

Artigo 67 - Este decreto entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário, em especial:

I - o inciso XII do artigo 6º do Decreto nº 22.789, de 19 de outubro de 1984;

II - o Decreto nº 58.052, de 16 de maio de 2012;

III - o Decreto nº 60.144, de 11 de fevereiro de 2014;

IV - o Decreto nº 61.836, de 18 de fevereiro de 2016.

Palácio dos Bandeirantes, 9 de dezembro de 2023.

TARCÍSIO DE FREITAS

*Arthur Luis Pinho de Lima*

Secretário-Chefe da Casa Civil

*Edson Alves Fernandes*

Secretário Executivo, Respondendo pelo Expediente da

Secretaria de Agricultura e Abastecimento

*Jorge Luiz Lima*

Secretário de Desenvolvimento Econômico

*Marília Marton Correa*

Secretária da Cultura, Economia e Indústria Criativas

*Renato Feder*

Secretário da Educação

*Samuel Yoshiaki Oliveira Kinoshita*

Secretário da Fazenda e Planejamento

*Marcelo Cardinale Branco*

Secretário de Desenvolvimento Urbano e Habitação

*Sonaira Fernandes de Santana Souza*

Secretária de Políticas para a Mulher

*Fábio Prieto de Souza*

Secretário da Justiça e Cidadania

*Natália Resende Andrade Ávila*

Secretária de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística

*Gilberto Nascimento Silva Junior*

Secretário de Desenvolvimento Social

*Lais Vita Mercus Souza*

Secretária de Comunicação

*Eleuses Vieira de Paiva*

Secretário da Saúde

*Guilherme Muraro Derrite*

Secretário da Segurança Pública

*Marcello Streifinger*

Secretário da Administração Penitenciária

*Marco Antonio Assalve*

Secretário dos Transportes Metropolitanos

*Helena dos Santos Reis*

Secretária de Esportes

*Roberto Alves de Lucena*

Secretário de Turismo e Viagens

*Marcos da Costa*

Secretário dos Direitos da Pessoa com Deficiência

*Rafael Antonio Cren Benini*

Secretário de Parcerias em Investimentos

*Caio Mario Paes de Andrade*

Secretário de Gestão e Governo Digital

*Marco Aurélio dos Santos Rocha*

Secretário Executivo, Respondendo pelo Expediente da

Secretaria de Negócios Internacionais

*Vahan Agopyan*

Secretário de Ciência, Tecnologia e Inovação

*Gilberto Kassab*

Secretário de Governo e Relações Institucionais

Publicado na Casa Civil, aos 9 de dezembro de 2023.

## DECRETO Nº 68.156, DE 9 DE DEZEMBRO DE 2023

*Regulamenta a Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado e dá providências correlatas.*

O GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO, no uso de suas atribuições legais,

**Decreta:**

CAPÍTULO I

**Disposições Gerais**

Artigo 1º - Este decreto regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública estadual, previstos na Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999.

Artigo 2º - O disposto neste decreto aplica-se:

I - aos órgãos da Administração Pública direta, às autarquias, às fundações instituídas e mantidas pelo poder público, às empresas públicas e às sociedades de economia mista que recebam recursos do Tesouro do Estado para custeio total ou parcial de despesas de pessoal e encargos sociais ou para o custeio em geral;

II - às sociedades de economia mista não dependentes de recursos do Tesouro do Estado, no que se referir prestação de serviços à população e às atividades administrativas exercidas pelas entidades, nos termos do inciso II do artigo 2º da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

III - ao particular delegatário de serviços públicos, no que couber.

Artigo 3º - Para fins do disposto neste decreto, consideram-se:

I - manifestações do usuário:

a) reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

b) denúncia: relato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação das unidades apuradoras competentes;

c) elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

d) sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública estadual;

e) solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública estadual;

II - decisão administrativa final: ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

CAPÍTULO II

**Do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo**

SEÇÃO I

**Da Estrutura e Objetivos**

Artigo 4º - Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, com a finalidade de desenvolver as atividades de ouvidoria realizadas pelos órgãos e pelas entidades a que se refere o artigo 2º deste decreto, que contará com a seguinte estrutura:

I - como órgão central, a Controladoria Geral do Estado, por meio da Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público;

II - como unidades setoriais, as ouvidorias dos órgãos ou entidades a que se refere o artigo 2º deste decreto.

