



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

RESOLUÇÃO CGE Nº 08, DE 17 DE ABRIL DE 2024

Dispõe sobre procedimentos para o tratamento de manifestações do usuário, pedidos de acesso à informação e requisições de titulares de dados pessoais no âmbito da Controladoria Geral do Estado, e dá 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 os procedimentos para o tratamento de manifestações do usuário e pedidos de acesso à informação, de que tratam os Decretos nº 68.155, 68.156, e 68.157, todos de 09 de dezembro de 2023, incluindo as requisições de titulares de dados pessoais, no âmbito da Controladoria Geral do Estado - CGE.

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

I - 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;

II - manifestações do usuário:

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

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

III - ouvidoria interna: atividade de tratamento de manifestações apresentadas por colaboradores terceirizados e agentes públicos a serviço da Controladoria Geral do Estado sob vínculo de qualquer natureza, referentes a:

a) atividades administrativas e prestação de serviços internos da própria Controladoria Geral do Estado; e

b) condutas de agentes públicos da Controladoria Geral do Estado.

IV - pedidos de acesso à informação: aqueles formulados no exercício do direito previsto no artigo 5º do Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023.

§1º - A identidade do manifestante é informação protegida nos termos do artigo 31 da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, c/c artigo 25 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023.

§2º - 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; e

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.

§3º - As representações de que trata o §2º deste artigo observarão rito próprio, de acordo com as atribuições de cada unidade da Controladoria Geral do Estado, não devendo ser registradas como manifestações de ouvidoria na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP.

CAPÍTULO II

Da Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado

Artigo 3º - Cabe à Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público - CODUSP exercer as atividades de Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado, em especial:

I - executar as atividades do Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito da Controladoria Geral do Estado;

II - registrar manifestação ou pedido de acesso à informação na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP, quando recebidos por outros meios;

III - realizar a triagem da manifestação ou pedido de acesso à informação;

IV - encaminhar manifestação ou pedido de acesso à informação para outra unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo ou outro Serviço de Informação ao Cidadão, quando couber;

V - realizar a análise prévia da manifestação, e solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

VI - tramitar as manifestações ou pedidos de acesso à informação às unidades da Controladoria Geral do Estado responsáveis pelo assunto objeto da demanda;

VII - consolidar e publicar resposta conclusiva a partir das informações fornecidas pela unidade da Controladoria Geral do Estado demandada;

VIII - registrar na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP informação relevante subsequente à conclusão da manifestação, atualizando sua resolutividade;

IX - arquivar o registro na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação;

X - realizar a atividade de ouvidoria interna no âmbito da Controladoria Geral do Estado; e

XI - coordenar a coleta de subsídios junto às unidades da Controladoria Geral do Estado responsáveis pelos serviços a serem contemplados nas consultas por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

§1º - Na análise prévia, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia, do assunto e demais indexadores relacionados à manifestação.

§2º - A Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado poderá arquivar a manifestação recebida ainda na 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.

§3º - A Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado registrará informação sobre a resolutividade da manifestação na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "*não resolvida*" enquanto persistirem providências a serem adotadas por unidades da Controladoria Geral do Estado; e

II - a manifestação será considerada "*resolvida*" quando não mais persistirem providências a serem adotadas no âmbito da Controladoria Geral do Estado.

§4º - A informação sobre resolutividade registrada na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP poderá ser alterada a qualquer momento pela Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade da Controladoria Geral do Estado responsável, cabendo à Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado avaliar sobre a sua relevância para os fins de que trata o inciso VIII do *caput*.

CAPÍTULO III

Do Tratamento de Manifestações do Usuário

Seção I

Do Recebimento

Artigo 4º - As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP, a que se refere o artigo 15 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023.

§1º - Na hipótese de recebimento da manifestação por outros meios, a Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado promoverá a sua inserção na Plataforma de que trata o *caput* deste artigo.

§2º - Para fins do disposto no §1º deste artigo, quaisquer manifestações que tenham sido apresentadas a outras unidades da Controladoria Geral do Estado devem ser imediatamente encaminhadas para a Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado.

