneo, porém, defendendo os interesses do Rei em detrimento aos da população. Portanto, o Ouvidor-Geral colonial é absolutamente distinto do instituto sueco do *Ombudsman*, bem como do existente no Brasil atualmente.

As tentativas de regulamentação legal do *Ombudsman* Brasileiro iniciaram-se um ano após a declaração da Independência, sendo a primeira, em 1823, por iniciativa do Deputado Constituinte José de Souza Mello, representante de Alagoas, que propunha a instalação, em cada província, de um “Juízo do Povo”. Na constituinte de 1888, foi apresentado um anteprojeto que previa a criação do Defensor do Povo<sup>3</sup>, inspirado nas constituições portuguesa, de 1826, e espanhola, de 1878. Porém, devido a pressões do Ministério Público e do Tribunal de Contas da União, o projeto foi abandonado, de forma que a figura do Ouvidor, enquanto *Ombudsman*, não foi acolhida pela Constituição Brasileira de 1888. (BASTOS, 2006:21-23)

Tal resistência à adoção do *Ombudsman* por parte do Ministério Público e do Tribunal de Contas da União só pode ser explicada pelo desconhecimento da natureza da atuação de uma Ouvidoria, pois não há nenhuma incompatibilidade entre a sua atuação e a desses órgãos. Pelo contrário, tais atuações são complementares. Sobre isso, Braz escreveu:

Outrossim, o sistema de *Ombudsman* não ocasionará qualquer incompatibilidade com o Tribunal de Contas, seja da União ou dos Estados, bem como com o

---

<sup>3</sup> Defensor do Povo teria a incumbência de zelar pelo efetivo respeito do Estado aos direitos assegurados na Constituição, apurando abusos ou omissões de qualquer autoridade e indicando aos órgãos competentes as medidas necessárias a sua correção ou punição.

Ministério Público a qualquer nível, porquanto, traduzindo-se o instituto em mecanismo de persuasão ao administrador público, suas soluções, além de ágeis e conciliatórias como assinalado, são de natureza menos complexa e de menor custo operacional que as proporcionadas por demorados processos administrativos e judiciais (BRAZ, 1992: prólogo)

A regulamentação legal da participação da sociedade na Administração Pública ocorreu somente em 1998, quando, por meio da Emenda Constitucional nº 19, é que o legislador estabeleceu no § 3º do art. 37 que:

a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

- I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;
- II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;
- III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

A instituição da Ouvidoria Pública no Brasil só foi reconhecida pelo Congresso Nacional em 2004, quando da aprovação Emenda Constitucional nº 45, que trata da reforma do Poder Judiciário e estabelece a criação de Ouvidorias de Justiça nos Tribunais e no Ministério Público.

Uma continuidade histórica desse Instituto da Ouvidoria no país só pode ser estabelecida, a partir de 1986, quando foi criada pela prefeitura da cidade de Curitiba, no Paraná, a primeira Ouvidoria Pública do Brasil. As iniciativas desse período se concentraram no âmbito do poder executivo, especialmente na esfera de governo municipal. Podem ser citadas, como exemplos, a criação de Ouvidorias nos municípios de Maringá, no Paraná, Santos e Santo André, em São Paulo e Juara, no Mato Grosso. Ainda na esfera municipal, destaca-se ainda a promulgação da Lei que criou, em julho de 2001, a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, órgão que já funcionava, desde janeiro do mesmo ano, por força de decreto publicado pela então prefeita Marta Suplicy.

Na esfera da União, o Governo Federal criou, em 1992, por meio da Lei nº 8.490/92, a Ouvidoria-Geral da República na estrutura regimental básica do Ministério da Justiça. Dez anos depois, por meio do decreto nº 4.490/02, a Ouvidoria-Geral da República passou a constar na estrutura regimental básica da Corregedoria-Geral da União. No ano, seguinte a Corregedoria-Geral da União foi transformada em Controladoria-Geral da União, pela Lei nº 10.683/03, mantendo, dentre as suas competências, as atividades de Ouvidoria-Geral. Por fim,

em 2004, a Lei nº 10.689/04 ajustou a denominação de Ouvidoria-Geral da República para Ouvidoria-Geral da União, para a qual o Decreto nº 4.785/03 estabeleceu, entre outras competências, a de coordenar tecnicamente o segmento de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

Em âmbito estadual, o Governo do Estado do Paraná mostrou-se pioneiro no país, ao instituir, por meio do decreto estadual nº22 de 1991, a primeira Ouvidoria-Geral Estadual. Em 2001, esse órgão foi incorporado à Secretaria de Justiça, por meio da Lei nº13. 035/01 e, posteriormente, o foi editado o decreto nº 442/2003, que criou a Secretaria Especial de Corregedoria e Ouvidoria do Estado do Paraná - uma Secretaria Especial, vinculada à Casa Civil. Em Pernambuco, o processo de implantação de Ouvidorias em órgãos estaduais iniciou-se com a criação da Ouvidoria do Hospital Osvaldo Cruz em 1994, seguida pela criação da Ouvidoria do Tribunal de Justiça em 1998, das secretarias de Justiça, Educação e Defesa Social, em 1999, e do Tribunal de Contas do Estado e Secretaria de Fazenda, no ano de 2000. No Ceará, a Secretaria da Ouvidoria-Geral e do Meio Ambiente foi criada pela lei nº 13.093 de 08 de Janeiro de 2001, acumulando, além das funções típicas de uma ouvidoria, a responsabilidade de definir e desenvolver planos estratégicos através de suas coordenadorias para a implementação das políticas de gerenciamento e controle ambiental no Estado. O Estado de São Paulo promulgou, em 1999, a lei de proteção ao usuário do serviço público, que determinou a criação de Ouvidorias em todos os órgãos estaduais. Em janeiro de 2000 foi criada, pela Lei nº 6.145/00, a Ouvidoria-Geral de Alagoas. A Ouvidoria Geral da Bahia foi criada em dezembro de 2002, pela Lei nº 8.538, sendo vinculada à Secretaria de Governo e subordinada diretamente ao Governador do Estado. A regulamentação de suas atividades se deu por meio do decreto nº 8.468, de março de 2003.

Além desses estados, outros que contam com a existência de órgãos de Ouvidoria são: na região Centro-Oeste, o Distrito Federal; na região Norte, Amazonas e Roraima, existindo previsão de criação no Acre; na região Sudeste, além de Minas Gerais e São Paulo, já citadas, há uma Ouvidoria no Espírito Santo ligada ao Poder Legislativo; na região Sul, contam com ouvidorias os estados do Paraná e Santa Catarina; e na região Nordeste, os estados da Alagoas, Bahia, Ceará, Piauí e Sergipe têm ouvidorias.

Como se nota, o processo de criação de Ouvidorias difundiu-se em todo o país, ocorrendo não só na Administração Pública, mas também na iniciativa privada, que identificou a necessidade de criar seus próprios *Ombudsmen*. Apoiada nesse movimento de

expansão das Ouvidorias, foi criada em março de 1995, a Associação Brasileira de Ouvidores/*Ombudsman* – ABO<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Todavia a atuação das ouvidorias no setor privado não será abordada nesse trabalho.

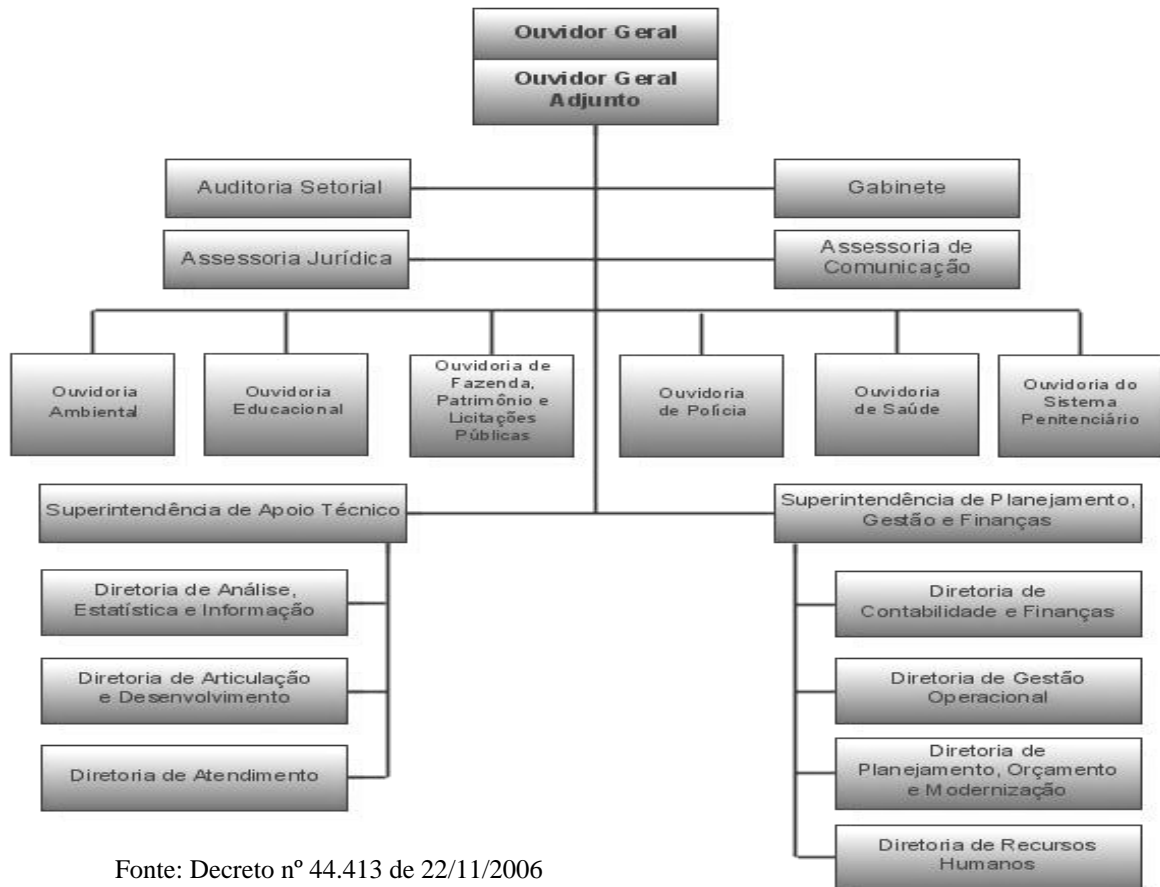
#### **4. OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

A Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais é um órgão autônomo, vinculado diretamente ao Governador do Estado. Foi criado pela lei número 15.298, em 06 de agosto de 2004. A OGE iniciou suas atividades, na capital do estado, em maio do ano seguinte, sendo que os trabalhos de estruturação do órgão foram concluídos no segundo semestre de 2006. Originalmente instalada em uma casa de proporções modestas na Rua Sergipe, na Savassi, a OGE foi transferida, em 2006, para um prédio de cinco andares na Av. Amazonas, no Centro, o que permitiu que as seis Ouvidorias Especializadas fossem instaladas no mesmo local.

Com o papel de auxiliar o Poder Executivo na fiscalização e no aperfeiçoamento de serviços e atividades públicos, a OGE possui autonomia administrativa, orçamentária e financeira, bem como independência nas suas decisões técnicas

A Ouvidoria Geral do Estado deve assegurar, ao cidadão-usuário, o exame de suas reivindicações, buscando a melhoria da qualidade no serviço público prestado pelo governo estadual. Serve, portanto, de instrumento para fortalecer a cidadania, ao garantir o direito à informação, orientando o cidadão sobre como obtê-la e como proceder na defesa de sua cidadania. Constitui-se também num instrumento de transformação institucional permanente, capaz de favorecer mudanças e ajustes nas atividades e processos, em sintonia com as demandas da sociedade, sendo um caminho na busca da qualidade, da transparência e da cidadania.

O Ouvidor-Geral do Estado atua formalmente com independência, não sendo subordinado hierarquicamente a nenhum dos Poderes do Estado ou seus membros. Suas decisões são terminativas em última instância administrativa. O Ouvidor-Geral e o Ouvidor-Geral Adjunto têm mandatos fixos e estabilidade, assim como os outros ouvidores da OGE, a saber, Ouvidor de Polícia, Ouvidor do Sistema Penitenciário, Ouvidor Educacional, Ouvidor de Saúde, Ouvidor Ambiental e Ouvidor de Fazenda, Patrimônio e Licitações Públicas. A estrutura organizacional da OGE é apresentado na Figura 1.



Fonte: Decreto nº 44.413 de 22/11/2006

Figura 1– Organograma Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais

A OGE tem, por finalidade, examinar manifestações referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades da Administração Pública, direta e indireta, do Poder Executivo Estadual, bem como de concessionários e permissionários de serviço público estadual. Tem competência legal para receber, encaminhar e acompanhar até a solução final denúncias, reclamações e sugestões dos cidadãos e servidores públicos; requisitar aos órgãos ou entidades da Administração Pública estadual as informações e os documentos necessários à execução de suas atividades; promover pesquisas, palestras ou seminários sobre temas relacionados com as atividades, providenciando a divulgação dos resultados; garantir a universalidade de atendimento ao cidadão, viabilizando o acesso aos seus serviços nas diversas regiões do Estado; e elaborar e expedir normas para disciplinar suas atividades e manter sigilo sobre a identidade do denunciante ou reclamante, quando solicitado, e lhe assegurar proteção, se for o caso.

Entre suas competências estão também propor a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço



público, assim como medidas legislativas ou administrativas, e sugerir ações necessárias para evitar a repetição das irregularidades constatadas. Inclui, ainda, produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos a partir de manifestações recebidas e apreciações críticas sobre a atuação de agentes, órgãos e entidades da Administração Pública direta do Poder Executivo estadual, encaminhando-as ao Governador do Estado, à Assembléia Legislativa e aos respectivos dirigentes máximos e, nos casos de entidades da Administração Pública indireta, aos respectivos Secretários de Estado supervisores, além de divulgá-las em sítio eletrônico próprio.

Essas ações visam contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços públicos e para o aperfeiçoamento dos serviços públicos em geral. A OGE pretende ser um canal de comunicação direta entre o cidadão e o Poder Público. Sua criação é uma medida que visa implementar os princípios da transparência e da responsabilização do servidor público e da ética no serviço público.

Uma dimensão que também deve ser considerada é a Ouvidoria Geral como instrumento de *accountability*. Cabe enfatizar duas dimensões básicas desse conceito: a primeira, ligada à capacidade de resposta que agentes públicos têm para explicar e informar sobre atos advindos da Administração Pública e a segunda, corresponde a formas de punição que devem ser aplicadas para aqueles que contrariam os deveres públicos.

O exercício da *accountability* dá-se em dois sentidos: Verticalmente, pelo sufrágio universal, o que não costuma ser suficiente para garantir o controle da ação governamental, pois que o voto, *per si*, não garante que o interesse do cidadão será replicado quando da implementação de políticas públicas. Tampouco facilita a fiscalização da qualidade da prestação de serviços pelos mesmos. Horizontalmente, através de instituições bem delineadas. Na prática é representada pelos controles existentes entre os diversos poderes, requerendo autonomia entre eles, informações simétricas e redes bem estruturadas. Esse tipo de *accountability* só concretiza-se via instituições sólidas.

Nesse contexto, a OGE surgiria como uma alternativa complementar à *accountability* horizontal, atuando no âmbito da *accountability* societal, que aproveita as relações entre Estado e sociedade civil como motor para controle do Estado pela comunidade. A

participação direta dos cidadãos<sup>5</sup> tende a fazer com que a Administração Pública seja orientada para o interesse público e não auto referenciada.

Obviamente, a OGE não é capaz de prover, sozinha, um controle total dos serviços prestados pelo executivo estadual, haja vista que existem problemas de assimetria de informação<sup>6</sup> e de administração da relação agente x principal<sup>7</sup>, que inviabilizam a totalidade do controle.

O Estado, como “agente”, deve satisfazer as demandas da sociedade, que representa o “principal”, donde provem sua legitimidade. As funções exercidas pelo Estado corresponderiam a responsabilidades que se manifestam em pelo menos três dimensões, a saber: *responsability*, que seria representada pelo arcabouço legal de caráter imperativo; *responsiveness*, que é a capacidade efetiva de atender às demandas da sociedade; e *accountability*, que além da geração de responsabilidades, implica que o agente deve responder pelo desempenho de suas funções perante os outros, sendo estabelecida uma relação entre eles (Pollit *apud* Ribeiro: 2001). Nesse contexto, a OGE funcionaria como instrumento de controle efetivo e aplicação de penalidades ao agente público que cometesse arbitrariedades, representando, portanto, uma instituição criada pelo “agente”, administração pública, em resposta a exigências e demandas do “principal”, a sociedade.

Há que se considerar ainda que essa linha de interpretação aplicada à atuação da OGE poderia explicar alguma eventual ineficiência por conta de disfunções previstas pelo modelo agente x principal, sendo uma delas a assimetria de informações, pois a sociedade não tem acesso a informações precisas sobre as capacidades da administração pública e sua atuação, o que abre espaço ao desenvolvimento do oportunismo representado pelo risco moral e seleção adversa. Esse ambiente pode ser combatido por meio da implementação de mecanismos de institucionalização da transparência administrativa e de instrumentos eficientes de controle. A Ouvidoria Geral deve cumprir seu papel de prestação de contas como ator estatal por meio da divulgação de dados referentes à sua atuação para a sociedade, justificando sua existência; sendo um mecanismo que permite a responsabilização de forma horizontal, pois tem

---

<sup>5</sup> Anteriormente, tal participação só se pensava através de associações, organizações não governamentais, exposição midiática, entre outros, no controle e implementação das políticas.

<sup>6</sup> As principais dificuldades seriam o risco moral - “a não-observabilidade do comportamento do agente em uma situação pós-contratual” e seleção adversa - “a não-observabilidade da informação, dos valores e dos objetivos que norteiam as decisões do agente”(Melo, 96:71-2)

<sup>7</sup> Embora o “principal” tenha poder de comandar o “agente”, aquele não tem o conhecimento sobre a real capacidade de trabalho deste. Causando uma inversão no comando das ações.

competência para exigir de outros órgãos que tomem providências no sentido de responder às demandas dos cidadãos; além de sua atuação, pelo menos formalmente, independente.

O instituto da Ouvidoria representa, em seu cerne, a democratização das instituições públicas, representada pela possibilidade de manifestação dos cidadãos sobre sua percepção da atuação dos agentes do Estado. Desse modo, constitui uma ampliação dos espaços democráticos na sociedade. Assim, a *accountability* que ela permitiria, dar-se-ia no sentido de prestar contas a população sobre o que acontece na Administração Pública, assim como justificar atos da burocracia e dos políticos e garantir o cumprimento da lei, estabelecendo sanções para os infratores dessas.

As atividades e serviços prestados pelo Estado são organizados segundo critérios burocráticos, o que implica na possibilidade de responsabilização dos agentes, pois, ao menos teoricamente, as ações devem ser formalizadas e registradas. Entretanto, esses controles internos, com frequência, não são suficientes para garantir a moralidade, a qualidade e a eficiência da ação estatal. Isso justifica a importância da existência de mecanismos formalmente constituídos de controle externo, haja vista que a atuação da administração pública é estritamente regida por regras legais e mecanismos de controle que não são formalizados, como por exemplo, a opinião pública, que, exceto quando organizado em algum movimento, tem muito pouca efetividade de participação.

Os materiais que a Ouvidoria-Geral produz para divulgar de suas diretrizes, tanto para circulação interna quanto para divulgação externa<sup>8</sup>, apresentam um discurso coerente com que se espera desse tipo de instituição:

- Negócio: fortalecimento da cidadania;
- Visão: Ser modelo de interação entre a sociedade e o governo;
- Missão: Ser um canal de comunicação direta entre o cidadão e a administração pública estadual, propondo ações preventivas e corretivas para o aperfeiçoamento do serviço público;
- Valores: eficácia; eficiência; ética; imparcialidade; legitimidade; proatividade; respeito ao cidadão e transparência;

---

<sup>8</sup> Diretrizes foram retiradas do manual de treinamento dos atendentes e de apresentações feitas pela OGE em seminários.

- Princípios fundamentais: satisfação do cidadão; parcerias; capacitação da equipe/desenvolvimento das pessoas; compromisso com os resultados; autonomia e credibilidade.
- Pressupostos fundamentais:
  - Órgão autônomo, vinculado diretamente ao Governador do Estado.
  - Atende aos princípios da legalidade, finalidade, razoabilidade, proporcionalidade, impessoalidade, igualdade, devido processo legal, motivação, publicidade, moralidade, eficiência e demais princípios da Administração Pública.
  - Auxiliar do Poder Executivo na fiscalização e no aperfeiçoamento de serviços e atividades públicos.
  - Não se subordina hierarquicamente a nenhum dos poderes do Estado, sendo suas decisões terminativas em última instância administrativa.
  - Comprometimento da alta administração da instituição.
  - Reconhecimento da importância do cidadão.

A Figura 2 sintetiza a função exercida pela ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais:



Figura 2 – Função da OGE.

## 5. DADOS ORÇAMENTÁRIOS SOBRE A OUVIDORIA GERAL

Quando analisada em relação a questões orçamentárias a OGE é identificada como um órgão do executivo estadual, vinculado diretamente ao governador<sup>9</sup>. Mesmo não integrando formalmente nenhum sistema operacional<sup>10</sup>, seu processo orçamentário é realizado da mesma maneira que dos órgãos não autônomos.

A alocação das despesas no orçamento fiscal é feita por dotação orçamentária. Tais dotações compõem o programa<sup>11</sup> de trabalho, sendo definidas no momento de elaboração do PPAG. As despesas são detalhadas no Sistema Orçamentário - SISOR.

As classificações orçamentárias permitem a visualização da despesa sob diferentes enfoques ou abordagens. Nesse trabalho, pretende-se analisar o orçamento a partir da decomposição das dotações orçamentárias constantes nos Quadros de Detalhamento da Despesa – Fiscal dos exercícios de 2005 – 2008 da Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais.

Não se avalia a execução do orçamento por parte da OGE, pois, para fins desse estudo, compreende-se a previsão de dotação orçamentária como uma declaração de intenções do governo para com o órgão. A Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais contou com uma previsão orçamentária total, em valores nominais, de R\$13.672.192,00 desde o início de suas atividades em 2007, distribuídas da seguinte forma: R\$837.600,00 em 2005, R\$2.984.185,00 em 2006, R\$4.553.060,00 em 2007 e R\$5.289.321,00 previstos para o exercício de 2008. Na Tabela1, observa-se uma comparação dos valores previstos para cada exercício da OGE.

---

<sup>9</sup> O Poder Executivo Estadual conta com sete órgãos autônomos, a saber: Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais – OGE; Gabinete Militar do Governador do Estado de Minas Gerais; Advocacia Geral do Estado – AGE; Defensoria Pública do estado de Minas Gerais; Auditoria-Geral do Estado de Minas Gerais – AUGE; Instituto de Terras do Estado de Minas Gerais – ITER; e Instituto de Desenvolvimento do Norte e Nordeste de Minas Gerais – IDENE.

<sup>10</sup> Em Minas Gerais, o órgão responsável pelo programa identifica o sistema operacional a que está vinculada a unidade orçamentária responsável pelo programa.

<sup>11</sup> “O programa é o instrumento de organização da ação governamental, visando ao enfrentamento de um problema, sendo mensurado por indicadores estabelecidos no plano plurianual. O programa resulta do reconhecimento de carências, demandas sociais e econômicas e de oportunidades, devendo ser elaborado em conformidade com as prioridades e diretrizes políticas expressas no Plano Mineiro de Desenvolvimento Integrado e na agenda de compromissos setoriais.

Os programas são as unidades básicas do PPAG, funcionando como os elementos integradores do planejamento, do orçamento e da gestão. A consolidação do planejamento e da gestão por programas repousa no desenvolvimento de competência gerencial de condução dos programas nos órgãos setoriais.”

**Tabela.1 – Previsão Orçamentária - OGE, 2005 - 2008**

Exercício Orçamentário	2005		2006		2007		2008		Acumulado	
	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%
Valor Corrente	948.461	6,55%	3.339.061	23,06%	4.905.754	33,87%	5.289.321	36,52%	14.482.597	100,00%
Valor Nominal	837.600	6,13%	2.984.185	21,84%	4.553.060	33,32%	5.289.321	38,71%	13.664.166	100,00%

Fonte: Adaptado dos Quadros de Detalhamento Fiscal – QDD, 2005 -2008 da OGE - MG.

Nota: Os valores apresentados foram calculados de acordo com a variação de IGP-M entre os dias 01 de janeiro de ano de referência e 01 de janeiro de 2008.

Considerando os valores corrigidos por meio da variação do Índice Geral de Preços de Mercado, IGP-M<sup>12</sup>, a variação orçamentária real entre o primeiro e o quarto ano analisado foi de 457,67%. Nota-se, também, que tem havido um incremento constante do orçamento da OGE, conforme dados da Tabela 2.

**Tabela 2 – Correção Monetária - OGE, 2005 - 2008**

Exercício Orçamentário	2005	2006	2007	2008	Acumulado
Valor Corrente (R\$)	948.461	3.339.061	4.905.754	5.289.321	14.482.597
Índice de Reajuste Utilizado	13,24%	11,89%	7,75%	..	5,99%
Varição em Relação ao Ano Anterior	..	252,05%	46,92%	7,82%	457,67%.

Fonte: Adaptado dos Quadros de Detalhamento Fiscal – QDD, 2005 -2008 da OGE - MG.

Nota: Sinal convencional utilizado:

.. Não se aplica dado numérico.

Nota: Os valores apresentados foram calculados de acordo com a variação de IGP-M entre os dias 01 de janeiro de ano de referência e 01 de janeiro de 2008.

O primeiro item da classificação orçamentária a ser analisado é a classificação institucional da despesa, que reflete a estrutura em dois níveis hierárquicos: organizacional, que representa a unidade administrativa da Administração Direta a quem a unidade orçamentária – UO, está ligada; e administrativo governamental, que é a unidade orçamentária, propriamente dita, e representa o agrupamento de serviços subordinados ao mesmo órgão ou repartição a que serão consignadas dotações próprias. As unidades orçamentárias não são necessariamente unidades administrativas.

