



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria Geral Parlamentar
Departamento de Documentação e Informação

DECRETO N. 44.074, DE 1 DE JULHO DE 1999

Regulamenta a composição e estabelece competência das Ouvidorias de Serviços Públicos, instituídas pela Lei n.º 10.294, de 20 de abril de 1999, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo

MÁRIO COVAS, Governador do Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais,

Considerando que, em um Estado democrático, o Governo deve promover o bem-estar da população, assegurando o exercício dos seus direitos;

Considerando que o direito à prestação de serviços de qualidade, o acesso à informação e a ampliação dos mecanismos de controle e transparência na gestão do bem público devem ser incentivados e praticados, para defesa do cidadão e aperfeiçoamento do próprio processo democrático;

Considerando que o Governo do Estado de São Paulo vem assumindo este compromisso, implementando o Programa da Qualidade e Produtividade e incentivando a criação da Lei de Procedimentos Administrativos;

Considerando que a Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público define a constituição de Ouvidorias em todos os órgãos públicos para melhoria da qualidade do atendimento ao usuário dos serviços públicos,

Decreta:

Artigo 1.º - Compete aos ouvidores do serviço público:

- I** - exercer a função de representante do cidadão junto à instituição em que atua;
- II** - agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;
- III** - facilitar ao máximo o acesso do usuário do serviço à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;
- IV** - encaminhar a questão ou sugestão apresentadas à área competente, acompanhando a sua apreciação;
- V** - ter livre acesso a todos os setores do órgão onde exerce suas funções, para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação;
- VI** - identificar problemas no atendimento do usuário;
- VII** - sugerir soluções de problemas identificados ao dirigente do órgão em que atue;

VIII - propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário;

IX - atuar na prevenção e solução de conflitos;

X - estimular a participação do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços públicos;

XI - estimular o órgão em que atue a explicar e informar ao usuário sobre os procedimentos adotados até a prestação do serviço.

Artigo 2.º - O Ouvidor deve reportar-se diretamente ao dirigente do órgão no exercício de suas funções e atuar em parceria com os agentes públicos a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa.

§ 1.º - O Ouvidor apresentará relatórios semestrais ao dirigente do órgão em que atua, sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários.

§ 2.º - O Ouvidor manterá permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades, constantes de aplicativos que serão disponibilizados na Rede Executiva do Governo.

Artigo 3.º - O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária, visando garantir os direitos do cidadão usuário do serviço público desempenhando as seguintes prerogativas:

I - solicitar informações e documentos ao órgão público em que atua;

II - participar de reuniões em órgãos e em entidades de proteção aos usuários;

III - solicitar esclarecimentos dos funcionários, para poder esclarecer a questão suscitada por um cidadão;

IV - propor modificações nos procedimentos para a melhoria da qualidade;

V - formar comitês de usuários, para apurar a opinião do usuário;

VI - buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, evitando sua repetição.

Artigo 4.º - Deverá, ainda, o Ouvidor:

I - dar sempre ao cidadão uma resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

II - atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;

III - agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;

IV - zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública;

V - resguardar o sigilo das informações.

Artigo 5.º - Ao Ouvidor será assegurado o exercício da função pelo período mínimo de 1 (um) ano, permitida a recondução.

Artigo 6.º - Os Secretários de Estado deverão indicar, no prazo estabelecido pela Comissão Intersecretarial, instituída pelo Decreto n.º 43.958, de 20 de abril de 1999:

- I - os nomes dos Ouvidores escolhidos;
- II - cargo que ocupam e data de nomeação;
- III - local de instalação e meios de acesso (telefone, fax e e-mail).

Parágrafo único - Os Secretários de Estado e demais dirigentes deverão prover a interligação de seus Ouvidores à Rede Executiva do Governo.

Artigo 7.º - O disposto neste decreto aplica-se aos serviços públicos prestados pelo Estado, por meio da Administração Pública direta, indireta e fundacional e por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

Artigo 8.º - A Comissão Intersecretarial, instituída pelo Decreto n.º 43.958, de 20 de abril de 1999, adotará as providências necessárias à fiel execução deste decreto.

Artigo 9.º - Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Palácio dos Bandeirantes, 1.º de julho de 1999.

MÁRIO COVAS

Belisário dos Santos Junior, Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania

Celino Cardoso, Secretário-Chefe da Casa Civil

Antonio Angarita, Secretário do Governo e Gestão Estratégica

Publicado na Secretaria de Estado do Governo e Gestão Estratégica, a 1.º de julho de 1999.

DECRETO N. 44.074, DE 1 DE JULHO DE 1999

Regulamenta a composição e estabelece competência das Ouvidorias de Serviços Públicos, instituídas pela Lei n.º 10.294, de 20 de abril de 1999, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo

Retificações do D.O. de 2-7-99

No inciso VIII, do Artigo. 1.º, leia-se como segue e não como constou:
VIII - propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário;

No Artigo 3.º, leia-se como segue e não como constou:

Artigo 3.º - O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária, visando garantir os direitos do cidadão usuário do serviço público desempenhando as seguintes prerrogativas: