



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
do Estado de São Paulo

PODER LEGISLATIVO

Projeto de Decreto Legislativo n° 45/2024

Processo Número: **29657/2024** | Data do Protocolo: 28/11/2024 16:53:25



Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>
com o identificador 3100370037003400340036003A004300, Documento assinado digitalmente
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.



Projeto de Decreto Legislativo

Susta a RESOLUÇÃO SSP - 66, de 25 de novembro de 2024, que normatiza a unidade setorial Ouvidoria da Secretaria da Segurança Pública, que comporá o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, e cria o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, em cumprimento ao disposto no Decreto estadual nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023..

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO DECRETA:

Artigo 1º – Fica sustada, nos termos do artigo 20, IX, da Constituição do Estado, a RESOLUÇÃO SSP - 66, de 25 de novembro de 2024, que normatiza a unidade setorial Ouvidoria da Secretaria da Segurança Pública, que comporá o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, e cria o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, em cumprimento ao disposto no Decreto estadual nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023.

Artigo 2º – Este decreto legislativo entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

Os atos administrativos abstratos têm por objetivo, em nosso sistema jurídico, assegurar o efetivo cumprimento da lei - que, para assegurar tanto a proteção aos cidadãos quanto a separação funcional dos poderes, vincula toda a atividade administrativa.

A Resolução cujos efeitos devem ser sustados cria uma ouvidoria na Secretaria de Segurança Pública, com fundamento na lei 10.294/99 e no decreto nº 68.156/2023, que a regulamentou.

De acordo com a lei em questão, a ouvidoria tem por competência:

Artigo 9º - Compete à Ouvidoria avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes, inclusive à Comissão de Ética, visando à:

I - melhoria dos serviços públicos;

II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;

III - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;

IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;

V - proteção dos direitos dos usuários;

VI - garantia da qualidade dos serviços prestados.

O decreto que regulamenta a lei, no que diz respeito às atribuições do órgão, estabelece que:





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.

Observe-se que o decreto é integralmente repetido na Resolução.

Ainda que na Resolução esteja consignado que “a Ouvidoria prevista no *caput* possui atribuição diversa e não coincidente com aquelas direcionadas à Ouvidoria da Polícia do Estado de São Paulo”.

Ocorre, entretanto, que as atribuições da Ouvidoria da Polícia estabelecidas em lei são as seguintes:

Artigo 2º - A Ouvidoria da Polícia tem as seguintes atribuições:

I - receber:

a) denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos ou que violem os direitos humanos individuais ou coletivos praticados por





servidores civis e militares da Secretaria da Segurança Pública;

b) sugestões sobre o funcionamento dos serviços policiais;

c) sugestões de servidores civis e militares da Secretaria da Segurança Pública sobre o funcionamento dos serviços policiais, bem como denúncias a respeito de atos irregulares praticados na execução desses serviços, inclusive por superiores hierárquicos;

II - verificar a pertinência das denúncias, reclamações e representações, propondo aos órgãos competentes da Administração a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais, fazendo ao Ministério Público a devida comunicação, quando houver indício ou suspeita de crime;

III - propor ao Secretário da Segurança Pública:

a) a adoção das providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Polícia Civil, pela Polícia Militar e por outros órgãos da Pasta;

b) a realização de pesquisas, seminários e cursos versando sobre assuntos de interesse da segurança pública e sobre temas ligados aos direitos humanos, divulgando os resultados desses eventos;

IV - organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, às reclamações, às representações e às sugestões recebidas;

V - elaborar e publicar, trimestral e anualmente, relatório de suas atividades;

VI - requisitar, diretamente, de qualquer órgão estadual, informações, certidões, cópias de documentos ou volumes de autos relacionados com investigações em curso, sem o pagamento de quaisquer taxas, custas ou emolumentos;

VII - dar conhecimento, sempre que solicitado, das denúncias, reclamações e representações recebidas pela Ouvidoria ao Governador do Estado, ao Secretário da Segurança Pública e aos membros do Conselho Consultivo.

Veja-se, portanto, que as atribuições são coincidentes: é mais do que evidente que receber e avaliar "sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes", tais como consignados na Resolução são atividades inequivocamente contempladas nas competências da Ouvidoria da Polícia.

Não há, assim, qualquer diferença que não seja semântica.

