MANUAL DE PROCEDIMENTOS PARA TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Versão 1

Maio/2025

Controladoria Geral do Estado

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO SÃO TODOS

Governo do Estado de São Paulo
Controladoria Geral do Estado de São Paulo

Wagner de Campos Rosário
Controlador Geral do Estado

Roberto Cesar de Oliveira Viegas
Controlador Geral do Estado Executivo

Ronaldo Leite Ferreira
Chefe de Gabinete

José Marcelo Castro de Carvalho
Auditor Geral do Estado

Marcos Gerhardt Lindenmayer
Corregedor Geral do Estado

Valmir Gomes Dias
Ouvidor Geral do Estado

Márcio Denys Pessanha Gonçalves
Subsecretário de Combate à Corrupção

Daniel da Silva Lima
Subsecretário de Gestão Corporativa

Breno Barbosa Cerqueira Alves
Subsecretário de Integridade Pública e Privada

Elaboração:
Anneliese Olbrich Buchi Batista
Cristiane Marques do Nascimento Missiato
Felipe Teixeira Hudson
Pablo March Frota Miranda Lima
Simone Silva Queiroz

Sumário

Apresentação 4
SEÇÃO I – Fundamentos conceituais no tratamento de manifestações 5
Recebimento da manifestação 5
Análise prévia 6
Solicitação de complementação 6
Encaminhamento interno 7
Encaminhamento para outras ouvidorias 7
Resposta conclusiva 8
Resolutividade 8
Tratamento de denúncias 9
SEÇÃO II – Procedimentos operacionais de tratamento na Plataforma FALA.SP 11
Módulo de tratamento das manifestações 11
Tratando as manifestações na Plataforma Fala.SP 14
Funcionalidades para tratamento 18
Mudar tipo de manifestação 18
Encaminhar manifestação para outro órgão 21
Encaminhar para tratamento 23
Solicitar complemento do manifestante 30
Prorrogar manifestação 33
Resposta ao manifestante 36
Tratamento de denúncias 38
Resolutividade 45
SEÇÃO III – Do dever de proteção das informações recebidas no exercício da função de ouvidoria 53
Referências 55

Apresentação

Olá,

Este é o Manual de Procedimentos de Tratamento de Manifestação de Ouvidoria, elaborado para apoiar a atuação das unidades que integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual. Ele reúne orientações práticas e diretrizes padronizadas para a utilização da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP e para a adequada resolução das manifestações recebidas.

O Manual está dividido em três seções. A primeira seção aborda os fundamentos conceituais relacionados ao tratamento das manifestações de ouvidoria, com base nos Decretos nº 68.156 e nº 68.157, ambos de 09 de dezembro de 2023, e na Resolução CGE nº 17, de 21 de novembro de 2024. A segunda seção apresenta os procedimentos operacionais de uso da Plataforma Fala.SP, com foco no registro, encaminhamentos, elaboração de resposta conclusiva e acompanhamento da resolutividade das manifestações. Já a terceira seção traz uma breve apresentação sobre a importância do dever legal de sigilo no trabalho das unidades de ouvidoria, reforçando o compromisso com a proteção das informações e relatos em manifestações, além da preservação da identidade dos manifestantes.

A proposta é fortalecer a atuação das ouvidorias estaduais, promovendo maior clareza nos fluxos e consistência no tratamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos. Ao reunir, em um só material, os fundamentos normativos e os procedimentos técnicos, o Manual busca facilitar a rotina dos agentes de ouvidoria e contribuir para a melhoria contínua da escuta qualificada.

Esperamos que este conteúdo seja uma referência útil no dia a dia das equipes das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, contribuindo para o aperfeiçoamento dos serviços prestados à população, a ampliação da participação social e o fortalecimento dos princípios que regem a Administração Pública.

SEÇÃO I – Fundamentos conceituais no tratamento de manifestações

Recebimento da manifestação

As manifestações devem ser registradas, preferencialmente, pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP. Caso sejam recebidas por outros meios, cabe à ouvidoria realizar a inserção imediata na Plataforma ou em outro sistema informatizado próprio, nos termos do Decreto nº 68.156/2023.

Quando uma manifestação for recebida por outras áreas do órgão ou entidade, ela deve ser imediatamente encaminhada à unidade de ouvidoria. Esse trâmite deve garantir o sigilo do conteúdo e a proteção da identidade da pessoa manifestante, especialmente nos casos de denúncia.

As comunicações de irregularidades feitas de forma anônima serão tratadas como denúncias, no que couber. No entanto, algumas etapas, como pedidos de complementação ou envio de resposta conclusiva, restarão inviabilizadas pela ausência de identificação da pessoa denunciante.

Nos casos em que a manifestação for feita verbalmente, a ouvidoria deve facilitar o registro, sem exigir procedimentos que impeçam ou dificultem indevidamente o atendimento. A unidade pode orientar sobre a possibilidade de a própria pessoa registrar sua manifestação diretamente na Plataforma Fala.SP, além de disponibilizar equipamento para esse fim, caso necessário. Também é possível que a equipe da ouvidoria registre a manifestação verbal, colhendo a assinatura da pessoa manifestante caso ela deseje se identificar, com a devida verificação de identidade.