Parágrafo único - As atribuições do Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SEDUSP, previsto na Lei nº 10.294, de 20 de abril 1999, serão exercidas pelo Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo.

Artigo 5º - Ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo cabe:

I - coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere este decreto;

II - propor e coordenar ações com vistas a:

a) produzir informações estratégicas, a partir da análise de manifestações recebidas e avaliações realizadas por meio dos conselhos de usuários de serviços públicos a que se refere o artigo 29 deste decreto, que indiquem oportunidades de aperfeiçoamentos na prestação de serviços e nas medidas de prevenção e combate à corrupção, à fraude e aos desvios éticos no Poder Executivo;

b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e à defesa de seus direitos;

c) fomentar o exercício do direito constitucional de participação do usuário na administração pública direta e indireta;

III - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública responsáveis por esses serviços;

IV - acompanhar a implementação e monitorar o cumprimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o artigo 7º da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Artigo 6º - A unidade setorial de ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo será diretamente subordinada ao dirigente máximo do órgão ou da entidade a que se refere o artigo 2º deste decreto.

SEÇÃO II

**Do Órgão Central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo**

Artigo 7º - A Controladoria Geral do Estado, por meio da Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público, como órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, tem as seguintes atribuições:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas neste decreto;

II - avaliar e monitorar a atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas;

III - promover a capacitação e o treinamento relacionados com as atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;

IV - manter a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação de que trata o artigo 15 deste decreto, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública a que se refere o inciso I do artigo 2º deste decreto, com vistas ao recebimento, à análise e ao tratamento das manifestações enviadas para as unidades do sistema;

V - atuar em colaboração com a Secretaria de Gestão e Governo Digital na definição de metodologia padrão para aferir o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos;

VI - manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários;

VII - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;

VIII - propor e acompanhar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

IX - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o artigo 7º da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

X - requisitar informações e documentos necessários ao exercício de suas competências;

XI - coordenar as atividades que exijam ações integradas das unidades setoriais.

Parágrafo único - Os prestadores de serviços públicos mencionados nos incisos II e III do artigo 2º deste decreto poderão aderir ao sistema informatizado a que se refere o inciso IV deste artigo.

SEÇÃO III

**Das Unidades Setoriais de Ouvidoria**

Artigo 8º - As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estão sujeitas à orientação normativa e supervisão técnica do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou entidade ao qual pertencem.

Artigo 9º - As unidades setoriais de ouvidoria reger-se-ão pelos princípios constitucionais da administração pública e por:

I - autonomia para o exercício de suas atribuições, observadas as orientações normativas e a supervisão técnica do órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo;

II - transparência na prestação de informações, com foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;

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

IV - imparcialidade e isenção para compreender, analisar e buscar o adequado tratamento das manifestações, bem como formular recomendações;

V - presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos, com acessibilidade, acolhimento, resolutividade e preservação da dignidade humana.

Artigo 10 - As unidades setoriais de ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo têm as seguintes atribuições:

I - promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e da Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999;

II - facilitar o acesso do usuário aos meios para acionamento da ouvidoria;

III - receber, analisar e responder às manifestações, encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;

IV - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o artigo 7º da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

V - incentivar a transparência, o acesso à informação e a participação social;

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos, no seu âmbito de atuação;

VII - exercer, quando couber, ações de interlocução entre os usuários de serviços e órgãos e entidades, visando ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade dos serviços públicos;

VIII - fomentar e acompanhar a elaboração e atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário, bem como apresentar recomendações sobre seu conteúdo e divulgação;

IX - remeter ao órgão central do Sistema, quando solicitado ou para atender procedimento instituído, dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas.

