

## Ficha informativa

### **DECRETO N° 68.156, DE 09 DE DEZEMBRO DE 2023**

*Regulamenta a Lei n° 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 1°** - 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 n° 10.294, de 20 de abril de 1999.

**Artigo 2°** - 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 2° da Lei federal n° 13.460, de 26 de junho de 2017;

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

**Artigo 3°**- 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 apuratórias 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 4°** - 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 2° 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** - Às 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 providenciará 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 e padrões de qualidade do atendimento ao público.

**§ 2º** - Deverão constar da Carta de Serviços ao Usuário informações claras e precisas, apresentando, no mínimo, informações relacionadas:

1. aos serviços oferecidos;
2. aos requisitos e aos documentos necessários para acessar os serviços;
3. às etapas para processamento dos serviços;
4. ao prazo para a prestação dos serviços;
5. à forma de prestação dos serviços;
6. à forma de comunicação com o solicitante dos serviços;
7. aos locais e às formas de acessar os serviços.

**§ 3º** - Além das informações referidas no § 2º deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

1. os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
2. o tempo de espera para o atendimento;
3. o prazo para a realização dos serviços;
4. os mecanismos de comunicação com os usuários;
5. os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
6. as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;
7. os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
8. o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
9. os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das ouvidorias;
10. as condições mínimas a serem observadas referentes à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
11. os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível;
12. outras informações julgadas de interesse dos usuários.

## CAPÍTULO V DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Artigo 27** - Os órgãos e entidades públicos abrangidos por este decreto deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com os serviços prestados;

- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários;
- V - medidas adotadas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação dos serviços.

**§ 1º** - A avaliação a que se refere o "caput" deste artigo será:

1. realizada por pesquisa de satisfação, cujo resultado deverá ser publicado anual e integralmente no sítio eletrônico oficial do órgão ou entidade, com manifestação conclusiva e recomendações do respectivo dirigente máximo do órgão ou entidade, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário;

2. encaminhada por meio eletrônico para a Controladoria Geral do Estado.

**§ 2º** - A Controladoria Geral do Estado deverá, anualmente, divulgar no Portal da Transparência, até 30 (trinta) dias após a publicação dos resultados das pesquisas a que se refere o § 1º deste artigo, ranking das entidades e órgãos com base na satisfação dos usuários.

**Artigo 28** - Os órgãos e entidades públicos que contratarem empresas para a pesquisa de satisfação devem observar as disposições do Decreto nº 63.061, de 15 de dezembro de 2017.

## **CAPÍTULO VI DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Artigo 29** - Sem prejuízo de outros meios de participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos, cada órgão ou entidade a que se refere o artigo 2º deste decreto criará um Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

**Artigo 30** - Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos de natureza consultiva, com as seguintes atribuições:

I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;

II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo.

**Artigo 31** - Os conselhos de usuários de serviços públicos serão compostos por usuários dos serviços públicos, selecionados dentre aqueles que se candidatarem mediante chamamento público, com ampla publicidade, que será conduzido pelo órgão responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado.

**§ 1º** - O órgão responsável pela supervisão do serviço poderá adotar critérios adicionais de seleção, que garantam a representatividade dos usuários inscritos no chamamento público a que se refere o "caput" deste artigo.

**§ 2º** - A participação nos conselhos de usuários de serviços públicos será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada.

**Artigo 32** - Os conselheiros farão avaliações individualizadas dos serviços, que serão consolidadas eletronicamente, a fim de subsidiar as ações do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo.

**§ 1º** - A convocação dos conselheiros para as avaliações individualizadas dos serviços, nos termos do disposto no "caput" deste artigo deverá ser realizada, no mínimo, a cada (12) doze meses.

**§ 2º** - O exercício das atribuições dos membros dos conselhos de usuários de serviços públicos ocorrerá por meio plataforma virtual, na forma estabelecida em ato da Controladoria Geral do Estado.

