



# Diário Oficial

PODER  
Executivo

Estado de São Paulo

Geraldo Alckmin - Governador SEÇÃO I

Palácio dos Bandeirantes Av. Morumbi 4.500 Morumbi São Paulo CEP 05650-000 Tel. 2193-8000

Volume 124 • Número 80 • São Paulo, quarta-feira, 30 de abril de 2014

[www.imprensaoficial.com.br](http://www.imprensaoficial.com.br)

**imprensaoficial**

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

## Decretos

DECRETO Nº 60.399,  
DE 29 DE ABRIL DE 2014

*Dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas  
pela Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999*

GERALDO ALCKMIN, Governador do Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais e considerando os termos da Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo,

**Decreta:**

CAPÍTULO I

**Disposições preliminares**

Artigo 1º - Este decreto define procedimentos a serem observados pelas Ouvidorias dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual direta, indireta e fundacional, inclusive universidades, bem como dos prestadores de serviços públicos mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo à vista das normas gerais estabelecidas na Lei estadual nº 10.294, de 20 de abril de 1999.

Artigo 2º - O direito do usuário ao controle adequado dos serviços públicos prestados pelo Estado de São Paulo será assegurado por meio das Ouvidorias, ressalvadas as atribuições específicas das comissões de ética.

CAPÍTULO II

**Dos Princípios**

Artigo 3º - As Ouvidorias, além dos princípios constitucionais da administração pública, reger-se-ão também por:

I – independência e autonomia para o exercício de suas atribuições sem qualquer ingerência, inclusive político-partidária, visando garantir os direitos do usuário do serviço público;

II – transparência na prestação de informações de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;

III – confidencialidade para a proteção da informação de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário;

IV – imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular críticas e recomendações;

V – acolhimento e acessibilidade, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade humana.

### **CAPÍTULO III**

#### **Da Ouvidoria**

##### **SEÇÃO I**

#### **Das Atribuições**

Artigo 4º - As Ouvidorias têm as seguintes atribuições:

I – receber manifestações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios;

II - prestar informações às demandas recebidas;

III - resguardar o sigilo e sempre dar resposta fundamentada à questão apresentada com clareza e objetividade;

IV - agilizar a remessa de informações de interesse do usuário;

V - facilitar o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;

VI - encaminhar a manifestação e acompanhar a sua apreciação;

VII - identificar e comunicar ao órgão ou entidade em que atua eventuais problemas no atendimento ao usuário ou causas da deficiência do serviço;

VIII - estabelecer canal permanente de comunicação com os usuários dos serviços públicos;

IX – encaminhar aos dirigentes das unidades competentes as manifestações conhecidas;

X – atender as diretrizes estabelecidas pela Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo – CCISP e pela Ouvidoria Geral da Corregedoria Geral da Administração;

XI - elaborar relatórios e promover a divulgação das suas atividades;

XII – atuar na prevenção de conflitos;

XIII – fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos;

XIV – promover sensibilização sobre as atividades da Ouvidoria no órgão ou entidade em que atua;

XV - estimular a participação do cidadão na fiscalização, contribuindo para o planejamento dos serviços públicos;

XVI – elaborar estudos e pesquisas na sua área de atuação.

Parágrafo único - As recomendações de que trata o inciso XIII deste artigo devem ser encaminhadas formalmente com suas respectivas justificativas, à autoridade máxima do órgão ou entidade em que atuam.

Artigo 5º - Para a consecução de suas atribuições é assegurado às Ouvidorias:

I - ter livre acesso a todos os setores do órgão ou da entidade onde atuam;

II - solicitar informações e documentos diretamente a quem os detenha no âmbito do órgão ou entidade em que atuam;

III - participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades relacionados à sua área de atuação e segmento de ouvidorias;

IV - formar comitês para apurar a opinião dos usuários dos serviços públicos.

§ 1º - As Ouvidorias deverão ter disponibilizados os recursos humanos e materiais adequados para garantir o conforto e a privacidade no atendimento, o arquivamento de documentos e os equipamentos necessários, atualizados e suficientes.

§ 2º - As Ouvidorias devem colocar à disposição dos usuários dos serviços públicos os meios e acessos necessários para atendimento, preferencialmente, eletrônico, telefônico, pessoal e por correspondência.