Parágrafo único - Não se aplicam às denúncias as ações de interlocução a que se refere o inciso VII deste artigo.

Artigo 11 - As unidades setoriais do Sistema, para a consecução de suas atribuições, são assegurados:

I - o acesso a todos os setores do órgão ou da entidade a que estão vinculadas;

II - a obtenção de documentos e informações diretamente de quem os detenha, no órgão ou entidade que constitui seu âmbito de atuação;

III - a participação, nos seus respectivos órgãos e entidades, em reuniões e eventos nos órgãos ou entidades relacionados à sua área de atuação e segmento de ouvidorias.

Parágrafo único - Ao dirigente máximo do órgão ou entidade cabe disponibilizar os recursos necessários ao adequado funcionamento da respectiva unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo.

Artigo 12 - O acesso às unidades setoriais de ouvidorias é um direito dos cidadãos e usuários dos serviços públicos, devendo todos os integrantes da Administração Pública:

I - facilitar, priorizar e auxiliar o encaminhamento das demandas provenientes das unidades setoriais de ouvidorias, no âmbito de seus respectivos órgãos e entidades;

II - informar as unidades setoriais de ouvidoria sobre alterações de procedimentos que interfiram no interesse dos usuários dos serviços públicos, mantendo sua atualidade;

III - instar as unidades setoriais de ouvidoria, sempre que necessário, a se manifestarem em atividades que interfiram nos interesses dos usuários dos serviços públicos.

SEÇÃO IV

**DOS OUVIDORES**

Artigo 13 - O Ouvidor tem as seguintes competências:

I - dirigir a ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições precípuas, previstos respectivamente nos artigos 4º e 13 da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

II - representar a ouvidoria interna e externamente ao órgão ou entidade em que atua;

III - aplicar os atos normativos e orientações exarados pelo órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo;

IV - controlar o cumprimento dos prazos previstos neste decreto;

V - verificar o cumprimento dos requisitos e competências necessários para composição da equipe de ouvidoria, estimulando o treinamento e aperfeiçoamento contínuo dos servidores;

VI - elaborar relatórios gerenciais das manifestações recebidas pela Ouvidoria nos prazos previstos na legislação aplicável e quando solicitados pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, ou pelo órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo.

Artigo 14 - O Ouvidor será servidor ou empregado público de reputação ilibada, designado para exercício da função por ato do dirigente máximo da entidade em que atue, e representará os cidadãos e usuários dos serviços públicos nela prestados.

§ 1º - O Ouvidor é subordinado hierárquico direto do dirigente máximo do órgão ou entidade em que atue, e exercerá suas funções com as garantias mencionadas neste decreto.

§ 2º - Ao Ouvidor é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios.

§ 3º - O Ouvidor poderá, nos termos da legislação aplicável, acumular a função de responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC e, quando couber, a de Encarregado de Dados Pessoais de que trata o artigo 6º e seguintes do Decreto nº 65.347, de 9 de dezembro de 2020, ou, em circunstâncias excepcionais e mediante prévia autorização do órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, outra função, por ato do dirigente máximo do órgão ou entidade a que estiver vinculado.

§ 4º - Ato do Controlador Geral do Estado poderá disciplinar os requisitos e critérios para a escolha do Ouvidor, bem como fixar período de permanência na função.

§ 5º - A designação dos ouvidores setoriais e sua cessação deverão ser imediatamente comunicadas à Controladoria Geral do Estado, por meio da Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público.

§ 6º - Nos impedimentos e ausências do Ouvidor designado, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá designar o servidor ou empregado público responsável pelo expediente de ouvidoria.

§ 7º - O Ouvidor deverá zelar pela integralidade dos registros das manifestações, documentos e informações gerados em decorrência das atividades da ouvidoria, sendo vedada a exclusão, alteração ou eliminação destes, observada a legislação aplicável.

CAPÍTULO III

**DOS PROCEDIMENTOS**

SEÇÃO I

**DO RECEBIMENTO, DA ANÁLISE E DA RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES**

Artigo 15 - Fica instituída a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação a que se refere o inciso IV do artigo 7º deste decreto, sistema informatizado por meio do qual as manifestações serão preferencialmente apresentadas.

