



**Governo do Estado de São Paulo
Controladoria Geral do Estado
Assessoria Técnica**

RESOLUÇÃO CGE Nº 017, DE 21 DE NOVEMBRO DE 2024

Estabelece procedimentos para o exercício das atividades das Unidades Setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo e dos Serviços de Informação ao Cidadão dos órgãos e entidades da Administração Pública estadual, nos termos dos Decretos nº 68.155; nº 68.156; e nº 68.157, todos de 9 de dezembro de 2023, e dá outras providências correlatas.

O **CONTROLADOR GERAL DO ESTADO**, no uso das atribuições que lhe conferem o artigo 17 da Lei Complementar nº 1.361, de 21 de outubro de 2021, c/c o artigo 30 do Decreto Estadual nº 66.850, de 15 de junho de 2022,

RESOLVE:

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo 1º - Estabelecer procedimentos para o tratamento de manifestações de usuários, pedidos de acesso à informação, classificação de informação em grau de sigilo, gestão do Conselho de Usuários de Serviços Públicos e aplicação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, além de disciplinar os requisitos e critérios para a escolha do ouvidor e seu período de permanência na função, nos termos dos Decretos nº 68.155, nº 68.156; e nº 68.157, todos de 9 de dezembro de 2023.

Artigo 2º - Para os fins desta Resolução, considera-se:

I - área de apuração: a unidade administrativa ou autoridade com competência para adotar medidas necessárias à averiguação dos fatos relatados na denúncia, tais como unidades de investigação, correição e auditoria governamental, nos termos do inciso II do artigo 2º do Decreto nº 68.157, de 09 de dezembro de 2023;

II - área interna: unidade responsável ou gestora pelo serviço ou informação do órgão ou entidade;

III - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e

informações pessoais, ou pela verificação do nível de segurança prata ou ouro na conta gov.br;

IV - manifestações do usuário:

a) aquelas estabelecidas no artigo 3º do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023;

b) as denúncias de que tratam os incisos IV e V do artigo 2º do Decreto nº 68.157, de 09 de dezembro de 2023.

V - modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública: instrumento de autodiagnóstico para auxiliar o processo de melhoria da gestão das unidades de ouvidoria;

VI - nível de maturidade: medida de efetividade ou de capacidade em um processo específico da unidade de ouvidoria;

VII - nível alvo de maturidade: nível de maturidade almejado a partir de decisão de natureza estratégica, que deve ser tomada pela direção da organização, de forma a garantir o alinhamento e a convergência com as estruturas de integridade e governança da instituição;

VIII - Observatório Fala.SP: Painel de indicadores de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação registrados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP;

IX - ouvidoria interna: atividade, desenvolvida pela unidade setorial de ouvidoria, referente ao tratamento de manifestações decorrentes de questões apresentadas pelo público interno do próprio órgão ou entidade, relativas a condutas de seus agentes públicos, suas atividades administrativas ou seus serviços internos;

X - pedido de acesso à informação: aquele formulado no exercício do direito previsto no artigo 5º do Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023;

XI - unidade setorial de ouvidoria: unidade administrativa que desempenha funções de ouvidoria, conforme Capítulo II do Decreto nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023;

XII - usuário dos serviços públicos: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

XIII - marcadores: expressões definidas pelo Ouvidor Setorial e pelo Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, para agrupamento gerencial de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso no âmbito do órgão ou entidade, a fim de facilitar a classificação e gestão interna das demandas;

XIV - temas: expressões definidas pela Controladoria Geral do Estado para agrupamento gerencial de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação no âmbito de todo o Poder Executivo estadual.

Parágrafo único - Para fins do disposto no inciso IX deste artigo, são considerados “público interno” os servidores, empregados públicos, terceirizados, consultores, estagiários e outros que realizem suas atividades laborais no órgão ou entidade.

Artigo 3º - Não constitui manifestação do usuário:

I - a representação de autoridade pública em função de atribuição institucional, ainda que relacionada a denúncia por ela recebida, observado o inciso III do artigo 10 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023;

II - aquela formulada por servidor público estadual aos seus superiores hierárquicos, quando fundamentadas no inciso V do artigo 241 da Lei nº 10.261, de 28 de outubro de 1968.

§1º - As representações de que tratam os incisos I e II do artigo 3º desta Resolução observarão rito próprio, de acordo com as atribuições de cada unidade do órgão ou entidade, não devendo ser registradas como manifestações de ouvidoria na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP.

§2º - Sem prejuízo do disposto no inciso II, nenhuma unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo

se recusará a receber denúncia formulada por servidor público estadual.

Artigo 4º - A identidade do manifestante é informação protegida nos termos do artigo 31 da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, combinado com o artigo 25 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023.

CAPÍTULO II

Do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo

Artigo 5º - O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, instituído pelo Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, é constituído pela estrutura prevista nos incisos I e II do artigo 4º do aludido decreto.

Artigo 6º - Cabe às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, sem prejuízo das atribuições previstas no artigo 10 do Decreto nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023, realizar as seguintes atividades:

I - utilizar a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP para o tratamento de manifestações, nos termos do inciso IV do artigo 7º do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023;

II - realizar o registro de manifestações recebidas por outros meios na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP, utilizando a funcionalidade “LANÇAR MANIFESTAÇÃO”, ou em outro sistema informatizado próprio, na hipótese de incidência do artigo 39 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023;

III - encaminhar a manifestação para outra unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, quando couber;

IV - realizar a análise prévia da manifestação e solicitar complementação de informações aos manifestantes, quando necessário;

V - tramitar as manifestações às áreas internas responsáveis pelo assunto objeto da demanda;

VI - consolidar e publicar a resposta conclusiva a partir das informações fornecidas pela área interna demandada;

VII - registrar informações relevantes subsequentes à conclusão da manifestação, atualizando sua resolatividade, quando cabível;

VIII - arquivar o registro na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, ou em outro sistema informatizado próprio, na hipótese de incidência do artigo 39 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023;

IX - realizar a atividade de ouvidoria interna dos órgãos ou entidades da Administração Pública;

X - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

XI - coordenar o chamamento público de conselheiros de serviços públicos e coletar informações junto às áreas internas responsáveis pelos serviços a serem incluídos nas consultas e avaliações do Conselho de Usuários de Serviços Públicos do órgão ou entidade, além de consolidar os resultados;

XII - prestar informações ao órgão central para fins de avaliação e monitoramento das atividades desenvolvidas pela unidade, nas formas por este definidas;

XIII - fomentar e acompanhar a elaboração e atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário.

Parágrafo único - As manifestações no âmbito da atividade de ouvidoria interna receberão o mesmo

tratamento das manifestações provenientes de usuários de serviços públicos, inclusive quanto às proteções e garantias aos manifestantes.