§ 3º - Os órgãos e as unidades a que se refere o artigo 1º deste decreto atenderão prioritariamente o que for solicitado pelas Ouvidorias, instruindo, sempre que possível, com documentos e observando rigorosamente os prazos estabelecidos.

## SEÇÃO II

### **Dos usuários da Ouvidoria**

Artigo 6º - Usuário é todo aquele que utiliza ou que seja direta ou indiretamente interessado pelos serviços do órgão ou entidade no qual atuam as Ouvidorias, classificando-se em:

I – usuários internos: servidores do órgão ou entidade em que atuam as Ouvidorias;

II – usuários externos: cidadãos interessados nos serviços dos órgãos ou entidades em que atuam as Ouvidorias.

## CAPÍTULO III

### **Do Ouvidor**

## SEÇÃO I

### **Da Designação**

Artigo 7º - Ouvidor é o representante dos cidadãos e usuários dos serviços públicos prestados pelo Estado perante o órgão ou entidade em que atua.

Artigo 8º - Ouvidor é a função exercida por mandato, de dedicação exclusiva, destinada à gestão da Ouvidoria e formalmente designado por ato do dirigente máximo dos órgãos ou entidades a que se refere o artigo 1º deste decreto.

Artigo 9º – Salvo legislação específica, os Ouvidores terão mandato de 2 (dois) anos a partir de sua designação, sendo permitida a recondução.

Parágrafo único - Para efeitos deste artigo, a recondução poderá ocorrer de forma sucessiva, sem limite máximo.

## SEÇÃO II

### **Dos Requisitos**

Artigo 10 – O exercício da função de Ouvidor exige formação superior completa e certificação reconhecida pela Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo - CCISP e atendimento às exigências contidas no Decreto nº 57.970, de 12 de abril de 2012.

Artigo 11 – Do ouvidor e membros das Ouvidorias exige-se conduta ética compatível, nos termos dos estatutos dos órgãos e entidades em que atuam, bem como demais códigos de ética incidentes sobre sua atividade.

## SEÇÃO III

## **Das Competências**

Artigo 12 - Compete exclusivamente ao Ouvidor:

I – dirigir a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;

II – representar a Ouvidoria interna e externamente ao Órgão ou Entidade em que atua;

III - atuar de ofício;

IV - controlar o cumprimento dos prazos previstos neste decreto;

V – selecionar o pessoal para composição da equipe de Ouvidoria;

VI – elaborar os relatórios da Ouvidoria;

VII – garantir a racionalização de meios tendo em vista sua demanda e os fins a que se destina.

### **SEÇÃO IV**

## **Das Garantias**

Artigo 13 - O Ouvidor responde hierarquicamente somente para a autoridade máxima do órgão ou entidade, no limite das garantias contidas neste decreto.

§ 1º - Ao Ouvidor é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes.

§ 2º – Os registros das manifestações, documentos e informações gerados em decorrência das atividades da Ouvidoria são de responsabilidade do Ouvidor, sendo vedada a exclusão, alteração ou eliminação destes por ordem superior ou do próprio Ouvidor, respeitando-se a regulamentação em vigor.

Artigo 14 – Os órgãos ou entidades de que trata o artigo 1º deste decreto devem prestar as informações solicitadas por suas Ouvidorias, no prazo estabelecido no artigo 20, garantindo a transparência e autenticidade dos registros e documentos fornecidos.

### **CAPÍTULO IV**

## **Dos Procedimentos**

### **SEÇÃO I**

## **Das Manifestações**

Artigo 15 – Todas as manifestações a que alude o inciso I, do artigo 4º, deste decreto devem ser registradas.

Parágrafo único – Cabe às Ouvidorias providenciar junto aos usuários, quando possível, as informações complementares necessárias à compreensão do objeto e alcance de sua manifestação, antes dos encaminhamentos internos do expediente.

Artigo 16 – O Ouvidor poderá denegar o encaminhamento ou interromper o andamento da manifestação, cujo conteúdo não traduza irregularidade, não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas ou exija providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, promovendo o arquivamento de plano, comunicando o usuário e indicando sucintamente as razões da decisão.

Artigo 17 – Deverá o usuário ser orientado, e sempre que possível direcionado, quando o assunto não estiver no âmbito de atuação da Ouvidoria ou do órgão ou entidade em que atua.