§3º - Os encaminhamentos mencionados no §2º deste artigo devem ser realizados da seguinte forma:

I - no caso de manifestações inicialmente recebidas por correio eletrônico, por meio do reencaminhamento para o endereço eletrônico ouvidoria_cge@sp.gov.br ou tramitadas, nos termos do inciso II deste artigo, pelo Serviço Eletrônico de

Informações - SEI; e

II - nas demais hipóteses de recebimento por outras unidades, o encaminhamento deverá ser realizado pelo Sistema Eletrônico de Informações - SEI, observando os seguintes procedimentos:

a) no caso de denúncias, o encaminhamento será efetuado por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, em nível de acesso "Restrito", direcionado à unidade "CGE-CODUSP-TD-Tratamento de denúncia"; e

b) nas demais tipologias de manifestação, o encaminhamento se dará, em nível de acesso "Restrito", à unidade "CGE-CODUSP - Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário Público".

Artigo 5º - Serão registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP as comunicações de irregularidade que não contiverem identificação do manifestante e indiquem a prática de ilícitos ou irregularidades, sendo dado o tratamento de denúncia, dispensada a produção de resposta conclusiva.

Parágrafo único - A ausência de resposta conclusiva não dispensa o registro dos encaminhamentos na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP, observados, no que couber, os fluxos definidos para tratamento das manifestações do tipo denúncia.

Artigo 6º - O acesso à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP ficará disponível em todos os portais mantidos ou administrados pela Controladoria Geral do Estado, além de ser acessível na Intranet do órgão.

Parágrafo único - Na hipótese de contato telefônico de usuário de serviço público, a Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado orientará quanto aos meios disponíveis para registro de manifestação, em especial à Plataforma a que se refere o *caput*.

Seção II

Do Atendimento Presencial

Artigo 7º - O atendimento presencial para registro de manifestações de ouvidoria compreende a assistência e orientação ao manifestante nessa modalidade, a fim de assegurar presteza e eficiência no atendimento, com acessibilidade, acolhimento, resolutividade e preservação da dignidade humana.

Artigo 8º - Com a finalidade de assegurar ao cidadão a oportunidade de apresentar manifestação na modalidade presencial, a Controladoria Geral do Estado disponibilizará em sua página na internet, as seguintes informações:

- I - endereço e horário destinados ao atendimento presencial para a realização de manifestações de ouvidoria;
- II - instruções sobre os procedimentos para realização de manifestações de forma presencial; e
- III - apresentação dos direitos e garantias do manifestante, destacando aqueles previstos no Programa de Proteção a Denunciantes, instituído pelo Decreto nº 68.157, de 09 de dezembro de 2023.

Artigo 9º - O atendimento presencial na Sede da Controladoria Geral do Estado, para recebimento de manifestações de usuário, será realizado pela Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado.

§1º - O atendimento presencial deverá ser realizado em espaço adequado para a apresentação de manifestações, que assegure ao cidadão privacidade e conforto.

§2º - O atendimento a denunciante de casos de assédio moral ou sexual deverá ser necessariamente realizado por equipe capacitada no tema, com especial atenção ao adequado acolhimento do manifestante.

§3º - Quando necessário, em função das especificidades do relato, e a fim de garantir o acolhimento ao manifestante, o atendimento poderá ser realizado com a participação de equipe tecnicamente qualificada de outra unidade da Controladoria Geral do Estado.

Artigo 10 - Sempre que o manifestante desejar apresentar manifestação de forma verbal, os responsáveis pelo atendimento presencial poderão adotar os seguintes procedimentos:

- I - informar a possibilidade de registro diretamente na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP;
- II - disponibilizar equipamento para que o próprio manifestante realize o registro na Plataforma Fala.SP, se assim desejar; ou
- 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 - Em situações excepcionais, quando o manifestante optar por apresentar sua manifestação presencialmente em um dos Escritórios Regionais de Auditoria mencionados no inciso III do artigo 6º do Decreto nº 66.850, de 15 de junho de 2022, o agente público da unidade seguirá os procedimentos descritos neste artigo, observado o disposto no artigo 4º desta Resolução.

§3º - Para proporcionar o adequado acolhimento, privacidade e conforto ao manifestante, o atendimento de que trata o §2º deste artigo poderá ser objeto de agendamento prévio e contar com a participação, por videoconferência, de equipe capacitada da Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado, em especial nos casos previstos no §2º do artigo 9º desta Resolução.