CAPÍTULO III **Dos Ouvidores Setoriais**

Seção I

Da Nomeação, Designação, Recondução e Dispensa de Ouvidores Setoriais

Artigo 7º - A proposta de nomeação, designação, recondução, exoneração ou dispensa dos Ouvidores das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo deverá ser submetida, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à aprovação prévia da Controladoria Geral do Estado, conforme disposto no §4º do artigo 14 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023.

§1º - É nula a nomeação, designação, recondução, exoneração ou dispensa de Ouvidor de unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo sem a prévia aprovação da Controladoria Geral do Estado, ressalvada a hipótese prevista no artigo 14 desta Resolução.

§2º - A unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo não poderá permanecer sem Ouvidor aprovado pela Controladoria Geral do Estado por prazo superior a 90 (noventa) dias.

§3º - O envio das propostas mencionadas no *caput* deste artigo será precedido de aprovação pelo colegiado competente, quando previsto em normativo do órgão ou entidade.

§4º - As propostas a que se referem o *caput* deste artigo serão realizadas por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, direcionada à unidade "CGE-CODUSP".

Artigo 8º - As propostas de nomeação e designação de que trata o artigo 7º desta Resolução serão instruídas com os seguintes documentos:

- I - declaração preenchida e assinada pelo indicado, conforme modelo constante no Anexo I desta Resolução;
- II - currículo, contendo formação acadêmica e discriminação dos cargos efetivos, cargos ou funções em comissão exercidos na Administração Pública, com 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;
- IV - aprovação da indicação pelo colegiado competente, quando cabível.

Artigo 9º - O indicado a Ouvidor de unidade setorial de ouvidoria deverá possuir reputação ilibada, 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 proteção de dados pessoais;
- II - comprovação de carga horária mínima de 80 (oitenta) horas de capacitação em cursos e treinamentos relacionados a assuntos citados no inciso I, em qualquer modalidade, nos últimos 2 (dois) anos que antecedem à indicação de que trata o artigo 7º desta Resolução;
- III - comprovação de inscrição em curso para obtenção de certificação em ouvidoria, com compromisso de conclusão no prazo máximo de 90 (noventa) dias, conforme declarado no inciso I do artigo 8º desta

Resolução.

Parágrafo único - O atendimento ao disposto neste artigo deverá se dar cumulativamente ao estabelecido na Seção III do Capítulo IV do Decreto nº 68.742, de 05 de agosto de 2024.

Artigo 10 - Não será aprovada a indicação de 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;

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

Artigo 11 - O período de permanência na função de Ouvidor nas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo será de 2 (dois) anos consecutivos, podendo ser reconduzido por igual período, sucessivamente.

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

Artigo 12 - A proposta de recondução do Ouvidor da unidade setorial deverá ser submetida à aprovação prévia da Controladoria Geral do Estado pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do término do período de permanência vigente, acompanhada dos seguintes documentos:

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

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 9º desta Resolução, em qualquer modalidade, nos últimos 2 (dois) anos que antecedem a proposta de recondução mencionada no *caput*.

Parágrafo único - Quando se tratar da primeira recondução, a proposta deverá ser acompanhada de comprovação de conclusão da certificação em ouvidoria de que trata o inciso III do artigo 9º desta Resolução.

Artigo 13 - A proposta de dispensa ou exoneração do Ouvidor de unidade setorial no curso do período de permanência na função, nos termos do artigo 7º desta Resolução, será feita pelo dirigente máximo do órgão ou entidade e deverá ser motivada, com justificativa encaminhada previamente para análise da Controladoria Geral do Estado.

§1º - A justificativa de que trata o *caput* deste artigo deverá demonstrar a insuficiência de desempenho do Ouvidor, evidenciada por indicadores de produtividade e qualidade dos trabalhos realizados, dentre outros critérios objetivos, que considerem os recursos disponíveis e o porte do órgão ou entidade ou, ainda, evidenciar a incidência de situação prevista em ao menos um dos incisos do §2º artigo 15 desta Resolução.

§2º - Caso a Controladoria Geral do Estado se manifeste contrariamente à exoneração ou dispensa proposta, a comunicação, devidamente motivada, será feita por meio de expediente dirigido ao dirigente máximo do órgão ou entidade.

§3º - O Ouvidor de unidade setorial que for exonerado ou dispensado do cargo ou função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo no mesmo órgão ou entidade após o interstício de 2 (dois) anos.

Artigo 14 - O órgão ou entidade deverá comunicar à Controladoria Geral do Estado a exoneração ou

dispensa decorrente de pedido do Ouvidor, falecimento ou encerramento do vínculo funcional do Ouvidor com o Serviço Público, sem prejuízo da adoção de providências para a indicação de novo Ouvidor, no prazo previsto no §2º do artigo 7º desta Resolução.

Artigo 15 - O Ouvidor deverá manter as condições previstas nesta Resolução durante o período em que exercer o cargo ou função.

§1º - A superveniência de fato impeditivo à manutenção das condições referidas no *caput* ensejará o envio de consulta à Controladoria Geral do Estado em até 30 (trinta) dias, contados da ciência do fato, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade.

§ 2º - A Controladoria Geral do Estado poderá recomendar ao dirigente máximo do órgão ou entidade a dispensa ou exoneração do Ouvidor nas seguintes situações, independente de consulta:

I - conflito de interesses;

II - nepotismo;

III - incidência em uma ou mais hipóteses do artigo 10º desta Resolução;

IV - omissão ou recusa injustificada quanto ao atendimento de solicitações do órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, incluindo a utilização indevida ou deficiente de sistemas informatizados próprios;

V - avaliação insatisfatória pela Controladoria Geral do Estado do desempenho do Ouvidor em face da qualidade dos trabalhos, atingimento de metas e tempestividade, considerando os recursos disponíveis e o porte do órgão ou entidade;

VI - comportamento inapropriado ou incompatível com o cargo ou função exercido;

VII - descumprimento da condicionante prevista no inciso III do artigo 9º desta Resolução, quando cabível.

Artigo 16 - A Controladoria Geral do Estado deverá avaliar a proposta de nomeação, designação, recondução, exoneração ou dispensa dos Ouvidores das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo no prazo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento do expediente do dirigente máximo do órgão ou entidade, acompanhado dos documentos necessários e demais informações pertinentes à análise.

§1º - No decorrer da avaliação, a Controladoria Geral do Estado poderá solicitar diligências para levantamento de informações, hipótese em que fica suspenso o prazo referido no *caput*.

§2º - Caso a Controladoria Geral do Estado se manifeste contrariamente à nomeação, designação, recondução, exoneração ou dispensa proposta, a comunicação, devidamente motivada, será feita por meio de expediente dirigido ao dirigente máximo do órgão.