Se houver recurso técnico institucional, a manifestação poderá ser gravada em áudio ou vídeo, desde que haja o consentimento prévio da pessoa usuária registrado na própria gravação.

Para garantir um atendimento adequado, acolhedor e com a privacidade necessária, o atendimento presencial poderá ser realizado mediante agendamento. Quando for presencial, a conferência da identidade será feita por meio da apresentação de documento oficial. Caso a pessoa manifestante não possa assinar o registro da manifestação, os agentes responsáveis pelo atendimento deverão assinar o documento, declarando a autenticidade do relato reduzido a termo. Nenhuma manifestação de ouvidoria apresentada deve ser recusada. Todas as demandas devem ser acolhidas pela ouvidoria ou pelo agente público responsável pelo atendimento, que tem a responsabilidade de garantir o recebimento e o encaminhamento adequado da manifestação.

Análise prévia

A análise prévia é a primeira etapa do tratamento de uma manifestação. Nesse momento, a ouvidoria deve identificar se há informações suficientes para dar andamento à demanda, além de revisar a tipologia, atribuir o tema correto e, quando necessário, indicar marcadores (*tags*), conforme critérios internos definidos pelo titular da unidade setorial de ouvidoria.

Importante observar que a alteração de tipologia ou o eventual encaminhamento para outra ouvidoria deve ser realizado em até **5 dias corridos** a partir do recebimento da manifestação, não sendo possível fazê-lo após este período.

Durante a análise prévia, a manifestação identificada pode ser arquivada em três situações: quando não houver resposta a um pedido de complementação e as informações solicitadas forem indispensáveis para entender o caso; quando a manifestação for igual a outra já registrada pela mesma pessoa - devendo ser indicado o número do primeiro protocolo; ou quando o texto estiver incompreensível, sem permitir a identificação da demanda apresentada.

Solicitação de complementação

Quando as informações apresentadas pelo usuário não forem suficientes para analisar a manifestação, a ouvidoria deve solicitar complementação. O usuário terá até **10 dias** corridos, a partir da data do pedido de complementação, para enviar as informações adicionais.

Novos pedidos de complementação devem ser evitados, a não ser que surjam fatos novos ou documentos que modifiquem a situação inicial.

Durante o período de complementação, o prazo de resposta fica suspenso e só volta a contar após o envio da resposta pelo usuário.

Se a complementação não for enviada dentro do prazo, a manifestação poderá ser arquivada.

Encaminhamento interno

As manifestações recebidas pela ouvidoria devem ser encaminhadas às áreas internas responsáveis pelos serviços ou providências relacionados ao tema. Essas unidades têm a competência técnica, administrativa e operacional para analisar os fatos relatados, oferecer uma resposta adequada e, quando necessário, adotar medidas para a melhoria dos serviços e atendimento da demanda apresentada.

Conforme o artigo 18 do Decreto nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023, o prazo para encaminhamento da manifestação à área responsável é de até **10 dias corridos**, contados a partir do recebimento pela ouvidoria. A área interna, por sua vez, deve apresentar resposta no prazo de até **10 dias corridos**, a partir do recebimento do encaminhamento. Esse prazo pode ser prorrogado uma única vez, por igual período.

A ouvidoria pode atuar junto às áreas internas para elaborar modelos de resposta, especialmente em casos recorrentes. No entanto, essa padronização deve sempre preservar a análise individualizada de cada situação, respeitando o conteúdo específico e a resolutividade de cada manifestação.

Quando a manifestação não for uma **denúncia** ou não tratar de possível irregularidade, é possível buscar soluções de forma consensual. Para isso, é necessário que a mediação seja feita por servidor capacitado, com o consentimento das partes envolvidas e registro formal do procedimento.

Quando a ouvidoria receber um **elogio**, ele deve ser encaminhado ao agente público que realizou o atendimento ou ao responsável pelo serviço, incluindo a chefia imediata, como forma de reconhecimento.

Caso seja recebida uma **reclamação**, ela deve ser enviada à área responsável pelo serviço ou atendimento, que deverá oferecer uma resposta com informações objetivas e claras sobre o fato relatado.

Se a manifestação for uma **sugestão** ou **solicitação de providência**, o conteúdo deve ser direcionado à área responsável pela prestação do serviço, que deverá avaliar a possibilidade de adotar a providência sugerida e se manifestar sobre o assunto.

Encaminhamento para outras ouvidorias

Quando a manifestação recebida tratar de tema que não esteja dentro da competência do órgão ou entidade, a ouvidoria deve encaminhá-la, no prazo de até **5 dias corridos**, à unidade responsável do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual. Atentando-se à recomendação prevista no artigo 10, §1°, do Decreto 68.157/2023: “O encaminhamento de denúncia **com elementos de identificação** do denunciante para outra unidade setorial de ouvidoria deverá ser precedido de seu consentimento”. Em casos em que não ocorra o consentimento a denúncia poderá ser encaminhada após procedimento de pseudonimização dos dados sensíveis.