12 Observações sobre a variação do índice: IGP-M é um índice divulgado, pela Fundação Getulio Vargas, na forma de percentual mensal. A variação entre duas datas é calculada pelo acúmulo dos valores no período. Os valores do índice utilizados neste cálculo foram: Jan-05=0,39%; Fev-05=0,3%; Mar-05=0,85%; Abr-05=0,86%; Mai-05=-0,22%; Jun-05=-0,44%; Jul-05=-0,34%; Ago-05=-0,65%; Set-05=-0,53%; Out-05=0,6%; Nov-05=0,4%; Dez-05=-0,01%; Jan-06=0,92%; Fev-06=0,01%; Mar-06=-0,23%; Abr-06=-0,42%; Mai-06=0,38%; Jun-06=0,75%; Jul-06=0,18%; Ago-06=0,37%; Set-06=0,29%; Out-06=0,47%; Nov-06=0,75%; Dez-06=0,32%; Jan-07=0,5%; Fev-07=0,27%; Mar-07=0,34%; Abr-07=0,04%; Mai-07=0,04%; Jun-07=0,26%; Jul-07=0,28%; Ago-07=0,98%; Set-07=1,29%; Out-07=1,05%; Nov-07=0,69%; Dez-07=1,76%. Cálculo realizado através do endereço eletrônico (disponível para períodos de 01/06/89 a 31/05/08): <http://www.calculoexato.com.br/adel/indices/atualizacaoCJuros/index.asp>

O código de classificação institucional da OGE é 1.10.1. O primeiro dígito – 1, identifica o tipo de administração, no caso administração direta. O dígito seguinte – 10, é um número seqüencial que foi atribuído pelo SISOOR quando a unidade orçamentária foi criada. E o último dígito - 0, identifica os órgãos (0) ou as unidades orçamentárias (1).

A classificação por funções representa o maior nível de agregação das diversas áreas de despesa de competência do setor público. Considerada um atributo da ação<sup>13</sup>, a função tem, como finalidade, identificar em que áreas de atuação da administração pública são utilizados os recursos públicos. A distribuição de valores da OGE, por função, está discriminada na Tabela 3.

**Tabela 3 – Função - OGE, 2005 - 2008**

Função	2005		2006		2007		2008		Total	
	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%
04 Administrativa	536.057	56,52%	1.528.122	45,77%	3.827.699	78,02%	4.172.104	85,05%	10.063.982	69,49%
14 Direitos de cidadania	396.777	41,83%	1.810.939	54,23%	1.078.055	21,98%	1.117.217	22,77%	4.402.988	30,40%
26 Transporte	15.626	1,65%	-	-	-	-	-	-	15.626	0,11%
<b>Total</b>	<b>948.461</b>	<b>6,55%</b>	<b>3.339.061</b>	<b>23,06%</b>	<b>4.905.754</b>	<b>33,87%</b>	<b>5.289.321</b>	<b>36,52%</b>	<b>14.482.597</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Adaptado dos Quadros de Detalhamento Fiscal – QDD, 2005 -2008 da OGE - MG.

Nota: Sinal convencional utilizado:

- Dado numérico igual a zero não resultante de arredondamento.

Nota: Os valores apresentados foram calculados de acordo com a variação de IGP-M entre os dias 01 de janeiro de ano de referência e 01 de janeiro de 2008.

As dotações orçamentárias da OGE trazem especificadas as funções programáticas (04) administrativa, (14) direitos da cidadania e (26) transporte, sendo que esta última está presente exclusivamente no exercício de 2005, com um valor de R\$13.800,00. Tais funções correspondem especificamente a 69,49%, 30,40% e 0,11% das previsões orçamentárias do período 2005 - 2008.

A subfunção, assim como a função<sup>14</sup>, também é um atributo da ação. Visa agregar as despesas públicas, de acordo com os objetos específicos das ações. Portanto, a subfunção reúne as ações que detenham objetos correlatos com maior nível de detalhamento do que ocorre com a função. A Tabela 4 demonstra as subfunções da Ouvidoria.

<sup>13</sup> Ação é um instrumento de programação para alcançar o objetivo de um programa, envolvendo um conjunto de operações das quais resulta um produto ou uma transferência financeira. A classificação por ações tem como função definir a finalidade da despesa pública, especificando os produtos, as transferências financeiras ou, de forma mais ampla, os ciclos produtivos nos quais são despendidos os recursos orçamentários. Tal como ocorre com o programa, a classificação por ação não esgota nem se confunde com o significado da ação, sendo apenas mais um parâmetro de classificação da despesa orçamentária. Essa classificação é livre, sendo que cada ente governamental é que define, por meio das unidades orçamentárias responsáveis, o título e a finalidade (como todos os outros atributos) de suas ações.

<sup>14</sup> Tanto função quanto subfunção são definidas pela Portaria federal 42/99

**Tabela 4 – Subfunção - OGE, 2005 - 2008**

Subfunção	2005		2006		2007		2008		Total	
	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%
122 Administração Geral	551.683	58,17%	1.528.122	45,77%	3.842.568	78,33%	4.174.715	85,10%	10.097.089	69,72%
422 Direitos Individuais, Coletivos e Difusos	396.777	41,83%	1.810.939	54,23%	1.062.108	21,65%	1.113.606	22,70%	4.383.430	30,27%
128 Formação de Recursos Humanos	-	-	-	-	1.077	0,02%	1.000	0,02%	2.077	0,01%
<b>Total</b>	<b>948.461</b>	<b>6,55%</b>	<b>3.339.061</b>	<b>23,06%</b>	<b>4.905.754</b>	<b>33,87%</b>	<b>5.289.321</b>	<b>36,52%</b>	<b>14.482.597</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Adaptado dos Quadros de Detalhamento Fiscal – QDD, 2005 -2008 da OGE - MG.

Nota: Sinal convencional utilizado:

- Dado numérico igual a zero não resultante de arredondamento.

Nota: Os valores apresentados foram calculados de acordo com a variação de IGP-M entre os dias 01 de janeiro de ano de referência e 01 de janeiro de 2008.

As ações da Ouvidoria são classificadas nas seguintes subfunções, (122) administração geral, (128) formação de recursos humanos, presente apenas nos exercícios de 2007 e 2008, e (422) direitos individuais, coletivos e difusos. A distribuição dessas dotações foi de, respectivamente, 69,72%, 0,01% e 30,27% do total de despesas previstas no período.

Destaca-se que funções e subfunções normalmente são vinculadas<sup>15</sup>, no caso da OGE, a função direitos da cidadania e a subfunção direitos individuais, coletivos e difusos, que têm objetos coerentes, apresentando a mesma participação nas despesas orçamentárias, cerca de 30% do total. Isso sinaliza que a OGE está voltada exclusivamente para questões relacionadas a cidadania, haja vista que, além das ações dessa natureza, somente são previstas atividades de manutenção de uma estrutura funcional.

A classificação por programas é padronizada em âmbito estadual<sup>16</sup>. Os programas 001 e 701<sup>17</sup> têm a mesma natureza; seus números são diferentes devido a mudanças implantadas no último Plano Plurianual de Ação Governamental – PPAG. Quanto aos outros dois programas, a numeração superior a 99<sup>18</sup> indica que não são programas estruturadores. A Tabela 5 mostra a distribuição orçamentária por programa.

<sup>15</sup> As exceções ocorrem, por exemplo, quando a polícia mantém uma escola própria. A função continua sendo segurança pública, porém a subfunção é educação.

<sup>16</sup> Segundo define a Portaria nº 42/99, o programa é o instrumento de organização da ação governamental visando à concretização dos objetivos pretendidos; sendo mensurados por indicadores estabelecidos no plano plurianual. Portanto, a classificação programática não se confunde nem esgota o significado do programa no planejamento governamental, significando apenas mais um critério de classificação da despesa pública.

<sup>17</sup> “O Sistema não irá disponibilizar os programas e ações do último momento da Revisão do PPAG 2007 e Lei Orçamentária 2007. Somente os Programas 001- Apoio à Administração Pública, Programa 002 - Obrigações Especiais, Programa 003 – Processo Judiciário (Programas Meio) estarão disponíveis para aproveitamento no novo Plano que agora serão classificados, respectivamente, como 701, 702 e 703.”

<sup>18</sup> A numeração 0 a 99 é reservada aos estruturadores.



**Tabela 5 – Programa - OGE, 2005 - 2008**

Programa	2005		2006		2007		2008		Total	
	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%
001 Apoio à Adm. Pública	551.683	58,17%	1.528.122	45,77%	3.843.646	78,35%	-	-	5.923.451	40,90%
701 Apoio à Adm. Pública	-	-	-	-	-	-	4.175.715	78,95%	4.175.715	28,83%
194 Não Estruturador	396.777	41,83%	1.810.939	54,23%	1.062.108	21,65%	-	-	3.269.824	22,58%
142 Não Estruturador	-	-	-	-	-	-	1.113.606	21,05%	1.113.606	7,69%
<b>Total</b>	<b>948.461</b>	<b>6,55%</b>	<b>3.339.061</b>	<b>23,06%</b>	<b>4.905.754</b>	<b>33,87%</b>	<b>5.289.321</b>	<b>36,52%</b>	<b>14.482.597</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Adaptado dos Quadros de Detalhamento Fiscal – QDD, 2005 -2008 da OGE - MG.

Nota: Sinal convencional utilizado:

- Dado numérico igual a zero não resultante de arredondamento.

Nota: Os valores apresentados foram calculados de acordo com a variação de IGP-M entre os dias 01 de janeiro de ano de referência e 01 de janeiro de 2008.

A identificação quanto ao projeto/atividade, cuja distribuição está demonstrada na Tabela 6, assemelha-se, coerentemente, às distribuições por função e subfunção. Tais classificações demonstram que cerca de 70 % dos recursos recebidos são utilizados para manter a estrutura do órgão, enquanto cerca de 30% são utilizados para realizar atividades ligadas diretamente ao fortalecimento de cidadania.

**Tabela 6 – Identificador Projeto/ Atividade - OGE, 2005 - 2008**

Dígito Identificador do Projeto/Atividade	2005		2006		2007		2008		Total	
	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%
2 Atividade Meio do Orçamento Fiscal	536.057	236,70%	1.528.122	15,15%	3.843.646	92,12%	4.175.715	28,83%	10.083.540	69,63%
4 Atividade Fim do Orçamento Fiscal	185.933	82,10%	1.810.939	17,96%	1.062.108	25,45%	1.113.606	7,69%	4.172.586	28,81%
1 Projeto do Orçamento Fiscal	226.471	100,00%	-	-	-	-	-	-	226.471	1,56%
<b>Total</b>	<b>948.461</b>	<b>6,55%</b>	<b>3.339.061</b>	<b>23,06%</b>	<b>4.905.754</b>	<b>33,87%</b>	<b>5.289.321</b>	<b>36,52%</b>	<b>14.482.597</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Adaptado dos Quadros de Detalhamento Fiscal – QDD, 2005 -2008 da OGE - MG.

Nota: Sinal convencional utilizado:

- Dado numérico igual a zero não resultante de arredondamento.

Nota: Os valores apresentados foram calculados de acordo com a variação de IGP-M entre os dias 01 de janeiro de ano de referência e 01 de janeiro de 2008.

A distribuição por projeto/ atividade permite visualizar, em um nível mais específico, a destinação dos recursos. Nota-se que as atividades que apresentam uma maior participação nos recursos orçamentários destinam-se à manutenção da infra-estrutura, tanto a de recursos humanos quanto a estrutura física, representada pela atividade de planejamento, gestão e finanças. Dada a natureza do serviço oferecido pela OGE, realizado essencialmente com a utilização de recursos humanos, não se pode afirmar, categoricamente, que se trate de uma distribuição inadequada de recursos. Todavia, seria interessante comparar, em momento mais oportuno, como é feita essa distribuição em outros órgãos de atuação semelhante, seja na esfera estadual, seja em outras esferas de poder, como a de grandes municípios ou capitais. A distribuição dos recursos por projeto/atividade é apresentada na Tabela 7.

**Tabela 7 – Projeto/ Atividade - OGE, 2005 - 2008**

Projeto/ Atividade	2005		2006		2007		2008		Total	
	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%
417 Remuneração de pessoal ativo e encargos sociais	113.236	11,94%	414.126	12,40%	2.018.567	41,15%	2.529.199	47,82%	5.075.128	35,04%
002 Planejamento, gestão e finanças Operacionalização	366.204	38,61%	1.085.911	32,52%	1.779.390	36,27%	1.633.505	30,88%	4.865.010	33,59%
285 da ouvidoria geral do estado	-	-	1.810.939	54,23%	1.062.108	21,65%	-	-	2.873.047	19,84%
251 Gestão para garantia dos direitos do cidadão	-	-	-	-	-	-	1.113.606	21,05%	1.113.606	7,69%
965 Fortalecimento da ouvidoria de polícia	226.471	23,88%	-	-	-	-	-	-	226.471	1,56%
285 Manutenção nos núcleos da ouvidoria nas macrorregiões do estado de Minas Gerais	170.306	17,96%	-	-	-	-	-	-	170.306	1,18%
001 Direção superior	56.618	5,97%	12.644	0,38%	29.742	0,61%	9.400	0,18%	108.404	0,75%
420 Auxílio transporte e alimentação	15.626	1,65%	15.441	0,46%	14.869	0,30%	2.611	0,05%	48.548	0,34%
018 Desenvolvimento e capacitação do servidor	-	-	-	-	1.077	0,02%	1.000	0,02%	2.077	0,01%
<b>Total</b>	<b>948.461</b>	<b>6,55%</b>	<b>3.339.061</b>	<b>23,06%</b>	<b>4.905.754</b>	<b>33,87%</b>	<b>5.289.321</b>	<b>36,52%</b>	<b>14.482.597</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Adaptado dos Quadros de Detalhamento Fiscal – QDD, 2005 -2008 da OGE - MG.

Nota: Sinal convencional utilizado:

- Dado numérico igual a zero não resultante de arredondamento.

Nota: Os valores apresentados foram calculados de acordo com a variação de IGP-M entre os dias 01 de janeiro de ano de referência e 01 de janeiro de 2008.

Quanto à natureza, a despesa orçamentária é classificada em categoria econômica, grupo de despesa, modalidade de aplicação, elemento e item de despesa.

A categoria econômica compõe-se de despesas correntes e de capital. Essa classificação tem a finalidade de possibilitar a obtenção de informações macroeconômicas sobre os efeitos dos gastos do setor público na economia. As despesas correntes são todas as despesas que não contribuem, diretamente, para a formação ou aquisição de um bem de capital. Nos quatro exercícios financeiros da OGE analisados, foram previstos R\$14.247.187,00 em recursos destinados à utilização em despesas correntes, valor que representa 98,37% do total dos recursos. A Tabela 8 mostra essa distribuição.

**Tabela 8 – Categoria Econômica da Despesa - OGE, 2005 - 2008**

Categoria Econômica da Despesa	2005		2006		2007		2008		Total	
	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%
3 Outras Despesas Correntes	948.461	6,66%	3.283.115	23,04%	4.851.881	34,06%	5.163.731	36,24%	14.247.187	98,37%
4 Investimentos	-	-	55.946	23,77%	53.873	22,88%	125.590	53,35%	235.409	1,63%
<b>Total</b>	<b>948.461</b>	<b>6,55%</b>	<b>3.339.061</b>	<b>23,06%</b>	<b>4.905.754</b>	<b>33,87%</b>	<b>5.289.321</b>	<b>36,52%</b>	<b>14.482.597</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Adaptado dos Quadros de Detalhamento Fiscal – QDD, 2005 -2008 da OGE - MG.

Nota: Sinal convencional utilizado:

- Dado numérico igual a zero não resultante de arredondamento.

Nota: Os valores apresentados foram calculados de acordo com a variação de IGP-M entre os dias 01 de janeiro de ano de referência e 01 de janeiro de 2008.

Classificam-se como despesas de capital aquelas que contribuem, de maneira direta, para a formação ou aquisição de um bem de capital. A Ouvidoria contou com orçamento nessa categoria econômica a partir do exercício de 2006, para o qual foi prevista a liberação de recursos da ordem de R\$50.000,00 para investimentos em equipamentos e material permanente, com igual especificação e valor no exercício de 2007. Em 2008, essa dotação foi aumentada para R\$125.590,00, sendo R\$95.890,00 provenientes de recursos ordinários, fonte 10, e R\$29.700,00 provenientes de recursos de convênios, fonte 24.

Os grupos de despesa representam a agregação de elementos de despesa que apresentam as mesmas características quanto ao objeto do gasto. Conforme foi definido pela Portaria Interministerial STN/SOF n.º 163/01, os grupos de despesa da OGE podem ser classificadas, como demonstra a Tabela 9, em despesas de pessoal e encargos sociais, outras despesas correntes e investimentos.

**Tabela 9 – Grupos de Despesa - OGE, 2005 - 2008**

Grupo de Despesa	2005		2006		2007		2008		Total	
	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%
3 Outras Despesas Correntes	835.225	88,06%	2.868.989	85,92%	2.833.314	57,75%	2.634.532	49,81%	9.172.060	63,33%
1 Pessoal e Encargos Sociais	113.236	11,94%	414.126	12,40%	2.018.567	41,15%	2.529.199	47,82%	5.075.128	35,04%
4 Investimentos	-	-	55.946	1,68%	53.873	1,10%	125.590	2,37%	235.409	1,63%
<b>Total</b>	<b>948.461</b>	<b>6,55%</b>	<b>3.339.061</b>	<b>23,06%</b>	<b>4.905.754</b>	<b>33,87%</b>	<b>5.289.321</b>	<b>36,52%</b>	<b>14.482.597</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Adaptado dos Quadros de Detalhamento Fiscal – QDD, 2005 -2008 da OGE - MG.

Nota: Sinal convencional utilizado:

- Dado numérico igual a zero não resultante de arredondamento.

Nota: Os valores apresentados foram calculados de acordo com a variação de IGP-M entre os dias 01 de janeiro de ano de referência e 01 de janeiro de 2008.

Foram previstos R\$5.075.128,00 para as despesas de natureza remuneratória decorrentes do efetivo exercício de cargo, emprego ou função de confiança no setor público, das obrigações trabalhistas de responsabilidade do empregador, e eventualmente despesas com contratos de terceirização de mão de obra. Outros R\$91.720.600,00 estavam destinados a

despesas com aquisição de material de consumo, pagamento de diárias, contribuições, subvenções, auxílio alimentação e transporte, além de outras despesas da categoria econômica "Despesas Correntes", não classificáveis nos demais grupos de natureza de despesa. Finalmente, R\$235.409,00 destinaram-se a despesas com o planejamento e a execução de obras, inclusive com a aquisição de imóveis considerados necessários à realização destas últimas, e com a aquisição de instalações, equipamentos e material permanente.

A modalidade de aplicação é a informação gerencial que complementa a natureza da despesa com a finalidade de indicar se os recursos são aplicados diretamente por órgãos ou entidades no âmbito da mesma esfera de governo ou por outro ente da Federação e suas respectivas entidades. Sua principal função é possibilitar a eliminação da dupla contagem dos recursos transferidos ou descentralizados. No caso da OGE, a modalidade de aplicação dos recursos foi sempre 90, ou seja, aplicação direta, pela unidade orçamentária, dos créditos a ela alocados ou oriundos de descentralização de outras entidades integrantes ou não dos Orçamentos Fiscal ou da Seguridade Social, no âmbito da esfera do governo estadual.

O elemento de despesa possibilita identificar os objetos dos gastos que a administração pública realiza para o desenvolvimento de suas atividades e prestação de seus serviços. A Ouvidoria teve previsão de gastos em treze elementos de despesa, que são descritos a na Tabela 10, com suas respectivas porcentagens no montante total dos gastos.

**Tabela 10 – Elemento de Despesa - OGE, 2005 - 2008**

Elemento de Despesa	2005		2006		2007		2008		Total	
	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%
39 Outros serviços de terceiros – pessoa jurídica	348.652	36,76%	2.039.199	61,07%	1.615.699	32,93%	1.396.075	26,39%	5.399.625	37,28%
11 Vencimento e vantagens – pessoal civil	104.177	10,98%	380.995	11,41%	1.574.482	32,09%	2.238.341	42,32%	4.297.995	29,68%
37 Locação de mão-de-obra	186.386	19,65%	604.216	18,10%	895.864	18,26%	901.996	17,05%	2.588.462	17,87%
13 Obrigações patronais	9.059	0,96%	33.131	0,99%	444.085	9,05%	290.858	5,50%	777.133	5,37%
30 Material de consumo	147.886	15,59%	89.514	2,68%	158.297	3,23%	90.100	1,70%	485.796	3,35%
52 Equipamentos e material permanente	-	-	55.946	1,68%	53.873	1,10%	125.590	2,37%	235.409	1,63%
36 Outros serviços de terceiros – pessoa física	40.652	4,29%	31.330	0,94%	46.275	0,94%	102.770	1,94%	221.026	1,53%
33 Passagens e Despesas com locomoção	50.050	5,28%	33.568	1,01%	51.524	1,05%	50.000	0,95%	185.142	1,28%
14 Diária - civis	45.974	4,85%	34.463	1,03%	21.604	0,44%	61.700	1,17%	163.741	1,13%
47 Obrigações tributárias e contributivas	-	-	-	-	29.182	0,59%	29.280	0,55%	58.462	0,40%
49 Auxílio - transporte	7.813	0,82%	7.721	0,23%	7.434	0,15%	1.306	0,02%	24.274	0,17%
46 Auxílio - alimentação	7.813	0,82%	7.721	0,23%	7.434	0,15%	1.305	0,02%	24.273	0,17%
35 Serviços de consultoria	-	-	21.259	0,64%	-	-	-	-	21.259	0,15%
<b>Total</b>	<b>948.461</b>	<b>6,55%</b>	<b>3.339.061</b>	<b>23,06%</b>	<b>4.905.754</b>	<b>33,87%</b>	<b>5.289.321</b>	<b>36,52%</b>	<b>14.482.597</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Adaptado dos Quadros de Detalhamento Fiscal – QDD, 2005 -2008 da OGE - MG.

Nota: Sinal convencional utilizado: (-) Dado numérico igual a zero não resultante de arredondamento. Os valores apresentados foram calculados de acordo com a variação de IGP-M entre os dias 01 de janeiro de ano de referência e 01 de janeiro de 2008.

A maior previsão foi no grupo outros serviços de terceiros– pessoa jurídica, que inclui despesas decorrentes da prestação de serviços por pessoas jurídicas para órgãos públicos, como assinaturas de jornais e periódicos; tarifas de serviços públicos e de comunicação, softwares, habilitação de telefonia fixa e móvel celular, locação de imóveis, equipamentos e materiais permanentes, conservação e adaptação de bens imóveis, serviços de asseio e higiene, serviços de divulgação, impressão, encadernação e emolduramento, despesas com congressos, simpósios, conferências ou exposições, vale-transporte e refeição e outros congêneres, com 36,28% do total. Seguem-se as despesas com vencimentos, vantagens fixas, salários e outras despesas correlatas de caráter permanente, com 29,68% do total. Também foi representativa a categoria despesas com locação de mão-de-obra para prestação de serviços por pessoas jurídicas para órgãos públicos, tais como limpeza e higiene, vigilância ostensiva e outros, nos casos em que o contrato especifique o quantitativo físico do pessoal a ser utilizado, com 17,87% do total.

Classificação orçamentária por fonte de recursos possibilita identificar a origem e natureza dos recursos orçamentários através de código e é utilizada para indicar que espécies de recursos irão financiar as despesas. A Tabela 11 mostra essa distribuição.

**Tabela 11 – Fonte de Recursos - OGE, 2005 - 2008**

Fonte de Recursos	2005		2006		2007		2008		Total	
	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%
10 Recursos Ordinários	948.461	100,00%	1.742.955	52,20%	4.254.949	86,73%	4.986.201	94,27%	11.932.565	82,39%
24 Convênios, Acordos e Ajustes	-	-	1.596.107	47,80%	650.805	13,27%	303.120	5,73%	2.550.032	17,61%
<b>Total</b>	<b>948.461</b>	<b>6,55%</b>	<b>3.339.061</b>	<b>23,06%</b>	<b>4.905.754</b>	<b>33,87%</b>	<b>5.289.321</b>	<b>36,52%</b>	<b>14.482.597</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Adaptado dos Quadros de Detalhamento Fiscal – QDD, 2005 -2008 da OGE - MG.

Nota: Sinal convencional utilizado:

- Dado numérico igual a zero não resultante de arredondamento.

Nota: Os valores apresentados foram calculados de acordo com a variação de IGP-M entre os dias 01 de janeiro de ano de referência e 01 de janeiro de 2008.

A fonte 24 indica que os recursos são provenientes de convênios ou acordos firmados por entidades públicas de qualquer espécie, ou entre elas e organizações particulares para realização de objetivos de interesse comum, foram previstos R\$1.596.107,00 em 2006; R\$650.805,00 em 2007; e R\$303.120,00 em 2008, sempre destinados a cobrir despesas com outros serviços de terceiros- pessoas jurídicas. Em 2008, também há nessa mesma fonte a previsão de R\$29.700,00 para investimentos em equipamentos e material permanente. O restante dos recursos provém de fonte 10, que são recursos do Tesouro para os quais não existe destinação específica.

O identificador de procedência e uso classifica os recursos quanto à origem e a utilização. Pelo IPU, identifica-se se os recursos serão destinados para livre utilização, como é o caso da quase totalidade dos recursos da OGE, identificados pelo dígito 1, ou se são destinados a outra como os da dotação auxílio transporte e alimentação, cujos recursos recebidos são destinados exclusivamente para auxílios doença, funeral, alimentação e transporte, e, identificados pelo dígito 7, que totalizaram R\$48.548,00 nos quatro exercícios analisados. A Tabela 12 mostra esses dados.

**Tabela 12 – Identificador de Procedência e Uso - OGE, 2005 - 2008**

Identificador de Procedência e Uso	2005		2006		2007		2008		Total	
	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%
1 Recursos Recebidos para Livre Utilização	932.834	98,35%	3.323.620	99,54%	4.890.885	99,70%	5.286.710	99,95%	14.434.049	99,66%
7 Recursos Recebidos para Auxílios	15.626	1,65%	15.441	0,46%	14.869	0,30%	2.611	0,05%	48.548	0,34%
Total	948.461	6,55%	3.339.061	23,06%	4.905.754	33,87%	5.289.321	36,52%	14.482.597	100,00%

Fonte: Adaptado dos Quadros de Detalhamento Fiscal – QDD, 2005 -2008 da OGE - MG.

Nota: Os valores apresentados foram calculados de acordo com a variação de IGP-M entre os dias 01 de janeiro de ano de referência e 01 de janeiro de 2008.

O último item do QDD é o Identificador de Programa Governamental – IPG, que identifica os programas de acordo com o seu posicionamento no mapa estratégico definido no PMDI, são divididos em estruturadores, associados e especiais.

A Ouvidoria não conta com nenhum programa estruturador, todos os programas da OGE podem ser classificados como associados<sup>19</sup> ou especiais<sup>20</sup>.

<sup>19</sup> Os programas associados representam os programas dotados de colaboração sinérgica com os Programas Estruturadores para o alcance da visão de futuro e dos objetivos estratégicos do plano. Estes programas devem perseguir os objetivos estratégicos da Área de Resultados à qual foi associado, bem como contribuir para o alcance dos resultados definidos para a área em questão.