Dando-se o benefício da dúvida para a possibilidade de que as competências não sejam superpostas, nos termos do quanto previu o art. 1.º, parágrafo único, da Resolução, poderíamos considerar que a competência da ouvidoria criada pelo ato estava limitada às atribuições de supervisão e planejamento, típicas do





gabinete - afastando a ouvidoria de qualquer atividade atinente às polícias.

Essa conclusão, entretanto, não colhe. Em primeiro lugar porque não há servidor da Secretaria de Segurança Pública cujas atividades não possam ser objeto da Ouvidoria da Polícia, como se depreende da disposição expressa do art. 2.º, I, a, que estabelece ser competência desse órgão receber “denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos ou que violem os direitos humanos individuais ou coletivos praticados por servidores civis e militares da Secretaria da Segurança Pública”.

O texto acima está consagrado na lei - **repita-se, lei em sentido formal** - e se contra em conflito aberto com a disposição da Resolução.

Ocorre, entretanto, que o próprio texto da Resolução não permite esta conclusão, quando é estabelecido que:

Artigo 5º - À unidade setorial está assegurado:

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, e

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

Ora, se os órgãos ou entidades a que estão vinculadas a unidade setorial são a Secretaria de Segurança Pública e as unidades vinculadas a esta Pasta, é inequívoca a superposição de atividades.

Tendo em vista a definição consagrada de que um órgão é um conjunto de competências, a criação de um órgão é, no cerne, exatamente a definição desse espaço institucional de atuação.

No caso concreto, a Resolução era ato extremamente necessário: a criação de um sistema estadual de ouvidorias, com órgão central e outros setoriais, demandava para a SSP, uma medida de organização que integrasse o órgão criado por lei anterior com aquele que decorre na inovação governamental.

Mas a decisão de (1) deixar de especificar a forma de integração da ouvidoria ao sistema estadual e (2) estabelecer competências superpostas, transformou a Resolução em ato que contraria a norma que cria a ouvidoria, no cerne de suas disposições.

Comprometidas as competências estabelecidas na Resolução, não faz sentido que permaneçam as demais normas que delas decorrem.

De modo mais sintético, a conclusão acima já foi alcançada por especialista, que se manifestou pela imprensa apontando que:

A pedido da reportagem, o diretor de Litigância e Incidência da ONG Conectas Direitos Humanos, Gabriel Sampaio, analisou o texto. Para ele, a normativa causa insegurança jurídica pois pode desencadear uma disputa de atuação e de descrédito do órgão já existente. “A estrutura, apesar de buscar um certo verniz de legalidade e de suposto respeito à atual Ouvidoria, em





verdade acaba gerando uma situação de conflito de atribuições. É certamente uma resposta ao trabalho bastante dedicado da atual gestão da ouvidoria”, afirma.

Gabriel entende que a norma vai “gerar um clima de instabilidade e emular justamente setores conservadores e avessos ao controle da violência institucional a prestigiar essa nova estrutura”.

Para o diretor da Conectas pode ocorrer até uma disputa por recursos públicos, tendo em vista que o orçamento da Ouvidoria não é dos maiores. “Hoje, é momento de se prestigiar e investir na atual estrutura, que é referência nacional do ponto de vista do formato de eleição, de indicação e da construção de uma independência funcional, mas que precisa certamente de investimento e de respaldo das instituições do governo do Estado. Então, uma estrutura como essa que se propõe agora acaba, até do ponto de vista dos recursos públicos, competindo com a estrutura que funciona melhor para a sociedade”, analisa. (<https://ponte.org/derrite-cria-ouvidoria-chapa-branca-para-esvaziar-ouvidoria-das-policias-de-sp/>)

Nesse sentido, há comprometimento da legalidade pela criação de estruturas superpostas, o que faz com que exista inequívoco abuso de poder regulamentar, que atrai a incidência do art. 20, IX da Constituição do Estado, que deverá ser declarado por esta Casa, por meio da aprovação do presente PDL que ora submetemos à apreciação dos nobres pares.

Paulo Fiorilo



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade> utilizando o identificador 3200310034003500360030003A005000

Assinado eletronicamente por **Paulo Fiorilo** em **28/11/2024 16:41**

Checksum: **7761595DF17DB450CDB9AF34D965185D8472A2AB4A91CC1C38656FA4322CC44B**



Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>
com o identificador 3200310034003500360030003A005000, Documento assinado digitalmente
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.



DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

Publicado na Edição de 26 de novembro de 2024 | Caderno Executivo | Seção Atos Normativos

RESOLUÇÃO SSP - 66, de 25 de novembro de 2024.

SEI 025.00009223/2024-11

Normatiza a unidade setorial Ouvidoria da Secretaria da Segurança Pública, que comporá o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, e cria o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, em cumprimento ao disposto no Decreto estadual nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023.

Considerando o disposto na Lei estadual nº 10.294, de 20 de abril de 1999, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado, regulamentada pelo Decreto estadual nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023;

Considerando o disposto na Resolução da Controladoria Geral do Estado nº 23, de 14 de dezembro de 2023, que dispõe sobre a transição do Sistema Integrado de Informações ao Cidadão e do Sistema Informatizado da Rede Paulista de Ouvidorias para a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, disciplina os requisitos e os critérios para a escolha e permanência do Ouvidor, regula a implantação dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos e dá providências correlatas;

Considerando o disposto na Lei Complementar estadual nº 826, de 20 de junho de 1997, que cria, de outra ordem, na Secretaria da Segurança Pública, a Ouvidoria da Polícia do Estado de São Paulo, bem como define suas atribuições, notadamente para receber denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos ou que violem os direitos humanos individuais ou coletivos praticados por servidores civis e militares da Secretaria da Segurança Pública e, ainda, sugestões sobre o funcionamento dos serviços policiais e oriundas de servidores civis e militares da Secretaria da Segurança Pública sobre o funcionamento dos serviços policiais, também de denúncias a respeito de atos irregulares praticados na execução desses serviços, inclusive por superiores hierárquicos;

Considerando, ainda, a necessidade de criação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, no âmbito da Secretaria da Segurança Pública, nos termos do artigo 29, do Decreto estadual nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023, sem prejuízo de outros meios de participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos, e

Considerando, por fim, a importância da transparência, do acesso à informação e da participação social.

O **SECRETÁRIO DA SEGURANÇA PÚBLICA**, no uso de suas atribuições legais,

RESOLVE:

Artigo 1º - Normatizar, por esta Resolução, a unidade setorial de Ouvidoria da Secretaria da Segurança Pública.

Parágrafo único - A Ouvidoria prevista no *caput* possui atribuição diversa e não coincidente com aquelas direcionadas à Ouvidoria da Polícia do Estado de São Paulo, organizada pela Lei Complementar estadual nº 826, de 20 de junho de 1997 e pelo Decreto estadual nº 39.900, de 1º de janeiro de 1995.

Artigo 2º - A Ouvidoria da Secretaria da Segurança Pública tem como finalidade fortalecer as estratégias de gestão participativa, ampliando a contribuição social e incluindo nas decisões da gestão, as avaliações, as opiniões e as ideias geradas pelos usuários dos serviços prestados pela Pasta, bem como a possibilidade de avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados pela Secretaria da Segurança Pública no âmbito do Estado e tem como princípios regentes:

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, e

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

Artigo 3º - São atribuições da Ouvidoria da Secretaria da Segurança Pública, sistematizar as manifestações recebidas, elaborar indicadores de avaliação e monitoramento do sistema de informação a ser adotado pela unidade setorial e que permita servir de suporte estratégico à tomada de decisão pelo gestor da segurança pública, contribuir para o constante aprimoramento dos serviços públicos prestados e, ainda:

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 estadual 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, exceto quando configurar denúncia, 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, e

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

Art. 4º. A Ouvidoria da Pasta será composta por:

I - Ouvidor da Secretaria da Segurança Pública – representante dos cidadãos e usuários dos serviços públicos de atribuição da Pasta;

II - Equipe consultiva – Gabinete do Secretário e Assessorias da Secretaria da Segurança Pública;

III - Equipe executiva – coordenada pelo Ouvidor da Secretaria da Segurança Pública, contando com quadro de 02 (dois) servidores ou empregados públicos, e

IV - Conselho de Usuários de Serviços Públicos – coordenado pelo Ouvidor da Secretaria da Segurança Pública.

Parágrafo único - O quadro de apoio que compõe a equipe executiva mencionada no inciso III poderá ser reavaliado mediante proposta fundamentada e encaminhada ao Titular da Pasta, bem como disponibilidade de recursos humanos.