§3º - A falta de qualquer dos documentos mencionados nesta Resolução ou de informações adicionais solicitadas pela Controladoria Geral do Estado constituirá fato impeditivo para a nomeação, designação, recondução, exoneração ou dispensa do Ouvidor.

Artigo 17 - Caso a proposta de nomeação, designação ou recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento dos requisitos previstos nesta Resolução, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá submeter nova indicação no prazo de 30 (trinta) dias, contado da ciência da avaliação da Controladoria Geral do Estado.

Artigo 18 - No caso de reestruturação administrativa, inexistindo previsão legal em contrário, a permanência do Ouvidor submeter-se-á às seguintes disposições:

I - no órgão ou entidade em que não houver alteração da estrutura básica, ou que, havendo, seja pouco significativa, a exoneração ou dispensa do Ouvidor, no curso de seu período de 2 (dois) anos de permanência, deverá ser precedida do procedimento previsto no artigo 13 desta Resolução;

II - no órgão ou entidade que houver alteração significativa da estrutura básica e atribuições, em decorrência de transformação, fusão ou reestruturação administrativa, poderá haver a indicação de novo Ouvidor, observando-se o disposto nos artigos 7º a 9º desta Resolução.

Artigo 19 - Sem prejuízo da assunção de responsabilidade do indicado pela veracidade das informações prestadas, é de responsabilidade do órgão ou entidade verificar, previamente à submissão à Controladoria Geral do Estado 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 nepotismo.

Seção II

Da Autorização para Acumulação de Função pelo Ouvidor Setorial

Artigo 20 - O processo para a autorização de que trata o §3º do artigo 14 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, deverá ser tramitado, sempre que possível, por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, com nível de acesso "Restrito", e direcionado à unidade "CGE-CODUSP".

Parágrafo único - Excepcionalmente, para as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo que não utilizam o sistema citado no *caput* deste artigo, a autorização poderá ser realizada por correio eletrônico, para o endereço codusp_cge@sp.gov.br, devendo a Controladoria Geral do Estado registrar e formalizar essa autorização por meio do SEI.

CAPÍTULO IV

Do Tratamento de Manifestações de Ouvidoria

Seção I

Do Recebimento

Artigo 21 - As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP.

§1º - Na hipótese de recebimento da manifestação por outros meios, a unidade setorial de ouvidoria promoverá a sua inserção imediata na Plataforma de que trata o *caput* deste artigo, ou em outro sistema informatizado próprio, na hipótese de incidência do artigo 39 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023.

§2º - Para fins do disposto no §1º deste artigo, quaisquer manifestações que tenham sido apresentadas a outras áreas internas do órgão ou entidade devem ser imediatamente encaminhadas para a unidade setorial de ouvidoria.

§3º - Os encaminhamentos mencionados no §2º deste artigo devem ser realizados de forma a garantir o sigilo da manifestação e a proteção da identidade do manifestante, especialmente nos casos de denúncia.

§4º - O tratamento da manifestação deverá ser realizado, sempre que possível, por meio das funcionalidades da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP.

Artigo 22 - As comunicações de irregularidade anônimas terão tratamento semelhante ao dado às denúncias, ressalvados os procedimentos inviabilizados pela ausência de identificação do denunciante, tais como o pedido de complementação e o envio de resposta conclusiva ao manifestante.

Artigo 23 - Quando o usuário desejar apresentar sua manifestação de forma verbal, as unidades setoriais de ouvidoria poderão adotar os seguintes procedimentos, sendo vedadas exigências injustificadas que inviabilizem o registro da manifestação:

I - informar a possibilidade de registro diretamente na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP, ou em outro sistema informatizado próprio, na hipótese de incidência do artigo 39 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023;

II - disponibilizar equipamento para que o próprio manifestante realize o registro na Plataforma Fala.SP, se assim desejar;

III - reduzir a termo a manifestação apresentada verbalmente e solicitar a firma do manifestante, caso este deseje se identificar, procedendo à certificação de sua identidade.

§1º - Quando houver recurso técnico institucional disponível, poderá ser realizada a gravação da manifestação, desde que conste do áudio ou vídeo o consentimento prévio do manifestante.

§2º - Para proporcionar o adequado acolhimento, privacidade e conforto ao manifestante, o atendimento presencial poderá ser objeto de agendamento prévio.

§3º - No atendimento presencial, a certificação de identidade do manifestante será feita por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à unidade setorial de ouvidoria.

§4º - Na situação prevista no inciso III deste artigo, caso haja impossibilidade de aposição de firma pelo manifestante, os agentes responsáveis pela redução a termo da manifestação assinarão o documento declarando sua autenticidade.

Seção II

Da Análise Prévia

Artigo 24 - Na análise prévia, deverão ser coletados os elementos necessários para o adequado tratamento da manifestação pela unidade setorial de ouvidoria e, quando cabível, realizada a adequação da tipologia, no prazo de até 5 (cinco) dias a partir do recebimento da demanda.

Parágrafo único - Na análise prévia o agente de ouvidoria deverá atribuir o tema correspondente ao teor da manifestação, bem como poderá indicar o marcador definido internamente pelo titular da ouvidoria setorial, se for o caso.

Artigo 25 - A unidade setorial de ouvidoria poderá arquivar a manifestação recebida durante a análise prévia, observado o §4º do artigo 18 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, quando não houver elementos mínimos para análise, em especial nas seguintes situações:

I - ausência de resposta a pedido de complementação, quando as informações adicionais forem indispensáveis para a compreensão do fato ao qual o manifestante se refere;

II - manifestações com teor idêntico ao já reportado por mesmo usuário, sendo necessário informar o protocolo do primeiro registro recebido, no qual será dado andamento ao tratamento da demanda; ou

III - manifestação com teor incompreensível, que inviabilize a identificação da natureza da demanda.

Seção III

Do Encaminhamento Interno

Artigo 26 - O encaminhamento de manifestações para as áreas internas dos respectivos órgãos e entidades da Administração Pública estadual será realizado, sempre que possível, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP.

§1º - O agente da ouvidoria ou da área interna deverá acessar a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP por intermédio de sua conta gov.br, observando o disposto na Lei federal nº 14.129, de 29 de março de 2021, e no Decreto nº 67.799, de 13 de julho de 2023, que instituiu a Estratégia de Governo Digital do Estado de São Paulo.

§2º - A unidade setorial de ouvidoria poderá adotar ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos no tratamento de manifestações que não constituam denúncias ou relatos de irregularidades de que trata o *caput* do artigo 4º-A da Lei federal nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, desde que sejam executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, haja anuência das partes e procedimento regulamentado no âmbito do órgão ou entidade.