## SEÇÃO II

### **Da proteção dos dados**

Artigo 18 – Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações são de acesso restrito.

Parágrafo único – Nas hipóteses em que a identidade do usuário for essencial à tomada de providências no âmbito das Ouvidorias, tal situação deverá ser autorizada pelo usuário, sendo que havendo recusa, caberá o arquivamento do expediente.

Artigo 19 – As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

## SEÇÃO III

### **Dos prazos**

Artigo 20 – O prazo máximo de resposta ao usuário será de 20 (vinte) dias corridos.

§ 1º – O prazo deverá ser informado com a respectiva forma de acompanhamento.

§ 2º - O prazo referido no “caput” deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

§ 3º - A tramitação interna das manifestações recebidas pela Ouvidoria deverá considerar o prazo estabelecido no “caput” deste artigo.

## SEÇÃO IV

### **Dos Relatórios**

Artigo 21 – Sem prejuízo do disposto no parágrafo único do artigo 9º da Lei 10.294, de 20 de abril de 1999, e de relatórios em formatos e periodicidades estabelecidas internamente em cada Órgão ou Entidade, as Ouvidorias deverão emitir relatórios e manter dados organizados conforme as diretrizes estabelecidas conjuntamente pela Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo - CCISP e pela Ouvidoria Geral, instituída nos termos do Decreto nº 57.500, de 8 de novembro de 2011.

Artigo 22 – Os relatórios das Ouvidorias são considerados documentos de interesse público e devem ter ampla divulgação.

## CAPÍTULO V

### **Da Rede Paulista de Ouvidorias**

Artigo 23 – As Ouvidorias dos Órgãos ou Entidades de que trata este decreto compõem a Rede Paulista de Ouvidorias, parte integrante do SEDUSP conforme dispõe o artigo 30, inciso I, da Lei 10.294, de 20 de abril de 1999, devendo, além do cumprimento da legislação de regência da matéria, cumprir as diretrizes estabelecidas pela CCISP e pela Ouvidoria Geral no âmbito de suas respectivas competências, sob a responsabilidade da autoridade máxima de cada Órgão ou Entidade.

Artigo 24 – O Secretário de Gestão Pública, ouvidas as CCISP e Ouvidoria Geral, poderá baixar, mediante resolução, normas complementares para o adequado cumprimento deste decreto.

Artigo 25 – A CCISP e a Ouvidoria Geral promoverão a articulação da Rede Paulista de Ouvidorias com Ouvidorias de outras esferas da Administração Pública, Ouvidorias da iniciativa privada e entidades congêneres.

## CAPÍTULO VI

### **Disposições Gerais**

Artigo 26 - A atividade das Ouvidorias é um direito dos cidadãos e usuários dos serviços públicos e um dever inerente a todos os membros da administração pública, que devem:

I – facilitar, priorizar e auxiliar o encaminhamento das demandas proveniente das Ouvidorias, no âmbito de suas respectivas unidades;

II – informar as Ouvidorias sobre todas as alterações de procedimentos que interfiram no interesse dos usuários dos serviços públicos, mantendo sua atualidade;

III – instar as Ouvidorias a manifestar-se em todas as atividades que interfiram nos interesses dos usuários dos serviços públicos;

IV – resguardar a autonomia e independência das Ouvidorias, sendo vedado o acúmulo de funções pelo Ouvidor ou a atribuição de atividades alheias às suas

competências, ressalvado o disposto no item 3, do § 2º, do artigo 7º, do Decreto nº 58.052, de 16 de maio de 2012.

Artigo 27 – Compete ainda a autoridade máxima do Órgão ou Entidade, em relação às Ouvidorias:

I – tratar das questões de Ouvidoria diretamente com o Ouvidor;

II – manifestar-se objetivamente sobre os apontamentos dos relatórios da Ouvidoria informando as providências adotadas ou justificando a ausência destas.

Artigo 28 – Este decreto entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário, em especial o Decreto nº 44.074, de 1 de julho de 1999.

Palácio dos Bandeirantes, 29 de abril de 2014

GERALDO ALCKMIN

*Waldemir Aparício Caputo*

Secretário de Gestão Pública

*Edson Aparecido dos Santos*

Secretário-Chefe da Casa Civil

Publicado na Casa Civil, aos 29 de abril de 2014.