Artigo 5º - À unidade setorial está assegurado:

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, e

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

Artigo 6º - A Ouvidoria da Secretaria da Segurança Pública estará localizada no prédio sede da Pasta, andar térreo, sendo um direito do cidadão e usuários dos serviços de ouvidorias o seu acesso.

Artigo 7º - O Ouvidor será servidor ou empregado público de reputação ilibada, designado para exercício da função por ato do Secretário da Segurança Pública e representará os cidadãos e usuários dos serviços públicos nela prestados.

§ 1º - O Ouvidor é subordinado hierárquico direto do Secretário da Pasta.

§ 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 estadual 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 Secretário da Segurança Pública.

§ 4º - A proposta de nomeação, designação, recondução, exoneração ou de dispensa do Ouvidor da unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo deverá ser submetida, pelo Secretário da Segurança Pública, à aprovação prévia da Controladoria Geral do Estado, por meio da Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público - CODUSP, nos termos do § 4º do artigo 14 do Decreto estadual nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023.

§ 5º - Nos impedimentos e ausências do Ouvidor designado, o Secretário da Segurança Pública deverá designar o servidor ou empregado público responsável pelo expediente de Ouvidoria.

§ 6º - Em caso de exoneração ou dispensa que decorrer de pedido do Ouvidor, falecimento ou encerramento do vínculo funcional com o serviço público, a Pasta deverá comunicar à Controladoria Geral do Estado.

§ 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, seguindo-se o disposto na legislação aplicável.

Artigo 8º - A proposta de nomeação e designação de que trata o artigo anterior deverá ser instruída com os seguintes documentos:

I - declaração preenchida e assinada pelo indicado, conforme modelo constante no Anexo I desta Resolução;

II - currículo, no qual deverá constar, além da formação acadêmica, a discriminação dos cargos efetivos e cargos ou funções em comissão eventualmente exercidos na Administração Pública, com o detalhamento do período e das atividades desempenhadas;

III - documentos comprobatórios do atendimento de ao menos um dos critérios específicos de que trata o artigo 9º desta Resolução, e

IV - aprovação da indicação pelo colegiado competente, quando cabível.

Artigo 9º - É condição para a indicação do Ouvidor de unidade setorial possuir reputação ilibada e ser ocupante de cargo ou emprego público no âmbito da Administração Pública, além de atender, no mínimo, a um dos seguintes critérios específicos:

I - experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria, acesso à informação ou de proteção de dados pessoais;

II - comprovação de carga horária mínima de 80 (oitenta) horas de capacitação em cursos e treinamentos relacionados aos assuntos citados no inciso I, em qualquer modalidade, nos últimos 2 (dois) anos que antecedem à indicação de que trata o artigo 7º, ou

III - comprovação de inscrição em curso para obtenção de certificação em ouvidoria, fazendo constar, na declaração de que trata o inciso I do artigo 8º desta Resolução, o compromisso de sua conclusão no prazo máximo de 90 (noventa) dias.

Artigo 10 - A indicação não poderá recair em servidor ou empregado público que tenha sido:

I - condenado em processo administrativo disciplinar nos últimos 5 (cinco) anos;

II - condenado pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de infração penal, e

III - condenado pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar federal nº 64, de 18 de maio de 1990.

Artigo 11 - O período de permanência na função de Ouvidor na unidade setorial da Secretaria da Segurança Pública será de 2 (dois) anos consecutivos, podendo ser reconduzido, sucessivamente, por igual período.

Parágrafo único - A contagem do período de permanência na função de Ouvidor terá início na data da publicação no Diário de Oficial do Estado de São Paulo do ato de nomeação, designação ou recondução.

Artigo 12 - Em caso de recondução, a proposta deverá ser encaminhada à aprovação prévia da Controladoria Geral do Estado com antecedência mínima de trinta dias do término do período de permanência vigente, acompanhada dos seguintes documentos:

I - relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos, e

II - comprovação de carga horária mínima de 80 (oitenta) horas de capacitação em cursos e treinamentos relacionados aos assuntos citados no inciso I do artigo 8º desta Resolução, em qualquer modalidade, nos últimos 2 (dois) anos que antecedem à proposta de recondução de que trata o *caput*.

Parágrafo único - Quando se tratar da primeira recondução, a proposta deverá ser acompanhada, também, de comprovação de conclusão da certificação em ouvidoria de que trata o inciso III do artigo 8º desta Resolução.