Artigo 27 - As unidades setoriais de ouvidoria poderão, em articulação com as áreas internas do órgão ou entidade, elaborar modelos de respostas para demandas recorrentes de mesma natureza, desde que não haja prejuízo ao atendimento das manifestações, a fim de que estas sejam registradas sem a necessidade de realização de trâmites internos.

Seção IV

Do Encaminhamento para outras Unidades Setoriais

Artigo 28 - As unidades setoriais de ouvidoria encaminharão, sempre que possível, pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP, as manifestações cujo conteúdo seja alheio às competências do seu órgão ou entidade para tratamento por outras unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, no prazo máximo de 5 (cinco) dias a partir do recebimento da demanda.

Artigo 29 - As manifestações que envolverem matéria alheia aos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo poderão ser concluídas com respostas que orientem os manifestantes acerca do órgão ou entidade da administração pública competente para seu tratamento, sempre que possível.

Parágrafo único - No caso de o órgão ou entidade competente, de que trata o *caput* deste artigo, possuir canal eletrônico de ouvidoria apropriado que viabilize o recebimento da manifestação e não houver identificação de risco de exposição indesejada do manifestante, a unidade setorial de ouvidoria poderá promover seu encaminhamento, observadas as medidas protetivas aplicáveis, promovendo o devido registro do trâmite em resposta conclusiva.

Seção V

Da Resposta Conclusiva

Artigo 30 - Compete à unidade setorial, ao receber as respostas das áreas internas sobre manifestações de ouvidoria, analisar sua adequação aos padrões de linguagem clara e simples, podendo sugerir ajustes na elaboração da resposta conclusiva.

Artigo 31 - Na resposta conclusiva deverá constar a decisão administrativa relativa à demanda apresentada pelo usuário do serviço ou a justificativa para seu arquivamento.

Seção VI

Da Resolutividade

Artigo 32 - A unidade setorial de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP, ou em outro sistema informatizado próprio, na hipótese de incidência do artigo 39 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas por áreas internas do órgão ou entidade; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas no âmbito do órgão ou entidade.

Artigo 33 - A informação sobre resolutividade poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade setorial de ouvidoria em razão da existência de novas informações relevantes relacionadas às providências adotadas pelas áreas internas do órgão ou entidade.

Artigo 34 - As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo que não utilizem a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP, observado o artigo 39 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, estabelecerão procedimentos para acompanhar a resolutividade das manifestações e atualizar as informações ao manifestante.

Seção VII

Da Denúncia

Artigo 35 - Em atendimento ao disposto no artigo 21 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, o agente da unidade setorial de ouvidoria responsável pela análise prévia de denúncia deverá verificar, para habilitação da manifestação, a presença dos elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam à área de apuração chegar a tais elementos, considerando, entre outros fatores que julgar pertinentes:

I - se o fato denunciado está relacionado ao âmbito do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria pertence;

II - verificar se o fato denunciado está dentro das atribuições das áreas de apuração do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria pertence;

III - a clareza na identificação do denunciado, quando necessária para análise da denúncia, incluindo a especificação de sua situação como agente público do Poder Executivo ou como Pessoa Jurídica ou Física que possua relação contratual, convênio ou similar com o Poder Executivo;

IV - a clareza dos eventos relatados na denúncia.

§1º - Na análise prévia deverão ser coletados elementos necessários para o encaminhamento da denúncia às áreas de apuração, inclusive por meio de solicitação de complementação de informações ao denunciante.

§2º - É vedada a realização de diligência, mediação ou acareação pelas unidades setoriais de ouvidoria junto aos agentes ou às áreas internas supostamente envolvidos nos fatos denunciados.

§3º - Sempre que possível, as unidades setoriais de ouvidoria deverão utilizar os sistemas institucionais que tenham credenciais de acesso, para subsidiar sua análise prévia quanto à habilitação da denúncia, fazendo constar da análise prévia aqueles que tenham sido consultados.

Artigo 36 - A unidade setorial de ouvidoria, quando couber, realizará a pseudonimização dos elementos de identificação do denunciante previamente ao trâmite às áreas de apuração, nos termos do Decreto nº 68.157, de 09 de dezembro de 2023.

§1º - As áreas de apuração poderão requerer à unidade setorial de ouvidoria os elementos de identificação do denunciante que forem indispensáveis à apuração dos fatos, que registrará as informações do agente da área de apuração em campo próprio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP, ou em outro sistema informatizado próprio, na hipótese de incidência do artigo 39 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, quando couber.

§2º - Não implica a perda de sua natureza restrita o compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com as áreas apuratórias do órgão ou entidade, ou de outros competentes, os quais deverão adotar salvaguardas necessárias para resguardá-los do acesso de terceiros não autorizados.

§3º - As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas às áreas de apuração com indicação de que os documentos originais estão sob a guarda da unidade setorial de ouvidoria e que se encontram disponíveis mediante requerimento formal da unidade.

Artigo 37 - As denúncias habilitadas após análise prévia serão encaminhadas pelas unidades setoriais de ouvidoria às áreas de apuração correspondentes, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP, ou em sistemas informatizados próprios, na hipótese de incidência do artigo 39 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023.

Parágrafo único - O órgão ou entidade deverá estabelecer em normativo interno os procedimentos a serem adotados para o encaminhamento de denúncias pela unidade setorial de ouvidoria às áreas apuratórias com atribuições para a adoção das medidas necessárias à averiguação dos fatos relatados na denúncia, observado o disposto nesta Resolução e no Decreto nº 68.157, de 09 de dezembro de 2023.

Artigo 38 - A resposta conclusiva da denúncia conterá informação ao manifestante:

I - sobre o seu encaminhamento à área de apuração competente e sobre os procedimentos a serem adotados no órgão ou entidade;

II - sobre as providências adotadas pela área de apuração, caso informadas no curso da análise prévia; ou

III - sobre seu arquivamento no âmbito da unidade setorial de ouvidoria, na hipótese de a denúncia não ter sido habilitada.

Artigo 39 - As áreas de apuração deverão inserir na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP, a qualquer tempo, informativo sobre o arquivamento, encaminhamento para órgão ou entidade externos ou a conclusão de apuração da denúncia, indicando seu resultado.

§1º - Para os fins do registro de resolatividade de que trata a Seção VI deste Capítulo, será considerada "resolvida" a denúncia tramitada que tenha sido arquivada, encaminhada para órgão ou entidade ou concluídas as medidas apuratórias no âmbito do órgão ou entidade.

§2º - A unidade setorial de ouvidoria realizará a atualização quanto à resolatividade da demanda na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP e avaliará, em conjunto com a área de apuração, o nível de detalhamento da apresentação de novas informações ao manifestante, observado o disposto na Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Artigo 40 - Ao relato de irregularidades de que trata o *caput* do artigo 4º-A da Lei federal nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, será dado o tratamento de denúncia, nos termos desta Resolução.

