

Diário Oficial do Estado de São Paulo - Poder Executivo - Seção I  
Volume 116 - Número 61 - São Paulo, sexta-feira, 31 de março de 2006.

**Decreto nº 50.656, de 30 de março de 2006.**

*Institui e organiza o Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo, regulamenta o envio dos relatórios semestrais das ouvidorias e dá providências correlatas*

GERALDO ALCKMIN, GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO, no uso de suas atribuições legais e diante da manifestação da Subsecretaria de Gestão e Recursos Humanos, da Casa Civil, por intermédio de sua Unidade de Desenvolvimento e Melhoria das Organizações,

Decreta:

**Artigo 1º** - Fica instituído nas Ouvidorias da Administração Pública Direta, Indireta e Fundacional e das Concessionárias de Serviço Público do Estado de São Paulo, o Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias com o objetivo de facilitar o atendimento das manifestações dos cidadãos encaminhadas às Ouvidorias, e fornecer, por meio eletrônico, informações gerenciais para aprimoramento do serviço público.

**Parágrafo único** - O Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias é o sítio eletrônico que permite o registro, o encaminhamento, o tratamento e o atendimento das manifestações dos cidadãos usuários do serviço público, bem como a extração de dados estatísticos gerenciais de atendimento das Ouvidorias.

**Artigo 2º** - A Casa Civil, por intermédio da Subsecretaria de Gestão e Recursos Humanos, tomará as providências necessárias para a implementação do Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias e designará os órgãos ou servidores responsáveis pela sua administração, atualização, manutenção e concessão de senhas.

**Artigo 3º** - Todas as Ouvidorias do Estado de São Paulo, de sua Administração Direta, Indireta, Fundacional e das Concessionárias de Serviço Público Estadual, deverão aderir ao Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias em 60 (sessenta) dias a contar da publicação deste decreto.

**Parágrafo único** - A adesão da Ouvidoria ao Sistema Informatizado da Rede de Ouvidoria poderá ocorrer de dois modos:

1. utilização do Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias para o registro, o encaminhamento, o tratamento e o atendimento das manifestações recebidas pelos usuários de serviço público estadual;
2. inserção de dados gerenciais de atendimento da Ouvidoria na periodicidade exigida pelos artigos 8º e 9º deste decreto.

**Artigo 4º** - São ouvidores para os fins desse decreto, os servidores designados em Diário Oficial ou por ato formal interno do órgão em que atua, e que exerçam as atividades descritas no artigo 9º da Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, e no Decreto nº 44.074, de 1º de julho de 1999.

**Artigo 5º** - Os ouvidores poderão requisitar aos responsáveis pela administração do sistema senhas adicionais para servidores de sua Ouvidoria.

**Parágrafo único** - O ouvidor tem a responsabilidade de gerenciar o uso das senhas de assistentes e atendentes concedidas em sua Ouvidoria, e zelar pela sua correta utilização.

**Artigo 6º** - Todas as Ouvidorias deverão, a partir de 1º de janeiro de 2007, extrair do Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias as informações gerenciais que comporão seu relatório semestral de atividades, na forma dos artigos 8º, 9º, 10 e 11 deste decreto.

**Artigo 7º** - A Casa Civil, por intermédio da Subsecretaria de Gestão e Recursos Humanos, deverá tomar as providências necessárias para o correto encaminhamento do relatório semestral das ouvidorias, na forma dos artigos 8º, 9º, 10 e 11 deste decreto, e, dentre outras medidas, deverá informar às Ouvidorias e às Secretarias de Estado dos prazos e modelo do relatório semestral, bem como deverá elaborar a versão final do relatório para a entrega ao Governador do Estado.

**Artigo 8º** - Para os fins do disposto no parágrafo único do artigo 9º da Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, as Ouvidorias deverão extrair do Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias as informações para constituir os relatórios semestrais de suas atividades, e apresentá-los aos respectivos superiores imediatos, acompanhados de sugestões para aprimoramento do serviço público.

**Artigo 9º** - Os superiores imediatos das Ouvidorias adotarão as providências necessárias para que os respectivos Secretários de Estado e o Procurador Geral do Estado recebam os relatórios e as sugestões a que se refere o artigo anterior até o vigésimo dia útil do mês subsequente ao semestre encerrado.

**Artigo 10** - Os Secretários de Estado e o Procurador Geral do Estado, até o final do segundo mês subsequente ao encerramento do semestre, encaminharão ao Secretário-Chefe da Casa Civil, com seus pareceres a respeito da matéria, os relatórios extraídos do Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias e as sugestões de todas as Ouvidorias que, direta ou indiretamente, se encontrem em seus respectivos âmbitos de atuação.

**Artigo 11** - Até o final do terceiro mês subsequente ao semestre encerrado, o Secretário-Chefe da Casa Civil providenciará a entrega ao Governador do Estado, dos relatórios, sugestões e pareceres recebidos, acompanhados de observações e indicações de providências.

**Artigo 12** - Este decreto entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário, em especial as contidas no Decreto nº 49.067, de 22 de outubro de 2004 .

Palácio dos Bandeirantes, 30 de março de 2006

GERALDO ALCKMIN