Artigo 13 - O Ouvidor setorial deverá manter as condições previstas nesta Resolução durante o período que exercer o cargo ou função.

Parágrafo único - Sem prejuízo da assunção de responsabilidade do indicado pela veracidade das informações prestadas, é de responsabilidade da Pasta verificar, previamente à submissão à CGE da indicação para nomeação, designação ou recondução, o cumprimento das condições previstas nesta Resolução e na legislação para exercício de cargo ou função, inclusive relacionadas a conflito de interesses e a nepotismo.

Artigo 14 - A Secretaria da Segurança Pública disponibilizará a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP em seu respectivo sítio eletrônico oficial, de forma destacada.

§ 1º - Na hipótese de recebimento da manifestação por outros meios, a unidade setorial deverá promover a sua inserção na Plataforma de que trata o *caput* deste artigo.

§ 2º - A unidade setorial de Ouvidoria, ao receber manifestação sobre matéria estranha às suas atribuições, deverá encaminhar o assunto, por meio de sistema, sempre que possível, à unidade setorial de ouvidoria responsável pelas providências requeridas *ou, se o caso, à Ouvidoria da Polícia*.

Artigo 15 - As respostas às manifestações deverão utilizar-se de linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Artigo 16 - A Ouvidoria da Pasta deverá elaborar e apresentar 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 notificar o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

Artigo 17 - Recebida a manifestação, a Ouvidoria setorial procederá à sua análise prévia e, se necessário, encaminhá-la-á às áreas responsáveis pela adoção de providências, no prazo de 10 (dez) dias, contado da data de recebimento da solicitação, prorrogável uma vez por igual período, mediante justificativa.

§ 1º - Quando as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará 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 à situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 3º - A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no artigo 16 desta Resolução, 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.

§5º - A unidade setorial da Ouvidoria não possui atribuição para prestar informações sobre:

I - demandas judiciais;

II - andamento de processos administrativos, informações sobre procedimentos administrativos específicos e disciplinares;

III - investigação policial ou tramitação de inquéritos policiais, e

IV - informações pessoais e de terceiros, exceto se observados os necessários parâmetros de segurança.

Artigo 18 - As demandas recebidas serão classificadas em:

I- elogio;

II- reclamação;

III- sugestão;

IV- solicitação, e

V- denúncia.

Parágrafo único - As demandas elencadas no *caput* do presente artigo não se confundem com aquelas direcionadas à Ouvidoria da Polícia do Estado de São Paulo, estabelecidas pela Lei Complementar estadual nº 826, de 20 de junho de 1997 e pelo Decreto estadual nº 39.900, de 1º de janeiro de 1995.

Artigo 19 - A Ouvidoria setorial da Pasta deverá encaminhar:

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 providenciará resposta com informação objetiva acerca do fato apontado, e

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 20 - A denúncia recebida pela Ouvidoria setorial 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 à unidade setorial a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

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

I - o seu encaminhamento à unidade apuratória competente e sobre os procedimentos a serem adotados, e

II - o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, observadas, ainda, as disposições do art. 20, III e art. 25, parágrafo único, ambos do Decreto estadual nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023.

Artigo 21 - A Ouvidoria poderá 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 22 - É vedada a recusa do recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução, sob pena de responsabilidade do agente público.

Artigo 23 - Os procedimentos de que trata esta Resolução são gratuitos.

Artigo 24 - 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 a Ouvidoria responsável por:

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

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 estadual nº 10.294, de 20 de abril de 1999, que der entrada na unidade de Ouvidoria.

Artigo 25 - Fica criado, no âmbito da Secretaria da Segurança Pública, o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, instância consultiva dos órgãos e entidades do Poder Executivo, com atribuições elencadas no artigo 30 do Decreto estadual nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, sendo compostos exclusivamente por usuários dos serviços públicos, voluntários, que participarão como respondentes nas avaliações e consultas produzidas pelos órgãos e entidades com serviços cadastrados no Portal de Serviços ao Cidadão e encaminhadas por esta unidade setorial.

§ 1º - As consultas de que trata o *caput* deste artigo poderão ser realizadas nas seguintes modalidades:

I - continuada, por meio de enquete permanente, sem prazo definido de finalização da coleta, e

II - temporária, por meio de enquete com prazos de início e final de coleta definidos na sua publicação.