<sup>20</sup> Os programas especiais representam os programas que não apresentam identificação evidente no mapa estratégico das Áreas de Resultados, mas são de suma importância para a administração estadual por contemplar as prioridades setoriais não atendidas nos programas estruturadores e associados. Incluem-se neste escopo: os programas padronizados de apoio à administração pública e de obrigações especiais, em que se destacam, respectivamente, as despesas de pessoal e as despesas com inativos; os programas desenvolvidos pelos Outros Poderes; os programas de serviços ao estado ou de serviços aos servidores estaduais não associados a nenhuma Área de Resultados específica e demais programas tipicamente “meio” que não possuam atributos de estruturador ou associado.

## 6. DADOS ESTATÍSTICOS SOBRE A OUVIDORIA GERAL

A Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais tem, entre suas principais atribuições, favorecer o controle social das ações governamentais, possibilitando maior responsabilização dos agentes públicos e aumentando a transparência do governo perante a população. Consta no texto que a criou, a seguinte determinação:

Art. 6º - No desempenho de suas competências, cabe à Ouvidoria-Geral do Estado:

I - manter banco de dados atualizado de toda a documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

II - ...

III - elaborar relatório trimestral de suas atividades, prestando contas públicas, e divulgá-lo em página própria na internet;

Tal orientação vem sendo cumprida regularmente, produzindo um amplo registro material sobre as atividades desenvolvidas pela OGE. Quando do início da atuação do órgão<sup>21</sup>, os registros tornados públicos eram menos detalhados, fato que pode ser justificado pelos poucos recursos, tanto materiais como humanos, então disponíveis. Outro fator que pode ser apontado a esse respeito é que no primeiro semestre no qual os relatórios de atividades foram produzidos<sup>22</sup>, devido ao número modesto de atendimentos, uma divulgação excessivamente pormenorizada das manifestações registradas poderia comprometer o sigilo garantido aos denunciante. Todavia, a quantidade e a diversidade das informações divulgadas vêm sendo incrementadas a cada novo relatório<sup>23</sup>.

A acessibilidade a esses dados pelo cidadão que os procura tornou-se mais simples a partir da implantação do sítio eletrônico da ouvidoria<sup>24</sup>, no endereço [www.ouvidoriageral.mg.gov.br](http://www.ouvidoriageral.mg.gov.br), onde estão disponíveis dados estatísticos trimestrais sobre as manifestações recebidas a partir do primeiro trimestre de 2007. Ressalta-se, entretanto, que o principal produto de divulgação das atividades da OGE são os relatórios semestrais de atividades, publicados com uma tiragem de aproximadamente 500 exemplares e distribuídos para órgãos do Executivo e Legislativo. Neles são detalhadas as manifestações recebidas por

---

<sup>21</sup> Quando começou a atuar efetivamente, no segundo semestre de 2005, a diretoria da OGE responsável pela elaboração e análise dos dados estatísticos sobre a instituição só contava com um funcionário, no caso, sua diretora.

<sup>22</sup> O primeiro relatório de atividades foi produzido no segundo semestre de 2005.

<sup>23</sup> Os relatórios de atividades da OGE são divulgados semestralmente. Dados estatísticos sobre quantidade de manifestações recebidas – classificadas quanto a o seu tipo, sua forma de registro e a Ouvidoria Especializada para qual foram encaminhadas – são divulgadas trimestralmente no sítio eletrônico [www.ouvidoriageral.mg.gov.br](http://www.ouvidoriageral.mg.gov.br).

<sup>24</sup> O sítio eletrônico da OGE foi inaugurado no início de 2007.

cada uma das ouvidorias especializadas, além de informações sobre atividades realizadas pela OGE e que não estão diretamente relacionadas ao recebimento de manifestações, como, por exemplo, a inauguração de núcleos ou o estabelecimento de novos canais de comunicação.

A partir da compilação, em séries históricas, dos dados relativos às manifestações recebidas pela OGE, busca-se traçar um panorama geral da sua atuação. Nessa seção avaliam-se os dados que foram classificados de acordo com as mesmas características em todos os semestres. Essa divisão de tempo foi escolhida por coincidir com a publicação dos relatórios e por possibilitar análise referente ao ano de 2005, no qual só houve funcionamento efetivo a partir do segundo semestre.

Manifestações são classificadas de acordo com o tipo de manifestação; a forma de registro; o tipo do usuário; sexo do manifestante; e o monitoramento das manifestações. As informações referentes às mesmas estão apresentadas em tabelas organizadas de acordo com os tipos da classificação descritas acima, pelo semestre em que ocorreu o registro e também pelo encaminhamento que ele recebeu em relação à área da manifestação.

As manifestações são encaminhadas a uma das seis ouvidorias especializadas, a saber: ambiental, educacional, de fazenda, patrimônio e licitações públicas, de polícia, de saúde ou do sistema penitenciário. Quando não são de competência de nenhuma das ouvidorias especializadas, o encaminhamento é feito ao Ouvidor- Geral, ao Ouvidor-Geral adjunto ou à Superintendência de Apoio Técnico – SAT.

### **6.1. Classificação por Tipo de Manifestação**

As manifestações recebidas são classificadas por tipo, utilizando-se as seguintes categorias:

- **Crítica:** Manifestação de opinião desfavorável, censura, depreciação ou condenação em relação a algum serviço ou servidor público. Pode ser confundida com uma reclamação, porém refere-se a questões amplas e estruturais. O fato sobre o qual a crítica é realizada não possui precisão. Na maioria dos casos, não há solução imediata para a manifestação.
- **Denúncia:** Manifestação de negligência ou abuso de cargos e de funções na administração pública. A denúncia deve conter a descrição da irregularidade e fundamentação mínima capaz de permitir a apuração dos fatos.
- **Informação:** Pedido de orientação sobre os serviços prestados pela administração pública estadual.
- **Reclamação:** Manifestação de desgosto ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público.



- Solicitação: Manifestação em que o objeto e o sujeito são claramente definidos e cujo encaminhamento, não obrigatório, ocorre apenas quando oportuno e conveniente para a administração pública.
- Sugestão: Manifestação que apresenta uma idéia ou proposta para o aprimoramento dos trabalhos da administração pública. A Ouvidoria ao recepcioná-la avalia sua pertinência<sup>25</sup> e a encaminha, ou não, para o conhecimento e análise do órgão competente.

Analisando os números totais das manifestações, nota-se que há um predomínio absoluto da modalidade de manifestações caracterizadas como denúncias, representando 69,07% do total, seguido pelas reclamações que representam 17,21% das manifestações. Os outros cinco tipos de classificações somam apenas 13,72%, conforme dados apresentados na Tabela 13.

**Tabela 13 - Classificação por Tipo de Manifestação, Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais, 2º semestre 2005 – 1º semestre 2008**

Tipo de Manifestação	Crítica		Denúncia		Elogio		Informação		Reclamação		Solicitação		Sugestão		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria/ Semestre (1)																
2/2005	-	-	35	89,74	-	-	-	-	4	10,26	-	-	-	-	<b>39</b>	<b>0,67</b>
1/2006	-	-	624	99,52	-	-	-	-	3	0,48	-	-	-	-	<b>627</b>	<b>10,77</b>
2/2006	-	-	619	94,36	1	0,15	-	-	35	5,34	-	-	1	0,15	<b>656</b>	<b>11,27</b>
1/2007	6	0,43	882	62,78	21	1,49	123	8,75	266	18,93	86	6,12	21	1,49	<b>1.405</b>	<b>24,13</b>
2/2007	13	0,64	1.237	61,12	35	1,73	73	3,61	468	23,12	175	8,65	23	1,14	<b>2.024</b>	<b>34,76</b>
1/2008	14	1,31	625	58,30	16	1,49	43	4,01	226	21,08	132	12,31	16	1,49	<b>1.072</b>	<b>18,41</b>
<b>Total OGE</b>	<b>33</b>	<b>0,57</b>	<b>4.022</b>	<b>69,07</b>	<b>73</b>	<b>1,25</b>	<b>239</b>	<b>4,10</b>	<b>1.002</b>	<b>17,21</b>	<b>393</b>	<b>6,75</b>	<b>61</b>	<b>1,05</b>	<b>5.823</b>	<b>100,00</b>
2/2005	-	-	1	100,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>1</b>	<b>2,56</b>
1/2006	-	-	2	100,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>2</b>	<b>0,32</b>
2/2006	-	-	12	57,14	-	-	-	-	8	38,10	-	-	1	4,76	<b>21</b>	<b>3,20</b>
1/2007	-	-	47	70,15	-	-	9	13,43	8	11,94	2	2,99	1	1,49	<b>67</b>	<b>4,77</b>
2/2007	-	-	100	70,92	6	4,26	20	14,18	10	7,09	4	2,84	1	0,71	<b>141</b>	<b>6,97</b>
1/2008	1	4,17	17	70,83	-	-	2	8,33	2	8,33	1	4,17	1	4,17	<b>24</b>	<b>2,24</b>
<b>Total Ambiental</b>	<b>1</b>	<b>0,39</b>	<b>179</b>	<b>69,92</b>	<b>6</b>	<b>2,34</b>	<b>31</b>	<b>12,11</b>	<b>28</b>	<b>10,94</b>	<b>7</b>	<b>2,73</b>	<b>4</b>	<b>1,56</b>	<b>256</b>	<b>4,40</b>
2/2005	-	-	2	66,67	-	-	-	-	1	33,33	-	-	-	-	<b>3</b>	<b>7,69</b>
1/2006	-	-	6	100,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>6</b>	<b>0,96</b>
2/2006	-	-	11	47,83	-	-	-	-	12	52,17	-	-	-	-	<b>23</b>	<b>3,51</b>
1/2007	1	0,48	115	55,02	1	0,48	1	0,48	51	24,40	36	17,22	4	1,91	<b>209</b>	<b>14,88</b>
2/2007	1	0,34	140	47,30	4	1,35	2	0,68	71	23,99	76	25,68	2	0,68	<b>296</b>	<b>14,62</b>
1/2008	3	1,13	126	47,37	2	0,75	12	4,51	32	12,03	90	33,83	1	0,38	<b>266</b>	<b>24,81</b>
<b>Total Educação</b>	<b>5</b>	<b>0,62</b>	<b>400</b>	<b>49,81</b>	<b>7</b>	<b>0,87</b>	<b>15</b>	<b>1,87</b>	<b>167</b>	<b>20,80</b>	<b>202</b>	<b>25,16</b>	<b>7</b>	<b>0,87</b>	<b>803</b>	<b>13,79</b>

(continua)

<sup>25</sup> Os cidadãos que buscam a OGE para resolver questões que não são da competência da esfera estadual - geralmente envolvendo órgãos federais e municipais - são orientados a procurar o órgão competente e informados sobre qual é o papel da Ouvidoria. No ano de 2007 foram registradas 285 manifestações desse tipo, com questões relativas ao INSS, Polícia Federal, Receita Federal, PROCON, cartão de crédito e outros.

(continuação)

Tipo de Manifestação	Crítica		Denúncia		Elogio		Informação		Reclamação		Solicitação		Sugestão		Total	
Ouvidoria/ Semestre (1)	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
2/2005	-	-	4	80,00	-	-	-	-	1	20,00	-	-	-	-	5	12,82
1/2006	-	-	1	50,00	-	-	-	-	1	50,00	-	-	-	-	2	0,32
2/2006	-	-	7	63,64	-	-	-	-	4	36,36	-	-	-	-	11	1,68
1/2007	2	2,00	30	30,00	1	1,00	7	7,00	46	46,00	8	8,00	6	6,00	100	7,12
2/2007	9	4,04	88	39,46	5	2,24	7	3,14	88	39,46	20	8,97	6	2,69	223	11,02
1/2008	1	0,87	44	38,26	2	1,74	2	1,74	50	43,48	10	8,70	6	5,22	115	10,73
<b>Total Fazenda</b>	<b>12</b>	<b>2,63</b>	<b>174</b>	<b>38,16</b>	<b>8</b>	<b>1,75</b>	<b>16</b>	<b>3,51</b>	<b>190</b>	<b>41,67</b>	<b>38</b>	<b>8,33</b>	<b>18</b>	<b>3,95</b>	<b>456</b>	<b>7,83</b>
2/2005	-	-	18	94,74	-	-	-	-	1	5,26	-	-	-	-	19	48,72
1/2006	-	-	584	100,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	584	93,14
2/2006	-	-	525	100,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	525	80,03
1/2007	1	0,16	496	79,36	5	0,80	16	2,56	93	14,88	7	1,12	7	1,12	625	44,48
2/2007	1	0,12	643	78,41	15	1,83	5	0,61	137	16,71	14	1,71	5	0,61	820	40,51
1/2008	5	1,45	261	75,43	10	2,89	4	1,16	57	16,47	6	1,73	3	0,87	346	32,28
<b>Total Polícia</b>	<b>7</b>	<b>0,24</b>	<b>2.527</b>	<b>86,57</b>	<b>30</b>	<b>1,03</b>	<b>25</b>	<b>0,86</b>	<b>288</b>	<b>9,87</b>	<b>27</b>	<b>0,92</b>	<b>15</b>	<b>0,51</b>	<b>2.919</b>	<b>50,13</b>
2/2005	-	-	6	100,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	15,38
1/2006	-	-	7	87,50	-	-	-	-	1	12,50	-	-	-	-	8	1,28
2/2006	-	-	7	58,33	-	-	-	-	5	41,67	-	-	-	-	12	1,83
1/2007	-	-	27	35,06	2	2,60	2	2,60	32	41,56	14	18,18	-	-	77	5,48
2/2007	1	0,47	65	30,81	1	0,47	4	1,90	94	44,55	41	19,43	5	2,37	211	10,42
1/2008	-	-	25	29,41	-	-	3	3,53	42	49,41	15	17,65	-	-	85	7,93
<b>Total Saúde</b>	<b>1</b>	<b>0,25</b>	<b>137</b>	<b>34,34</b>	<b>3</b>	<b>0,75</b>	<b>9</b>	<b>2,26</b>	<b>174</b>	<b>43,61</b>	<b>70</b>	<b>17,54</b>	<b>5</b>	<b>1,25</b>	<b>399</b>	<b>6,85</b>
2/2005	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0,00
1/2006	-	-	22	95,65	-	-	-	-	1	4,35	-	-	-	-	23	3,67
2/2006	-	-	52	92,86	-	-	-	-	4	7,14	-	-	-	-	56	8,54
1/2007	-	-	115	82,73	1	0,72	1	0,72	16	11,51	6	4,32	-	-	139	9,89
2/2007	-	-	131	76,61	-	-	2	1,17	27	15,79	10	5,85	1	0,58	171	8,45
1/2008	1	0,93	91	84,26	-	-	1	0,93	11	10,19	4	3,70	-	-	108	10,07
<b>Total Penitenciário</b>	<b>1</b>	<b>0,20</b>	<b>411</b>	<b>82,70</b>	<b>1</b>	<b>0,20</b>	<b>4</b>	<b>0,80</b>	<b>59</b>	<b>11,87</b>	<b>20</b>	<b>4,02</b>	<b>1</b>	<b>0,20</b>	<b>497</b>	<b>8,54</b>
2/2005	-	-	4	80,00	-	-	-	-	1	20,00	-	-	-	-	5	12,82
1/2006	-	-	2	100,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,32
2/2006	-	-	5	62,50	1	12,50	-	-	2	25,00	-	-	-	-	8	1,22
1/2007	2	1,06	52	27,66	11	5,85	87	46,28	20	10,64	13	6,91	3	1,60	188	13,38
2/2007	1	0,62	70	43,21	4	2,47	33	20,37	41	25,31	10	6,17	3	1,85	162	8,00
1/2008	3	2,34	61	47,66	2	1,56	19	14,84	32	25,00	6	4,69	5	3,91	128	11,94
<b>Total Outros</b>	<b>6</b>	<b>1,22</b>	<b>194</b>	<b>39,35</b>	<b>18</b>	<b>3,65</b>	<b>139</b>	<b>28,19</b>	<b>96</b>	<b>19,47</b>	<b>29</b>	<b>5,88</b>	<b>11</b>	<b>2,23</b>	<b>493</b>	<b>8,47</b>

Fonte: Adaptado dos Relatórios de Atividades OGE-MG

Nota: Sinais convencionais utilizados:

- Dado numérico igual a zero não resultante de arredondamento

(1) Os dados de 2008 são referentes apenas ao primeiro trimestre do ano

A modalidade denúncia teve uma participação mínima de 29,41% das manifestações recebidas, analisando-se ouvidoria especializada por semestre - percentual observado na ouvidoria de saúde no primeiro trimestre de 2008, quando também foi registrada sua menor participação total, com apenas 58,30%. Sua representatividade máxima ocorreu no ano de 2006, no qual foi equivalente a 96,88% do total de manifestações, respectivamente 99,52% e 94,36% no primeiro e segundo semestres. Nesse mesmo ano, chama a atenção o fato da

totalidade das manifestações dirigidas à ouvidoria de polícia terem sido classificadas com denúncias. A partir de 2007, esses valores começaram a ser reduzidos em termos relativos, apesar dos números absolutos serem sempre crescentes. Tal fato pode ser entendido como uma tendência, positiva, a uma melhor distribuição das manifestações entre as modalidades disponíveis.

Entre as manifestações que se classificam como denúncia, a maior representatividade percentual ocorreu, nessa ordem, nas ouvidorias de polícia, do sistema penitenciário, ambiental, educacional, geral, de fazenda e de saúde, com variações entre 86,57% e 34,34% do total das manifestações recebidas entre o segundo semestre de 2005 e o primeiro trimestre de 2008. A denúncia foi a principal manifestação em quatro das seis ouvidorias especializadas e também nas manifestações gerais.

Com números equivalentes a um quarto dos registros de denúncias, as manifestações de reclamações aparecem na segunda posição entre as mais frequentes na OGE, sendo a mais representativa nas ouvidorias de saúde e fazenda, patrimônio e licitações públicas, com 43,61% e 41,67% dos registros respectivamente. Até a presente data, as reclamações têm correspondido a pelo menos 10% dos registros de cada ouvidoria.

As modalidades informação e solicitação, embora pouco significativas nos valores agregados, têm participações relevantes nas manifestações direcionadas para ouvidorias específicas. Entre as manifestações que não foram direcionadas a nenhuma das ouvidorias especializadas, 28,19% foram de pedidos de informações. Esse tipo de manifestação também correspondeu a 12,11% das manifestações recebidas pela ouvidoria ambiental, percentual inferior somente ao de denúncias recebidas por ambas. Outra classificação com representatividade expressiva, quando analisada isoladamente, é a solicitação, que representou 25,16% e 17,54% das manifestações recebidas pela ouvidoria educacional e de saúde, respectivamente. As outras três classificações - crítica, elogio e sugestão, não têm participação superior a 4% em nenhuma situação observada.

## **6.2. Classificação por Forma de Registro da Manifestação**

Os meios de contato disponíveis para o registro de manifestações na OGE são:

- Cartas: enviadas para a sede da OGE, na Av. Amazonas, 91 – Centro – Belo Horizonte – CEP:30180-000, ou para um dos NÚMERO núcleos de atendimento descentralizados.

- Presencialmente: na Diretoria de atendimento, na edifício sede em Belo Horizonte, assim como também nos núcleos.
- Por telefone: através do número gratuito 0800 283 91 91.
- Pela internet: por meio do sítio eletrônico [www.ouvidoriageral.mg.gov.br](http://www.ouvidoriageral.mg.gov.br), no qual está disponibilizado o *link* “Denúncia”.
- Fax: acessível através do número (31) 32377767, entretanto ressalta-se que manifestações por esse meio só foram registradas uma única vez, pela ouvidoria de polícia no segundo semestre de 2007.
- “Ofício” e “de Ofício”.

As formas mais utilizadas pelos cidadãos para registro de suas manifestações são o telefone e o meio eletrônico, que representaram 33,04% e 32,26% respectivamente no total, ao longo do período 2005 - 2008. A terceira forma mais utilizada foi o presencial, meio escolhido para 18,46% dos registros, conforme dados da Tabela 14.

**Tabela 14 - Classificação por Forma de Registro, Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais, 2º semestre 2005 – 1º semestre 2008**

Forma de registro	Carta		Correio Eletrônico		De ofício		Disque-corrupção		Núcleos		Ofício		Presencial		Telefone		Total		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Ouvidoria/ Semestre (1)																			
2/2005	22	56,41	4	10,26	-	-	-	-	-	-	-	-	11	28,21	2	5,13	39	0,67	
1/2006	33	5,35	25	4,05	12	1,94	110	17,83	35	5,67	50	8,10	171	27,71	181	29,34	617	10,59	
2/2006	38	5,71	43	6,47	27	4,06	68	10,23	33	4,96	75	11,28	221	33,23	160	24,06	665	11,42	
1/2007	88	6,26	434	30,87	29	2,06	-	-	-	-	66	4,69	266	18,92	523	37,20	1.406	24,14	
2/2007	92	4,54	756	37,33	-	-	-	-	-	-	109	5,38	303	14,96	765	37,78	2.025	34,77	
1/2008	16	1,49	617	57,56	-	-	-	-	-	-	43	4,01	103	9,61	293	27,33	1.072	18,41	
<b>Total OGE</b>	<b>289</b>	<b>4,96</b>	<b>1.879</b>	<b>32,26</b>	<b>68</b>	<b>1,17</b>	<b>178</b>	<b>3,06</b>	<b>68</b>	<b>1,17</b>	<b>343</b>	<b>5,89</b>	<b>1.075</b>	<b>18,46</b>	<b>1.924</b>	<b>33,04</b>	<b>5.824</b>	<b>100,00</b>	
1/2007	25	37,31	24	35,82	-	-	-	-	-	-	4	5,97	7	10,45	7	10,45	67	4,77	
2/2007	9	6,34	49	34,51	-	-	-	-	-	-	36	25,35	10	7,04	38	26,76	142	7,01	
<b>Total Ambiental</b>	<b>34</b>	<b>16,27</b>	<b>73</b>	<b>34,93</b>	...	...	...	...	...	...	<b>40</b>	<b>19,14</b>	<b>17</b>	<b>8,13</b>	<b>45</b>	<b>21,53</b>	<b>209</b>	<b>3,59</b>	
1/2007	11	5,26	101	48,33	-	-	-	-	-	-	3	1,44	21	10,05	73	34,93	209	14,86	
2/2007	6	2,03	142	47,97	-	-	-	-	-	-	9	3,04	21	7,09	118	39,86	296	14,62	
<b>Total Educação</b>	<b>17</b>	<b>3,37</b>	<b>243</b>	<b>48,12</b>	...	...	...	...	...	...	<b>12</b>	<b>2,38</b>	<b>42</b>	<b>8,32</b>	<b>191</b>	<b>37,82</b>	<b>505</b>	<b>8,67</b>	
1/2007	2	2,00	57	57,00	-	-	-	-	-	-	4	4,00	7	7,00	30	30,00	100	7,11	
2/2007	4	1,79	153	68,61	-	-	-	-	-	-	3	1,35	15	6,73	48	21,52	223	11,01	
<b>Total Fazenda</b>	<b>6</b>	<b>1,86</b>	<b>210</b>	<b>65,02</b>	...	...	...	...	...	...	<b>7</b>	<b>2,17</b>	<b>22</b>	<b>6,81</b>	<b>78</b>	<b>24,15</b>	<b>323</b>	<b>5,55</b>	
1/2007	33	5,27	128	20,45	29	4,63	-	-	-	-	30	4,79	153	24,44	253	40,42	626	44,52	
2/2007	17	2,08	196	23,93	-	-	-	-	-	-	80	9,77	197	24,05	329	40,17	819	40,44	
<b>Total Polícia</b>	<b>50</b>	<b>3,46</b>	<b>324</b>	<b>22,42</b>	<b>29</b>	<b>2,01</b>	...	...	...	...	<b>110</b>	<b>7,61</b>	<b>350</b>	<b>24,22</b>	<b>582</b>	<b>40,28</b>	<b>1.445</b>	<b>24,81</b>	
1/2007	2	2,60	23	29,87	-	-	-	-	-	-	1	1,30	14	18,18	37	48,05	77	5,48	
2/2007	2	0,95	67	31,75	-	-	-	-	-	-	3	1,42	16	7,58	123	58,29	211	10,42	
<b>Total Saúde</b>	<b>4</b>	<b>1,39</b>	<b>90</b>	<b>31,25</b>	...	...	...	...	...	...	<b>4</b>	<b>1,39</b>	<b>30</b>	<b>10,42</b>	<b>160</b>	<b>55,56</b>	<b>288</b>	<b>4,95</b>	

(continua)

(continuação)

Forma de registro	Carta		Correio Eletrônico		De ofício		Disque-corrupção		Núcleos		Ofício		Presencial		Telefone		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria/ Semestre (1)																		
1/2007	13	9,35	11	7,91	-	-	-	-	-	-	24	17,27	38	27,34	53	38,13	139	9,89
2/2007	12	7,02	16	9,36	-	-	-	-	-	-	34	19,88	29	16,96	80	46,78	171	8,44
Total Penitenciário	25	8,06	27	8,71	...	...	...	...	...	...	58	18,71	67	21,61	133	42,90	310	5,32
1/2007	2	1,06	90	47,87	-	-	-	-	-	-	-	-	26	13,83	70	37,23	188	13,37
2/2007	42	19,18	133	60,73	-	-	-	-	-	-	-	-	15	6,85	29	13,24	219	10,81
Total Outros	44	10,81	223	54,79	...	...	...	...	...	...	-	-	41	10,07	99	24,32	407	6,99

Fonte: Adaptado dos Relatórios de Atividades OGE-MG

Nota: Sinais convencionais utilizados:

- Dado numérico igual a zero não resultante de arredondamento

... Dado numérico não disponível

(1) Os dados de 2008 são referentes apenas ao primeiro trimestre do ano

Os registros por meio telefônico são os mais utilizados por usuários que apresentaram demandas relacionadas às ouvidorias de saúde, sistema penitenciário e polícia, representando um total de 55,56%, 42,90% e 40,28% das respectivas manifestações. Nos demais casos esse foi o segundo meio mais utilizado, com participações que variaram entre 37,82% na ambiental e 21,53% na educacional.

O meio eletrônico foi o preferido para as manifestações de demandas relativas às ouvidorias de fazenda, licitações e patrimônio público, com 65,02%, geral, com 54,78%, educacional, com 48,12% e ambiental, com 34,59% no período 2005 - 2007. Em relação à ouvidoria de polícia, esse é o terceiro meio mais utilizado, com 22,42% de participação. Chama atenção o fato desse meio ter seus números menos significativos quanto ao sistema penitenciário, provavelmente devido ao perfil do cidadão que o utiliza ser composto, em grande parte, por detentos e familiares com restrições de acesso à recursos tecnológicos.