Se a demanda estiver relacionada a um órgão externo ao Poder Executivo estadual, a ouvidoria deve orientar a pessoa usuária, indicando, sempre que possível, o canal adequado para atendimento.

Quando esse canal for eletrônico, confiável e não oferecer riscos à pessoa manifestante, a própria ouvidoria pode realizar o encaminhamento. Nesses casos, é fundamental adotar as cautelas necessárias para preservar os dados e registrar o trâmite na resposta conclusiva enviada ao manifestante.

Resposta conclusiva

A resposta conclusiva enviada ao manifestante deve apresentar, de forma clara e objetiva, a decisão administrativa tomada em relação à demanda apresentada. Quando a manifestação for arquivada a resposta deve conter a justificativa para essa decisão.

A ouvidoria deve garantir que o manifestante receba uma resposta conclusiva dentro do prazo de até **30 dias corridos**, contados a partir do registro da manifestação. Esse prazo pode ser prorrogado uma única vez, por mais **30 dias corridos**, desde que haja justificativa e que a pessoa manifestante seja informada da prorrogação. É fundamental que a ouvidoria atue para que prorrogações dessa natureza sejam excepcionais.

Antes do envio, a ouvidoria deve revisar a resposta elaborada pela área técnica, para garantir que o texto final seja claro, direto e compreensível para o cidadão, evitando termos excessivamente técnicos, ambíguos, ou com padronização inadequada.

Importante O Governo do Estado de São Paulo mantém um guia com orientações de escrita, elaborado pela Secretaria de Gestão e Governo Digital - SGGD:

Manual de Tom e Voz

A resposta deve refletir o compromisso da ouvidoria com a transparência, o respeito e a boa comunicação com a sociedade.

Resolutividade

A ouvidoria deve acompanhar a solução de cada manifestação até que se chegue a resolutividade. Esse acompanhamento permite saber se a demanda foi de fato resolvida ou se ainda existem pendências por parte da área responsável.

Considera-se que a manifestação está **resolvida** quando todas as providências necessárias no âmbito do órgão ou entidade tiverem sido tomadas, sem que restem ações pendentes. Por outro lado, será **considerada não resolvida** enquanto houver medidas em aberto a serem adotadas pela organização.

A situação da manifestação pode ser atualizada a qualquer momento, sempre que a área responsável do órgão ou entidade apresentar à ouvidoria novos dados ou informações relevantes sobre o tema tratado.

Importante: Para as unidades que ainda não utilizam a Plataforma Fala.SP, é necessário manter procedimentos próprios para acompanhar a resolutividade e atualizar a pessoa manifestante sobre o andamento da demanda, nos termos da Seção VI do Capítulo IV da Resolução CGE nº 17/2024.

Tratamento de denúncias

A análise de uma denúncia começa com a verificação de existência de elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam à área de apuração chegar a tais elementos. A equipe de ouvidoria deve avaliar se a denúncia tem relação com as atividades do órgão ou entidade, se o relato está claro e se apresenta informações suficientes para ser encaminhado à área responsável pela apuração.
Quando necessário, a ouvidoria pode solicitar informações complementares à pessoa denunciante.
Importante destacar que a ouvidoria não realiza diligências, investigações, nem contato com os envolvidos nos fatos relatados em uma denúncia. Seu papel é reunir, organizar e qualificar as informações coletadas para subsidiar a análise da área apuratória.

Se a denúncia apresentar os requisitos já mencionados, após a análise, ela será habilitada e encaminhada à área apuratória competente. Caso contrário, e se não for frutífero o pedido de complementação para denúncias identificadas, será arquivada, com a devida comunicação à pessoa denunciante indicando a fundamentação da decisão. Se a manifestação for reclassificada para outro tipo, o denunciante também será informado.

A proteção da identidade da pessoa denunciante é uma diretriz essencial no tratamento da denúncia. Desde o recebimento, é necessário adotar medidas para preservar seus elementos de identificação. Quando não houver consentimento da pessoa denunciante, a ouvidoria deve realizar a pseudonimização antes do envio à área apuratória.

Esse procedimento abrange não só os dados cadastrais, mas também os fatos descritos e os documentos anexados, que possam permitir a identificação do manifestante. Para isso, a ouvidoria pode elaborar um extrato da denúncia, aplicar tarjas em trechos sensíveis de documentos ou fazer um resumo de áudios, vídeos ou imagens.

Se a denúncia exigir um esforço desproporcional para a pseudonimização, ela pode ser encaminhada sem os documentos, que ficarão disponíveis para consulta na ouvidoria, mediante solicitação formal da área apuratória, desde que indique ser essencial para a apuração dos fatos. Em situações excepcionais, quando não for possível garantir a proteção da identidade da pessoa denunciante, a denúncia poderá ser arquivada. Nesses casos, a justificativa deve ser registrada e comunicada ao manifestante.

