

Dispõe sobre a instalação, em órgãos do Serviço Público, de serviços de recebimento de queixas e sugestões.

JANIO QUADROS, GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO, usando das atribuições que lhe são conferidas por lei,

Resolve:

Artigo 1.º — Todas as unidades do Serviço Público que mantêm contato direto com o público deverão ser dotadas de um sistema de registro e encaminhamento de queixas e sugestões.

Parágrafo único — Para esse registro serão utilizados blocos de folhas numeradas e destacáveis, que serão mantidos sob a guarda de funcionário designado pelo chefe da unidade, o qual fica obrigado a cedê-los a qualquer pessoa interessada.

Artigo 2.º — As queixas e sugestões serão sempre assinadas pelo autor, devendo ser feitas em três vias, com uso de papel carbono; a primeira via será enviada ao chefe imediato do dirigente da unidade à qual diz respeito a queixa ou sugestão; a segunda via será encaminhada ao Serviço de Relações Públicas da Secretaria de Estado ou do órgão diretamente subordinado ao Governador; e a terceira ficará arquivada na própria Repartição.

§ 1.º — Só serão registradas as queixas e sugestões quando o interessado faça prova preliminar de sua identidade. Compete ao funcionário referido no parágrafo único do artigo 1.º, anotar em lugar apropriado o nome, o endereço e o número do documento de identidade do autor da queixa ou sugestão.

§ 2.º — O interessado poderá acompanhar o andamento de sua queixa ou sugestão, através da ficha de recebimento, que lhe será fornecida pelo funcionário que a registrar. As informações serão prestadas pela repartição receptora.

§ 3.º — As unidades de uma mesma Secretaria ou órgão diretamente subordinado ao Governador, instalados num mesmo prédio, manterão um único registro de queixas e sugestões.

§ 4.º — Cabe ao chefe de funcionário sob cuja guarda se acha o registro de queixas e sugestões, zelar pelo cumprimento do disposto neste artigo.

Artigo 3.º — Cabe ao Serviço de Relações Públicas, num prazo de 20 dias, levar ao conhecimento do autor da queixa ou sugestão as medidas que foram ou estão sendo tomadas, com o objetivo de sanar as falhas apontadas ou de aproveitar a sugestão encaminhada.

Parágrafo único — O órgão a quem couber tomar as providências, em cada caso, comunicará àquele Serviço, dentro do prazo de 15 dias, a solução dada ou as providências em andamento.

Artigo 4.º — Esta resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Palácio do Governo do Estado de São Paulo, aos 20 de fevereiro de 1956.

JANIO QUADROS

Publicada na Diretoria Geral da Secretaria de Estado dos Negócios do Governo, aos 20 de fevereiro de 1956.