Seção VIII

Da Denúncia de Retaliação

Artigo 41 - A unidade setorial de ouvidoria que receber denúncia de retaliação deverá, nos termos da Seção I do Capítulo IV do Decreto nº 68.157, de 09 de dezembro de 2023, encaminhá-la imediatamente à Controladoria Geral do Estado, a quem caberá a análise prévia, a habilitação, a resposta conclusiva e sua apuração.

§1º - O encaminhamento de que trata o *caput* deverá ser realizado, sempre que possível, por intermédio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP.

§2º - No caso de denúncia realizada pela própria pessoa que se identifique como vítima de retaliação, considera-se essencial à análise dos fatos relatados o encaminhamento dos elementos de identificação do denunciante para a Controladoria Geral do Estado, devendo ser realizado na Plataforma Fala.SP o registro de que trata o § 4º do artigo 11 do Decreto nº 68.157, de 09 de dezembro de 2023.

§3º - Na impossibilidade do encaminhamento na forma prevista no § 1º deste artigo, deverá ser instaurado processo no SEI em nível de acesso "Restrito", direcionado à unidade "CGE-CODUSP-TD-Tratamento de denúncia", sendo informado tal encaminhamento ao denunciante.

Artigo 42 - Sem prejuízo do disposto no artigo 41 desta Resolução, os órgãos e entidades poderão desenvolver políticas internas antirretaliação, alinhadas ao seu Programa de Integridade, que contemplem medidas preventivas e campanhas orientativas a todos os agentes da organização, reforçando o compromisso para a manutenção de um ambiente seguro para a apresentação de denúncias de irregularidades ou ilícitos administrativos e de ações ou omissões lesivas à Administração Pública estadual.

Seção IX

Da Avaliação e Monitoramento das Unidades Setoriais de Ouvidoria

Artigo 43 - A Controladoria Geral do Estado, por meio da Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público, no exercício das atribuições do artigo 7º do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, poderá realizar avaliações, por amostragem, em unidades setoriais de ouvidoria, com o objetivo de verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e de identificar situações com potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas adotadas e oportunidades de aprimoramento nas unidades avaliadas.

Parágrafo único - Os resultados da avaliação de que trata o *caput* deste artigo integrarão os relatórios previstos no parágrafo único do artigo 9º da Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, e no inciso II do artigo 14 da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Artigo 44 - No âmbito das ações de monitoramento da atuação de unidades setoriais de ouvidoria, a Controladoria Geral do Estado, por meio da Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público - CODUSP, poderá realizar diligências e solicitar a adoção de providências, sempre que detectar inconsistências no tratamento de manifestações ou oportunidades de melhoria no exercício das atividades de ouvidoria.

CAPÍTULO V

Iniciativas Gerenciais e Estruturantes

Seção I

Do Autodiagnóstico de Maturidade das Ouvidorias

Artigo 45 - As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo deverão realizar autodiagnóstico bianual, com a finalidade de contribuir para o processo de melhoria da maturidade das ouvidorias públicas estaduais, observando a aderência às disposições da Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999.

Artigo 46 - A Controladoria Geral do Estado, por meio da Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público - CODUSP, coordenará a aplicação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, especialmente nas seguintes atividades:

I - suporte metodológico;

II - estabelecimento de cronograma e acompanhamento de prazos;

III - disponibilização de ferramentas para a aplicação;

IV - consolidação de informações;

V - validação das evidências relativas ao autodiagnóstico de maturidade, pela Controladoria Geral do Estado.

Artigo 47 - O autodiagnóstico apontará os níveis de maturidade das unidades setoriais, devendo ser utilizado como base para a elaboração de plano de ação que propicie o alcance dos níveis alvo de maturidade.

Parágrafo único - Os resultados do autodiagnóstico de maturidade em ouvidoria serão considerados para fins de elaboração de conteúdo programático de capacitações a serem realizadas pela Controladoria Geral do Estado.

Seção II

Do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Artigo 48 - Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos são instâncias consultivas dos órgãos e entidades do Poder Executivo, com atribuições elencadas no artigo 30 do Decreto 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 pelas unidades setoriais do Sistema

de Ouvidoria do Poder Executivo.

§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;

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 os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos para a complementação de informações relativas às consultas e avaliações.

Artigo 49 - As inscrições como conselheiros, as avaliações e as consultas realizadas serão registradas em módulo específico da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP, a que se refere o §1º do artigo 15 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023.

Artigo 50 - O usuário do serviço público que desejar voluntariar-se como conselheiro deverá atender aos seguintes critérios específicos, vedadas exigências adicionais:

I - possuir conta no gov.br;

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, informações compatíveis 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 nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, os órgãos e entidades deverão analisar a totalidade das avaliações individualizadas apresentadas por todos os conselheiros, sendo vedado o estabelecimento de critérios específicos diversos dos previstos neste artigo.

§2º - A unidade setorial de ouvidoria 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.

Artigo 51 - Sem prejuízo das ações de chamamento público, os interessados em se tornarem conselheiros poderão se voluntariar a qualquer tempo.

Artigo 52 - As avaliações e consultas, por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, conforme estabelecido no inciso I do artigo 30 do Decreto 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 de cada órgão ou entidade, devendo ser avaliado pelo menos 1 (um) serviço a cada ano.

§1º - As avaliações e consultas mencionadas no *caput* deste artigo seguirão as seguintes etapas:

I - realização de chamamento público anual para o cadastramento de conselheiros, com divulgação no Diário Oficial e nos portais do órgão ou entidade, além de outros canais de comunicação;

II - identificação, junto aos gestores, dos serviços constantes do Portal de Serviços do Estado de São Paulo a serem avaliados no ano em curso e das questões para consulta junto aos conselheiros, observado o *caput* deste artigo;

III - 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 ou permanente, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP, e compartilhada com os conselheiros responsáveis pelo acompanhamento do serviço;

IV - análise, em conjunto com os gestores das áreas internas responsáveis pelos serviços, dos resultados

das avaliações e consultas realizadas;

V - elaboração de relatório consolidando os resultados das avaliações e consultas, com a subsequente apresentação à alta administração do órgão ou entidade;

VI - publicação do relatório no sítio oficial do órgão ou entidade na internet, até o dia 31 de março do ano subsequente.

§2º - Caberá à unidade setorial de ouvidoria coordenar a coleta de subsídios junto às áreas internas responsáveis pelos serviços a serem contemplados nas consultas.

§3º - A avaliação de que trata o Capítulo V do Decreto 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.