A área de apuração deve apresentar à ouvidoria informações sobre o andamento da denúncia, que possam ser comunicadas ao denunciante, incluindo seu arquivamento, envio a outro órgão ou a conclusão das apurações. Com base nessas informações, a ouvidoria atualiza a situação da manifestação e acompanha sua resolutividade, garantindo transparência no processo. Nos casos em que a denúncia envolver retaliação - por exemplo, quando houver represália por ter relatado uma irregularidade - a ouvidoria deve encaminhar o caso imediatamente à Controladoria Geral do Estado, que ser responsável por todo o tratamento da denúncia.

Na hipótese de denúncia de assédio sexual deverá haver o encaminhamento à CGE nos termos do artigo 14 do Decreto n° 69.122/2024, regulamentada pela Resolução CGE nº 011/2025.

Se o conteúdo da denúncia for de competência de outra ouvidoria do Poder Executivo estadual, o encaminhamento com os dados da pessoa denunciante só deve ocorrer mediante o seu consentimento. Na ausência ou negativa de consentimento, o encaminhamento é possível mediante pseudonimização dos dados. Caso a pseudonimização impossibilite o atendimento da demanda, o protocolo deverá ser concluído com informação ao manifestante. Importante destacar que, quando tratar de uma demanda que necessite ser enviada com urgência à área apuratória, a ouvidoria pode providenciar imediatamente a pseudonimização e realizar o devido encaminhamento.

SEÇÃO II – Procedimentos operacionais de tratamento na Plataforma FALA.SP

Módulo de tratamento das manifestações

O Módulo de Tratamento das Manifestações de Ouvidoria foi criado para apoiar o trabalho das unidades de ouvidoria no registro, análise e encaminhamento das manifestações recebidas por meio da Plataforma Fala.SP. Por esse módulo são acolhidas manifestações do tipo elogio, sugestão, solicitação de providência, reclamação e denúncia.

O objetivo do módulo é facilitar a atuação das equipes, oferecendo recursos para o acompanhamento eficiente de cada manifestação, desde o seu recebimento até a conclusão do atendimento, com foco na resolutividade e no retorno ao cidadão.

Após realizar o login com a conta GOV.BR, nível prata ou ouro, os agentes de ouvidoria, conforme perfil atribuído, terão acesso ao ambiente da plataforma. No menu lateral esquerdo, estarão disponíveis as funcionalidades necessárias para a gestão das manifestações e a realização dos procedimentos previstos.

Imagem 1

A tela do menu “Manifestações” apresenta um conjunto de funcionalidades que permitem ao agente de ouvidoria realizar filtros e buscas para facilitar a gestão das manifestações recebidas.

Nessa área, é possível pesquisar as manifestações por situação, tipo de manifestação, órgão, subunidade, *tags*, tema e Resolutividade. Também está disponível um campo específico para pesquisa por número de protocolo, possibilitando acesso direto a uma manifestação específica.

Além disso, é possível refinar a busca utilizando os campos de data de criação (inicial e final) e data de vencimento (inicial e final), o que contribui para o acompanhamento dos prazos e a priorização do tratamento das manifestações.

Essas funcionalidades tornam a navegação mais eficiente e apoiam o monitoramento das demandas de forma estruturada e responsiva, conforme os fluxos definidos neste manual.

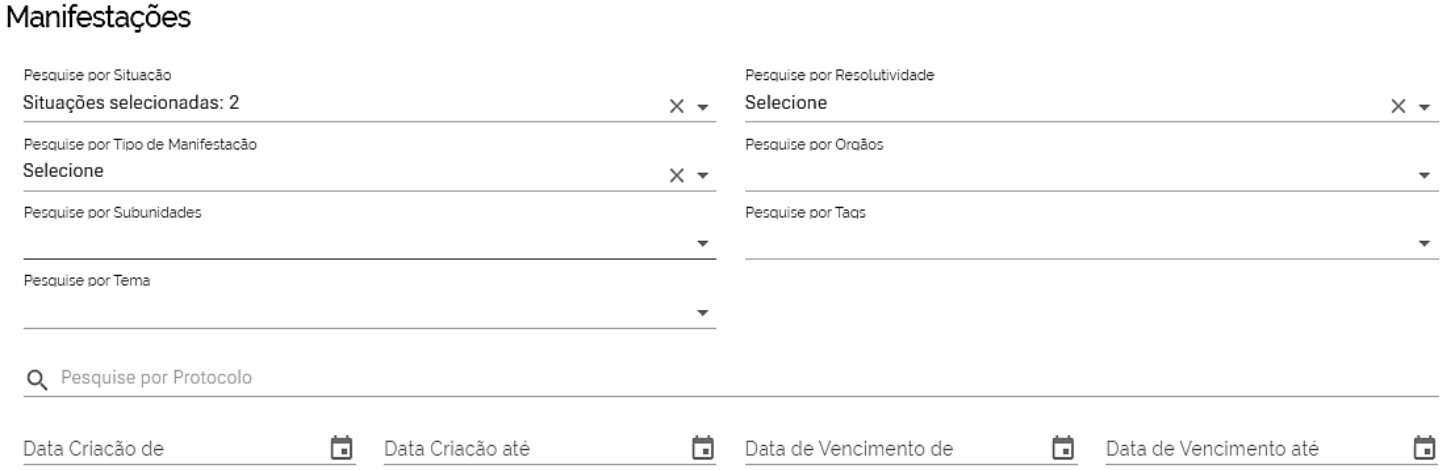


Imagem 2

A tela inicial do menu “***Manifestações***” já apresenta dois filtros previamente aplicados no campo “***Pesquise por Situação***”: ***Cadastradas*** e ***Em Análise***. Esses filtros permitem uma visualização rápida das manifestações que ainda aguardam tratamento inicial ou que já foram parcialmente analisadas.