A soma das manifestações registradas via meio telefônico e eletrônico demonstra a preferência do usuário pela comodidade de não ter que se locomover especificamente para realizar a manifestação e por meios não dispendiosos, haja vista o atendimento por telefone ser gratuito e a manifestação pela internet não representar custos adicionais para quem já tem acesso a ela.

A terceira forma mais utilizada é o registro presencial, sendo o segundo meio mais utilizado para manifestações sobre a polícia, 24,22%, e o sistema penitenciário, 21,62%, corresponde também a cerca de 10% das manifestações sobre o sistema de saúde e das manifestações gerais.

Destaca-se, também, o razoável percentual de manifestações via ofício nas ouvidorias ambiental, 19,14%, e do sistema penitenciário, 18,71%. Esse tipo de manifestação é proveniente dos próprios servidores que observam alguma irregularidade, muitas vezes ocorridas contra eles mesmos.

As manifestações por carta são significativas na ouvidoria ambiental, 16,27%. Sabe-se que as demandas recebidas por essa ouvidoria são provenientes de diversas áreas do Estado, muitas vezes de zonas rurais, o que explicaria a opção do cidadão por utilizar tal meio. Nas manifestações gerais as cartas representam 10,81% do total.

Os registros via disque-corrupção e atendimento por núcleos não são mais divulgado como formas de registro separadas.

Essa diversidade de preferência quanto ao meio de manifestação nas várias ouvidorias demonstra a importância de mantê-los disponíveis, para que os cidadãos possam escolher a forma de se comunicar de acordo com os recursos a que têm acesso.

### 6.3. Classificação por Tipo de Usuário

A grande maioria dos usuários da OGE identifica-se como pessoa física, representando um total de 71,06% dos manifestantes no período 2005 - 2007. Essa classificação é predominante também quando a análise é feita por ouvidorias especializadas, sendo que o percentual varia entre 91,95% das demandas gerais e 44,50% das demandas ambientais, conforme dados da Tabela 15. Esse fato pode ser observado como uma indicação positiva de confiança na OGE por parte dos manifestantes.

**Tabela 15 - Classificação por Tipo de Usuário, Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais, 2º semestre 2005 – 2º semestre 2007**

Tipo do Usuário	Anônimo		Pessoa Física/ Identificadas		Pessoa Jurídica		Servidor Público		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria/ Semestre										
2/2005	8	20,51%	29	74,36%	2	5,13%	-	-	39	0,82%
1/2006	199	31,74%	428	68,26%	...	...	...	...	627	13,18%
2/2006	109	16,62%	547	83,38%	...	...	...	...	656	13,79%
1/2007	337	23,88%	950	67,33%	119	8,43%	5	0,35%	1.411	29,66%
2/2007	501	24,74%	1.427	70,47%	97	4,79%	...	...	2.025	42,56%
<b>Total OGE</b>	<b>1.154</b>	<b>24,25%</b>	<b>3.381</b>	<b>71,06%</b>	<b>218</b>	<b>4,58%</b>	<b>5</b>	<b>0,11%</b>	<b>4.758</b>	<b>100,00%</b>
1/2007	9	13,43%	25	37,31%	33	49,25%	-	-	67	4,75%
2/2007	40	28,17%	68	47,89%	34	23,94%	-	-	142	7,01%
<b>Total Ambiental</b>	<b>49</b>	<b>23,44%</b>	<b>93</b>	<b>44,50%</b>	<b>67</b>	<b>32,06%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>209</b>	<b>4,39%</b>
1/2007	73	34,93%	135	64,59%	1	0,48%	-	-	209	14,81%
2/2007	76	25,68%	219	73,99%	1	0,34%	-	-	296	14,62%
<b>Total Educação</b>	<b>149</b>	<b>29,50%</b>	<b>354</b>	<b>70,10%</b>	<b>2</b>	<b>0,40%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>505</b>	<b>10,61%</b>

(continua)

(continuação)

Tipo do Usuário	Anônimo		Pessoa Física/ Identificadas		Pessoa Jurídica		Servidor Público		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria/ Semestre										
1/2007	16	16,00%	83	83,00%	1	1,00%	-	-	100	7,09%
2/2007	56	25,11%	161	72,20%	6	2,69%	-	-	223	11,01%
Total Fazenda	72	22,29%	244	75,54%	7	2,17%	-	-	323	6,79%
1/2007	146	23,32%	413	65,97%	62	9,90%	5	0,80%	626	44,37%
2/2007	270	32,93%	509	62,07%	41	5,00%	-	-	820	40,49%
Total Polícia	416	28,77%	922	63,76%	103	7,12%	5	0,35%	1.446	30,39%
1/2007	8	10,39%	69	89,61%	-	-	-	-	77	5,46%
2/2007	32	15,17%	178	84,36%	1	0,47%	-	-	211	10,42%
Total Saúde	40	13,89%	247	85,76%	1	0,35%	-	-	288	6,05%
1/2007	35	25,18%	82	58,99%	22	15,83%	-	-	139	9,85%
2/2007	77	45,03%	80	46,78%	14	8,19%	-	-	171	8,44%
Total Penitenciário	112	36,13%	162	52,26%	36	11,61%	-	-	310	6,52%
1/2007	50	16,03%	262	83,97%	...	...	-	-	312	22,11%
2/2007	...	...	309	100,00%	...	...	-	-	309	15,26%
Total Outros	50	8,05%	571	91,95%	...	...	-	-	621	13,05%

Fonte: Adaptado dos Relatórios de Atividades OGE-MG

Nota: Sinais convencionais utilizados:

- Dado numérico igual a zero não resultante de arredondamento

... Dado numérico não disponível

Os usuários que optam por permanecer anônimos, mesmo com a garantia de sigilo oferecida pela instituição, corresponderam a 24,25% do total. O maior índice de anonimato foi observado na ouvidoria do sistema penitenciário, 36,13%, e apenas 8,05% dos manifestantes gerais optaram por não se identificar.

É interessante, também, analisar os números relativos às manifestações realizadas por pessoas jurídicas, embora estas sejam pouco significativas para a maioria das ouvidorias. Sua representatividade em valores agregados é “puxada para cima” pelas manifestações recebidas pelas ouvidorias ambiental, 32,06%, do sistema penitenciário, 11,61%, e de polícia, 7,12%, que correspondem juntas a 206 das 218 manifestações recebidas de pessoas jurídicas no período.

#### 6.4. Classificação por Perfil do Manifestante

A classificação por perfil do manifestante permite ter uma primeira visão sobre quem procura a Ouvidoria. Com o aprimoramento do sistema de registro de informações que a OGE vem implementando no último ano, pretende-se colher, sempre que possível, o maior número de dados sobre os manifestantes, a saber: o sexo do manifestante, a faixa etária, a escolaridade, a cor ou raça, a profissão, a renda e o estado civil. Porém, o fornecimento desse tipo de informação não é obrigatório por parte do manifestante, o que não permitiu o levantamento de dados consistentes para comparação entre as diversas ouvidorias. Os dados

com maior regularidade de informações disponíveis são sobre o sexo dos manifestantes no ano de 2007.

No entanto devido ao grande número de usuários não identificados, 28,87%, não é possível afirmar, com certeza, se há um predomínio de manifestações feitas por homens ou mulheres. O dado que parece ser mais confiável é a identificação de 65,15% dos demandantes da ouvidoria educacional ser composta por mulheres, informação bastante verossímil, haja vista que a maioria absoluta dos trabalhadores de educação pertence a esse gênero como demonstra a Tabela 16.

**Tabela 16 - Classificação por Sexo do Manifestante, Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais, 1º semestre e 2º semestre 2007**

Manifestante de acordo com o sexo	Feminino		Masculino		Não identificado		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria/ Semestre								
1/2007	516	36,70%	646	45,95%	244	17,35%	1.406	39,88%
2/2007	675	31,84%	671	31,65%	774	36,51%	2.120	60,12%
<b>Total OGE</b>	<b>1.191</b>	<b>33,78%</b>	<b>1.317</b>	<b>37,35%</b>	<b>1.018</b>	<b>28,87%</b>	<b>3.526</b>	<b>100,00%</b>
1/2007	7	10,45%	22	32,84%	38	56,72%	67	4,77%
2/2007	21	14,79%	63	44,37%	58	40,85%	142	6,70%
<b>Total Ambiental</b>	<b>28</b>	<b>13,40%</b>	<b>85</b>	<b>40,67%</b>	<b>96</b>	<b>45,93%</b>	<b>209</b>	<b>5,93%</b>
1/2007	143	68,42%	51	24,40%	15	7,18%	209	14,86%
2/2007	186	62,84%	67	22,64%	43	14,53%	296	13,96%
<b>Total Educação</b>	<b>329</b>	<b>65,15%</b>	<b>118</b>	<b>23,37%</b>	<b>58</b>	<b>11,49%</b>	<b>505</b>	<b>14,32%</b>
1/2007	28	28,00%	66	66,00%	6	6,00%	100	7,11%
2/2007	81	36,32%	123	55,16%	19	8,52%	223	10,52%
<b>Total Fazenda</b>	<b>109</b>	<b>33,75%</b>	<b>189</b>	<b>58,51%</b>	<b>25</b>	<b>7,74%</b>	<b>323</b>	<b>9,16%</b>
1/2007	162	32,73%	333	67,27%	-	-	495	35,21%
2/2007	168	20,49%	352	42,93%	300	36,59%	820	38,68%
<b>Total Polícia</b>	<b>330</b>	<b>25,10%</b>	<b>685</b>	<b>52,09%</b>	<b>300</b>	<b>22,81%</b>	<b>1.315</b>	<b>37,29%</b>
1/2007	162	-	333	-	2	0,40%	497	35,35%
2/2007	168	35,90%	352	-	300	64,10%	468	22,08%
<b>Total Saúde</b>	<b>330</b>	<b>25,06%</b>	<b>685</b>	<b>52,01%</b>	<b>302</b>	<b>22,93%</b>	<b>1.317</b>	<b>37,35%</b>
1/2007	45	32,37%	51	36,69%	43	30,94%	139	9,89%
2/2007	51	29,82%	66	38,60%	54	31,58%	171	8,07%
<b>Total Penitenciário</b>	<b>96</b>	<b>30,97%</b>	<b>117</b>	<b>37,74%</b>	<b>97</b>	<b>31,29%</b>	<b>310</b>	<b>8,79%</b>
1/2007	131	33,25%	123	31,22%	140	35,53%	394	28,02%
2/2007	...	...	...	...	...	...	...	...
<b>Total Outros</b>	<b>131</b>	<b>33,25%</b>	<b>123</b>	<b>31,22%</b>	<b>140</b>	<b>35,53%</b>	<b>394</b>	<b>11,17%</b>

Fonte: Adaptado dos Relatórios de Atividades OGE-MG

Nota: Sinais convencionais utilizados:

- Dado numérico igual a zero não resultante de arredondamento

... Dado numérico não disponível

## 6.5. Classificação por Monitoramento da Manifestação

O monitoramento das manifestações pela OGE ocorre, basicamente, com a divisão entre as manifestações que foram concluídas no semestre de referência, tendo sido ou não registradas nele, e as manifestações em andamento, que são aquelas que ainda não tiveram



uma finalização satisfatória. É possível notar que o número de manifestações em andamento é sempre maior que o de concluídas, o que demonstra a demanda crescente recebida pelo órgão.

As conclusões não ocorrem sempre no semestre em que as demandas são registradas porque a natureza e a complexidade das manifestações é muito variada, não havendo previsão de tempo padronizada para resolução das mesmas. Tampouco, é possível garantir que o manifestante fique satisfeito com a resolução/encaminhamento dado à sua demanda, pois isso depende da resposta dada pela instituição para qual ela é encaminhada, bem como da qualidade, exatidão e veracidade das informações fornecidas pelo demandante. Normalmente, as manifestações recebem uma dessas finalizações: o arquivamento (resolução da demanda), o arquivamento preliminar, o envio ao Ministério Público para providências cabíveis, a consideração da improcedência da manifestação e a retirada a pedido do denunciante.

**Tabela 17 - Classificação por Monitoramento da Manifestação, Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais, 2º semestre 2005 – 2º semestre 2007**

Monitoramento da Manifestação	Concluídas		Em Andamento		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria/ Semestre						
2/2005	5	12,82%	34	87,18%	39	0,66%
1/2006	253	33,16%	510	66,84%	763	12,86%
2/2006	109	19,33%	455	80,67%	564	9,50%
1/2007	518	32,62%	1.070	67,38%	1.588	26,76%
2/2007	1.504	50,45%	1.477	49,55%	2.981	50,23%
<b>Total OGE</b>	<b>2.389</b>	<b>40,25%</b>	<b>3.546</b>	<b>59,75%</b>	<b>5.935</b>	<b>100,00%</b>
1/2007	13	18,84%	56	81,16%	69	4,35%
2/2007	35	24,65%	107	75,35%	142	4,76%
<b>Total Ambiental</b>	<b>48</b>	<b>22,75%</b>	<b>163</b>	<b>77,25%</b>	<b>211</b>	<b>3,56%</b>
1/2007	121	42,61%	163	57,39%	284	17,88%
2/2007	190	53,07%	168	46,93%	358	12,01%
<b>Total Educação</b>	<b>311</b>	<b>48,44%</b>	<b>331</b>	<b>51,56%</b>	<b>642</b>	<b>10,82%</b>
1/2007	8	7,48%	99	92,52%	107	6,74%
2/2007	73	27,55%	192	72,45%	265	8,89%
<b>Total Fazenda</b>	<b>81</b>	<b>21,77%</b>	<b>291</b>	<b>78,23%</b>	<b>372</b>	<b>6,27%</b>
1/2007	84	12,17%	606	87,83%	690	43,45%
2/2007	351	30,42%	803	69,58%	1.154	38,71%
<b>Total Polícia</b>	<b>435</b>	<b>23,59%</b>	<b>1.409</b>	<b>76,41%</b>	<b>1.844</b>	<b>31,07%</b>
1/2007	34	40,96%	49	59,04%	83	5,23%
2/2007	88	41,71%	123	58,29%	211	7,08%
<b>Total Saúde</b>	<b>122</b>	<b>41,50%</b>	<b>172</b>	<b>58,50%</b>	<b>294</b>	<b>4,95%</b>
1/2007	70	41,92%	97	58,08%	167	10,52%
2/2007	87	50,88%	84	49,12%	171	5,74%
<b>Total Penitenciário</b>	<b>157</b>	<b>46,45%</b>	<b>181</b>	<b>53,55%</b>	<b>338</b>	<b>5,70%</b>
1/2007	188	100,00%	-	-	188	11,84%
2/2007	680	100,00%	-	-	680	22,81%
<b>Total Outros</b>	<b>868</b>	<b>100,00%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>868</b>	<b>14,63%</b>

Fonte: Adaptado dos Relatórios de Atividades OGE-MG

Nota: Sinais convencionais utilizados:

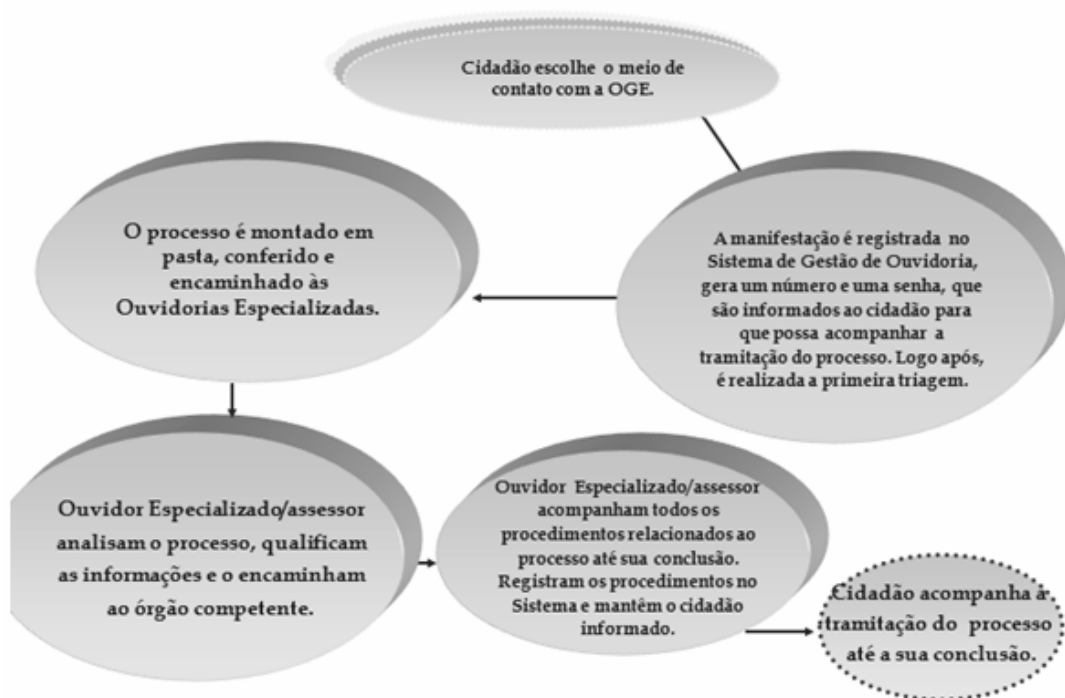
... Dado numérico não disponível

A classificação "Concluídas" somam todos os processos encerrados, registrados ou não, no semestre de referência

## 7. AVALIAÇÃO DAS ATIVIDADES DA OGE NO ANO DE 2007

A OGE conta, em sua estrutura funcional, com seis Ouvidorias Especializadas, cujas atuações iniciam-se após a triagem inicial, pela qual todas as manifestações recebidas são submetidas, que identifica se a manifestação adequa-se ao âmbito de atuação da instituição descrito nas normas legais que a regulamentam, determinando quem tem a competência para responder àquela demanda.

A Lei nº 15.298 de 2004 e o Decreto nº 44.156 de 2005 descrevem de forma detalhada qual assunto é competência de qual Ouvidoria Especializada, além de definir aquilo que mesmo não sendo de competência de nenhuma delas devem ser acolhidos pela OGE, ficando sobre responsabilidade do Ouvidor-Geral o do Ouvidor-Geral Adjunto, que serão auxiliados em suas tarefas pela Superintendência de Apoio Técnico da casa. A figura 3 sintetiza a tramitação das manifestações na OGE.



Fonte: Relatório 1º semestre 2007 - OGE.

Figura 3 - Fluxo das Manifestações OGE

Como a finalidade do órgão é receber, tramitar e encaminhar as manifestações dos cidadãos, o resultado efetivo de seu trabalho depende do estabelecimento de parcerias e

cooperações com outros órgãos. Os principais parceiros são outros órgãos pertencentes à esfera do Poder Executivo Estadual, que têm a obrigação legal de cooperar com a OGE no exercício de suas funções. Porém, há também a cooperação com diversas outras instituições, públicas e privadas, como Universidades, Secretarias Municipais e entidades de classe.

A seguir examinam-se as atividades realizadas por cada uma das Ouvidorias especializadas durante o ano de 2007. Tal período foi escolhido por coincidir com o funcionamento do Sistema de Gestão de Ouvidoria - SGO, que possibilitou um tratamento mais apurado das informações divulgadas nos relatórios semestrais de atividades. O período inicial de 2008 não foi incluído na análise pelo fato do relatório referente a esse período ainda não ter sido divulgado.

### **7.1. Ouvidoria Ambiental**

A Ouvidoria Ambiental conta, atualmente, como uma equipe de três assessores e o Ouvidor Especial. Ocupa-se de demandas recebidas pela OGE relativas ao meio ambiente no Estado de Minas Gerais. Ela encaminha as manifestações dos cidadãos e as recomendações relativas a atividades de aprimoramento da defesa do meio ambiente para as instituições que tratam a questão no âmbito do estado. Os órgãos para os quais a OA encaminha a maior parte das manifestações são:

- Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável - SEMAD;
- Fundação Estadual de Meio Ambiente – FEAM;
- Instituto Estadual de Florestas – IEF;
- Instituto Mineiro de Gestão das Águas – IGAM;
- Polícia Militar de Meio Ambiente;
- Corpo de Bombeiros Militar;
- Companhia de Saneamento de Minas Gerais – COPASA;
- Companhia Energética de Minas Gerais – CEMIG; e
- Ministério Público Estadual.

As manifestações recebidas são relacionadas conforme a narração do requerente e dependem de confirmação posterior para serem classificadas como procedentes, improcedentes ou não-conclusivas. Todavia, mesmo antes dessa confirmação, elas podem ser agrupadas de acordo com suas naturezas. Entre as denúncias, destacaram-se os

desmatamentos irregulares; as intervenções em áreas de preservação permanente, reservas legais e unidades de conservação; a ocorrência de lixões a céu aberto; o lançamento de efluentes domésticos e industriais, sem tratamento, em córregos e rios; poluição do solo e do ar; o tráfico de animais e plantas silvestres; além de denúncias de corrupção por parte de servidores lotados no Sistema Estadual de Meio Ambiente - Sisema. Os pedidos de informações mais frequentes têm a ver com a destinação de baterias e pneumáticos; licenciamento ambiental; atividades potencialmente poluidoras; e legislação ambiental. As reclamações dividem-se em queixas sobre dificuldade de interlocução e sobre a ausência de respostas a indagações e denúncias feitas diretamente aos órgãos do Sisema; e sobre multas administrativas indevidas.

Algumas manifestações abrangem mais de uma natureza e foram classificadas por tema. As mais citadas referentes ao primeiro semestre são:

**Tabela 18 - Natureza das Manifestações, Ouvidoria Ambiental,  
1º semestre de 2007**

Natureza	Número	%
Dificuldade de interlocução com os órgãos do Sisema	31	31%
Desmatamento irregular	21	21%
Intervenção em áreas de preservação permanente –APP	9	9%
Extração mineral irregular	4	4%
Licenciamento Ambiental	3	3%
Lixão	3	3%
Tráfico de animais silvestres	3	3%
Assoreamento de cursos d'água	2	2%
Drenagem urbana	2	2%
Educação ambiental	2	2%
Outros	20	20%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fonte: Relatório de Atividades 1º Semestre 2007 – OGE

Entre as cem manifestações recebidas no primeiro semestre de 2007, destacam-se como temas mais comuns, basicamente os mesmos do segundo semestre. As manifestações a respeito de desmatamento irregular, extração mineral irregular e intervenção em APP, respondem por 25% da demandas totais recebidas no ano de 2007. A tabela 19 mostra as manifestações por natureza recebidas no segundo semestre de 2007.

**Tabela 19 - Natureza das manifestações, Ouvidoria Ambiental, 2º semestre de 2007**

Natureza	Número	%
Desmatamento irregular	19	9%
Poluição hídrica	15	7%
Poluição atmosférica	12	6%
Extração mineral irregular	11	5%
Intervenção em áreas de preservação permanente – APP	11	5%
Loteamento irregular	9	4%
Poluição sonora	9	4%
Abuso de autoridade por servidores do Sisema	3	1%
Georreferenciamento	2	1%
Licenciamento ambiental	2	1%
Outros	112	55%
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100%</b>

Fonte: Relatório de Atividades 2º Semestres 2007 – OGE

O Estado é dividido em nove Regiões Administrativas do Sisema, as quais correspondem Superintendências Regionais de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável – Suprams. Nota-se que, em 2007, a maioria das manifestações foi proveniente da região central do Estado, a distribuição das manifestações por região macroambientais está demonstrada na Tabela 20:

**Tabela 20– Manifestações classificadas por região macroambiental - 2007**

Unidades regionais colegiada	Número	%
Central	79	38%
Sul de Minas	28	13%
Norte de Minas	18	9%
Zona da Mata	17	8%
Jequitinhonha	15	7%
Leste Mineiro	13	6%
Alto São Francisco	10	5%
Nordeste de Minas	7	3%
Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba	4	2%
Outros	18	9%
<b>Total</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>

Fonte: Relatório de Atividades 1º e 2º Semestres 2007 – OGE

Em relação às Suprams, a Ouvidoria Ambiental destacou que as do Sul de Minas, Alto São Francisco e Jequitinhonha têm sido bastante eficientes nas respostas às demandas, enquanto as da Zona da Mata, Leste Mineiro e, principalmente, Central Metropolitana mostram-se bastante problemáticas quanto ao oferecimento de respostas satisfatórias às demandas que receberam. Foi apresentada sugestão à SEMAD no sentido que oriente seus superintendentes quanto à abertura de vínculo direto com Ouvidoria Ambiental com o

objetivo de melhorar o trâmite das manifestações, em especial as relativas ao licenciamento ambiental.

A OA informou por meio do relatório da OGE, sobre ações que realizou e pretende realizar dentro de um curto prazo.

A Ouvidoria Ambiental tem discutido com os órgãos do Sisema sobre a necessidade de aperfeiçoamento do atendimento ao usuário, principalmente quanto às respostas às suas denúncias. Além disso, a própria Ouvidoria tem realizado a função de dinamizar o acesso à informação pelo requerente.

Quanto às denúncias de desmatamento irregular, que foram registradas de forma bastante distribuída em todas as regiões do Estado, o IEF e o Comitê Gestor de Fiscalização Ambiental Integrada – CGFAI, já realizam ações subdivididas de fiscalização.

A OA sugere aos órgãos competentes a adoção de ações locais estratégicas em função das manifestações recebidas sobre extrações minerais irregulares.

A Ouvidoria Ambiental procura manter informações atualizadas sobre os lixões espalhados pelo Estado e suas respectivas situações, para prestar informações aos requerentes. Tais dados são conseguidos junto à FEAM. Também acompanha os termos de ajustamento de conduta administrativa junto às prefeituras a respeito dos lixões.

A Ouvidoria apresentou sugestão, à Diretoria de Meio Ambiente e Trânsito da Polícia Militar, por meio de ofício, de aquisição de paquímetros digitais que possibilitam a identificação e o combate à adulteração de anilhas metálicas feito por traficantes de pássaros silvestres. Tal sugestão visa o fortalecimento das guarnições de PM Ambiental.

O relacionamento com os órgãos parceiros foi avaliado, de modo geral, como satisfatório, as sugestões provenientes da Ouvidoria são discutidas democraticamente e as manifestações têm sido atendidas, embora de forma pouco ágil. A Ouvidoria tem reiterado aos parceiros a necessidade de se cumprir o prazo legal de dez dias para disponibilizar uma resposta às demandas encaminhadas, mesmo que não seja definitiva, haja vista que esse prazo é suficiente para que se dêem início aos procedimentos de apuração dos fatos.

Outra questão relativa aos prazos que tem sido discutida com os parceiros é quanto à verificação *in loco* de denúncias. Para tanto a Ouvidoria Ambiental considera quatro meses

como um período máximo, e caso seja necessária a prorrogação desses prazos, a Ouvidoria Ambiental deve ser informada da razão do atraso.

A OA considera que de extrema importância manter-se informada sobre o andamento da resolução da demanda por parte do órgão responsável pela apuração. O monitoramento em relação ao prazo definitivo da resposta e sobre em que setor a demanda está dá subsídios que tornam possível oferecer as informações que o cidadão manifestante exige para ficar satisfeito com o atendimento recebido.

Por fim, a Ouvidoria Ambiental divulgou ao final do período as seguintes recomendações:

- Os órgãos afins devem anexar todos os documentos complementares ao enviarem respostas, assim evitam que a Ouvidoria tenha que solicitar a remessa de novas informações;
- Designação de servidores de referência nos órgão para viabilizar o contato com a Ouvidoria Ambiental;
- Agilização das respostas, conforme determinação do art. 7º, caput §1º, da lei 15298/2004;
- Intensificação do contato dos órgãos do Sisema com a Ouvidoria Ambiental;
- Ampliação dos recursos humanos, em especial assessoria técnica, em virtude do crescente aumento das manifestações;
- Divulgação da Ouvidoria Ambiental na mídia e nas repartições públicas estaduais de meio ambiente para o público mineiro.
- Criação de metodologias para acompanhamento e monitoramento, pela OA, da tramitação interna nos órgãos responsáveis;

Nota-se que algumas dessas recomendações são voltadas à melhoria e aperfeiçoamento dos processos internos. Enquanto outras são recomendações para órgãos do de gestão do meio ambiente. Em ambos os casos nota-se que se busca a racionalização dos processos envolvendo os órgãos para os quais as demandas são encaminhadas, instrumentalizar a OA e aumentar sua capacidade institucional.

## 7.2. Ouvidoria Educacional

A Ouvidoria Educacional é composta por uma equipe de dois assessores e a Ouvidora. As demandas relativas às questões de educação são enviadas para ela. Sua atuação pode ser descrita, resumidamente, em encaminhar manifestações sobre desvios e sugerir correções cabíveis para eles, além de responder às solicitações sobre normas gestoras administrativas e pedagógicas. É uma Ouvidoria com grande potencial de crescimento, haja vista o enorme número de usuários do sistema de educação.

A OE apresente especificidades relativas à sua área de atuação, como a concentração de demandas afins na mesma época do ano, apresentando bastante semelhança com o calendário escolar. Por exemplo: no início do ano as manifestações sobre matrículas são mais comuns e nos períodos de férias e recessos escolares há significativa redução das demandas.

São parceiros da OE:

- Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - Seplag;
- Secretaria de Estado de Educação – SEE;
- Conselhos Nacionais, Estadual e Municipais de Educação;
- Ministério Público;
- Secretarias Municipais de Educação;
- Superintendências Regionais de Ensino;
- Instituições de Educação Básica e Ensino Superior; e
- Entidades de classe.

As principais relações da OE, como era de se esperar, referem-se à SEE, envolvendo, em especial, suas Superintendências Regionais de Ensino - SRE's englobam os 853 municípios do Estado. A maioria delas está localizada nas regiões Central, Sul e Triângulo - áreas de maior densidade populacional. Fator facilitador na tramitação de processos. Porém mesmos nas regiões nas quais não há essa facilidade, as SRE's têm se mostrado comprometidas no atendimento as demandas que lhe são encaminhadas, contribuindo para o incremento da credibilidade da OE junto aos manifestantes. As SRE's localizadas em regiões nas quais foram implantados postos da OGE são as mais demandadas, como mostra as informações da Tabela 21.



**Tabela 21 - Manifestações classificadas por SRE's, 2007**

Superintendências Regionais de Ensino	Número	Porcentagem
Metropolitana A	67	14%
Metropolitana C	49	10%
Metropolitana B	41	9%
Juiz de Fora	34	7%
Pirapora	28	6%
Coronel Fabriciano	25	5%
Uberaba	21	4%
Ponte Nova	15	3%
Uberlândia	15	3%
Muriaé	14	3%
Teófilo Otoni	14	3%
Outros	155	32%
<b>Total</b>	<b>478</b>	<b>100%</b>

Fonte: Relatório de Atividades 1º e 2º Semestres 2007 - OGE

A avaliação da natureza das manifestações permite afirmar que a demanda da OE é alimentada, principalmente, por insatisfação com a forma de atendimento, tanto de usuários do sistema de educação em relação às escolas, como de servidores em relação ao empregador. As principais manifestações relacionam-se a não observação das normas, mesmo que por desconhecimento; e a falta de pessoal qualificado para diferentes funções, em especial em áreas gerenciais. Não consta entre as principais naturezas das manifestações demandas quanto à qualidade do ensino. Como demonstram os dados da Tabela 22.

**Tabela 22 – Natureza das manifestações – Ouvidoria Educacional - 1º semestre**

Natureza	Número	Porcentagem
Indicação de diretor	18	8%
Designação de professores	10	5%
Conduta do professor	5	2%
Conduta inadequada do diretor	5	2%
Contagem do tempo de serviço	3	1%
Desvio de verba	3	1%
Nepotismo	3	1%
Pagamento em atraso	3	1%
Redistribuição de aulas	3	1%
Outros	166	75%
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>

Fonte: Relatório de Atividades 1º Semestre 2007 - OGE

Cada manifestação gera, ao menos, cinco procedimentos, sendo muitas vezes necessário solicitar, ao manifestante, a complementação da informação. Com frequência, é preciso reiterar ao demandado que ofereça respostas em tempo hábil.

Após procedimentos, são consideradas procedentes as manifestações que permitiram a realização de medidas saneadoras ou orientações e informações sobre os procedimentos adotados no sistema de educação, e improcedentes aquelas que não resultaram em nenhuma medida cabível, seja por inconsistência ou falta de exatidão nas informações da manifestação.

A OE relata, ainda, que muitas vezes as manifestações sejam fruto da má-fé do denunciante em busca de benefícios aos quais não têm direito ou mesmo com a intenção de trazer prejuízos a profissionais da área.

Estão entre as medidas tomadas em resposta às demandas encaminhadas pela OE: intervenção em instituições denunciadas; correção e liberação de pagamentos retidos; exoneração de diretores e vice-diretores que cometeram desvios graves; regularização do uso de recursos nas escolas; advertências e mudanças de locação de profissionais; acolhimento de alunos de 15 e 14 anos em turnos diurnos; conhecimento e observância das normas pedagógicas e administrativas sobre diversos temas.

A OE conclui que o bom desempenho na área educacional depende de qualidade da preparação dos profissionais nela atuantes e que esses devem estar em constantemente aperfeiçoamento. Cabe, portanto, ao Estado, por meio de suas Secretarias, prover as oportunidades de melhoria.

### **7.3. Ouvidoria de Fazenda, Patrimônio e Licitações Públicas**

A Ouvidoria de Fazenda, Patrimônio e Licitações Públicas é composta por dois assessores e o Ouvidor. Ela recebe uma gama bastante ampla de demandas, pois é responsável por auxiliar na fiscalização e bom funcionamento em três áreas que envolvem quantidade considerável de recursos e possibilidades de condutas passíveis de contestação legal.

- Alguns dos parceiros com os quais colaborou recentemente são:
- Secretaria de Estado de Fazenda – SEF;
- Auditoria Geral do Estado – AUGE;
- Conselho de Corregedores do Estado de Minas Gerais;
- Instituto Mineiro de Agropecuária - IMA; e
- Ministério Público Estadual.

As manifestações recebidas pela OFPLP foram bastante diversificadas, como mostra a Tabela abaixo. Chama atenção o fato de que as manifestações mais frequentes têm como natureza não necessariamente os serviços públicos prestados, mais a forma como eles foram

prestados. Entre as repartições que tiveram seus funcionamentos criticados estão, postos UAI, SINE, Cemig e Copasa.

A OFPLP destacou a presteza dos órgãos Copasa, Setop/DER, Ipsemg, Seplag e SEF no retorno das informações e na tentativa da solução dos problemas propostos.

**Tabela 23 – Natureza das manifestações - OFPLP - 2007**

Natureza	Número	Porcentagem
Desvio de conduta de servidor público	41	4%
Atendimento/ funcionamento de órgão público	12	1%
Concurso público	12	1%
Contratações desnecessárias/ nomeações	9	1%
Pavimentação de BR/ estrada/ rua/ avenida	6	1%
Aumento/ revisão salarial	6	1%
Má qualidade dos serviços	5	1%
Uso ilegal de patrimônio público	5	1%
Utilização de veículo oficial	5	1%
Outros	222	23%
<b>Total</b>	<b>323</b>	<b>100%</b>

Fonte: Relatório de Atividades 1º e 2º Semestres 2007 - OGE

As recomendações divulgadas pela OFPLP como resposta saneadoras às demandas consideradas procedentes<sup>26</sup> são:

- Apuração imediata das denúncias contra servidores públicos, tomando as providências devidas, e encaminhando as respostas devidamente documentadas à OFPLP;
- Cumprimento dos prazos de respostas à OFPLP em tempo hábil;
- Imediata avaliação dos serviços de atendimento do SINE e UAI;
- Atenção na ampliação de pavimentação de estradas, energia elétrica, tratamento de água e esgoto sanitário;
- Verificação da concessão de vales-transporte para funcionários públicos de localidades não contempladas pelo decreto 44.471/07;
- Ampliação do número de agentes de fiscalização de tributos;
- Ampliação do controle de veículos para uso exclusivo do serviço público;

<sup>26</sup>Algumas já foram realizadas, ao contrário de outras, que demandam mais tempo e investimentos para serem postas em prática.

- Permanente capacitação de servidores nas suas áreas de atuação, a fim de reduzir irregularidades e aperfeiçoar serviços; e
- Designação de servidor de referência em cada órgão para viabilizar o contato com a OFPLP.
- Divulgação da OFPLP nos órgãos responsáveis pela preservação do patrimônio público, nas repartições fazendárias e nos editais de licitação;
- Ampliação dos recursos humanos da OFPLP;

É possível notar, novamente, que as recomendações, vindas de uma Ouvidoria Especializada, orientam a própria instituição quanto a necessidade de melhorias na estrutura interna de que dispõe e a sua divulgação nos órgãos relacionados ao seu trabalho.

#### 7.4. Ouvidoria de Polícia

A Ouvidoria de Polícia é a que recebe maior quantidade de manifestações. Isto se explica, em parte, pelo fato de que ela já existia anteriormente, tendo sido criada pela lei nº 12.622/97 e incorporada à OGE, quando da sua criação. Portanto, contava com mais conhecimento junto à população. Sua equipe é composta por dezesseis pessoas; assessores civis e militares – tanto da polícia militar quanto da civil, e o próprio Ouvidor.

As principais conclusões divulgadas, em relação aos cargos ocupados pelos denunciados, são mais freqüentes manifestações negativas sobre oficiais de patente mais baixa, pois são esses os que lidam diretamente com o público, portanto existe mais percepção dos desvios cometidos por eles. Sendo que, comparativamente, à polícia militar e ao corpo de bombeiros, a polícia civil é a mais citada, conforme demonstra a Tabela 24.

**Tabela 24 – Citados/ Efetivo – Ouvidoria de Polícia**

Órgão	Efetivo (1)	Citados	Citados/ 1.000 agentes
Polícia Militar	44.402	1.022	23,02
Polícia Civil	8.956	272	30,37
Corpo de Bombeiros Militar	4.661	17	3,65
<b>Total</b>	<b>58.019</b>	<b>1.311</b>	<b>22,60</b>

Fonte: Relatório de Atividades 2º Semestres 2007 – OGE

(1) Número fornecido pela OP

(2) As informações relacionadas aguardam resultados apuratórios.

Em suas considerações<sup>27</sup>, a OP não divulgou orientações específicas para a melhoria dos serviços de segurança pública. Todavia, reiterou a sua importância como instrumento de controle externo ao qual o cidadão pode recorrer para o exercício de seus direitos e garantia de excelência nos serviços prestados.

A Tabela 25 demonstra a natureza das manifestações registradas pela OP no ano de 2007.

**Tabela 25 – Natureza das manifestações – Ouvidoria de Polícia - 2007**

Natureza	Número	Porcentagem
Lesão corporal	236	24%
Abuso de autoridade	184	19%
Má qualidade no atendimento	142	14%
Ameaça	95	10%
Conduta	72	7%
Prevaricação	68	7%
Invasão de domicílio	54	5%
Constrangimento ilegal	36	4%
Improbidade administrativa	29	3%
Elogio	15	2%
Outros	52	5%
<b>Total</b>	<b>983</b>	<b>100%</b>

Fonte: Relatório de Atividades 1º e 2º Semestres 2007 - OGE

OP é a Ouvidoria Especializada que demonstra ter mais instrumentos a sua disposição. Além dos recursos humanos mais amplos, pois possui a maior equipe entre as Ouvidorias, está incluída em uma rede de segurança pública já consolidada por meio da Integração de Gestão de Segurança Pública – IGESP, cujas reuniões contam com a presença de um representante da OP. Participa também do Colegiado de Corregedorias dos Órgãos de Defesa Social do Estado de Minas Gerais. Pode-se perceber que a OP já conta, pelo menos em parte, com canais institucionalizados que as outras Ouvidorias ainda estão construindo.

#### **7.5. Ouvidoria de Saúde**

A Ouvidoria de Saúde ressalta a importância do caráter participativo e democrático que exerce ao contribuir para o aprimoramento do sistema de saúde.

A OS tem trabalhado em conjunto com o Ministério da Saúde. Essa parceria funciona da seguinte maneira: O MS recebe as demandas via Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – OuvidorSus, quando julga ser necessário um acompanhamento mais aprofundado e ágil da demanda, a encaminha para apuração via OS. Essa parceria é avaliada pela OS como

<sup>27</sup> Essa denominação é utilizada nos relatórios consultados.

positiva, pois consiste em um espaço a mais para participação da população em assuntos da esfera pública. Ressaltando, entretanto, que as equipes regionais não mostram-se integradas a esse processo, pois agilidade em responder às demandas por parte delas não tem sido satisfatória.

Entre as manifestações que foram direcionadas diretamente à OS, a grande maioria foi proveniente de Belo Horizonte, predominância que pode ser explicada pela grande concentração dos serviços de saúde na capital do Estado. A distribuição das manifestações está apresentada na Tabela 26.

**Tabela 26 manifestações por Gerências Regionais de Saúde 2007**

Gerências Regionais de Saúde	Número	Porcentagem
Belo Horizonte	87	30%
Uberlândia	38	13%
Juiz de Fora	35	12%
Governador Valadares	15	5%
Pouso Alegre	14	5%
Coronel Fabriciano	10	3%
São João Del Rei	10	3%
Divinópolis	9	3%
Teófilo Otoni	9	3%
Diamantina	8	3%
Outros	53	18%
<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>100%</b>

Fonte: Relatório de Atividades 1º e 2º Semestres 2007 - OGE

A análise das manifestações de acordo com a sua natureza, traz, segundo a OS, uma inesperada representatividade de demandas relacionadas à medicamentos excepcionais. Pois a compra e distribuição desses segue um planejamento único para todo o Estado, seguindo um cronograma estabelecido pela Secretaria de Estado de Saúde, o que deveria garantir, teoricamente uma distribuição eficiente e regular dos medicamentos. A Tabela 27 mostra quais naturezas foram mais citadas nas manifestações recebidas pela OS.

**Tabela 27 – Natureza das manifestações, Ouvidoria de Saúde, 2007**

Natureza	Número	%
Assistência/programa	19	8%
Programa – medicamentos excepcionais	15	7%
Consulta especializada – alto custo	10	4%
Ambulatorial exame alto custo	7	3%
Atendimento médico/ Negligência no atendimento médico	6	3%
Má gestão	6	3%
Má qualidade no atendimento	5	2%
Farmacêutica excepcional	5	2%
Assistência de média alta cirurgia eletiva	3	1%
Falta ou inadequação de fluxo assistência integral	3	1%
Outros	150	66%
<b>Total</b>	<b>229</b>	<b>100%</b>

Fonte: Relatório de Atividades 1º e 2º Semestres 2007 – OGE

A OS fez considerações semelhantes as de outras Ouvidorias, no sentido de designar profissionais de referência para as relações inter-institucionais e divulgação do seu papel e da sua atuação.

Por fim, destaca que as respostas referentes às demandas recebidas via OuvidorSus, demoram muito mais a serem respondidas que as recebidas diretamente pela OS, fato para o qual não foi determinado um motivo claro.

#### **7.6. Ouvidoria do Sistema Penitenciário**

A Ouvidoria do Sistema Penitenciário conta com uma equipe composta por três assessores mais o Ouvidor. O Estado de Minas Gerais tem uma das maiores populações carcerárias do país, o que demanda, um grande efetivo de agentes penitenciários. O crescimento constante dessa população acarreta a necessidade de ampliação do sistema penitenciário. Portanto, explica-se a tendência crescente demanda observada na OSP.

O perfil do manifestante dessa Ouvidoria é um pouco diferenciado em relação aos outros, haja vista que enquanto os usuários de serviços fiscalizados pelas outras Ouvidorias englobam quase a totalidade da população. Só tem contato com o sistema penitenciário quem tem algum envolvimento profissional ou pessoal com o Sistema Penitenciário, no caso os detentos, agentes e seus familiares.

A OSP foi é a Ouvidoria que apresentou o maior índice de usuários anônimos. Contudo, entre os que se identificaram, é possível encontrar dados que sinalizam sobre o perfil do usuário: a profissão mais citada foi a de agente de segurança penitenciário; o grau de

escolaridade mais comum foi ensino fundamental incompleto; e a faixa etária entre 21 e 39 anos.

Ressalta-se que essas informações são provenientes de uma amostra de somente 80 usuários que optaram por identificar-se. Desses pouco mais da metade respondeu as perguntas sobre seu perfil, portanto a expansão desses dados à população total ligada ao sistema carcerário não validade estatística. Porém constitui uma mostra valida sobre os usuários da OSP. Outra sinalização sobre esse usuário é pouca tendência ao uso da internet para registrar sua manifestação, o que indicaria uma baixa posição socioeconômica.

As demandas recebidas pela OSP, são, em sua grande maioria, às corregedorias da Secretaria de Estado de Defesa Social –SEDS, Polícias Militar e Civil e Superintendência de Administração Penitenciária. Com frequência as manifestações são encaminhadas para apuração na própria unidade prisional em que os fatos ocorreram, o que compromete, segundo a OSP, a imparcialidade da investigação.

Todavia, o número de manifestações da OSP em que não há comprovação de veracidade (improcedentes), não é muito discrepante dos apresentados pelas outras Ouvidorias. O que pode significar que sua atuação, mesmo enfrentando dificuldades, é realizada, conforme mostra a Tabela 28.

**Tabela 28 - Situação dos processos OGE 2º semestre de 2007**

Situação	Procedentes		Improcedentes		M. Público		Outros		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
OGE	385	46,72%	110	13,35%	85	10,32%	244	29,61%	824	89,68%
Ambiental	3	10,00%	5	16,67%	5	16,67%	22	73,33%	30	3,64%
Educativa	152	80,00%	38	20,00%	-	-	-	-	190	23,06%
OFPLP	50	68,49%	22	30,14%	-	-	1	1,37%	73	8,86%
Polícia	63	17,95%	3	0,85%	80	22,79%	205	58,40%	351	42,60%
Saúde	50	56,82%	22	25,00%	-	-	16	18,18%	88	10,68%
Sistema Penitenciário	67	77,01%	20	22,99%	-	-	-	-	87	10,56%

Fonte: Relatório de Atividades 2º Semestre 2007 – OGE



## 8. CONCLUSÕES

A Ouvidoria Geral do Estado é um órgão interlocutor entre a sociedade e o Poder Público, cujo papel é permitir e estimular a participação do cidadão no controle e avaliação da prestação dos serviços públicos. As manifestações realizadas pelos cidadãos por meio da Ouvidoria podem ser entendidas dentro do contexto de ampliação dos espaços democráticos e exercício de uma cidadania mais participativa. Tendo importante participação na construção de uma sociedade e uma Administração Pública, conscientes e cumpridoras de seus deveres e direitos.

Conseqüentemente, a Ouvidoria é um órgão estratégico, que pode representar um poderoso instrumento para a transformação institucional permanente. Favorecendo mudanças, aperfeiçoamentos e ajustes nas atividades e prestações de serviços do Estado, em sintonia com as demandas da sociedade, ou seja, um caminho efetivo na busca da qualidade, da transparência e da cidadania. O bom funcionamento da instituição representa uma oportunidade para que o cidadão mineiro sinta-se despertado e estimulado ao efetivo exercício de cidadania.

As leis e decretos que regulam o funcionamento da Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais deixam bem definidas suas atribuições de elo entre o cidadão e o poder Executivo Estadual e de instrumento de aperfeiçoamento serviços e produtos prestados pelo mesmo. Tanto que, na mensagem enviada pelo Governador Aécio Neves à Assembléia Legislativa, juntamente com o projeto de lei que criou a Ouvidoria, constava que a “instituição da OGE favorecerá o controle social das ações governamentais, possibilitando maior responsabilização dos agentes públicos e aumentando a transparência do governo”. E que “o princípio da participação popular no processo de planejamento de políticas públicas no Estado de Minas Gerais não se trata apenas de mera retórica”.

Naturalmente, a existência de determinação legal, por si só, não garante que a OGE consiga cumprir suas funções com êxito. Principalmente tendo-se em vista quão grande é o escopo das intenções que foram declaradas quando da sua instituição.

Conhecendo-se o pressuposto de que a Ouvidoria, enquanto instituto, representa um elo entre Estado e sociedade, é necessário contar com a participação dessas duas pontas para que se possa considerar a implantação de uma Ouvidoria uma experiência bem sucedida.

Há que se considerar que devido ao caráter recente da OGE, seu processo de institucionalização e estruturação organizacional ainda não está completo. Os mecanismos de operacionalização de suas atividades não estão consolidados e suas fontes de poder ainda carecem de ter a legitimidade plenamente reconhecida junto a seus interlocutores. Todavia, completados quase três anos de atuação, é possível traçar um panorama da atuação do órgão nesse período.

Inicialmente, buscou-se nesse trabalho realizar um levantamento dados estatísticos sobre o funcionamento da Ouvidoria Geral, haja vista que experiência na Diretoria de Análise, Estatística e Informação da OGE permitiu o acesso a um amplo material de pesquisa documental sobre as manifestações recebidas dos cidadãos. Por meio da análise das manifestações é que se buscou compreender a dinâmica da interação entre a instituição e a população – uma das pontas da relação que interessa a esse estudo.

Entendeu-se que a Ouvidoria Geral é bem aceita população que conhece, pois a demanda por seus serviços tem se mostrado condizente com a oferta, expandida por meio de políticas de descentralização dos serviços e manutenção de meios de comunicação adequados ao atendimento de públicos diversos.

Esses mesmos dados estatísticos possibilitaram a identificação de algumas características da relação, até agora construída, entre a OGE e os outros órgãos subordinados ao Poder Executivo Estadual – pois, juntamente com o Governo do Estado – é a outra ponta da relação intermediada pela Ouvidoria Geral.

Buscou-se, por meio da análise dos dados orçamentários, determinar o nível de comprometido demonstrado pelo Governo com a manutenção da OGE. Bem como conhecer a destinação dada aos recursos recebidos pela instituição.

No que concerne á relação estabelecida entre a OGE e o Governo do Estado, é possível afirmar que existe um comprometimento orçamentário por parte do Governo, que é demonstrado pela comparação de dados orçamentários, que possibilitam notar um incremento real da capacidade orçamentária, pois os recursos disponibilizados são crescentes no de correr do tempo. E também por da OGE, que tem revelado capacidade constante de acréscimo dos números de atendimentos.

Quanto aos outros órgãos pertencentes à esfera estadual, esses demonstram ainda não ter desenvolvido o relacionamento ideal com a OGE. Pois embora de modo geral, a Ouvidoria

relate ter sido recebida de maneira positiva quando busca tais órgãos para o encaminhamento das manifestações, tem havido dificuldades no cumprimento e estabelecimento de prazos. Esses fatos ocasionam problemas para a OGE, para se organizar internamente em relação ao fluxo de processos, mas, principalmente no relacionamento com os cidadãos que a procuram. O cidadão espera, com razão, receber respostas objetivas às suas demandas, quando os órgãos não repassam as informações sobre o andamento dos processos, a OGE não tem como responder ao demandante, que tem a percepção, equivocada, de que nenhuma providencia foi tomada em relação a sua manifestação.

Todavia, não se pode concluir que a fragilidade presente, por vezes, na relação da institucional entre a OGE e esses órgãos deva-se a características intrínsecas dos mesmos, pois uma vez que a natureza da ligação entre eles advém do fato de um ser vinculado ao Governo do Estado e os outros serem a ele subordinados.

Isto posto, faz-se necessário o apoio ostensivo do Governo do Estado, para reforçar a legitimidade que a Ouvidoria tem para exigir desses órgãos respostas e atitudes condizentes com o que a lei determina sobre a sua atuação. Pois, o potencial de contribuição de uma ouvidoria pública, como a OGE, em prol da qualidade, eficiência, efetividade e austeridade administrativa, depende diretamente da legitimidade que ela tem como instituição.

Como seu papel é de intermediária entre o cidadão e o Poder Público, essa legitimidade deve ser reconhecida por ambos os lados e não ser exclusivamente formal.

A OGE parece buscar esse reconhecimento por meio da realização de um trabalho eficiente de suas funções. Entretanto, nas mensagens divulgadas pela Ouvidoria Geral, é constante e reiteradamente, colocada, a necessidade de incremento institucional, que viabilizaria o exercício dessas funções. As quais requerem disponibilidade de recursos humanos, materiais, políticos e institucionais.

Outra importante função associada, legalmente, à OGE, é o desenvolvimento da educação para a cidadania no Estado. Contribuindo para a disseminação de formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da ação governamental e promovendo pesquisas, palestras e seminários sobre os temas relacionados com suas atividades. Portanto, espera-se que a OGE contribua para formar cidadãos conscientes não só dos deveres e direitos, mas da importância do zelo na administração pública.

Nesse estudo não se encontrou subsídios para afirmar que a OGE conta com os recursos necessários ao cumprimento dessas funções em escala suficiente para produzir mudanças significativas a que se propõe em sua lei de criação.

Conclui-se que mesmos não possuindo, até o presente momento, todos os pré-requisitos e fundamentos para cumprir, plenamente, a função de produção de mudanças positivas na cultura interna dos servidores do Poder Executivo estadual; construção e desenvolvimento da cidadania; estímulo à qualidade dos serviços prestados e canal de participação do cidadão-usuário na administração do processo de prestação de serviços, a OGE tem trabalhado de forma comprometida para alcançar esses fins, utilizando da melhor forma possível os recursos que disponibiliza.