Seção III

Da Elaboração e Atualização da Carta de Serviços

Artigo 53 - As unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo coordenarão com as áreas internas dos órgãos e entidades a elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário no Portal de Serviços do Estado de São Paulo.

Parágrafo único - A elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário incluem:

I - mapeamento dos serviços prestados pelo órgão ou entidade;

II - identificação da necessidade e apoio na formulação de novos serviços, garantindo a aderência aos direitos previstos na Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

III - atualização periódica das informações sobre os serviços listados no Portal de Serviços do Estado de São Paulo.

Artigo 54 - Sempre que possível, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo devem fomentar a criação e a consolidação de mecanismos e instâncias de governança de serviços dos órgãos e entidades vinculadas.

Artigo 55 - Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, deverá ser assegurada a disponibilidade das informações a que se referem os §§ 2º e 3º do artigo 26 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023.

Artigo 56 - Sem prejuízo de outras formas de publicidade, as unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo devem monitorar a adequada disponibilização da Carta de Serviços ao Usuário no sítio oficial do órgão ou entidade na internet, observando os procedimentos estabelecidos no Guia Prático de Transparência Passiva e a compatibilidade das informações com o Portal de Serviços ao Cidadão do Governo do Estado de São Paulo (<https://servicos.sp.gov.br/>).

Seção IV

Da Produção de Informações Gerenciais

Artigo 57 - Sempre que necessário ou quando solicitado, a unidade setorial de ouvidoria deverá elaborar relatórios com informações gerenciais para auxiliar a tomada de decisão da direção do órgão ou entidade, o aprimoramento dos serviços prestados aos usuários, de forma articulada com as unidades destinatárias, a fim de que sejam observados critérios prévios relacionados à finalidade, utilidade e tempestividade de sua produção.

Parágrafo único - As rotinas de produção de informações gerenciais deverão observar, sempre que possível, as seguintes etapas:

I - definição de escopo e abrangência do produto esperado;

II - identificação da finalidade e utilidade da informação a ser produzida;

III - definição dos fluxos e procedimentos adequados à análise de dados e produção de informações, com produção de glossário, quando necessário;

IV - adoção de medidas de rastreabilidade e segurança no tratamento de dados sob responsabilidade da unidade setorial de ouvidoria.

Artigo 58 - Em observância ao disposto no parágrafo único do artigo 9º da Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, a unidade setorial de ouvidoria deverá encaminhar relatório semestral de atividades à Controladoria Geral do Estado, para consolidação e envio ao Gabinete do Governador do Estado, contemplando sugestões estruturantes para o Poder Executivo estadual, se houver, que deverão ser previamente apresentadas à direção do órgão ou entidade.

Parágrafo único - O fluxo e prazo de encaminhamento dos relatórios de atividades de que trata o *caput* deste artigo será informado semestralmente pela Controladoria Geral do Estado.

CAPÍTULO VI

Do Acesso à Informação

Seção I

Do Procedimento de Acesso à Informação

Artigo 59 - Os pedidos de acesso à informação deverão ser apresentados preferencialmente por meio de módulo específico na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP.

Parágrafo único - O registro de pedidos de acesso à informação recebidos por outros meios observará, no que couber, o disposto nas Seções III e IV do Capítulo IV desta Resolução.

Artigo 60 - Os requerimentos de acesso à informação apresentados aos órgãos e entidades do Poder Executivo estadual, com base na Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, devem ser registrados e tratados por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP.

Parágrafo único - Para o cumprimento do disposto no *caput* deste artigo, consideram-se requerimentos de acesso à informação realizados com base na Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro 2011:

I - os pedidos de acesso à informação;

II - os pedidos de abertura de dados governamentais;

III - os recursos previstos na Seção VI do Capítulo II do Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023; e

IV - os pedidos de desclassificação e reclassificação de informações classificadas em grau de sigilo por autoridade competente do órgão ou entidade, nos termos do artigo 31 do Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023.

Seção II

Do Tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação

Artigo 61 - O tratamento de pedidos de acesso à informação deverá observar procedimentos objetivos e céleres, que garantam sua efetividade, observados os princípios que regem a Administração Pública e as diretrizes previstas no artigo 2º do Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023, e no artigo 3º da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Artigo 62 - Os pedidos de acesso à informação deverão ser apresentados preferencialmente por meio de módulo específico na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP.

§1º - Os pedidos de acesso à informação recebidos por outros meios devem ser registrados pelo Serviço de Informação ao Cidadão, por meio da funcionalidade "LANÇAR MANIFESTAÇÃO", e tratados por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP.

§2º - Os pedidos de acesso à informação compreendem, entre outros, o direito de obter:

I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;

II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;

VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e

VII - informação relativa:

a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;

b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

Artigo 63 - Os órgãos e entidades da Administração Pública estadual deverão manter Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, que atuará de forma coordenada com as unidades setoriais de ouvidoria, dispondo de local com condições apropriadas, infraestrutura tecnológica e equipe capacitada, cabendo, sem prejuízo do disposto no artigo 6º do Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023:

I - verificar a disponibilidade imediata da informação e conceder ao requerente o acesso à informação no momento da solicitação, sempre que possível;

II - indicar e controlar o prazo interno para recebimento de subsídios das unidades responsáveis pela análise do pedido, quando for o caso;

III - acompanhar e informar ao cidadão sobre o tratamento dos pedidos de acesso à informação e demais requerimentos formulados com fundamento na Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - informar ao cidadão sobre necessidade de dilação de prazo para a resposta, quando necessária;

V - informar ao cidadão sobre o seu direito de recurso em casos de negativa ou ausência de resposta;

VI - analisar a qualidade das informações apresentadas pelas unidades do órgão ou entidade, podendo ajustá-las ou solicitar retificação à área competente;

VII - propor às áreas técnicas melhorias em transparência ativa, bem como respostas padrão para pedidos frequentes;

VIII - verificar se a informação solicitada é de competência do órgão ou entidade e, caso não seja, encaminhar o pedido, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP, em até 5 (cinco) dias do recebimento, ao órgão ou entidade responsável pela informação, se o souber;

IX - alterar, quando possível, a tipologia de pedido de acesso à informação para manifestação de ouvidoria, se identificado de forma evidente, em até 5 (cinco) dias do registro, que o conteúdo da demanda não está contemplado no escopo da Lei de Acesso à Informação, a fim de evitar a necessidade de um novo registro pelo usuário do serviço público na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP com mesmo teor.

§1º - Quando não for possível a alteração de tipologia de que trata o inciso IX deste artigo, a resposta ao pedido deverá contemplar a indicação do canal adequado para o tratamento da demanda não abrangida no escopo da Lei de Acesso à Informação.