A seguir, apresentamos as situações disponíveis para seleção no filtro “***Situação***”:

Cadastradas: manifestações ou pedidos de acesso registrados pelo cidadão que ainda não receberam qualquer tipo de ação por parte da ouvidoria.

Complementação Solicitada: casos em que foi solicitado ao cidadão o envio de informações adicionais, condição aplicável exclusivamente às manifestações de ouvidoria.

Em Análise: manifestações que já passaram por alguma etapa de tratamento — como salvamento ou encaminhamento —, mas que ainda não foram finalizadas.

Concluídas: manifestações ou pedidos de acesso que foram integralmente tratados, com resposta finalizada e publicada.

Encerradas: manifestações que, após a conclusão, receberam retorno de resolutividade pelo órgão ou entidade responsável.

Além do filtro por situação, a plataforma oferece outros recursos que ampliam a precisão das buscas e o controle sobre os registros:

Pesquisa por *Tags* (Marcadores): possibilita a busca por manifestações categorizadas com marcadores definidos pelas unidades de ouvidoria, facilitando a organização temática.

Pesquisa por ***Tipo de Manifestação***: permite filtrar registros por categorias como Pedido de Acesso à Informação, Elogio, Sugestão, Solicitação de Providência, Reclamação ou Denúncia.

Pesquisa por Tema: oferece a opção de localizar manifestações conforme o tema atribuído no decorrer do tratamento, considerando sempre o tema mais recente salvo no sistema.

Pesquisa por Protocolo: permite localizar manifestações por meio do número de protocolo. A busca pode ser feita mesmo com parte do número, sem a necessidade de preenchimento completo.

Pesquisa por Datas: é possível restringir a busca com base nas datas de criação ou vencimento, conforme a necessidade da consulta.

Esses filtros contribuem para uma navegação mais eficiente, apoiando o planejamento, a priorização e a gestão adequada das manifestações no âmbito das ouvidorias do Poder Executivo Estadual.

Após selecionar um protocolo com a situação "***Cadastrada***", será exibida a tela completa da manifestação, com informações detalhadas registradas pelo cidadão no momento do envio da demanda. Nesta tela, é possível consultar diversos dados relevantes:

Órgão: identifica o órgão ou entidade responsável pelo tratamento da manifestação.

Serviço: indica o serviço público eventualmente relacionado à manifestação, caso essa opção tenha sido selecionada pelo cidadão.

Tipo de Manifestação: corresponde à classificação feita pelo manifestante, podendo ser Pedido de Acesso à Informação[1], Elogio, Sugestão, Solicitação de Providência, Reclamação ou Denúncia.

Assunto: trata-se do tema geral da manifestação, descrito de forma objetiva pelo cidadão.

Local: campo onde o manifestante pode indicar a localidade relacionada à ocorrência.

Data da Criação: corresponde ao momento em que o cidadão registrou a manifestação na Plataforma Fala.SP. Essa data é utilizada como referência para o início da contagem do prazo de resposta.

Data Limite para Resposta: indica o prazo máximo para que a manifestação seja concluída e respondida ao cidadão. Conforme o Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, o prazo é de até 30 dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 30 dias corridos uma única vez.

Data da Resposta: será preenchida automaticamente quando a manifestação for concluída e a resposta publicada.

Prorrogado: indica se o prazo para resposta à manifestação foi estendido ou não. Quando consta como "Não", significa que o prazo original — de até 30 dias corridos a partir da data do registro — permanece inalterado.

Envolvidos: apresenta os nomes ou setores mencionados pelo cidadão como parte da situação relatada.

[1] Este manual não aborda de forma detalhada os Pedidos de Acesso à Informação, tratando especificamente das manifestações recebidas pelas Ouvidorias. Para informações mais completas sobre o tema, recomenda-se a consulta ao Guia Prático de Acesso à Informação.

Imagem 3

Na parte inferior da tela da manifestação, o agente de ouvidoria terá acesso a informações e funcionalidades complementares para o adequado tratamento da demanda.

Descrição: campo que apresenta, na íntegra, o relato feito pelo manifestante, contendo os detalhes da situação, a solicitação e demais informações relevantes para a análise da manifestação.

Tema: permite a seleção, em lista pré-fixada, do tema mais adequado ao conteúdo da manifestação. Esse campo pode ser atualizado pela unidade de ouvidoria durante o tratamento, sempre que necessário para refletir com mais precisão o teor da demanda.