## 9. ANEXO A - Legislação Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais

Mensagem nº 163, de 15 de janeiro de 2004

Belo Horizonte, 15 de janeiro de 2004.

Excelentíssimo Senhor Presidente da Assembléia Legislativa,

Encaminho a Vossa Excelência, para exame dessa Egrégia Assembléia Legislativa, o Projeto de Lei anexo, que cria a Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais - OGE como órgão autônomo auxiliar do Poder Executivo na fiscalização e aperfeiçoamento de serviços e atividades.

Trata-se de medida que implementa o princípio da transparência e da responsabilização do servidor público em consonância com ações correlatas às normas já editadas, no mês de dezembro último, a respeito da ética no serviço público.

Ressalte-se que este Projeto de Lei, ora encaminhado, foi objeto de debates junto à sociedade civil mineira, na medida em que uma primeira minuta foi posta em consulta pública durante 30 dias, de 5 de dezembro de 2003 a 5 de janeiro de 2004. Dessa consulta pública, originaram-se sugestões contempladas neste presente Projeto de Lei, evidenciando que o princípio da participação popular no processo de planejamento de políticas públicas no Estado de Minas Gerais não se trata apenas de mera retórica.

A Ouvidoria-Geral tem por finalidade examinar manifestações referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta do Poder Executivo Estadual, bem como os concessionários e permissionários de serviços públicos estaduais. A instituição da OGE favorecerá o controle social das ações governamentais, possibilitando maior responsabilização dos agentes públicos e aumentando a transparência do governo.

Composta por cinco Ouvidorias especializadas, a saber, Ouvidoria de Polícia e do Sistema Penitenciário, Ouvidoria Educacional, Ouvidoria de Saúde, Ouvidoria Ambiental e Ouvidoria de Fazenda, Patrimônio e Licitações Públicas, a OGE será dirigida por um Ouvidor-Geral auxiliado por um Ouvidor-Geral Adjunto, os quais serão escolhidos dentre cidadãos com mais de 35 anos, reputação ilibada e formação universitária para mandato de dois anos. Além dos requisitos para nomeação do Ouvidor-Geral e Ouvidor-Geral Adjunto, a escolha dos Ouvidores especializados deverá ser feita entre cidadãos com notório conhecimento da área específica.

Além de receber, encaminhar e acompanhar a solução final de denúncias, reclamações e sugestões a Ouvidoria deverá atuar preventivamente propondo a adoção de medidas que visem a prestação de serviços públicos da forma mais adequada à população e divulgar regularmente os níveis de satisfação dos cidadãos com os serviços prestados. Importante função desempenhará no desenvolvimento da educação para a cidadania no Estado, contribuindo para a disseminação de formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da ação governamental e promovendo pesquisas, palestras e seminários sobre os temas relacionados com suas atividades.

Para garantir a efetividade das ações da OGE, as autoridades dos órgãos e entidades da administração pública estadual fornecerão à Ouvidoria, quando solicitados, dados, informações, certidões ou documentos relativos a suas atividades, sob pena de responsabilidade, cabendo inclusive a aplicação de multa ao dirigente de órgão ou entidade que não atender aos prazos estipulados.

Pelo exposto, depreende-se que o Projeto de Lei em tela é de suma importância para o Estado, pois tem em perspectiva um serviço público mais transparente, responsável e próximo do cidadão, constituindo-se em mais um passo para a construção da visão de futuro que está nos alicerces de nossa administração: tornar Minas Gerais o melhor Estado do País para se viver.

Essas, Senhor Presidente, as razões que me levam a submeter à consideração dos seus nobres pares o presente Projeto de Lei.

Atenciosamente,

Aécio Neves, Governador do Estado.

### **Lei nº 15.298, 2004 de 06 de agosto de 2004**

Cria a Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais e da outras providências.

O Governador do Estado de Minas Gerais

O Povo do Estado de Minas Gerais, por seus representantes, decretou, e eu, em seu nome, promulgo a seguinte Lei:

#### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art.1º - Fica criada a Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais, órgão autônomo, vinculado diretamente ao Governador do Estado, auxiliar do Poder Executivo na fiscalização e no aperfeiçoamento de serviços e atividades públicos, nos termos desta lei.

§ 1º - Para os fins desta lei, as expressões “Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais”, “Ouvidoria-Geral do Estado”, “Ouvidoria-Geral” e a sigla “OGE” se equivalem, bem como as expressões “Ouvidor-Geral do Estado” e “Ouvidor-Geral”.

§ 2º - A Ouvidoria-Geral do Estado tem sua organização definida nesta lei e em atos complementares nela previstos.

Art. 2º - A Ouvidoria-Geral do Estado possui autonomia administrativa, orçamentária e financeira, bem como autonomia nas suas decisões técnicas.

§ 1º - À OGE ficam asseguradas, nos termos desta lei, as prerrogativas necessárias ao exercício adequado de sua competência.

§ 2º Os ouvidores da OGE têm mandato fixo e estabilidade.

(Parágrafo com redação dada pelo art. 1º da Lei Delegada nº 134, de 25/1/2007.)

§ 3º - O Ouvidor-Geral do Estado atuará com independência, não tendo subordinação hierárquica a nenhum dos Poderes do Estado ou seus membros, sendo as suas decisões terminativas em última instância administrativa.

Art. 3º - A atividade da Ouvidoria-Geral do Estado atenderá aos princípios da legalidade, finalidade, razoabilidade, proporcionalidade, impessoalidade, igualdade, devido processo legal, motivação, publicidade, moralidade, eficiência e demais princípios da Administração Pública.

## CAPÍTULO II

### DA COMPETÊNCIA

Art. 4º - A Ouvidoria-Geral do Estado tem por finalidade examinar manifestações referentes a procedimentos e ações de agente, órgão e entidade da Administração Pública direta e indireta do Poder Executivo Estadual, bem como de concessionário e permissionário de serviço público estadual, competindo-lhe:

I - propor a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

II - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Poder Executivo estadual, bem como dos concessionários e permissionários de serviços públicos estaduais, a partir de manifestações recebidas;

III - contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços públicos;

IV - produzir, semestralmente e quando oportuno, apreciações críticas sobre a atuação de agentes, órgãos e entidades da Administração Pública direta do Poder Executivo estadual, encaminhando-as ao Governador do Estado, à Assembléia Legislativa e aos respectivos dirigentes máximos e, nos casos de entidades da Administração Pública indireta, aos respectivos Secretários de Estado supervisores, divulgando-as em página própria na internet;

V - receber, encaminhar e acompanhar até a solução final denúncias, reclamações e sugestões que tenham por objeto:

a) a correção de erro, omissão ou abuso de agente público estadual;

b) a instauração de procedimentos disciplinares para a apuração de ilícito administrativo;

c) a prevenção e a correção de ato ou procedimento incompatível com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da Administração Pública estadual;

d) o resguardo dos direitos dos usuários de serviços públicos estaduais;

VI - contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços públicos em geral;

VII - requisitar a órgão ou entidade da Administração Pública estadual as informações e os documentos necessários às atividades da Ouvidoria-Geral do Estado;

VIII - propor medidas legislativas ou administrativas e sugerir ações necessárias para evitar a repetição das irregularidades constatadas;

IX - promover pesquisas, palestras ou seminários sobre temas relacionados com as atividades, providenciando a divulgação dos resultados;

X - garantir a universalidade de atendimento ao cidadão, viabilizando o acesso aos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral nas diversas regiões do Estado;

XI - elaborar e expedir normas para disciplinar suas atividades.

Parágrafo único - A Ouvidoria-Geral manterá sigilo sobre a identidade do denunciante ou reclamante, quando solicitado, e lhe assegurará proteção, se for o caso.

## CAPÍTULO III

### DA ESTRUTURA ORGÂNICA

Art. 5º - A Ouvidoria-Geral do Estado tem a seguinte estrutura orgânica:

- I - Gabinete;
- II - Assessoria de Comunicação Social;
- III - Assessoria Jurídica;
- IV - Ouvidoria de Polícia;
- V - Ouvidoria do Sistema Penitenciário;
- VI - Ouvidoria Educacional;
- VII - Ouvidoria de Saúde;
- VIII - Ouvidoria Ambiental;
- IX - Ouvidoria de Fazenda, Patrimônio e Licitações Públicas;
- X - Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças;
- XI - Superintendência de Apoio Técnico;
- XII - Auditoria Setorial.

(Inciso acrescentado pelo art. 45 da Lei nº 16192, de 23/6/2006.)

§ 1º - As competências e a descrição das unidades previstas neste artigo, assim como a denominação, a descrição e as competências das unidades de estrutura complementar, serão estabelecidas em decreto.

§ 2º - A OGE poderá instalar núcleos desconcentrados em Municípios.

#### CAPÍTULO IV

##### DAS APURAÇÕES E DOS PROCESSOS

Art. 6º - No desempenho de suas competências, cabe à Ouvidoria-Geral do Estado:

I - manter banco de dados atualizado de toda a documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

II - manter intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada, nacional ou estrangeira, que exerça atividades similares;

III - elaborar relatório trimestral de suas atividades, prestando contas públicas, e divulgá-lo em página própria na internet;

IV - prestar informações à Assembléia Legislativa sobre assunto inerente às suas atribuições.

Art. 7º - As autoridades dos órgãos e entidades da administração pública estadual fornecerão ao Ouvidor-Geral, ao Ouvidor-Geral Adjunto ou aos Ouvidores, quando solicitados, dados, informações, certidões ou documentos relativos a suas atividades, sob pena de responsabilidade.

§ 1º - A solicitação, feita por escrito pelas autoridades previstas no “caput”, será atendida no prazo de dez dias contados do seu recebimento.

§ 2º - Na impossibilidade de se observar o prazo fixado no § 1º, a autoridade responsável pelo órgão ou entidade comunicará o fato por escrito ao solicitante até setenta e duas horas antes do vencimento do prazo, e o Ouvidor-Geral poderá prorrogá-lo por, no máximo, trinta dias.

§ 3º - As autoridades da OGE deverão manter sigilo sobre as informações que tenham caráter reservado.

§ 4º - A OGE poderá aplicar multa de até quinhentas Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais - UFEMG - ao dirigente de órgão ou entidade que não atender ao disposto neste artigo.

Art. 8º - As sugestões, reclamações ou denúncias serão dirigidas diretamente à Ouvidoria-Geral ou às Ouvidorias especializadas, devendo ser formuladas por escrito e



instruídas com documentos e informações que possibilitem a formação de juízo prévio sobre sua procedência e plausibilidade.

§ 1º - O Ouvidor-Geral determinará o arquivamento das sugestões, reclamações ou denúncias que considerar irrelevantes ou não estiveram devidamente instruídas.

§ 2º - O Ouvidor-Geral encaminhará à Auditoria-Geral, à Advocacia-Geral, ao Tribunal de Contas e ao Ministério Público Estadual os casos que configurarem indício de prática de ilícito civil, administrativo ou penal, inclusive as representações ou denúncias que se afigurarem manifestamente caluniosas, para que esses órgãos adotem as medidas cabíveis, de acordo com as atribuições e competências legais respectivas.

## CAPÍTULO V

### DO PESSOAL

#### Seção I

##### Da Nomeação

Art 9º O Ouvidor-Geral e o Ouvidor-Geral Adjunto serão escolhidos dentre cidadãos com mais de trinta e cinco anos, de reputação ilibada e com formação universitária, indicados pelo Governador do Estado e por ele nomeados, se aprovados pela Assembléia Legislativa.

§ 1º Os Ouvidores de Polícia e dos Sistemas Penitenciário, Educacional, de Saúde e Ambiental serão escolhidos dentre cidadãos com mais de trinta e cinco anos, de reputação ilibada, com formação universitária e notório conhecimento na área temática específica, a partir de lista tríplice elaborada por Conselho Estadual relacionado à sua área de atuação, na forma de regulamento.

§ 2º O Ouvidor de Fazenda, Patrimônio e Licitações Públicas será escolhido dentre cidadãos com mais de trinta e cinco anos, de reputação ilibada, com formação universitária e notório conhecimento na área temática específica.

§ 3º Os Ouvidores de que trata este artigo têm mandato de dois anos, admitida uma recondução por igual período.

§ 4º Os Ouvidores de que trata esta Lei Delegada são nomeados pelo Governador do Estado, por indicação do Ouvidor-Geral, observado o disposto neste artigo e no § 2º do art. 2º desta Lei". (Artigo com redação dada pelo art. 1º da Lei Delegada nº 134, de 25/1/2007.)

Art. 10 - São atividades incompatíveis com o exercício do cargo de Ouvidor-Geral, de Ouvidor-Geral Adjunto e de Ouvidor:

- I - o exercício da advocacia ou de outra atividade autônoma;
- II - a participação em entidade civil, comercial ou fundacional, na condição de dirigente, administrador, diretor ou sócio gerente;
- III - o acúmulo de cargo, emprego ou função no serviço público e na iniciativa privada, exceto nas hipóteses constitucionalmente previstas.

Art. 11 - Após os primeiros quatro meses de exercício, o Ouvidor-Geral do Estado e o Ouvidor-Geral Adjunto somente perderão o mandato em virtude de:

- I - renúncia;
- II - condenação penal transitada em julgado;
- III - cassação ou suspensão de seus direitos políticos;

IV - condenação em processo administrativo, a ser instaurado pelo Advogado-Geral do Estado e conduzido por comissão especial, assegurados o contraditório e a ampla defesa;

V - procedimento incompatível com a dignidade do cargo ou falta de decoro na conduta pública, apurada em processo administrativo, a ser instaurado pelo Advogado-Geral do Estado e conduzido por comissão especial, com acompanhamento dos conselhos que tenham elaborado as listas tríplices a que se referem os §§ 1º e 2º do art. 9º desta lei, assegurados o contraditório e a ampla defesa;

VI - violação do disposto no art. 10, mediante apuração em processo administrativo sumário, a ser instaurado pelo Advogado-Geral do Estado e conduzido por comissão especial, assegurados o contraditório e a ampla defesa;

VII - candidatura a cargo eletivo, a direção de partido político, sindicato ou entidade congêneres;

§ 1º - O Governador do Estado, por solicitação do Advogado-Geral do Estado, no interesse da Administração Pública, poderá determinar o afastamento provisório do Ouvidor-Geral ou do Ouvidor-Geral Adjunto, até a conclusão do processo administrativo instaurado para apuração de irregularidade.

§ 2º - O afastamento de que trata o § 1º não implica prorrogação ou permanência no cargo além da data prevista para o término do mandato.

§ 3º - Será disciplinada por regulamento a substituição do Ouvidor-Geral e do Ouvidor-Geral Adjunto em caso de impedimento ou afastamento regulamentar, ou, ainda, no período de vacância, quando simultânea, que anteceder a nomeação de novos Ouvidor-Geral e Ouvidor-Geral Adjunto.

## Seção II

### Das Atribuições

Art. 12 - Incumbe ao Ouvidor-Geral dirigir e coordenar as atividades da Ouvidoria-Geral do Estado, em especial:

I - officiar à autoridade da Administração Pública direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo estadual e a concessionário e permissionário de serviço público estadual, sempre que necessário ao exercício de suas funções, podendo:

a) solicitar documentos e informações;

b) providenciar a realização das inspeções, diligências e sindicâncias que reputar necessárias, mediante solicitação encaminhada ao titular do órgão em questão;

II - propor, fundamentadamente, à autoridade competente:

a) a exoneração de cargo em comissão, a destituição de função ou o afastamento remunerado, por até dez dias, de ocupante de cargo em comissão ou função gratificada, de servidor efetivo ou de detentor de função pública e o seu remanejamento para outro setor do mesmo órgão ou entidade, durante as verificações da Ouvidoria-Geral;

b) as medidas cabíveis decorrentes do acolhimento de denúncias, reclamações ou sugestões;

c) a adoção de medidas necessárias para a prevenção e a correção de omissões, falhas ou abusos verificados no âmbito da Administração Pública do Poder Executivo estadual;

d) a instauração de sindicância, inquérito ou ação para apurar a responsabilidade administrativa e civil de agente policial, civil ou militar, ou de bombeiro militar e representar

ao Ministério Público no caso de indício ou suspeita de crime;

III - avocar processos em análise nas Ouvidorias especializadas.

§ 1º - Compete ao Ouvidor-Geral ou ao Ouvidor-Geral Adjunto a apreciação de todas as matérias não arroladas entre as competências das Ouvidorias especializadas.

§ 2º - O Ouvidor-Geral Adjunto exercerá as atribuições a ele delegadas pelo Ouvidor-Geral e o substituirá, assim como aos Ouvidores especializados, em suas faltas e impedimentos.

Art. 13 - Incumbe especificamente ao Ouvidor de Polícia, sob orientação do Ouvidor-Geral:

I - ouvir de qualquer pessoa, diretamente ou por intermédio dos órgãos de apoio e defesa dos direitos do cidadão, inclusive de policial civil ou militar, bombeiro militar ou outro servidor público, reclamação contra irregularidade ou abuso de autoridade praticado por superior ou por agente policial, civil ou militar, ou bombeiro militar;

II - receber denúncia de ato considerado ilegal, irregular, abusivo, arbitrário, desonesto ou indecoroso, praticado por superior ou agente policial, civil ou militar, ou bombeiro militar;

III - verificar a pertinência da denúncia ou reclamação e propor as medidas necessárias para o saneamento da irregularidade, ilegalidade ou arbitrariedade comprovada;

IV - acompanhar a tramitação e a análise das demandas recebidas e transmitir as soluções dadas ao interessado ou a seu representante legal;

V - propor ao Secretário de Estado de Defesa Social, ao Chefe da Polícia Civil, ao Comandante-Geral da Polícia Militar e ao Comandante-Geral do Corpo de Bombeiros Militar as providências que considerar necessárias e úteis para o aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pelas Polícias Civil e Militar, assim como pelo Corpo de Bombeiros Militar;

VI - zelar pela promoção, em caráter permanente, nas academias das polícias e do Corpo de Bombeiros Militar, de cursos sobre democracia, cidadania, direitos humanos e o papel da polícia;

VIII - buscar a integração e o interrelacionamento com os órgãos do Poder Judiciário;

IX - executar as atribuições correlatas determinadas pelo Ouvidor-Geral.

Art. 14 - Incumbe especificamente ao Ouvidor do Sistema Penitenciário, sob orientação do Ouvidor-Geral:

I - ouvir de qualquer pessoa, diretamente ou por intermédio dos órgãos de apoio e defesa dos direitos do cidadão, inclusive de servidores públicos, reclamação contra irregularidade ou abuso de autoridade praticado por superior ou agente penitenciário;

II - receber denúncia de ato considerado ilegal, irregular, abusivo, arbitrário, desonesto ou indecoroso, praticado por servidor do sistema penitenciário;

III - verificar a pertinência da denúncia ou reclamação e propor as medidas necessárias para o saneamento da irregularidade, ilegalidade ou arbitrariedade comprovada;

IV - acompanhar a tramitação e a análise das demandas recebidas e transmitir as soluções dadas ao interessado ou a seu representante legal;

V- propor ao Secretário de Estado de Defesa Social e ao Subsecretário de Administração Penitenciária as providências que considerar necessárias e úteis para o aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pelos servidores do sistema penitenciário;

VI - zelar pela promoção, em caráter permanente, na escola penitenciária da Secretaria de Estado de Defesa Social, de cursos sobre democracia, cidadania, direitos humanos e o papel da polícia;

VII - acompanhar o cumprimento e o término das execuções penais dos presidiários;

- VIII - receber e apurar denúncias sobre irregularidades das condições relativas à dignidade humana e ao ambiente físico, as quais dificultem o cumprimento das penas;
- IX - buscar a integração e o interrelacionamento com os órgãos do Poder Judiciário;
- X - sugerir medidas necessárias para a melhoria das condições da vida prisional;
- XI - executar as atribuições correlatas determinadas pelo Ouvidor-Geral.

Art. 15 - Incumbe especificamente ao Ouvidor Educacional, sob orientação do Ouvidor-Geral:

- I - receber e apurar reclamação contra serviço público da área de educação que não esteja sendo prestado satisfatoriamente por órgão ou entidade pública ou por seus delegatários;
- II - receber denúncia de ato considerado ilegal, irregular, abusivo, arbitrário, desonesto ou indecoroso praticado por servidor lotado em órgão ou entidade pública, ou delegatário da área de educação;
- III - acompanhar a tramitação e a análise das demandas recebidas e transmitir as soluções dadas ao interessado ou a seu representante legal;
- IV - realizar vistoria em órgão ou entidade pública, ou em seus delegatários, quando houver indício de ilegalidade, irregularidade ou arbitrariedade na prestação de serviços educacionais;
- V - propor medidas para o saneamento de irregularidade, ilegalidade ou arbitrariedade comprovada;
- VI - sugerir medida para o aprimoramento da organização e das atividades de órgão ou entidade pública, ou de seus delegatários, da área de educação;
- VII - executar as atribuições correlatas determinadas pelo Ouvidor-Geral.

Art. 16 - Incumbe especificamente ao Ouvidor de Saúde, sob orientação do Ouvidor-Geral:

- I - receber e apurar reclamação contra serviço público da área da saúde que não esteja sendo prestado satisfatoriamente por órgão ou entidade pública ou por seus conveniados;
- II - receber denúncia de ato considerado ilegal, irregular, abusivo, arbitrário, desonesto, indecoroso ou omissivo praticado por órgão ou entidade pública da área de saúde ou por seus conveniados;
- III - acompanhar a tramitação e a análise das demandas recebidas e transmitir as soluções dadas ao interessado ou a seu representante legal;
- IV - realizar vistoria em órgão ou entidade pública, ou em seus conveniados, quando houver indício de ilegalidade, irregularidade ou arbitrariedade na prestação de serviço de saúde;
- V - propor medidas para a correção de ilegalidade, irregularidade ou arbitrariedade comprovada;
- VI - sugerir medidas para o aprimoramento da organização e das atividades de órgão ou entidade pública da área da saúde, ou de seus conveniados;
- VII - executar as atribuições correlatas determinadas pelo Ouvidor-Geral.

Art. 17 - Incumbe especificamente ao Ouvidor Ambiental, sob orientação do Ouvidor-Geral:

- I - receber sugestões, reclamações, denúncias e propostas de qualquer cidadão ou entidade relativas a questões ambientais;
- II - receber denúncia de ato considerado ilegal, irregular, abusivo, arbitrário, desonesto ou indecoroso praticado por servidor lotado em órgão do sistema de meio ambiente;

III - acompanhar a tramitação e a análise das demandas recebidas e transmitir as soluções dadas ao interessado ou a seu representante legal;

IV - sugerir ao Secretário de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável e às entidades afins a realização de estudos, a adoção de medidas e a expedição de recomendações, visando à regularidade e ao aperfeiçoamento de suas atividades;

V - executar as atribuições correlatas determinadas pelo Ouvidor-Geral.

Art. 18 - Incumbe especificamente ao Ouvidor de Fazenda, Patrimônio e Licitações Públicas, sob orientação do Ouvidor-Geral:

I - ouvir de qualquer pessoa reclamação contra irregularidade, abuso de autoridade praticado por superior ou por agente ou servidor fazendário ou responsável pela administração de patrimônio público e pela execução de procedimentos licitatórios;

II - receber denúncia de ato considerado ilegal, irregular, abusivo, arbitrário, desonesto ou indecoroso praticado por servidor lotado em órgão da administração pública responsável pela arrecadação, fiscalização e cobrança de tributos, bem como pela gestão de patrimônio público e pela execução de processos licitatórios;

III - receber denúncia contra pessoa física ou jurídica responsável por sonegação de tributo ou falsificação de documentos fiscais;

IV - verificar a pertinência da denúncia ou reclamação e propor as medidas necessárias para o saneamento da irregularidade, ilegalidade ou arbitrariedade comprovada;

V - propor ao órgão competente a instauração de sindicância, inquérito ou ação para apurar a responsabilidade administrativa, civil e criminal de agente público;

VI - acompanhar a tramitação e a análise das demandas recebidas e transmitir as soluções dadas ao interessado ou a seu representante legal;

VII - propor ao Secretário de Estado de Fazenda a realização de estudos, a adoção de medidas e a expedição de recomendações, visando à regularidade e ao aperfeiçoamento de suas atividades;

VIII - propor ao Secretário de Estado de Planejamento e Gestão a realização de estudos, a adoção de medidas e a expedição de recomendações, visando à regularidade e ao aperfeiçoamento de suas atividades, em especial a normatização e o controle do uso do patrimônio público e da execução de processos licitatórios;

IX - executar as atribuições correlatas determinadas pelo Ouvidor-Geral.

## CAPÍTULO VI

### DOS CARGOS

Art.19 - Ficam criados, no Quadro Especial de Pessoal constante no Anexo da Lei Delegada nº 108, de 29 de janeiro de 2003, os seguintes cargos de provimento em comissão:

I - um cargo de Ouvidor-Geral do Estado, com o vencimento e a verba de representação atribuídos a Secretário de Estado;

II - um cargo de Ouvidor-Geral Adjunto do Estado, com o vencimento e a verba de representação atribuídos a Secretário Adjunto;

III - seis cargos de Ouvidor, de recrutamento amplo, com o vencimento e a verba de representação atribuídos a Secretário Adjunto;

Parágrafo único - O cargo de Ouvidor-Geral do Estado tem prerrogativas e representação de Secretário de Estado.

Art. 20 - Ficam criados, no Quadro Especial de Pessoal constante no Anexo da Lei Delegada nº 108, de 29 de janeiro de 2003, os seguintes cargos de provimento em comissão:

I - um cargo de Chefe de Gabinete;

II - um cargo de Assessor de Comunicação;

III - dois cargos de Diretor II;

IV - um cargo de Assessor Jurídico;

V - seis cargos de Diretor I;

VI - vinte e um cargos de Assessor II.

§ 1º - A lotação, a codificação e a identificação dos cargos de que trata esta lei serão feitas por meio de decreto, com a observância do disposto no art. 37, V, da Constituição da República e do percentual estabelecido no art. 2º da Lei nº 9.530, de 29 de dezembro de 1987.

§ 2º - Os cargos previstos neste artigo são de livre nomeação e exoneração pelo Ouvidor-Geral em conjunto com o Ouvidor-Geral Adjunto.

Art. 21 - O Ouvidor de Polícia contará com as seguintes assessorias para o desempenho de suas atribuições:

I - a Assessoria Civil, exercida por um Delegado de Polícia, auxiliado por dois Detetives, e por um Agente de Segurança Penitenciária;

II - a Assessoria Militar, exercida por dois oficiais da Polícia Militar e por um do Corpo de Bombeiros Militar, e auxiliados, respectivamente, pelo mesmo número de praças de cada corporação;

§ 1º - O Delegado de Polícia, os Detetives, o Agente de Segurança Penitenciária, os oficiais e praças da Polícia Militar e do Corpo de Bombeiros Militar serão indicados, respectivamente, pelo Chefe da Polícia Civil, pelo Subsecretário de Administração Penitenciária, e pelos Comandantes-Gerais da Polícia Militar e do Corpo de Bombeiros Militar, em conjunto com o Ouvidor-Geral do Estado.