§ 2º - Os órgãos e entidades poderão realizar reuniões virtuais ou presenciais com o Conselho de Usuários de Serviços Públicos para a complementação de informações relativas às consultas e avaliações.

§ 3º - A Equipe Executiva prevista no art. 4º, item III, desta Resolução, terá atribuição de organizar e secretariar as atividades do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Artigo 26 - A validação dos cadastros dos conselheiros e realização das avaliações e consultas serão realizadas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP, disponibilizada pela Controladoria Geral do Estado sob módulo específico.

Artigo 27 - O candidato a conselheiro deverá atender aos seguintes critérios específicos:

I - perfil cadastrado no Portal Gov.BR, e

II - firmar termo de compromisso, comprometendo-se a manter urbanidade em sua conduta e somente compartilhar, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP, informação compatível com os objetivos do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

§ 1º - A fim de garantir a representatividade dos usuários, conforme estabelecido no §1º do artigo 31 do Decreto estadual nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, a Pasta deverá analisar a totalidade das avaliações individualizadas apresentadas por todos os conselheiros.

§ 2º - A unidade setorial de Ouvidoria desta Secretaria comunicará ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo eventuais comportamentos abusivos de conselheiros, assim considerados aqueles que atentem contra os Termos de Uso do módulo de Conselho de Usuários.

§ 3º - A reincidência no descumprimento dos Termos de Uso a que se refere o *caput* sujeitará o conselheiro à suspensão de seu cadastro por até 1 (um) ano, nas formas e condições previstas naquele instrumento.

Artigo 28 - Sem prejuízo das ações de chamamento público, os interessados em se tornarem conselheiros poderão se voluntariar a qualquer tempo.

Artigo 29 - As avaliações e consultas, por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, conforme estabelecido no inciso I do artigo 30 do Decreto estadual nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, observarão um ciclo de 4 (quatro) anos para contemplar todos os serviços previstos na Carta de Serviços da Secretaria da Segurança Pública, devendo ser avaliado pelo menos 1(um) serviço a cada ano.

§1º - A avaliação mencionada no *caput* deste artigo seguirá as seguintes etapas:

I - realização de chamamento público anual para o cadastramento de conselheiros, com divulgação no Diário Oficial e nos portais dos órgãos e entidades dos serviços a serem avaliados;

II - validação da candidatura do conselheiro de acordo com os critérios estabelecidos no artigo 26 desta Resolução;

III - definição dos serviços da Carta de Serviços do órgão ou entidade serão avaliados no ano em curso, observado o disposto no *caput* deste artigo;

IV - produção de Consulta por meio de coleta sistematizada de informações acerca da qualidade dos serviços prestados no órgão ou entidade, que será realizada de forma periódica, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP, e compartilhada com os conselheiros responsáveis pelo acompanhamento do serviço, e

V - análise dos resultados das avaliações e consultas realizadas.

§ 2º - Caberá à Ouvidoria da Secretaria da Segurança Pública coordenar a coleta de subsídios junto às áreas responsáveis pelos serviços a serem contemplados nas consultas.

§ 3º - A avaliação de que trata o Capítulo V do Decreto estadual nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, poderá ser realizada, a critério da Administração, por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Artigo 30 - A avaliação anual de 2024 deverá observar o cronograma estabelecido no ANEXO III da Resolução da Controladoria Geral do Estado nº 23, de 14 de dezembro de 2023.

ANEXO I

DECLARAÇÃO DO INDICADO PARA TITULAR DA UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA

Nome:

CPF nº:

Ocupação atual:

Órgão ou entidade da Ouvidoria para a qual está sendo indicado:

DECLARO cumprir os requisitos previstos no artigo 8º da Resolução CGE nº ____/2023, para a ocupação do cargo/função de titular de unidade setorial de ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado de São Paulo.

DECLARO não incorrer em nenhuma das vedações previstas no artigo 9º da Resolução CGE nº ____/2023.

FIRMO o compromisso de conclusão de Certificação em Ouvidoria, no prazo máximo de 90 (noventa) dias a contar do ato de nomeação ou designação ao cargo, como condicionante da aprovação da indicação: () SIM () NÃO SE APLICA ASSUMO, ainda, o compromisso de comunicar à autoridade que me nomeou/designou eventual impedimento superveniente à data desta declaração.

ASSEGURO que todas as informações aqui prestadas são verdadeiras, pelas quais assumo integral responsabilidade.

Local e data

Assinatura do Indicado