Anexos: reúne os documentos adicionados pelo manifestante no momento do registro da manifestação. Esses arquivos podem conter comprovações, comunicações ou qualquer outro material que complemente ou traga evidência sobre o relato.

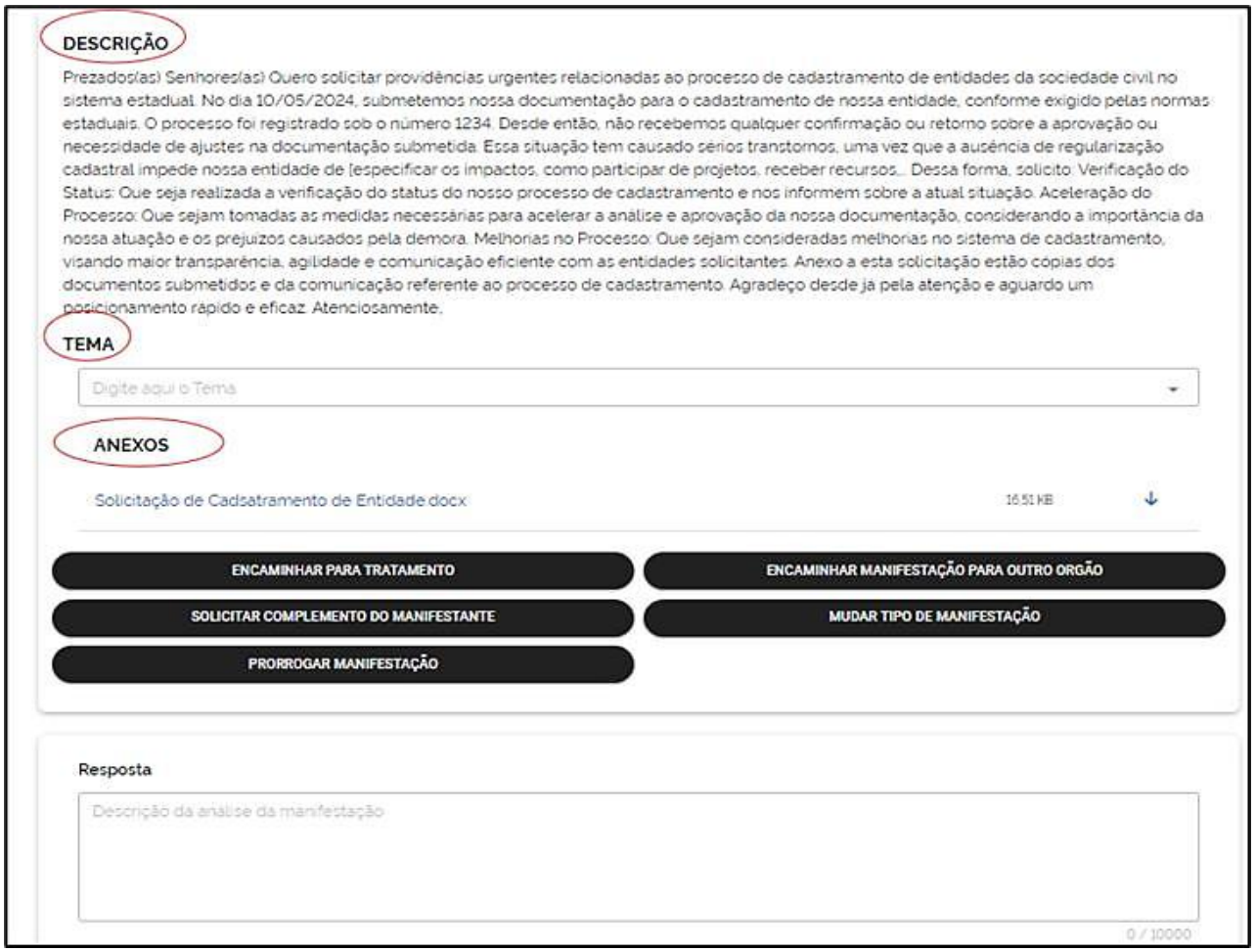


Imagem 4

Importante:

A visualização dos dados pessoais do manifestante pode ser feita por meio do botão "***Visualizar Dados Pessoais do Manifestante***", disponível na parte superior da tela da manifestação. Ao clicar nesse botão, será exibida uma janela para preenchimento do motivo que justifica a necessidade de acesso a essas informações.

O acesso aos dados pessoais deve ser realizado apenas quando for essencial para o adequado tratamento da manifestação, de acordo com os princípios da minimização de dados e da finalidade, respeitando a privacidade e a proteção das informações do cidadão.