Seção III

Da Tramitação para Unidades da CGE

Artigo 11 - O trâmite de manifestações entre a Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado e as unidades da Controladoria Geral do Estado será realizado, sempre que possível, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP.

Artigo 12 - A Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado poderá, em articulação com as demais unidades do órgão, elaborar modelos de respostas para publicação sem a necessidade de realização de trâmites internos, assegurando procedimentos objetivos e céleres, a fim de possibilitar a efetividade no tratamento da manifestação ou pedido de acesso à informação.

Parágrafo único - A Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado manterá repositório dos modelos de respostas a que se refere o *caput* e realizará interlocuções periódicas com as unidades envolvidas, a fim de mantê-los atualizados.

Artigo 13 - A Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado encaminhará para tratamento no âmbito de outras unidades setoriais de ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo as manifestações que envolverem matérias de

competência de órgãos e entidades e cujo conteúdo seja alheio às competências da Controladoria Geral do Estado ou não possua materialidade e relevância suficientes para apuração direta pela Controladoria Geral do Estado, observados parâmetros definidos pelas unidades competentes da Controladoria.

§1º - O encaminhamento de que trata o *caput*:

I - observará as respectivas atribuições dos órgãos e entidades;

II - será realizado por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP, sempre que possível;

III - não impedirá que a Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado informe a outras unidades da Controladoria Geral do Estado o conteúdo da manifestação de ouvidoria encaminhada, para a qual detenha competência concorrente; e

IV - poderá, excepcionalmente, ser precedido de solicitação de autorização ao manifestante, nos casos em que houver risco de exposição indesejada frente ao órgão ou entidade responsável pelas providências requeridas.

Artigo 14 - 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 Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado poderá promover seu encaminhamento, observadas as medidas protetivas aplicáveis, promovendo o devido registro do trâmite em resposta conclusiva na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP.

Seção IV

Do Elogio, da Reclamação, Sugestão e Solicitação de Providências

Artigo 15 - No tratamento das manifestações do tipo elogio, será realizado o trâmite do seu conteúdo, sem necessidade de resposta à Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado:

I - ao agente público ou colaborador terceirizado da Controladoria Geral do Estado elogiado, à sua chefia imediata e aos responsáveis pela área; ou

II - aos gestores da Controladoria Geral do Estado responsáveis pela ação elogiada, quando não houver indicação de agente público ou colaborador do órgão.

Parágrafo único - A resposta conclusiva do elogio conterá informação acerca da ciência dada aos agentes ou gestores nos termos deste artigo.

Artigo 16 - No tratamento das manifestações do tipo reclamação, será realizado o trâmite ou encaminhamento do seu conteúdo:

I - ao responsável pela unidade da Controladoria Geral do Estado gestora do serviço público mencionado;

II - ao Controlador Geral do Estado Executivo, quando versar sobre conduta de agente público em exercício na Controladoria Geral do Estado, de colaborador terceirizado ou de servidor da Controladoria Geral do Estado em exercício fora do órgão; ou

III - à unidade setorial de ouvidoria de Poder Executivo quando se referir ao desempenho das atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade a que estiver vinculada.

§1º - As unidades a que se referem os incisos I e II encaminharão à Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado informação objetiva acerca do fato relatado e, quando couber, as ações adotadas para o seu tratamento.

§2º- No tratamento das manifestações do tipo reclamação a Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado somente dará ciência dos elementos de identificação do manifestante aos agentes com necessidade de conhecer, quando for necessário para o tratamento da demanda.

Artigo 17 - No tratamento das manifestações do tipo sugestão ou solicitação de providências, será realizado o trâmite do seu conteúdo à unidade da CGE responsável pelo serviço público ou atividade administrativa objeto da manifestação.

Artigo 18 - A unidade responsável pelo serviço público ou atividade administrativa objeto da manifestação, encaminhará à Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado proposta de resposta contendo informação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida ou da providência solicitada, a qual deverá conter:

I - as razões da impossibilidade de adoção da medida sugerida ou da providência solicitada, quando couber;

II - a indicação das ações realizadas, caso haja a possibilidade de adoção da medida de forma imediata; ou

III - as seguintes informações, caso não haja a possibilidade de adoção da medida acatada pela unidade da Controladoria Geral do Estado de forma imediata:

a) prazo previsto para a adoção da medida sugerida ou da providência solicitada; e

b) formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a adoção da medida sugerida ou da providência solicitada.