§ 1º - Caberá à Controladoria Geral do Estado implantar e manter a Plataforma de que trata o “caput” deste artigo, bem como editar normas complementares necessárias ao seu funcionamento.

§ 2º - Os órgãos e as entidades a que se refere o inciso I do artigo 2º deste decreto disponibilizarão o acesso à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação de que trata o “caput” deste artigo em seus respectivos sítios eletrônicos oficiais, de forma destacada.

§ 3º - Na hipótese de recebimento da manifestação por outros meios, a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo promoverá a sua inserção na Plataforma de que trata o “caput” deste artigo.

§ 4º - A unidade setorial de ouvidoria que receber manifestação sobre matéria estranha às suas atribuições encaminhará o assunto, por meio de sistema, sempre que possível, à unidade setorial de ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

Artigo 16 - As unidades setoriais de ouvidorias que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo responderão às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Artigo 17 - As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo elaborarão e apresentarão resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de (30) trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

Artigo 18 - Recebida a manifestação, as unidades setoriais de ouvidoria procederão à sua análise prévia e, se necessário, encaminhá-la-á às áreas responsáveis pela adoção de providências, no prazo de 10 (dez) dias.

§ 1º - Quando as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades setoriais de ouvidorias solicitarão ao usuário a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de 10 (dez) dias, contado da data do recebimento da solicitação.

§ 2º - Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 3º - A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no artigo 17 deste decreto, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 4º - A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Artigo 19 - As unidades setoriais de ouvidoria poderão solicitar informações e esclarecimentos às áreas dos órgãos e das entidades da administração pública às quais pertencem, responsáveis pela tomada de providências, que deverão responder no prazo de até 10 (dez) dias, contado da data de recebimento da solicitação, prorrogável uma vez por igual período, mediante justificativa.

Artigo 20 - As unidades setoriais de ouvidoria encaminharão:

I - o elogio recebido ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata;

II - a reclamação recebida à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que providenciara resposta com informação objetiva acerca do fato apontado;

III - a sugestão ou solicitação recebida à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Artigo 21 - A denúncia recebida pelas unidades setoriais de ouvidoria será conhecida se contiver elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a Administração Pública chegar a tais elementos.

§ 1º - A análise prévia de denúncia não se confunde com juízo de admissibilidade da área de apuração competente, sendo vedada às unidades setoriais de ouvidoria a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

§ 2º - A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre:

1. o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes e sobre os procedimentos a serem adotados;

2. o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto na hipótese prevista no parágrafo único do artigo 25 deste decreto.

Artigo 22 - As ouvidorias que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo poderão coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

Parágrafo único - As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas à área de apuração competente, desde que existam indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Artigo 23 - É vedada a recusa do recebimento de manifestações formuladas nos termos deste decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

Artigo 24 - Os procedimentos de que trata este decreto são gratuitos.

SEÇÃO II

**DA PROTEÇÃO DOS DADOS**

Artigo 25 - A identidade do manifestante é informação protegida nos termos do artigo 31 da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, sendo as ouvidorias responsáveis por:

I - somente disponibilizar dados cadastrais dos manifestantes, no tratamento de reclamações, solicitações e sugestões, quando forem necessários para a solução da demanda;

II - adotar, desde o recebimento de denúncias, medidas para a proteção das informações recebidas, em especial para a salvaguarda à identidade e aos elementos de identificação do denunciante, elaborando extrato do teor da manifestação para envio às unidades apuratórias competentes, sempre que necessário.

Parágrafo único - Será dado, no que couber, o mesmo tratamento da denúncia, ao requerimento de que trata o artigo 18 da Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, que der entrada na unidade de ouvidoria.

CAPÍTULO IV

**DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

Artigo 26 - Os órgãos e as entidades públicos de que trata este decreto, que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º - A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo as formas de acesso a esses serviços e os compromissos