§2º - Na análise das respostas apresentadas pelas unidades internas, o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC deverá, dentre outros aspectos:

- a) confirmar se todas as perguntas foram efetivamente respondidas;
- b) avaliar se a resposta a ser apresentada ao cidadão é adequada e institucional, considerando o órgão ou entidade como um todo; e
- c) quando indicada a incidência de restrição de acesso, verificar se foram descritos adequadamente as razões e o embasamento legal para uma eventual negativa de acesso, com fundamento na Lei de Acesso à Informação, adotando-se a medida menos restritiva possível.

Artigo 64 - Os Serviços de Informação ao Cidadão - SIC deverão zelar pela qualidade das respostas, que precisam ser redigidas em uma linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões, tecnicismos, estrangeirismos e ainda, se for o caso, deverão conter:

I - data, local e modo para realizar a consulta, efetuar a reprodução, copiar dados ou obter certidão, quando se tratar de informação de circulação restrita ou documento histórico ou tratar de grandes arquivos que não possam ser encaminhados via sistema informatizado;

II - indicação das razões de fato e de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido;

III - a indicação, se for de conhecimento, do órgão ou da entidade que a detém, quando não possuir a informação solicitada;

IV - a justificativa, quando necessária a dilação do prazo de entrega da informação, observado o §1º do artigo 14 do Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023.

§1º - Caso os Serviços de Informações ao Cidadão - SIC dos órgãos ou entidades identifiquem a necessidade de retificação da resposta, com alteração de mérito no texto recebido, a nova redação será encaminhada à unidade competente para aprovação.

§2º - A resposta que, na análise do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, for considerada de difícil compreensão ou incompleta, será devolvida à unidade competente para revisão.

Seção III

Do Recurso de Primeira Instância

Artigo 65 - O órgão ou entidade deverá estabelecer os procedimentos internos para que os recursos de que trata o artigo 19 do Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023, sejam sempre apreciados por autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão recorrida, no prazo de 5 (cinco) dias.

Parágrafo único - As decisões de recursos de primeira instância serão assinadas digitalmente pela autoridade de que trata o *caput* deste artigo na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP, contendo seu nome e cargo.

Seção IV

Do Recurso de Segunda Instância

Artigo 66 - Observado o disposto no artigo 20 do Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023, os órgãos e entidades do Poder Executivo deverão atender às diligências realizadas pela Controladoria Geral do Estado, enquanto segunda instância recursal, a fim de subsidiar a adequada instrução e decisão do recurso apresentado.

§1º - Sempre que possível, as diligências e respectivas respostas deverão ser registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP.

§2º - Verificada a procedência total ou parcial do recurso, a Controladoria Geral do Estado dará ciência da decisão ao órgão ou entidade, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP, para que dê cumprimento ao disposto na Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e no Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023, no prazo estabelecido na decisão.

§3º - A comprovação do cumprimento da decisão de que trata o §2º deste artigo deverá ser registrada em campo específico da mencionada Plataforma.

§4º - O não cumprimento da decisão de que trata o §2º deste artigo poderá ocasionar a responsabilidade do agente que der causa à omissão, nos termos do artigo 32 da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Artigo 67 - As decisões da Controladoria Geral do Estado, enquanto segunda instância recursal da Lei de Acesso à Informação no Poder Executivo estadual, serão publicadas no Portal da Transparência do Estado de São Paulo.

Seção V

Do Recurso de Terceira Instância

Artigo 68 - Observado o disposto no artigo 21 do Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023, os órgãos e entidades do Poder Executivo deverão atender às diligências realizadas pela Comissão Estadual de Acesso à Informação - CEAI, enquanto terceira instância recursal, a fim de subsidiar a adequada instrução e decisão do recurso apresentado.

§1º - Sempre que possível, as diligências e respectivas respostas deverão ser registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP.

§2º - Verificada a procedência total ou parcial do recurso, a Comissão Estadual de Acesso à Informação dará ciência da decisão ao órgão ou entidade, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP, para que dê cumprimento ao disposto na Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e no Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023, no prazo estabelecido na decisão.

§3º - A comprovação do cumprimento da decisão de que trata o §2º deste artigo deverá ser registrada em campo específico da mencionada plataforma.

§4º - O não cumprimento da decisão de que trata o §2º deste artigo poderá ocasionar a responsabilidade do agente que der causa à omissão, nos termos do artigo 32 da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Artigo 69 - As decisões e atas de reunião da Comissão Estadual de Acesso à Informação - CEAI serão publicadas no Portal da Transparência do Estado de São Paulo.

Seção VI

Das Informações Classificadas em Grau de Sigilo

Artigo 70 - A classificação em grau de sigilo somente pode ser realizada quando houver incidência de hipótese prevista no artigo 28 do Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023, mediante análise do caso concreto, observando o interesse público da informação e utilizando o critério menos restritivo possível, considerando a gravidade de risco claro e específico de dano ao bem jurídico tutelado e as alternativas disponíveis para eventual acesso a parte da informação, conforme delimita o §4º do artigo 29 do aludido Decreto.

Artigo 71 - A classificação de informação nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado será realizada pelas autoridades previstas no artigo 31 do Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023.

§1º - A classificação de que trata o *caput* deverá observar todos os requisitos estabelecidos na Seção II do Capítulo IV do Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023, e os seguintes procedimentos:

I - preenchimento de Termo de Classificação da Informação - TCI em módulo específico da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP, denominado TCI Eletrônico (eTCI), que deverá ser assinado eletronicamente pela autoridade classificadora, por meio de sua conta gov.br, nível prata ou superior;

II - indicação em campo adicional do TCI Eletrônico da listagem de agentes formalmente credenciados para acesso às informações classificadas em grau de sigilo, que deverá ser atualizada sempre que necessário para a exclusão ou inclusão de credenciais de acesso.

§2º - A autoridade classificadora deverá determinar providências para assegurar que as informações classificadas somente sejam tratadas por agentes credenciados, nos termos da Seção V do Capítulo IV do Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023.

§3º - Serão disponibilizadas no Observatório Fala.SP informações públicas dos Termos de Classificação da Informação - TCI Eletrônicos, que comporão rol unificado, no âmbito do Poder Executivo, de documentos classificados e desclassificados, e respectivos graus de sigilo, com atualização diária.

Artigo 72 - A autoridade máxima de cada órgão manterá em sua página na internet espaço específico, observado o Guia Prático de Transparência Passiva, que possibilite acessar o rol de documentos:

I - desclassificados nos últimos 12 (doze) meses;

II - classificados e respectivos graus de sigilo, com identificação para referência futura.

Seção VII

Da Fiscalização do Cumprimento da Lei de Acesso à Informação

Artigo 73 - A Controladoria Geral do Estado, nos termos do artigo 63 do Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023, poderá realizar avaliações, por amostragem, nos órgãos e entidades a fim de prevenir situações com potencial impacto no cumprimento da Lei de Acesso à Informação, identificar boas práticas adotadas e oportunidades de aprimoramento nas unidades avaliadas, bem como monitorar os indicadores relativos aos atendimentos dos pedidos de acesso à informação.