§ 2º - Os assessores a que se refere o § 1º, observada a forma de indicação prevista, serão designados pelo Ouvidor-Geral do Estado.

§ 3º - O ônus do pagamento dos assessores e auxiliares a que se refere o “caput” deste artigo ficará a cargo do órgão de origem.

Art. 22 - O Ouvidor-Geral poderá requisitar servidores integrantes dos quadros da Administração Pública direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo estadual para compor a equipe administrativa da Ouvidoria-Geral do Estado.

Art. 23 - Na hipótese de servidor público ser escolhido para ocupar o cargo de Ouvidor, será automática a concessão de sua licença, sendo-lhe facultada, quando estável, a opção pela remuneração do cargo, emprego ou função de origem, acrescida de 20% (vinte por cento) do vencimento do cargo do Ouvidor.

## CAPÍTULO VII

### DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 24 - A posse do Ouvidor-Geral marcará a instalação da Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais, bem como o investimento automático no exercício de suas atribuições

Parágrafo único - Fica extinto, na data da instalação prevista no “caput” deste artigo, o órgão autônomo Ouvidoria de Polícia do Estado de Minas Gerais.

Art. 25 - Fica assegurada ao ocupante do cargo de Ouvidor de Polícia na data de instalação da Ouvidoria-Geral do Estado a nomeação automática para o cargo de Ouvidor de Polícia criado por esta lei, até o término do mandato vigente naquela data.

Parágrafo único - Fica extinto, na data da nomeação prevista no “caput” deste artigo, o cargo de Ouvidor de Polícia do Quadro Especial dos Cargos de Provimento em Comissão da Administração Direta do Poder Executivo.

Art. 26 - Os recursos orçamentários, financeiros e patrimoniais do órgão de que trata o parágrafo único do Art. 24 serão identificados pelas Secretarias de Estado de Planejamento e Gestão e de Fazenda e transferidos para a Ouvidoria-Geral do Estado.

Art. 27 - As despesas decorrentes da execução desta lei correrão à conta de dotações orçamentárias a serem consignadas no orçamento do Estado.

Parágrafo único - O Poder Executivo abrirá crédito suplementar, em decorrência de anulação de créditos, para a instalação e a manutenção da Ouvidoria-Geral do Estado durante o exercício de 2004.

Art. 28 - A Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão prestará o suporte técnico e administrativo necessário para a instalação da Ouvidoria -Geral do Estado.

Art. 29 - O Poder Executivo regulamentará esta lei no prazo de noventa dias contados a partir da data de sua publicação.

Art. 30 - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 31 - Fica revogada a Lei nº 12.622, de 25 de setembro de 1997.

Palácio da Liberdade, em Belo Horizonte, aos 6 de agosto de 2004.

Aécio Neves - Governador do Estado

## **Decreto nº 44.156, de 21 de novembro de 2005**

Dispõe sobre a organização da Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais - OGE.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE MINAS GERAIS, no uso de atribuição que lhe confere o inciso VII do art. 90, da Constituição do Estado, e tendo em vista o disposto no art. 29 da Lei nº 15.298, de 6 de agosto de 2004,

DECRETA:

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º A Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais - OGE, criada pela Lei nº 15.298, de 6 de agosto de 2004, é órgão autônomo, vinculado diretamente ao Governador do Estado, auxiliar do Poder Executivo na fiscalização e no aperfeiçoamento de serviços e atividades públicas, tem sua organização definida pela Lei nº 15.298, de 2004 e por este Decreto.

Art. 2º A Ouvidoria-Geral do Estado - OGE possui autonomia administrativa, orçamentária e financeira, bem como autonomia nas suas decisões técnicas.

§ 1º À Ouvidoria-Geral do Estado - OGE ficam asseguradas as prerrogativas necessárias ao exercício adequado de sua competência.

§ 2º Os dirigentes da Ouvidoria-Geral do Estado - OGE terão mandato fixo e estabilidade.

§ 3º O Ouvidor-Geral do Estado atuará com independência, não tendo subordinação hierárquica a nenhum dos Poderes do Estado ou seus membros, sendo as suas decisões terminativas em última instância administrativa.

Art. 3º A atividade da OGE atenderá aos princípios da legalidade, finalidade, razoabilidade, proporcionalidade, impessoalidade, igualdade, devido processo legal, motivação, publicidade, moralidade, eficiência e demais princípios da Administração Pública.

## CAPÍTULO II

### DA FINALIDADE E DAS COMPETÊNCIAS

#### DA OUVIDORIA-GERAL

Art. 4º A OGE tem por finalidade examinar manifestações referentes a procedimentos e ações de agente, órgão e entidade da Administração Pública direta e indireta do Poder Executivo Estadual, bem como de concessionário e permissionário de serviço público estadual, competindo-lhe:

I - propor a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

II - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Poder Executivo Estadual, bem como dos concessionários e permissionários de serviços públicos estaduais, a partir de manifestações recebidas;

III - contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços públicos;

IV - produzir, semestralmente, e quando oportuno, apreciações críticas sobre a atuação de agentes, órgãos e entidades da Administração Pública direta do Poder Executivo Estadual, encaminhando-as ao Governador do Estado, à Assembléia Legislativa e aos respectivos dirigentes máximos e, nos casos de entidades da Administração Pública indireta, aos respectivos Secretários de Estado supervisores, divulgando-as em página própria na internet;

V - receber, encaminhar e acompanhar, até a solução final, denúncias, reclamações e sugestões que tenham por objeto:

a) a correção de erro, omissão ou abuso de agente público estadual;

b) a instauração de procedimentos disciplinares para a apuração de ilícito administrativo;

c) a prevenção e a correção de ato ou procedimento incompatível com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da Administração Pública Estadual; e

d) o resguardo dos direitos dos usuários de serviços públicos estaduais;

VI - contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços públicos em geral;

VII - requisitar ao órgão ou entidade da Administração Pública Estadual as informações e os documentos necessários às atividades da OGE;

VIII - propor medidas legislativas ou administrativas e sugerir ações necessárias para evitar a repetição das irregularidades constatadas;

IX - promover pesquisas, palestras ou seminários sobre temas relacionados com as atividades, providenciando a divulgação dos resultados;

X - garantir a universalidade de atendimento ao cidadão, viabilizando o acesso aos serviços prestados pela OGE nas diversas regiões do Estado; e

XI - elaborar e expedir normas para disciplinar suas atividades.

Parágrafo único. A OGE manterá sigilo sobre a identidade do denunciante ou reclamante, quando solicitado, e lhe assegurará proteção, se for o caso.



## CAPÍTULO III

### DA ESTRUTURA ORGÂNICA

Art.5º A Ouvidoria-Geral do Estado - OGE tem a seguinte estrutura orgânica:

I - Gabinete;

II - Assessoria de Comunicação Social;

III - Assessoria Jurídica;

IV - Ouvidoria de Polícia;

V - Ouvidoria do Sistema Penitenciário;

VI - Ouvidoria Educacional;

VII - Ouvidoria de Saúde;

VIII - Ouvidoria Ambiental;

IX - Ouvidoria de Fazenda, Patrimônio e Licitações Públicas;

X - Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças:

a) Diretoria de Planejamento, Orçamento e Modernização;

b) Diretoria de Recursos Humanos; e

c) Diretoria de Gestão Operacional e Finanças;

XI - Superintendência de Apoio Técnico:

a) Diretoria de Atendimento;

b) Diretoria de Análise, Estatística e Informação; e

c) Diretoria de Articulação e Desenvolvimento.

Parágrafo único. A OGE poderá instalar núcleos desconcentrados para execução de suas atividades Finalísticos em Municípios do interior do Estado.

## CAPÍTULO IV

### DAS ATRIBUIÇÕES, FINALIDADES E COMPETÊNCIAS

#### Seção I

#### Do Ouvidor-Geral do Estado e do Ouvidor-Geral Adjunto do Estado

Art. 6º Incumbe ao Ouvidor-Geral do Estado dirigir e coordenar as atividades da OGE, em especial:

I - officiar à autoridade da Administração Pública direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Estadual e a concessionário e permissionário de serviço público estadual, sempre que necessário ao exercício de suas funções, podendo:

a) solicitar documentos e informações;

b) providenciar a realização das inspeções, diligências e sindicâncias que reputar necessárias, mediante solicitação encaminhada ao titular do órgão em questão;

II - propor, fundamentadamente, à autoridade competente:

a) a exoneração de cargo em comissão, a destituição de função ou o afastamento remunerado, por até dez dias, de ocupante de cargo em comissão ou função gratificada, de servidor efetivo ou de detentor de função pública e o seu remanejamento para outro setor do mesmo órgão ou entidade, durante as verificações da OGE;

b) as medidas cabíveis decorrentes do acolhimento de denúncias, reclamações ou sugestões;

c) a adoção de medidas necessárias para a prevenção e a correção de omissões, falhas ou abusos verificados no âmbito da Administração Pública do Poder Executivo estadual;

d) a instauração de sindicância, inquérito ou ação para apurar a responsabilidade administrativa e civil de agente policial, civil ou militar, ou de bombeiro militar e representar ao Ministério Público no caso de indício ou suspeita de crime;

III - avocar processos em análise nas Ouvidorias especializadas.

§ 1º Compete ao Ouvidor-Geral do Estado ou ao Ouvidor-Geral Adjunto a apreciação de todas as matérias não arroladas entre as competências das Ouvidorias especializadas.

§ 2º O Ouvidor-Geral Adjunto exercerá as atribuições a ele delegadas pelo Ouvidor-Geral do Estado e o substituirá, assim como aos Ouvidores especializados, em suas faltas e impedimentos.

## Seção II

### Do Gabinete

Art. 7º O Gabinete tem por finalidade prestar assessoramento direto e fornecer apoio administrativo ao Ouvidor-Geral do Estado, competindo-lhe:

I - encaminhar os assuntos pertinentes às diversas unidades da OGE e articular o fornecimento de apoio técnico especializado, quando requerido;

II - solicitar levantamentos, estudos e análises que sirvam de apoio para subsidiar decisões do Ouvidor-Geral do Estado;

III - manter controle e conferência dos expedientes e documentos oficiais correspondentes aos atos administrativos despachados pelo Ouvidor-Geral do Estado;

IV - atender ao público e autoridades, prestando as informações solicitadas;

V - receber, orientar, controlar e redigir a correspondência funcional e institucional do Ouvidor-Geral do Estado; e

VI - exercer outras atividades correlatas.

## Seção III

### Da Assessoria de Comunicação Social

Art. 8º A Assessoria de Comunicação Social tem por finalidade assistir as unidades administrativas da OGE nos assuntos de comunicação social, imprensa, publicidade, promoção de eventos, bem como nas ações de comunicação que utilizam a meio eletrônica internet e entrante, competindo-lhe:

I - assessorar as unidades administrativas da OGE no relacionamento com a imprensa;

II - planejar e coordenar as entrevistas coletivas e atendimentos a solicitações dos diversos órgãos de imprensa;

III - acompanhar, selecionar, analisar e divulgar assuntos de interesse da OGE publicados nos diversos jornais e revistas;

IV - propor e supervisionar os eventos e promoções para divulgação das ações da Ouvidoria-Geral do Estado;

V - planejar, coordenar, executar e supervisionar o desenvolvimento da atividade de comunicação social da OGE e sua implementação; e

VI - exercer outras atividades correlatas.

## Seção IV

### Da Assessoria Jurídica

Art. 9º A Assessoria Jurídica é unidade setorial de execução da Advocacia-Geral do

Estado, à qual se subordina tecnicamente, competindo-lhe cumprir e fazer cumprir, no âmbito da OGE, as orientações do Advogado-Geral do Estado no tocante a:

- I - prestação de assessoria e consultoria jurídicas ao Ouvidor-Geral do Estado;
- II - coordenação das atividades de natureza jurídica;
- III - interpretação dos atos normativos a serem cumpridos pela OGE;
- IV - elaboração de estudos e preparação de informações por solicitação do Ouvidor-Geral do Estado;
- V - assessoramento ao Ouvidor-Geral do Estado no controle da legalidade administrativa dos atos a serem praticados pela OGE;
- VI - exame prévio de:
  - a) edital de licitação, convênio, contrato ou instrumentos congêneres, a serem celebrados e publicados;
  - b) ato pelo qual se reconhece a inexigibilidade ou se decide pela dispensa ou retardamento de processo de licitação; e
- VII - fornecimento à Advocacia-Geral do Estado e subsídios e elementos que possibilitem a defesa do Estado em juízo, bem como a defesa dos atos do Ouvidor-Geral do Estado e de outras autoridades do órgão.

Parágrafo único. À Assessoria Jurídica fica vedada a representação judicial e extrajudicial do Estado.

## Seção V

### Da Ouvidoria de Polícia

Art. 10. A Ouvidoria de Polícia tem por finalidade receber, tramitar e encaminhar denúncias, reclamações e sugestões relativas aos serviços e atividades das polícias e do corpo de bombeiros, competindo-lhe:

- I - ouvir de qualquer pessoa, diretamente ou por intermédio dos órgãos de apoio e defesa dos direitos do cidadão, inclusive de policial civil ou militar, bombeiro militar ou outro servidor público, reclamação contra irregularidade ou abuso de autoridade praticado por superior ou por agente policial, civil ou militar, ou bombeiro militar;
- II - receber denúncia de ato considerado ilegal, irregular, abusivo, arbitrário, desonesto ou indecoroso, praticado por superior ou agente policial, civil ou militar, ou bombeiro militar;
- III - verificar a pertinência da denúncia ou reclamação e propor as medidas necessárias para o saneamento da irregularidade, ilegalidade ou arbitrariedade comprovada;
- IV - acompanhar a tramitação e a análise das demandas recebidas e transmitir as soluções dadas ao interessado ou a seu representante legal;
- V - propor ao Secretário de Estado de Defesa Social, ao Comandante-Geral da Polícia Militar, ao Comandante-Geral do Corpo de Bombeiros Militar e ao Chefe da Polícia Civil as providências que considerarem necessárias e úteis para o aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Polícia Militar, pelo Corpo de Bombeiros Militar e pela Polícia Civil.
- VI - zelar pela promoção, em caráter permanente, nas Academias das Polícias e do Corpo de Bombeiros Militar, de cursos sobre democracia, cidadania, direitos humanos e o papel da polícia;
- VII - buscar a integração e o inter-relacionamento com os órgãos do Poder Judiciário; e
- VIII - executar as atribuições correlatas determinadas pelo Ouvidor-Geral do Estado.

## Seção VI

## Da Ouvidoria do Sistema Penitenciário

Art. 11. A Ouvidoria do Sistema Penitenciário tem por finalidade receber, tramitar e encaminhar denúncias, reclamações e sugestões relativas a questões penitenciárias, competindo-lhe:

I - ouvir de qualquer pessoa, diretamente ou por intermédio dos órgãos de apoio e defesa dos direitos do cidadão, inclusive de servidores públicos, reclamação contra irregularidade ou abuso de autoridade praticado por superior ou agente penitenciário;

II - receber denúncia de ato considerado ilegal, irregular, abusivo, arbitrário, desonesto ou indecoroso, praticado por servidor do sistema penitenciário;

III - verificar a pertinência da denúncia ou reclamação e propor as medidas necessárias para o saneamento da irregularidade, ilegalidade ou arbitrariedade comprovada;

IV - acompanhar a tramitação e a análise das demandas recebidas e transmitir as soluções dadas ao interessado ou a seu representante legal;

V - propor ao Secretário de Estado de Defesa Social e ao Subsecretário de Administração Penitenciária as providências que considerar necessárias e úteis para o aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pelos servidores do sistema penitenciário;

VI - zelar pela promoção, em caráter permanente, na escola permanente da Secretaria de Estado de Defesa Social, de cursos sobre democracia, cidadania, direitos humanos e o papel da polícia;

VII - acompanhar o cumprimento e o término das execuções penais dos presidiários;

VIII - receber e apurar denúncias sobre irregularidades das condições relativas à dignidade humana e ao ambiente físico, as quais dificultem o cumprimento das penas;

IX - buscar a integração e o inter-relacionamento com os órgãos do Poder Judiciário;

X - sugerir medidas necessárias para a melhoria das condições de vida prisional; e

XI - executar as atribuições correlatas determinadas pelo Ouvidor-Geral do Estado.

## Seção VII

### Da Ouvidoria Educacional

Art. 12. A Ouvidoria Educacional tem por finalidade receber, tramitar e encaminhar as denúncias, reclamações e sugestões relativas ao serviço público de educação, competindo-lhe:

I - receber e apurar reclamação contra serviço público da área de educação que não esteja sendo prestado satisfatoriamente por órgão ou entidade pública ou por seus delegatários;

II - receber denúncia de ato considerado ilegal, irregular, abusivo, arbitrário, desonesto ou indecoroso praticado por servidor lotado em órgão ou entidade pública, ou delegatário da área de educação;

III - acompanhar a tramitação e a análise das demandas recebidas e transmitir as soluções dadas ao interessado ou a seu representante legal;

IV - realizar vistoria em órgão ou entidade pública, ou em seus delegatários, quando houver indício de ilegalidade, irregularidade ou arbitrariedade na prestação de serviços educacionais;

V - propor medidas para o saneamento de irregularidade, ilegalidade ou arbitrariedade comprovada;

VI - sugerir medida para o aprimoramento da organização e das atividades de órgão ou entidade pública, ou de seus delegatários, da área de educação; e

VII - executar as atribuições correlatas determinadas pelo Ouvidor-Geral do Estado.

## Seção VIII Da Ouvidoria de Saúde

Art. 13. A Ouvidoria de Saúde tem por finalidade receber, tramitar e encaminhar denúncias, reclamações e sugestões relativas ao serviço público de saúde, competindo-lhe:

I - receber e apurar reclamação contra serviço público da área da saúde que não esteja sendo prestado satisfatoriamente por órgão ou entidade pública ou por seus conveniados;

II - receber denúncia de ato considerado ilegal, irregular, abusivo, arbitrário, desonesto, indecoroso ou omissivo praticado por órgão ou entidade pública da área de saúde ou por seus conveniados;

III - acompanhar a tramitação e a análise das demandas recebidas e transmitir as soluções dadas ao interessado ou a seu representante legal;

IV - realizar vistoria em órgão ou entidade pública, ou em seus conveniados, quando houver indício de ilegalidade, irregularidade ou arbitrariedade na prestação de serviço de saúde;

V - propor medidas para a correção de ilegalidade, irregularidade ou arbitrariedade comprovada;

VI - sugerir medidas para o aprimoramento da organização e das atividades de órgão ou entidade pública da área da saúde, ou de seus conveniados; e

VII - executar as atribuições correlatas determinadas pelo Ouvidor-Geral do Estado.

## Seção IX Da Ouvidoria Ambiental

Art. 14. A Ouvidoria Ambiental tem por finalidade receber, tramitar e encaminhar denúncias, reclamações e sugestões relativas a questões ambientais, competindo-lhe:

I - receber sugestões, reclamações, denúncias e propostas de qualquer cidadão ou entidade relativas a questões ambientais;

II - receber denúncia de ato considerado ilegal, irregular, abusivo, arbitrário, desonesto ou indecoroso praticado por servidor lotado em órgão do sistema do meio ambiente;

III - acompanhar a tramitação e a análise das demandas recebidas e transmitir as soluções dadas ao interessado ou a seu representante legal;

IV - sugerir ao Secretário de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável e às entidades afins a realização de estudos, a adoção de medidas e a expedição de recomendações, visando à regularidade e ao aperfeiçoamento de suas atividades; e

V - executar as atribuições correlatas determinadas pelo Ouvidor-Geral do Estado.

## Seção X Da Ouvidoria de Fazenda, Patrimônio e Licitações Públicas

Art. 15. A Ouvidoria de Fazenda, Patrimônio e Licitações Públicas tem por finalidade receber, tramitar e encaminhar denúncias, reclamações e sugestões relativas a questões fazendárias, licitatórias e de patrimônio público, competindo-lhe:

I - ouvir de qualquer pessoa reclamação contra irregularidade, abuso de autoridade praticado pelo superior ou por agente ou servidor fazendário ou responsável pela administração de patrimônio público e pela execução de procedimentos licitatórios;

II - receber denúncia de ato considerado ilegal, irregular, abusivo, arbitrário, desonesto ou indecoroso praticado por servidor lotado em órgão da administração pública responsável

pela arrecadação, fiscalização e cobrança de tributos, bem como pela gestão de patrimônio público e pela execução de processos licitatórios;

III - receber denúncia contra pessoa física ou jurídica responsável por sonegação de tributo ou falsificação de documentos fiscais;

IV - verificar a pertinência da denúncia ou reclamação e propor as medidas necessárias para o saneamento da irregularidade, ilegalidade ou arbitrariedade comprovada;

V - propor ao órgão competente a instauração de sindicância, inquérito ou ação para apurar a responsabilidade administrativa, civil e criminal de agente público;

VI - acompanhar a tramitação e a análise das demandas recebidas e transmitir as soluções dadas ao interessado ou a seu representante legal;

VII - propor ao Secretário de Estado da Fazenda a realização de estudos, a adoção de medidas e a expedição de recomendações, visando à regularidade e ao aperfeiçoamento de suas atividades;

VIII - propor ao Secretário de Estado de Planejamento e Gestão a realização de estudos, a adoção de medidas e a expedição de recomendações, visando à regularidade e ao aperfeiçoamento de suas atividades, em especial a normatização e o controle do uso do patrimônio público e da execução de processos licitatórios; e

IX - executar as atribuições correlatas determinadas pelo Ouvidor-Geral do Estado.

## Seção XI

### Da Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças

Art. 16. A Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças tem por finalidade planejar, coordenar e avaliar as atividades de administração, apoio operacional, planejamento, orçamento, modernização, informática, contabilidade, finanças e recursos humanos, competindo-lhe:

I - coordenar a elaboração do planejamento global da OGE, acompanhando e avaliando sua execução, e propor ações que visem assegurar os objetivos e metas estabelecidas;

II - coordenar a elaboração da proposta do orçamento anual da OGE, bem como acompanhar, avaliar e controlar a execução orçamentária e financeira;

III - constituir, em conjunto com a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, instrumentos e mecanismos capazes de assegurar interfaces e processos para a constante capacidade inovativa da gestão e modernização do arranjo institucional do setor, face às mudanças ambientais;

IV - coordenar e gerenciar as atividades de modernização institucional;

V - coordenar a implantação e implementação da política de informática da OGE, bem como coordenar, acompanhar e controlar o desenvolvimento e a operacionalização dos sistemas;

VI - executar e controlar as atividades de administração e apoio operacional à OGE;

VII - coordenar, orientar e fiscalizar a execução das atividades financeiras e contábeis das unidades da OGE, acompanhando e avaliando sua execução;

VIII - cumprir as orientações normativas das unidades centrais dos sistemas estaduais a que está subordinada tecnicamente;

IX - acompanhar e controlar a execução dos contratos e convênios em sua área de execução, de forma a racionalizar e assegurar a qualidade do gasto com a manutenção das atividades sob sua responsabilidade;

X - coordenar a administração de pessoal objetivando compatibilizar a política de recursos humanos com o desenvolvimento e as necessidades organizacionais da OGE;

XI - providenciar a aplicação da multa prevista no parágrafo 4º do artigo 7º da Lei 15.298, de 2004, de acordo com as informações da Superintendência de Apoio Técnico da OGE; e

XII - exercer outras atividades correlatas.

#### Subseção I

##### Da Diretoria de Planejamento, Orçamento e Modernização

Art. 17. A Diretoria de Planejamento, Orçamento e Modernização tem por finalidade promover, acompanhar e executar as atividades de planejamento, orçamento e modernização institucional, competindo-lhe:

I - coordenar e efetuar a elaboração do planejamento global da OGE, assim como acompanhar e avaliar sua execução, e propor medidas que assegurem a consecução dos objetivos e metas estabelecidas;

II - coordenar, no âmbito da OGE, a elaboração do Plano Plurianual de Ação Governamental e da Proposta Orçamentária Anual, acompanhando sua efetivação e a respectiva execução;

III - promover a solicitação de recursos junto à unidade central do sistema estadual de planejamento e a desconcentração de recursos orçamentários, para a implantação, manutenção, adequação e ampliação dos planos, programas, projetos e atividades da OGE;

IV - elaborar, coordenar e implantar normas, sistemas e métodos de racionalização de trabalho, bem como dar suporte técnico às unidades da OGE no que se refere à sua organização interna, para o exercício de suas competências;

V - promover, articular e aperfeiçoar as ações de modernização institucional da OGE;

VI - desenvolver estudos e análises dos dados e informações disponíveis sobre a OGE e seu ambiente externo, visando ao aprimoramento constante das atividades do órgão;

VII - identificar demandas internas e promover o desenvolvimento, integração ou extinção de sistemas, estabelecendo normas e rotinas para os trabalhos de tecnologia da informação, bem como garantir suporte técnico aos usuários;

VIII - desenvolver e implementar a internet e intranet no âmbito da OGE;

IX - manter atualizadas as informações dos sites da OGE, visando à transparência e confiabilidade, em consonância com a Assessoria de Comunicação Social;

X - emitir parecer técnico prévio, quanto à utilização e aquisição de equipamentos, softwares, sistemas setoriais e corporativos e mobiliários na área de tecnologia da informação, bem como sobre a adequação e reestruturação da rede lógica e elétrica da OGE; e

XI - exercer outras atividades correlatas.

#### Subseção II

##### Da Diretoria de Recursos Humanos

Art. 18. A Diretoria de Recursos Humanos tem por finalidade coordenar, controlar, orientar e executar as atividades de administração de pessoal e de desenvolvimento de recursos humanos, competindo-lhe:

I - promover a aplicação da legislação de pessoal referente a direitos, vantagens, concessões, deveres e responsabilidades do servidor;

II - examinar e processar expedientes de provimento e vacância de cargos e funções;

III - processar expedientes relacionados com folhas de pagamento, controle de lotação, frequência, inscrição de pessoal e controle da jornada de trabalho dos servidores;

IV - promover a elaboração dos atos referentes à lotação, movimentação, disposição, designação e dispensa de pessoal;

V - coordenar e executar as atividades referentes à seleção de estagiários e de trabalhadores mirins, administrar e acompanhar os respectivos contratos, bem como o de mão de obra terceirizada;

VI - promover o levantamento da necessidade de pessoal;

VII - elaborar o planejamento global das atividades de desenvolvimento e aperfeiçoamento de recursos humanos e promover a sua implementação;

VIII - analisar as necessidades da OGE e providenciar treinamentos, reciclagens e a implantação de novas rotinas que visem ao aperfeiçoamento do servidor no desempenho de suas funções; e

IX - exercer outras atividades correlatas.