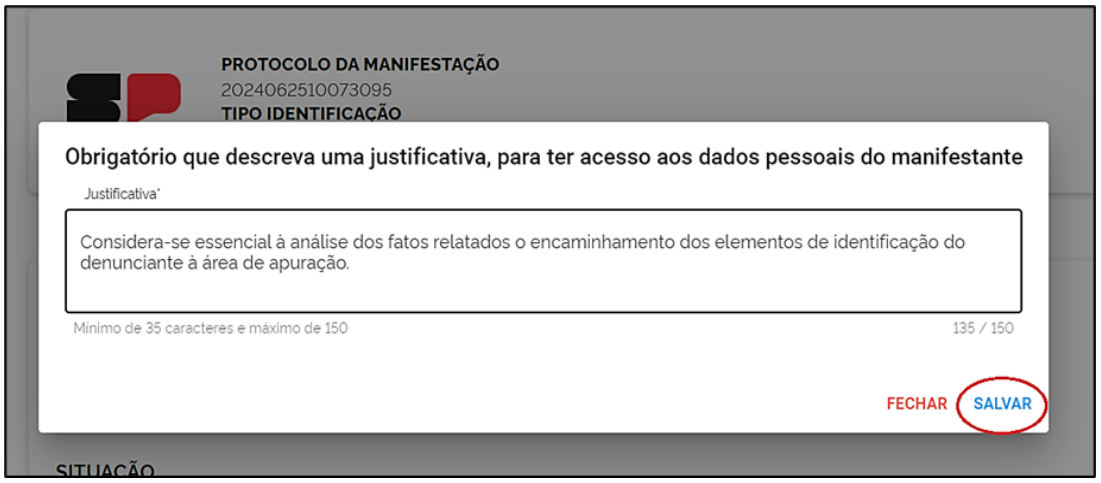


Imagem 5

Após descrever a justificativa para acesso aos dados pessoais do manifestante, é necessário clicar no botão "***Salvar***". A justificativa deve conter entre 35 e 150 caracteres e apresentar, de forma objetiva, a razão pela qual o acesso às informações é essencial para o tratamento da manifestação.

Uma vez salva a justificativa, a plataforma habilitará automaticamente a visualização da tela com os dados pessoais do manifestante, como ***nome***, ***e-mail***, número de telefone ***celular*** e ***CPF***.

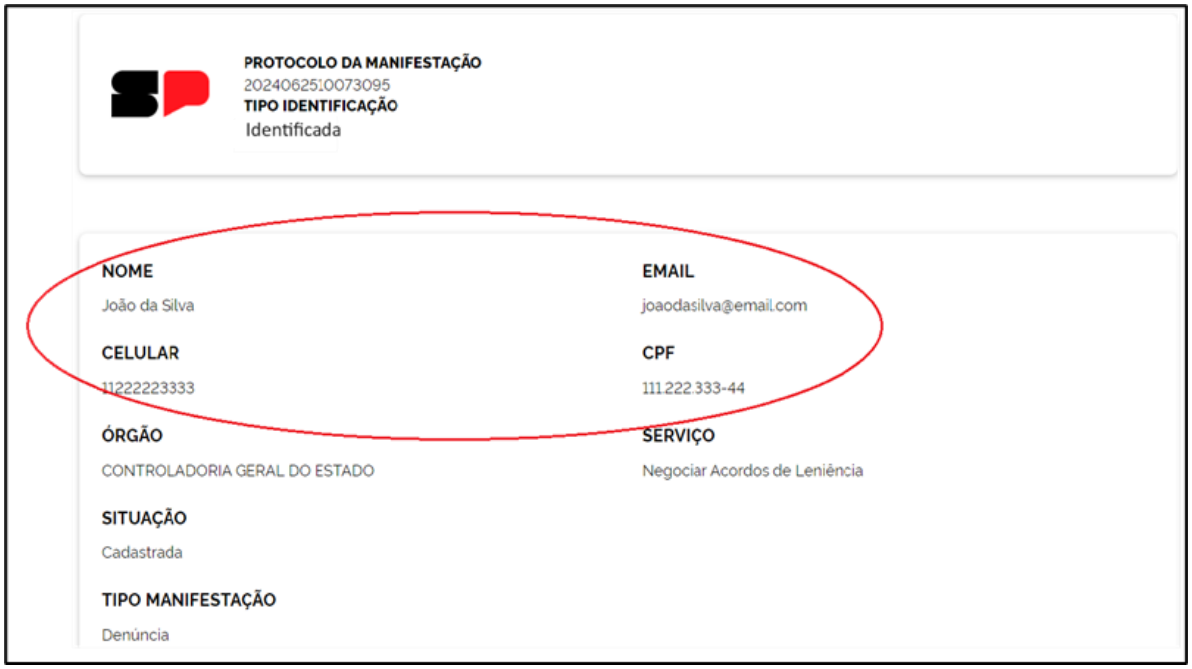


Imagem 6

Funcionalidades para tratamento

A seguir, logo abaixo da tela com os dados cadastrais do manifestante, estarão disponíveis as funcionalidades específicas para o tratamento das manifestações de ouvidoria. Esses botões possibilitam a realização das principais ações previstas no fluxo de tratamento da manifestação, conforme o tipo, objeto e a situação da manifestação. Entre as opções disponíveis, estão: ***encaminhar para tratamento***, ***encaminhar manifestação para outro órgão***, ***solicitar complemento do manifestante***, ***mudar tipo de manifestação*** e ***prorrogar manifestação***. Cada funcionalidade deve ser utilizada de forma alinhada às diretrizes normativas e operacionais descritas neste manual e na Lei federal 13.460, de 26 de junho de 2017, no Decreto n° 68.156, de 09 de dezembro de 2023, e na Resolução CGE n° 17, de 21 de novembro de 2024, garantindo o registro e a execução adequados de todas as etapas do tratamento.