Seção V

Da Denúncia

Artigo 19 - Em atendimento ao disposto no artigo 21 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, o agente público responsável pela análise prévia de denúncia apresentada à Controladoria Geral do Estado 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 Poder Executivo;

II - se o fato denunciado se enquadra nas atribuições das áreas de apuração da Controladoria Geral do Estado;

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;

V - a existência de parâmetros formalmente definidos, por unidade competente da Controladoria Geral do Estado, para a análise prévia de elementos de materialidade e relevância suficientes para apuração direta pela Controladoria, aplicando-se, quando couber, o artigo 13 desta Resolução.

§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, a fim de indicar, quando possível, valores relacionados à suposta irregularidade, evidências ou indícios mínimos para obtê-las.

§2º - É vedada a realização de diligência pela Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado junto aos órgãos, às entidades, às unidades da Controladoria ou aos agentes supostamente envolvidas nos fatos denunciados.

§3º - Sempre que possível, a Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado deverá utilizar os sistemas institucionais que tenha credenciais de acesso, para subsidiar sua análise prévia quanto à habilitação da denúncia, fazendo constar da análise prévia aqueles que tenham sido consultados.

§4º - Considera-se 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.

§5º - Quando denúncias forem apresentadas a outras unidades da Controladoria Geral do Estado, nos termos do §2º do artigo 4º desta Resolução, e estas dispuserem de informações relevantes para a realização da análise prévia, deverão juntá-las ao processo criado para o seu trâmite à unidade “CGE-CODUSP-TD-tratamento de denúncia” no sistema SEI, podendo manifestar-se previamente nos autos quanto à sua habilitação.

§6º - Na situação mencionada no §5º deste artigo, se a denúncia tiver sido apresentada em correio eletrônico e encaminhada à Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado, conforme estabelecido no inciso I do §3º do artigo 4º desta Resolução, a unidade da Controladoria Geral do Estado deverá criar um processo no sistema SEI com o intuito de reunir informações consideradas relevantes e encaminhá-lo à unidade “CGE-CODUSP-TD-tratamento de denúncia”.

Artigo 20 - A Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado 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 Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado 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.

§2º - Não implica a perda de sua natureza restrita o compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com as áreas apuratórias da Controladoria Geral do Estado ou de outros órgãos e entidades 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 Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado e que se encontram disponíveis mediante requerimento formal da unidade.

§4º - No caso de denúncia realizada pela própria pessoa que se identifique como vítima de assédio sexual, assédio moral, discriminação ou retaliação, considera-se essencial à análise dos fatos relatados o encaminhamento dos elementos de identificação do denunciante para a Coordenadoria Correcional, da 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.

Artigo 21 - As denúncias habilitadas serão encaminhadas pela Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado às áreas de apuração correspondentes, de acordo com as atribuições das unidades, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP.

§1º - A denúncia será encaminhada à Coordenadoria Correcional nos casos que a análise prévia indique elementos mínimos de materialidade e autoria, considerando, dentre outros, os seguintes:

I - conduta de agente público do Poder Executivo que possa configurar ilícitos ou irregularidades;

II - ação ou omissão de pessoa física ou jurídica que possua relação contratual, convênio ou instrumento similar com o Poder Executivo e que possa envolver ilícitos ou irregularidades.

§2º - A denúncia será encaminhada à Coordenadoria de Auditoria nos casos em que, havendo elementos mínimos de materialidade, a suposta irregularidade afete ações e programas governamentais do Poder Executivo, que necessitem da adoção de procedimentos de auditoria interna governamental para apuração.

Artigo 22 - A denúncia que implicar conduta de um agente público da Controladoria Geral do Estado, ocupante de cargo ou função de nível hierárquico igual ou superior ao de Coordenador deverá ser encaminhada ao Controlador Geral do Estado, em

observância ao artigo 17 da Lei Complementar nº 1.361, de 21 de outubro de 2021.

Artigo 23 - 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 na Controladoria Geral do Estado; ou

II - sobre seu arquivamento no âmbito da Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado, na hipótese de a denúncia não ter sido habilitada.

Artigo 24 - As áreas de apuração deverão inserir na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP informativo sobre o arquivamento, encaminhamento para órgão ou entidade externa ou a conclusão de apuração da denúncia, indicando seu resultado.