Parágrafo único - A Controladoria Geral do Estado realizará, no mínimo uma vez ao mês, o monitoramento de todos os pedidos de acesso à informação em atraso na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP, independente de provocação do solicitante, promovendo as diligências necessárias junto aos órgãos e entidades.

Artigo 74 - A incidência de condutas vedadas pelo artigo 32 da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, ensejará a responsabilização de quem der causa nos termos da legislação.

CAPÍTULO VII

Da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP

Seção I

Da Utilização da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP

Artigo 75 - Compete à Controladoria Geral do Estado disponibilizar, em observância ao disposto no artigo 7º do Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023, e no §1º do artigo 15 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP, cuja utilização pelos órgãos e entidades se dará da seguinte forma:

I - Módulo de Acesso à Informação: uso obrigatório por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023;

II - Módulo de Ouvidoria:

a) uso obrigatório por órgãos da Administração Pública direta, autarquias, fundações instituídas e mantidas pelo poder público, empresas públicas e 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, em observância ao disposto no inciso IV do artigo 7º do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023;

b) uso facultativo para as sociedades de economia mista não dependentes de recursos do Tesouro do Estado e ao particular delegatário de serviços públicos, nos termos do parágrafo único do artigo 7º do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023;

III - Módulo de Conselho de Usuários dos Serviços Públicos: uso obrigatório para todos os órgãos e entidades do Poder Executivo, que possuam serviços cadastrados no Portal de Serviços ao Cidadão (servicos.sp.gov.br);

IV - TCI Eletrônico (eTCI): uso obrigatório por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo, para o registro do Termo de Classificação de Informação de que trata o artigo 30 do Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023.

Parágrafo único - As entidades mencionadas na alínea "a" do inciso II que possuam sistemas informatizados próprios para o recebimento e tratamento de manifestações, antes da disponibilização da Plataforma Fala.SP, deverão adotar as medidas necessárias para a integração obrigatória com a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo, especialmente no compartilhamento de informações estratégicas e gerenciais de suas bases de dados por meio de Interface de Programação de Aplicação (API), até 31 de dezembro de 2025.

Artigo 76 - Cabe aos Ouvidores Setoriais e aos responsáveis pelos Serviços de Informação ao Cidadão - SIC dos órgãos e entidades do Poder Executivo estadual, quanto ao uso da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP:

I - cadastrar e manter atualizado os perfis de agentes das unidades responsáveis pelas atividades de ouvidoria, pelo Serviços de Acesso à Informação, além da criação de subunidades quando necessárias para a execução das atividades internas do órgão ou entidade;

II - observar as regras estabelecidas no Termo de Uso da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP;

III - atender às solicitações e orientações da Controladoria Geral do Estado quanto aos procedimentos referentes à utilização da Plataforma, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis ao tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação; e

IV - adotar as medidas necessárias para resguardar o acesso às informações registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP somente por agentes com a necessidade de conhecer.

Artigo 77 - O acesso à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP deverá ser disponibilizado em todos os portais mantidos ou administrados pelos órgãos ou entidades do Poder Executivo.

Artigo 78 - O acesso de agentes da unidade setorial de ouvidoria, das áreas internas, bem como o acesso identificado de usuários de serviços públicos deverá ser realizado por intermédio da respectiva conta gov.br, observando o disposto na Lei federal nº 14.129, de 29 de março de 2021, e Decreto nº 67.799, de 13 de julho de 2023, que instituiu a Estratégia de Governo Digital do Estado de São Paulo.

§1º - Para garantir a certificação de identidade dos agentes de ouvidoria e das áreas internas dos órgãos e entidades, será exigido o nível mínimo "prata" para a conta gov.br.

§2º - Aos usuários de serviços públicos somente será exigido o nível mínimo "prata" na conta gov.br quando a resposta do órgão ou entidade tratar de informações pessoais restritas do próprio manifestante, que possam impactar sua intimidade, vida privada, honra e imagem, bem como às liberdades e garantias individuais, nos termos do artigo 31 da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Seção II

Do Observatório Fala.SP

Artigo 79 - A Controladoria Geral do Estado disponibilizará, nas páginas da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP e do Portal da Transparência do Estado de São Paulo, um painel de acesso público com informações gerenciais, quantitativas e estatísticas de manifestações de ouvidoria e

de pedidos de acesso à informação, denominado Observatório Fala.SP.

Parágrafo único - A atualização dos dados do Observatório Fala.SP será diária, possibilitando o monitoramento de indicadores por órgãos e entidades, além do exercício do controle social.

CAPÍTULO VIII

Disposições Finais e Transitórias

Artigo 80 - Os casos omissos serão resolvidos por ato do Coordenador de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público.

Artigo 81 - O mandato de ouvidor de unidade setorial estabelecido na vigência do Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014, que esteja vigente na data da publicação desta Resolução, observará o prazo previsto na respectiva portaria de designação ou nomeação.

Artigo 82 - O disposto na Seção I do Capítulo III desta Resolução não se aplica às unidades setoriais de ouvidoria que possuírem mandato do ouvidor estabelecido em lei.

Artigo 83 - A desconcentração administrativa da atividade de ouvidoria nos órgãos e entidades, quando necessária, se dará sob supervisão da respectiva unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, devendo ser regulada por ato administrativo do dirigente máximo, observado o disposto nesta Resolução e demais dispositivos da regulamentação do Poder Executivo.

Artigo 84 - Os órgãos e entidades do Poder Executivo deverão providenciar as adequações necessárias ao disposto nesta resolução no prazo de 60 (sessenta) dias de sua publicação.

Artigo 85 - Ficam revogadas as disposições em contrário, especialmente as previstas nas Resoluções CGE nº 22, e nº 23, ambas de 14 de dezembro de 2023; e nº 2, de 8 de fevereiro de 2024.

Parágrafo único - Até o encerramento do ciclo de autodiagnóstico do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública em curso, fica mantido o cronograma estabelecido no Anexo I da Resolução CGE nº 22, de 14 de dezembro de 2023.

Artigo 86 - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

(Processo SEI nº 009.00002329/2024-47)

(Republicada por conter incorreções)

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO

Controlador Geral do Estado

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 9º da Resolução CGE nº 17, de 21 de novembro de 2024, 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 10 da Resolução CGE nº 17, de 21 de novembro de 2024.

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.



Documento assinado eletronicamente por **Wagner De Campos Rosário, Controlador Geral**, em 29/11/2024, às 15:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0047961293** e o código CRC **25280A97**.