### Subseção III

#### Da Diretoria de Gestão Operacional e Finanças

Art. 19. A Diretoria de Gestão Operacional e Finanças tem por finalidade fornecer o suporte administrativo e operacional às unidades administrativas, bem como exercer a gestão contábil- financeira da Ouvidoria-Geral, competindo-lhe:

I - gerenciar e executar as atividades de administração de material, inclusive compras, de serviços e de controle do patrimônio mobiliário e imobiliário;

II - programar e controlar as atividades de transportes, de guarda e manutenção dos veículos;

III - executar e supervisionar os serviços de protocolo, comunicação, reprografia, zeladoria, vigilância, limpeza, copa e manutenção de equipamentos e instalações;

IV - acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos em sua área de atuação, propondo a aplicação de penalidades em caso de descumprimento de obrigações por parte do contratado;

V - garantir a manutenção dos materiais de tecnologia da informação para as unidades administrativas da OGE, de acordo com as orientações da Diretoria de Planejamento, Orçamento e Modernização;

VI - controlar, orientar e executar as atividades relativas aos sistemas financeiro, contábil e de controle interno da OGE, observando as normas legais que disciplinam a matéria;

VII - verificar a legalidade da documentação comprobatória da despesa, certificando a veracidade da liquidação, contabilizando a movimentação orçamentária e financeira;

VIII - atestar a conformidade da execução orçamentária e a certificação dos dados do balancete mensal e do balanço anual;

IX - elaborar relatórios gerenciais sobre a execução da despesa;

X - elaborar a prestação de contas do exercício financeiro;

XI - realizar as tomadas de contas dos responsáveis;

XII - coordenar e acompanhar a execução financeira dos instrumentos legais dos quais participa a OGE, e controlar, analisar e orientar a prestação de contas; e

XIII - exercer outras atividades correlatas.

### Seção XII

#### Da Superintendência de Apoio Técnico

Art. 20. A Superintendência de Apoio Técnico tem por finalidade dar suporte técnico ao Ouvidor-Geral, Ouvidor-Geral Adjunto e às Ouvidorias especializadas no desenvolvimento de suas atividades, competindo-lhe:



I - coordenar e gerenciar as atividades de manutenção e aprimoramento do sistema informatizado para receber, encaminhar e acompanhar a tramitação das denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

II - coordenar a elaboração e divulgação das estatísticas de atendimento e dos relatórios oficiais;

III - diagnosticar, junto às Ouvidorias especializadas, demandas para promover o desenvolvimento, integração ou extensão de sistema informatizado, estabelecendo normas e rotinas visando à transparência, confiabilidade e segurança;

IV - apoiar as Ouvidorias especializadas na promoção de intercâmbios e na celebração de convênios com entidade pública ou privada, nacional ou estrangeira que exerça atividades similares;

V - apoiar as Ouvidorias especializadas no desenvolvimento de pesquisas, palestras ou seminários sobre temas relacionados com as suas atividades;

VI - gerenciar e controlar os convênios e contratos em sua área de execução;

VII - providenciar a prestação de informação à Assembléia Legislativa sobre assunto inerente às atribuições da OGE;

VIII - informar à Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças da OGE quando da necessidade de aplicação da multa prevista no parágrafo 4º do artigo 7º da Lei 15.298, de 2004; e

IX - exercer outras atividades correlatas.

#### Subseção I

##### Da Diretoria de Atendimento

Art. 21. A Diretoria de Atendimento tem por finalidade planejar e executar as ações necessárias ao atendimento ao cidadão através da internet, por escrito e pela central de atendimento telefônico, competindo-lhe:

I - coordenar e gerenciar a operação do sistema informatizado para receber, encaminhar e acompanhar a tramitação das denúncias, reclamações e sugestões recebidas via internet, disque-denúncia e por escrito (in loco);

II - coordenar e gerenciar a central de atendimento telefônico nas Ouvidorias especializadas;

III - coordenar o pessoal da central de atendimento telefônico, internet e in loco;

IV - sugerir novas rotinas para implementação no sistema informatizado e na central de atendimento telefônico de acordo com as necessidades geradas ao registrar as denúncias, reclamações e sugestões;

V - prestar ao cidadão informações sobre o andamento de denúncias, reclamações e sugestões recebidas; e

VI - exercer outras atividades correlatas.

#### Subseção II

##### Da Diretoria de Análise, Estatística e Informação

Art. 22. A Diretoria de Análise, Estatística e Informação tem por finalidade apoiar a Ouvidoria-Geral na análise, no tratamento e na divulgação de suas informações, competindo-lhe:

I - gerenciar o banco de dados;

II - administrar o sistema de segurança dos dados informatizados;

III - gerenciar, no sistema informatizado, a biblioteca composta pela legislação nacional e estadual das Ouvidorias especializadas;

IV - identificar, junto às Ouvidorias especializadas, as demandas para o desenvolvimento, integração ou extensão de sistema informatizado, estabelecendo normas e rotinas visando à transparência, confiabilidade e segurança;

V - coordenar a elaboração e divulgação das estatísticas de atendimento e dos relatórios oficiais, às Ouvidorias especializadas;

VI - coordenar a disponibilização às Ouvidorias especializadas dos relatórios e informações gerados pelo sistema informatizado para subsidiar as ações de aperfeiçoamento dos serviços prestados à população;

VII - prestar informação à Assembléia Legislativa sobre assunto inerente às atribuições da OGE;

VIII - encaminhar as demandas aos órgãos e entidades da Administração Estadual e monitorar os prazos de atendimento;

IX - informar a Superintendência de Apoio Técnico da OGE quando da necessidade de aplicação da multa prevista no § 4º do art. 7º da Lei nº 15.298, de 2004; e

X - exercer outras atividades correlatas.

### Subseção III

#### Da Diretoria de Articulação e Desenvolvimento

Art. 23. A Diretoria de Articulação e Desenvolvimento tem por finalidade planejar, orientar, supervisionar e avaliar junto às Ouvidorias especializadas a execução das atividades relativas à implementação, consolidação e manutenção de uma rede de apoio e serviços de atendimento ao cidadão, competindo-lhe:

I - dar suporte às Ouvidorias especializadas nas seguintes atividades:

a) promoção de intercâmbios e na celebração de convênios com entidade pública ou privada, nacional ou estrangeira, que exerça atividades similares;

b) desenvolvimento de pesquisas, palestras ou seminários sobre temas relacionados com as suas atividades; e

c) elaboração de planos e projetos;

II - gerenciar e controlar os convênios e contratos na área de execução da Superintendência de Apoio Técnico;

III - produzir conhecimento sobre questões pertinentes à Ouvidoria-Geral, a fim de subsidiar suas atividades;

IV - promover ou solicitar reuniões sobre controle das atividades em comum das Ouvidorias especializadas para melhorar o inter-relacionamento institucional; e

V - exercer outras atividades correlatas.

## CAPÍTULO V

### DISPOSIÇÃO FINAL

Art. 24. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio da Liberdade, em Belo Horizonte, aos 21 de novembro de 2005; 217º da Inconfidência Mineira e 184º da Independência do Brasil.

Aécio Neves - Governador do Estado.

**Decreto nº 44.413, de 22 de novembro de 2006**

Altera o Decreto nº 44.156, de 21 de novembro de 2005, que dispõe sobre a organização da Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais - OGE.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE MINAS GERAIS, no uso de atribuição que lhe confere o inciso VII do art. 90, da Constituição do Estado, e tendo em vista o disposto na Lei nº 15.298, de 6 de agosto de 2004, e no art. 45 da Lei nº 16.192, de 23 de junho de 2006,

DECRETA:

Art. 1º O art. 5º do Decreto nº 44.156, de 21 de novembro de 2005, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art.5º A Ouvidoria-Geral do Estado - OGE tem a seguinte estrutura orgânica:

- I - Gabinete;
- II - Assessoria de Comunicação Social;
- III - Assessoria Jurídica;
- IV - Ouvidoria de Polícia;
- V - Ouvidoria do Sistema Penitenciário;
- VI - Ouvidoria Educacional;
- VII - Ouvidoria de Saúde;
- VIII - Ouvidoria Ambiental;
- IX - Ouvidoria de Fazenda, Patrimônio e Licitações Públicas;
- X - Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças:
  - a) Diretoria de Planejamento, Orçamento e Modernização;
  - b) Diretoria de Recursos Humanos;
  - c) Diretoria de Gestão Operacional; e
  - d) Diretoria de Contabilidade e Finanças;
- XI - Superintendência de Apoio Técnico:
  - a) Diretoria de Atendimento;
  - b) Diretoria de Análise, Estatística e Informação; e
  - c) Diretoria de Articulação e Desenvolvimento; e
- XII - Auditoria Setorial.

Parágrafo único. A OGE poderá instalar núcleos desconcentrados para execução de suas atividades finalísticas em Municípios do interior do Estado." (nr)

Art.2º O art. 19 do Decreto nº 44.156, de 2005, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Subseção III

Da Diretoria de Gestão Operacional

Art. 19.. A Diretoria de Gestão Operacional tem por finalidade fornecer o suporte operacional às unidades administrativas, competindo-lhe:

I - gerenciar e executar as atividades de administração de material, compras, serviços e controle do patrimônio mobiliário e imobiliário;

II - programar e controlar as atividades de transportes, de guarda e manutenção dos veículos;

III - executar e supervisionar os serviços de protocolo, comunicação, reprografia, zeladoria, vigilância, limpeza, copa e manutenção de equipamentos e instalações;

IV - acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos em sua área de atuação, propondo a aplicação de penalidades em caso de descumprimento de obrigações por parte do contratado;

V - gerenciar os ativos de tecnologia da informação para as unidades administrativas da OGE, garantindo sua adequada utilização e manutenção; e

VI - exercer outras atividades correlatas." (nr)

Art. 3º O Decreto nº 44.156, de 2005, passa a vigorar acrescido dos seguintes arts. 19-A. e 23-A.:

#### "Subseção IV

##### Da Diretoria de Contabilidade e Finanças

Art. 19-A. A Diretoria de Contabilidade e Finanças tem por finalidade controlar e executar as atividades relativas aos sistemas financeiro e contábil da OGE, competindo-lhe:

I - executar, controlar e avaliar as atividades relativas ao processo de realização da despesa pública e da execução financeira, observando as normas legais que disciplinam a matéria;

II - verificar a legalidade da documentação comprobatória da despesa, certificando a veracidade da liquidação, contabilizando a movimentação orçamentária e financeira;

III - atestar a conformidade da execução orçamentária e a certificação dos dados do balancete mensal e do balanço anual;

IV - elaborar relatórios gerenciais sobre a execução da despesa;

V - orientar, controlar e elaborar a prestação de contas do exercício financeiro;

VI - coordenar e acompanhar a execução financeira dos instrumentos legais dos quais participa a OGE;

VII - realizar o registro dos atos e fatos contábeis da OGE;

VIII - realizar as tomadas de contas dos responsáveis; e

IX - exercer outras atividades correlatas.

#### Seção XIII

##### Da Auditoria Setorial

Art. 23-A.. A Auditoria Setorial tem por finalidade assistir o Ouvidor-Geral do Estado no controle interno da legalidade dos atos a serem por ele praticados, assim como orientar e assistir às demais unidades da OGE, competindo-lhe:

I - exercer o controle interno dos atos de despesa em consonância com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, razoabilidade, eficiência e economicidade;

II - implementar ações preventivas que assegurem a correta utilização dos recursos públicos e assessorar as unidades no cumprimento da legislação vigente;

III - acompanhar a execução dos convênios, contratos e outros instrumentos legais firmados com organizações de direito público ou privado;

IV - analisar e conferir os processos de prestação de contas;

V - atender às diligências dos órgãos públicos fiscalizadores, organizações financiadoras e acompanhar o cumprimento das recomendações decorrentes;

VI - cumprir a orientação normativa emanada de unidade central a que esteja subordinada tecnicamente como unidade do Sistema Estadual de Auditoria Interna; e

VII - exercer outras atividades correlatas." (nr)

Art. 4º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio da Liberdade, em Belo Horizonte, aos 22 de novembro de 2006; 218º da Inconfidência Mineira e 185º da Independência do Brasil.

Aécio Neves – Governador do Estado

Lei Delegada nº 134, de 25 de janeiro de 2007

Lei Delegada nº 134, de 25 de janeiro de 2007

Altera dispositivos da Lei nº 15.298, de 06 agosto de 2004, que cria a Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO, no uso da atribuição que lhe confere o inciso IX do art. 90, da Constituição do Estado, e tendo em vista o disposto na Resolução nº 5.294, e 15 de dezembro de 2006, da Assembléia Legislativa do Estado de Minas Gerais, decreta a seguinte Lei Delegada:

Art. 1º O § 2º do art. 2º e o art. 9º da Lei nº 15.298, de 06 de agosto de 2004, passam a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 2º (...)

§ 2º Os ouvidores da OGE têm mandato fixo e estabilidade.

(...)

Art. 9º O Ouvidor-Geral e o Ouvidor-Geral Adjunto serão escolhidos dentre cidadãos com mais de trinta e cinco anos, de reputação ilibada e com formação universitária, indicados pelo Governador do Estado e por ele nomeados, se aprovados pela Assembléia Legislativa.

§ 1º Os Ouvidores de Polícia e dos Sistemas Penitenciário, Educacional, de Saúde e Ambiental serão escolhidos dentre cidadãos com mais de trinta e cinco anos, de reputação ilibada, com formação universitária e notório conhecimento na área temática específica, a partir de lista tríplice elaborada por Conselho Estadual relacionado à sua área de atuação, na forma de regulamento.

§ 2º O Ouvidor de Fazenda, Patrimônio e Licitações Públicas será escolhido dentre

cidadãos com mais de trinta e cinco anos, de reputação ilibada, com formação universitária e notório conhecimento na área temática específica.

§ 3º Os Ouvidores de que trata este artigo têm mandato de dois anos, admitida uma recondução por igual período.

§ 4º Os Ouvidores de que trata esta Lei Delegada são nomeados pelo Governador do Estado, por indicação do Ouvidor-Geral, observado o disposto neste artigo e no § 2º do art. 2º desta Lei".

Art. 2º Esta Lei Delegada entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio da Liberdade, em Belo Horizonte, aos 25 de janeiro de 2007, 219 ° da Inconfidência Mineira e 186 ° da Independência do Brasil.

Aécio Neves - Governador do Estado

## 10. ANEXO B Quadro de Detalhamento da Despesa – Fiscal da OGE 2005 - 2008

QUADRO DE DETALHAMENTO DA DESPESA – FISCAL															
EXERCÍCIO:2005															R\$1.00
ÓRGÃO:1.10.0 - OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS –OGE															
UO:1.10.0 - OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS –OGE															
ESPECIFICAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA											IMPORTÂNCIA			
	FUN	SUBF	PRG	ID	P/A	SUBP/A	C	GD	M	ED	IPE	F	IPU	DETALHADA	TOTAL
DIREÇÃO SUPERIOR	04	122	001	2	001	0001									50.000
							3	3	90	14	0	10	1	8.000	
							3	3	90	33	0	10	1	15.000	
							3	3	90	36	0	10	1	10.600	
							3	3	90	39	0	10	1	16.400	
PLANEJAMENTO, GESTÃO E FINANÇAS	04	122	001	2	002	0001								323.400	
							3	3	90	14	0	10	1	15.000	
							3	3	90	30	0	10	1	80.200	
							3	3	90	33	0	10	1	15.800	
							3	3	90	36	0	10	1	10.600	
							3	3	90	37	0	10	1	93.400	
							3	3	90	39	0	10	1	108.400	
REMUNERAÇÃO DE PESSOAL ATIVO E ENCARGOS SOCIAIS	04	122	001	2	417	0001								100.000	
							3	1	90	11	0	10	1	92.000	
							3	1	90	13	0	10	1	8.000	
FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA DE POLÍCIA	14	422	194	1	965	0001								200.000	
							3	3	90	14	0	10	1	3.000	
							3	3	90	30	0	10	1	30.000	
							3	3	90	33	0	10	1	8.000	
							3	3	90	36	0	10	1	4.500	
							3	3	90	37	0	10	1	32.000	
							3	3	90	39	0	10	1	122.500	
MANUTENÇÃO DE NÚCLEOS DA OUVIDORIA NAS MACRORREGIÕES DO ESTADO DE MINAS GERAIS	14	422	194	4	285	0001								150.400	
							3	3	90	14	0	10	1	14.600	
							3	3	90	30	0	10	1	20.400	
							3	3	90	33	0	10	1	5.400	
							3	3	90	36	0	10	1	10.200	
							3	3	90	37	0	10	1	39.200	
							3	3	90	39	0	10	1	60.600	
AUXÍLIO TRANSPORTE E ALIMENTAÇÃO	26	122	001	2	420	0001								13.800	
							3	3	90	46	0	10	7	6.900	
							3	3	90	49	0	10	7	6.900	
<b>TOTAL</b>															<b>837.600</b>

## QUADRO DE DETALHAMENTO DA DESPESA – FISCAL

EXERCÍCIO:2006

R\$1.00

ÓRGÃO:1.10.0 - OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS –OGE

UO:1.10.0 - OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS –OGE

ESPECIFICAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA												IMPORTÂNCIA		
	FUN	SUBF	PRG	ID	P/A	SUBP/A	C	GD	M	ED	IAG	F	IPU	DETALHADA	TOTAL
DIREÇÃO SUPERIOR	04	122	001	2	001	0001									11.300
							3	3	90	14	0	10	1	3.300	
							3	3	90	36	0	10	1	8.000	
PLANEJAMENTO, GESTÃO E FINANÇAS	04	122	001	2	002	0001									970.500
							3	3	90	14	0	10	1	4.500	
							3	3	90	30	0	10	1	80.000	
							3	3	90	33	0	10	1	30.000	
							3	3	90	36	0	10	1	4.500	
							3	3	90	37	0	10	1	540.000	
							3	3	90	39	0	10	1	261.500	
REMUNERAÇÃO DE PESSOAL ATIVO E ENCARGOS SOCIAS	04	122	001	2	417	0001									370.113
							4	4	90	52	0	10	1	50.000	
							3	1	90	11	0	10	1	340.503	
							3	1	90	13	0	10	1	29.610	
AUXÍLIO TRANSPORTE E ALIMENTAÇÃO	14	122	001	2	420	0001									13.800
							3	3	90	46	0	10	7	6.900	
							3	3	90	49	0	10	7	6.900	
OPERACIONALIZAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	14	422	194	4	285	0001									1.618.472
							3	3	90	14	0	10	1	23.000	
							3	3	90	35	0	10	1	19.000	
							3	3	90	36	0	10	1	15.500	
							3	3	90	39	0	10	1	134.500	
							3	3	90	39	0	24	1	1.426.472	
<b>TOTAL</b>															<b>2.984.185</b>



## QUADRO DE DETALHAMENTO DA DESPESA – FISCAL

EXERCÍCIO:2007

R\$1,00

ÓRGÃO:1.10.0 - OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS –OGE

UO:1.10.0 - OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS –OGE

ESPECIFICAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA											IMPORTÂNCIA			
	FUN	SUBF	PRG	ID	P/A	SUBP/A	C	GD	M	ED	IAG	F	IPU	DETALHADA	TOTAL
DIREÇÃO SUPERIOR	04	122	001	2	001	0001									27.604
							3	3	90	14	0	10	1	3.000	
							3	3	90	36	0	10	1	21.948	
							3	3	90	39	0	10	1	2.656	
PLANEJAMENTO, GESTÃO E FINANÇAS	04	122	001	2	002	0001									1.651.463
							3	3	90	14	0	10	1	6.334	
							3	3	90	30	0	10	1	121.916	
							3	3	90	33	0	10	1	20.400	
							3	3	90	36	0	10	1	16.000	
							3	3	90	37	0	10	1	831.457	
							3	3	90	39	0	10	1	578.272	
							3	3	90	47	0	10	1	27.084	
							4	4	90	52	0	10	1	50.000	
REMUNERAÇÃO DE PESSOAL ATIVO E ENCARGOS SOCIAIS	04	122	001	2	417	0001									1.873.444
							3	1	90	11	0	10	1	1.461.286	
							3	1	90	13	0	10	1	412.158	
AUXÍLIO TRANSPORTE E ALIMENTAÇÃO	14	122	001	2	420	0001									13.800
							3	3	90	46	0	10	7	6.900	
							3	3	90	49	0	10	7	6.900	
DESENVOLVIMENTO E CAPACITAÇÃO DO SERVIDOR	14	128	001	2	018	0001									1.000
							3	3	90	39	0	10	1	1.000	
OPERACIONALIZAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	14	422	194	4	285	0001									985.749
							3	3	90	14	0	10	1	10.717	
							3	3	90	30	0	10	1	25.000	
							3	3	90	33	0	10	1	27.420	
							3	3	90	36	0	10	1	5.000	
							3	3	90	39	0	10	1	313.596	
							3	3	90	39	0	24	1	604.016	
<b>TOTAL</b>															<b>4.553.060</b>

## QUADRO DE DETALHAMENTO DA DESPESA – FISCAL

EXERCÍCIO:2008

R\$1,00

ÓRGÃO:1.10.0 - OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS –OGE

UO:1.10.0 - OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS –OGE

ESPECIFICAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA											IMPORTÂNCIA			
	FUN	SUBF	PRG	ID	P/A	C/A	C	GD	M	ED	IPG	F	IPU	DETALHADA	TOTAL
DIREÇÃO SUPERIOR	04	122	701	2	001	0001									9.400
							3	3	90	14	0	10	1	1.700	
							3	3	90	36	0	10	1	5.000	
							3	3	90	39	0	10	1	2.700	
PLANEJAMENTO, GESTÃO E FINANÇAS	04	122	701	2	002	0001								1.633.505	
							3	3	90	30	0	10	1	90.100	
							3	3	90	36	0	10	1	4.800	
							3	3	90	37	0	10	1	901.996	
							3	3	90	39	0	10	1	607.329	
							3	3	90	47	0	10	1	29.280	
REMUNERAÇÃO DE PESSOAL ATIVO E ENCARGOS SOCIAIS	04	122	701	2	417	0001								2.529.199	
							3	1	90	11	0	10	1	2.238.341	
							3	1	90	13	0	10	1	290.858	
AUXÍLIO TRANSPORTE E ALIMENTAÇÃO	14	122	701	2	420	0001								2.611	
							3	3	90	46	0	10	7	1.305	
							3	3	90	49	0	10	7	1.306	
DESENVOLVIMENTO E CAPACITAÇÃO DO SERVIDOR	14	128	701	2	018	0001								1.000	
							3	3	90	39	0	10	1	1.000	
GESTÃO PARA GARANTIA DOS DIREITOS DO CIDADÃO	14	422	142	4	251	0001								1.113.606	
							3	3	90	14	0	10	1	60.000	
							3	3	90	33	0	10	1	50.000	
							3	3	90	36	0	10	1	92.970	
							3	3	90	39	0	10	1	511.626	
							3	3	90	39	0	24	1	273.420	
							4	4	90	52	0	10	1	95.890	
							4	4	90	52	0	24	1	29.700	
<b>TOTAL</b>															<b>5.289.321</b>

## 11. REFERÊNCIAS

BASTOS, Marco Aurelio. **A Ouvidoria Pública no Paraná**. Monografia - Unibrasil, Curitiba, 2006.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil, promulgada em 5 de outubro de 1988**. São Paulo: Ed. Jurídica Brasileira, 2006.

BRAZ, Adalberto Cassemiro. **Corrupção: Combate Pelo Ombudsman Parlamentar: Ouvidoria do Povo**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor. 1992.

CARNEIRO, Carla Bronzo Lardeira. **Governança e Accountability: algumas notas introdutórias**. Trabalho realizado para a disciplina “Governança, Accountability e Democracia”, com a Professora Maria Fátima Anastásia, no segundo semestre de 2000.

DIMAGGIO, Paul J.. POWELL, Walter W. **A Gaiola de Ferro Revisitada: Isomorfismo Institucional e Racionalidade Coletiva nos Campos Organizacionais**. RAE Vol45 Nº2, 2005.

HALL, Peter A., TAYLOR, Rosemary C.R. **As Três Versões do Neo-Institucionalismo**. Lua Nova, nº58, 2003.

MINAS GERAIS. Lei nº 15 298, de 06 de agosto de 2004. Cria a Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais e dá outras providências. **Minas Gerais Diário do Executivo**, Belo Horizonte, MG, 07 de agosto de 2004. Pág 2 col 2.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 44 156, de 21 de novembro de 2005. Dispõe sobre a organização de Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais-OGE. **Minas Gerais Diário do Executivo**, Belo Horizonte, MG, 22 de novembro de 2005. Pág 5 col 1.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 44 413, de 22 de novembro de 2006. altera o Decreto nº 44 156, de 21 de novembro de 2005, que dispõe sobre a organização de Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais- OGE. **Minas Gerais Diário do Executivo**, Belo Horizonte, MG, 23 de novembro de 2006. Pág 1 col 1.

MINAS GERAIS. Mensagem nº 160/2004. Propõe a criação de Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais. **Diário do Legislativo** de 22 de janeiro de 2004. In: <[http://www.almg.gov.br/dia/A\\_2004/01/L220104.htm](http://www.almg.gov.br/dia/A_2004/01/L220104.htm)> acessado em 26/11/2007

O'DONNELL, Guillermo. **Accountability horizontal e novas poliarquias**. Lua Nova, nº 44, 1998.

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **Relatório de Atividades da Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais**. 2º semestre 2005. Belo Horizonte.2006

\_\_\_\_\_ **Relatório de Atividades da Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais**. 1º semestre 2006. Belo Horizonte.2006.

\_\_\_\_\_ **Relatório de Atividades da Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais**. 2º semestre 2006. Belo Horizonte.2007.

\_\_\_\_\_ **Relatório de Atividades da Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais**. 1º semestre 2007. Belo Horizonte.2007.

\_\_\_\_\_ **Relatório de Atividades da Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais**. 2º semestre 2007. Belo Horizonte.2008.

\_\_\_\_\_ **Relatório de Dados Estatísticos da Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais**. 1º trimestre 2008. Belo Horizonte.2008.

RIBEIRO, Ricardo Santos **Accountability na Gestão da Segurança Pública: A Experiência da Ouvidoria de Minas Gerais**. Monografia – Escola de Governo, Fundação João Pinheiro Escola de Governo, Belo Horizonte, 2001.

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO. **Manual de Elaboração do PPAG 2008-2011 e a Proposta Orçamentária 2008** de junho de 2007. In: <<http://www.planejamento.mg.gov.br>> acessado em 13/04/2008.