

Roteiro para tramitação de demandas da Ouvidoria.

Primeiros passos

Primeiro passo: Logar no sistema FALA.SP (<https://fala.sp.gov.br>)

Segundo passo: Verificar "manifestações". A demanda nova constará "cadastrada". Se vier redirecionada de outro órgão aparecerá demanda nova como "em análise".

Terceiro passo: Clicar na demanda e analisar o relato. A demanda será classificada para "em análise".

Quarto passo: Verificar se o assunto é de competência da Secretaria de Agricultura e Abastecimento.

Se for de outra pasta, redirecionar a demanda pelo sistema. Selecionar "competência de outro órgão" e clicar em consultar autorização para compartilhar dados. Aguardar resposta, se não houver resposta em até dez dias, encaminhar sem os dados. Enviar.

Se for de competência da Secretaria de Agricultura e Abastecimento, prosseguir com a análise do relato da manifestação e classificá-la.

Quinto passo: Encaminhar para o interlocutor com mensagem de encaminhamento.

Elaborar as respostas em conformidade com o previsto no Decreto n. 68.156, de 9/12/2023.

Artigo 1º - A resposta às manifestações deverá usar linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 2º - Elaborar e responder conclusivamente às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias, contado da data do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa e notificar o usuário do serviço público sobre a decisão administrativa.

Art. 3º - Recebida a manifestação proceder a sua análise prévia, e se necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis pela adoção de providências, no prazo de dez dias.

Parágrafo 1º- Quando as informações apresentadas pelo usuário do serviço público forem insuficientes para a análise da manifestação, solicitar ao usuário a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de dez dias, contada do recebimento da solicitação.

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

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

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

Art. 4º- A ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos às áreas das unidades da Secretaria de Agricultura e Abastecimento, responsáveis pela tomada de providências, que deverão responder no prazo de dez dias, contado da data de recebimento da solicitação, prorrogável uma vez por igual período, mediante justificativa.

Art. 5º- A ouvidoria da Secretaria de Agricultura encaminhará:

- 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 ao serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Art. 6º - A denúncia recebida pela ouvidoria da Secretaria de Agricultura e Abastecimento será conhecida se contiver elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a Administração Pública chegar a tais elementos.

Parágrafo 1º- A análise prévia de denúncia não se confunde com juízo de admissibilidade da área de apuração competente, sendo vedado à ouvidoria da SAA a realização de diligência junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

Parágrafo 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 do decreto nº 68.156/2023.

Art.7- A ouvidoria da SAA 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 exista indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Art. 8º - É vedada a recusa do recebimento de manifestações formuladas nos termos do decreto 68.156/2023, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 9º - Os procedimentos de tratam este ato são gratuitos.

Art. 10 – A identidade do manifestante é informação protegida nos termos do artigo 31 da Lei federal 12.527/2011, sendo a ouvidoria responsável por:

- I. Somente disponibilizar dados cadastrais dos manifestantes, no tratamento de reclamações, solicitações e sugestões, quando forem necessárias para a solução da demanda;
- II. Adotar, desde o recebimento da denúncia, 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.