§1º - Para os fins do registro de resolutividade de que tratam os §§3º e 4º do artigo 3º desta Resolução, será considerada "resolvida", no âmbito da Controladoria Geral do Estado, a denúncia tramitada que tenha sido arquivada, encaminhada para órgão ou entidade externa ou cuja apuração tenha sido concluída pela área de apuração competente no âmbito da Controladoria Geral do Estado.

§2º - A Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado realizará a atualização quanto à resolutividade da demanda na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP e avaliará, em conjunto com a área de apuração, a conveniência de prestar novas informações ao manifestante, nos termos do inciso VIII do artigo 3º desta resolução, observado o disposto na Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Artigo 25 - 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 VI

Dos Prazos para Tratamento de Manifestações do Usuário

Artigo 26 - Para fins de atendimento do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, serão observados os seguintes prazos:

I - 30 (trinta) dias, contados do registro da manifestação na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP, para que seja registrada resposta

conclusiva à manifestação, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificação ao usuário de serviço público;

II - 10 (dez) dias, prorrogável uma vez por igual período, contados da data do envio pela Ouvidoria, para que as áreas internas da Controladoria Geral do Estado responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação, acionadas nos termos do inciso VI do *caput* do artigo 3º desta Resolução, enviem informações ou propostas de resposta.

Parágrafo único - Excepcionalmente, a depender da criticidade, urgência ou oportunidade da situação apresentada na manifestação, a Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado poderá indicar à unidade da Controladoria Geral do Estado responsável a necessidade de apresentação de resposta em prazo inferior ao disposto no inciso II do *caput* deste artigo.

Seção VI

Do Acompanhamento Gerencial das Manifestações

Artigo 27 - A Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado fará o acompanhamento das providências adotadas pelas áreas internas em decorrência das manifestações de usuário, para os fins de cumprimento do disposto nos §§3º e 4º do artigo 3º desta Resolução.

Parágrafo único - Além do acompanhamento de que trata o *caput* deste artigo, a Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado deverá elaborar:

I - informativos gerenciais destinados às unidades da Controladoria Geral do Estado, relativos às manifestações a elas destinadas, sem prejuízo da prestação, a qualquer momento, de informações gerenciais específicas; e

II - os relatórios de que tratam o parágrafo único do artigo 9º da Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, e o inciso II do artigo 14 da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

CAPÍTULO IV

Do Pedido de Acesso à Informação

Seção I

Do Tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação

Artigo 28 - 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.

Artigo 29 - 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 - O registro de pedidos de acesso à informação recebidos por outros meios observará, no que couber, o disposto nas Seções II e III do Capítulo III desta Resolução.

§2º - Os requerimentos de acesso à informação apresentados à Controladoria Geral do Estado, 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.

§3º - Para o cumprimento do disposto nesta resolução, 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 de primeira instância em face de indeferimento de pedido de acesso a informações por unidade da Controladoria Geral do Estado; e

IV - os pedidos de desclassificação e reclassificação de informações classificadas por autoridade da Controladoria Geral do Estado.

Artigo 30 - Cabe à Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado o exercício das atribuições do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, de que trata a Seção II do Capítulo II do Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023, a fim de assegurar a resposta aos pedidos de acesso à informação, de modo a:

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

II - 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;

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

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

V - analisar a qualidade das respostas elaboradas para respostas aos cidadãos, podendo ajustá-las ou solicitar retificação à área competente; e

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

Artigo 31 - A Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado deverá resguardar a qualidade das respostas, que deverão ser redigidas em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões, tecnicismos e 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 a Controladoria Geral do Estado não possuir a informação;

IV - a justificativa, quando necessária a dilação do prazo de entrega da informação.

§1º - Caso a Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado identifique a necessidade de retificação da resposta, com alteração de mérito no texto recebido, a nova redação será encaminhada à unidade da Controladoria Geral do Estado competente para aprovação.

§2º - A resposta que, a juízo da Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado, seja considerada de difícil compreensão, será devolvida à unidade competente para revisão.

Artigo 32 - As unidades da Controladoria Geral do Estado responsáveis pela informação solicitada deverão apresentar proposta de resposta aos pedidos de acesso à informação em até 10 (dez) dias, prorrogável justificadamente, uma vez, por

igual período.