**§ 3º** - O disposto neste decreto não exclui mecanismos acessórios que garantam o acesso ao processo de avaliação dos serviços públicos por grupos amostrais digitalmente não inseridos.

**Artigo 33** - Ato da Controladoria Geral do Estado estabelecerá as diretrizes para as ações de estímulo à participação dos usuários nos conselhos de usuários de serviços públicos.

## **CAPÍTULO VII DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA ESTADUAL**

**Artigo 34** - O Portal da Transparência Estadual tem por finalidade a centralização e divulgação de dados relevantes referentes à transparência na gestão e ao controle social do Poder Executivo.

**Parágrafo único** - O Portal é administrado pela Controladoria Geral do Estado, devendo os órgãos e entidades da Administração direta e indireta prestar todas as informações necessárias à sua alimentação e manutenção.

**Artigo 35** - O Portal da Transparência Estadual deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

I - série histórica, abrangendo ao menos 3 (três) exercícios, das receitas do Estado, com consulta por órgão ou receita por natureza nos diversos níveis de desdobramento, bem como da previsão do ano vigente com as informações da realização mês a mês, observado o mesmo nível de consulta;

II - despesas liquidadas referentes a compras de bens de consumo e contratação de terceiros, consolidadas por órgão;

III - demonstrativo mensal das despesas com pagamento de diárias do exercício vigente;

IV - receitas realizadas por órgão, especificadas por fonte até o nível de alínea;

V - investimentos realizados por órgão e natureza, especificando bens de capital e obras;

VI - transferências de recursos públicos estaduais a Municípios, entidades, cidadãos ou por ação de governo;

VII - despesas liquidadas por órgão e programa de trabalho, detalhado por natureza de pessoal e encargos, outras despesas correntes e investimentos;

VIII - empresas e pessoas físicas proibidas de contratar com o Poder Público;

IX - relação de agentes públicos dos órgãos e entidades da administração direta, indireta e fundacional;

X - tabela de remuneração mensal dos agentes públicos dos órgãos e entidades da Administração direta, indireta e fundacional;

XI - quadros demonstrativos da Lei Complementar federal nº 101, de 4 de maio de 2000;

XII - manual de navegação, glossário, perguntas frequentes, denúncia eletrônica e "fale conosco" por e-mail, carta e telefone.

**Parágrafo único** - A Controladoria Geral do Estado, para cumprir este decreto, poderá se utilizar de outras informações que possam ser agregadas, sem prejuízo da continuidade de espaços virtuais já existentes.

**Artigo 36** - O Portal da Transparência Estadual deve ser acessível, utilizar linguagem e recursos que propiciem compreensão das informações nele inseridas, bem como permitir a exportação dos dados para plataformas tecnológicas compatíveis.

**Parágrafo único** - A exportação dos dados deverá ser feita em conformidade com o estabelecido no Decreto nº 55.559, de 12 de março de 2010.

**Artigo 37** - Os órgãos e entidades da Administração Pública que mantêm informações no Portal da Transparência Estadual deverão seguir as diretrizes e orientações estabelecidas pela Controladoria Geral do Estado.

## **CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Artigo 38** - O Controlador Geral do Estado poderá, mediante resolução:

I - detalhar as atribuições e competências de que trata este decreto;

II - baixar as normas complementares que se fizerem necessárias ao adequado cumprimento deste decreto.

**Artigo 39** - Os órgãos e as entidades da Administração pública que, na data da publicação deste decreto, possuírem sistemas informatizados próprios de recebimento e tratamento de manifestações adotarão as providências necessárias para a integração obrigatória à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo, na forma estabelecida em ato do Controlador Geral do Estado.

**Artigo 40** - Este decreto entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário, em especial:

I - o Decreto nº 50.656, de 30 de março de 2006;

II - o Decreto nº 57.500, de 8 de novembro de 2011, exceto os artigos 52 a 54;

III - o Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014;

IV - o Decreto nº 61.175, de 18 de março de 2015, excetos os artigos 18 a 22 e 29 a 39.

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 Mercedes 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.