

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.