Seção II

Do Recurso de Primeira Instância

Artigo 33 - Os recursos de primeira instância interpostos em face de negativas apresentadas por unidades da Controladoria Geral do Estado serão apreciados pelo Chefe de Gabinete da Controladoria, observado o artigo 19 do Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023.

Parágrafo único - Os recursos de primeira instância interpostos em face de resposta formulada pelo Chefe de Gabinete serão apreciados pelo Controlador Geral do Estado Executivo.

Seção III

Das Informações Classificadas em Grau de Sigilo

Artigo 34 - 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 35 - A classificação de informação nos graus de sigilo ultrassecreto e secreto será realizada exclusivamente pelo Controlador Geral do Estado, observado o disposto na Seção II do Capítulo IV do Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023.

Artigo 36 - A classificação de informação no grau reservado poderá ser realizada exclusivamente por Coordenadores ou agentes de nível hierárquico superior.

Artigo 37 - Além das obrigações previstas no Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023, as autoridades responsáveis pela classificação de informação em grau de sigilo deverão apresentar à Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário -

CODUSP as informações necessárias para a atualização imediata do rol de informações classificadas disponibilizado na página da Controladoria Geral do Estado na internet.

CAPÍTULO V

Das Requisições e Solicitações de Titulares de Dados Pessoais

Artigo 38 - A Controladoria Geral do Estado manterá em sua página na internet, em espaço destinado a Canais de Comunicação, orientações aos titulares de dados pessoais sobre privacidade e proteção de dados, e, em especial:

- I - informações do Encarregado da Proteção de Dados da Administração Pública Direta;
- II - link de acesso à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP, canal eletrônico para endereçamento de solicitações e requisições dos titulares de dados pessoais; e
- III - procedimentos para exercício de direitos de que tratam os artigos 18 e 20 da Lei federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2023 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

Artigo 39 - A solicitação ou requisição de titular que tratar de acesso a seus dados pessoais serão recepcionadas pelo Serviço de Informação ao Cidadão, mediante certificação de identidade, observados os procedimentos previstos no Capítulo IV desta resolução, nas situações a seguir:

- I - confirmação da existência de tratamento de seus dados pessoais;
- II - acesso a dados pessoais de sua titularidade;
- III - informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados pessoais; e
- IV - informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa.

Artigo 40 - A solicitação ou requisição de titular que demandar a necessidade de providências da Administração, listadas a seguir, serão recepcionadas pela Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado e, mediante certificação de identidade, encaminhadas ao Encarregado de Dados da Administração Pública Direta, quando necessário, adotando-se, no que couber, os procedimentos previstos no Capítulo III

desta Resolução:

- I - correção de dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados;
- II - anonimização, bloqueio ou eliminação de dados pessoais desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados;
- III - portabilidade dos dados pessoais a fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD, observados os segredos comercial e industrial;
- IV - eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no artigo 16 da Lei Geral de Proteção de Dados;
- V - revogação do consentimento, nos termos do §5º do artigo 8º da Lei Geral de Proteção de Dados; e
- VI - revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses.

CAPÍTULO VI

Disposições Finais

Artigo 41 - A Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado enviará, no mínimo a cada semestre, ao Controlador Geral do Estado:

- I - reporte consolidado contendo indicadores sobre manifestações relacionadas à ouvidoria interna, aos serviços, às unidades e às atividades da Controladoria Geral do Estado;
- II - reporte consolidado sobre o tratamento de pedidos e demais requerimentos de acesso à informação no âmbito da Controladoria Geral do Estado.

Artigo 42 - A alteração de tipologia de pedidos de acesso à informação e manifestações de usuários, bem como o encaminhamento para outros órgãos do Poder Executivo que utilizem a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP, deverão ser realizados no prazo máximo de 5 (cinco) dias do recebimento da demanda.

Artigo 43 - Os casos omissos serão resolvidos pelo Coordenador de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público.

Artigo 44 - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

(Proc. SEI nº 009.00000630/2024-16)

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO
Controlador Geral do Estado



Documento assinado eletronicamente por **Wagner De Campos Rosário, Controlador Geral**, em 18/04/2024, às 00:54, 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 **0025017906** e o código CRC **75F91289**.