Imagem 7

Mudar tipo de manifestação

Essa funcionalidade deve ser utilizada quando, após análise do agente de ouvidoria, for identificado que o tipo de manifestação originalmente selecionado pelo cidadão não corresponde ao conteúdo da demanda.

Para realizar a reclassificação, basta clicar no botão "***Mudar Tipo de Manifestação***" e, em seguida, selecionar a categoria mais adequada entre as opções disponíveis: ***Elogio***, ***Sugestão***, ***Solicitação de Providência***, ***Reclamação***, ***Denúncia*** ou ***Pedido de Acesso à Informação***, sendo o último normatizado pela Lei federal 12.527, de 18 de novembro de 2011, e pelo Decreto n° 68.155, de 09 de dezembro de 2023.

Essa ação contribui para o correto enquadramento da manifestação, garantindo seu tratamento conforme os fluxos e resultados específicos definidos para cada tipo.

Ao clicar na opção "***Mudar Tipo de Manifestação***", será exibida uma janela com o título "***Reclassificar manifestação***", conforme ilustrado na imagem. Nessa etapa, é necessário selecionar o novo tipo de manifestação mais adequado ao conteúdo apresentado, utilizando o menu suspenso disponível. Após a escolha, basta clicar em "***Salvar***" para que a reclassificação seja registrada na plataforma.

Imagem 8

Após selecionar o tipo de manifestação mais adequado no campo "***Reclassificar manifestação***", conforme apresentado na primeira imagem, é necessário clicar na opção "***Salvar***", localizada no canto inferior direito da janela (imagem 8 e 10).

Uma vez concluída a ação, a plataforma exibirá a mensagem "***Sucesso!***" na parte inferior esquerda da tela (imagem 11), confirmando que a alteração foi registrada corretamente no sistema.

Esse procedimento assegura a reclassificação da manifestação com base na análise técnica da ouvidoria, contribuindo para o correto enquadramento e tratamento da demanda.

Imagem 9

Imagem 9

Imagem 10

Imagem 11

Encaminhar manifestação para outro órgão

Essa funcionalidade deve ser utilizada quando o conteúdo da manifestação não estiver relacionado às competências do órgão inicialmente selecionado pelo cidadão.

Nessas situações, a unidade de ouvidoria deve clicar na opção "***Encaminhar Manifestação para Outro Órgão***" para redirecionar corretamente a demanda à ouvidoria competente, dentro do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo.

Ao clicar na opção "***Encaminhar Manifestação para Outro Órgão***", será exibida uma janela com o campo "***Órgão*** / ***Entidade*** / ***Unidade***", onde é possível buscar e selecionar o novo destinatário da manifestação, conforme mostrado na imagem 14.

Após escolher a unidade responsável pelo tema da manifestação, clique em "***Enviar***" para confirmar o redirecionamento (imagem 15). Atentar-se ao pedido de consentimento nos casos de manifestação do tipo denúncia.

Em seguida, a plataforma exibirá a mensagem "***Operação realizada com sucesso!***", sinalizando que o encaminhamento foi concluído corretamente (imagem 16).

Após essa ação, ao tentar consultar novamente a manifestação, ela não estará mais visível na área de gestão da ouvidoria que realizou o encaminhamento, pois passa a ser tratada exclusivamente pelo novo órgão responsável.

Esse procedimento contribui para a correta tramitação das manifestações, assegurando que o cidadão receba resposta do órgão responsável pelo tema abordado.

Imagem 12

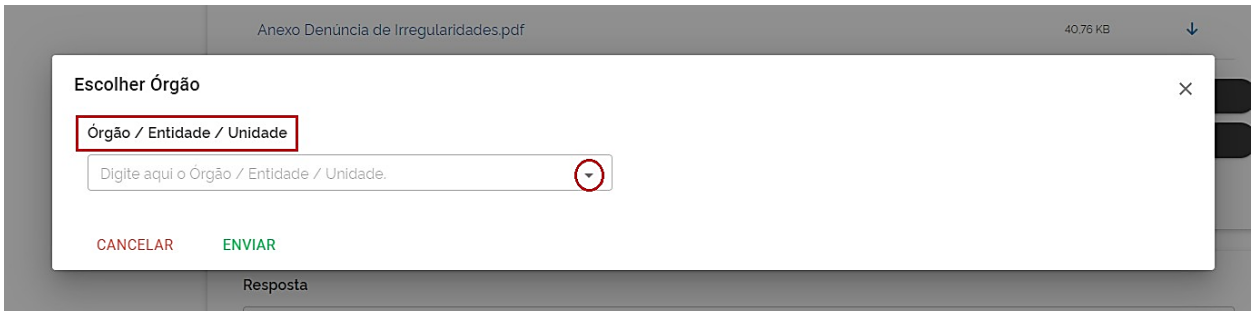


Imagem 13

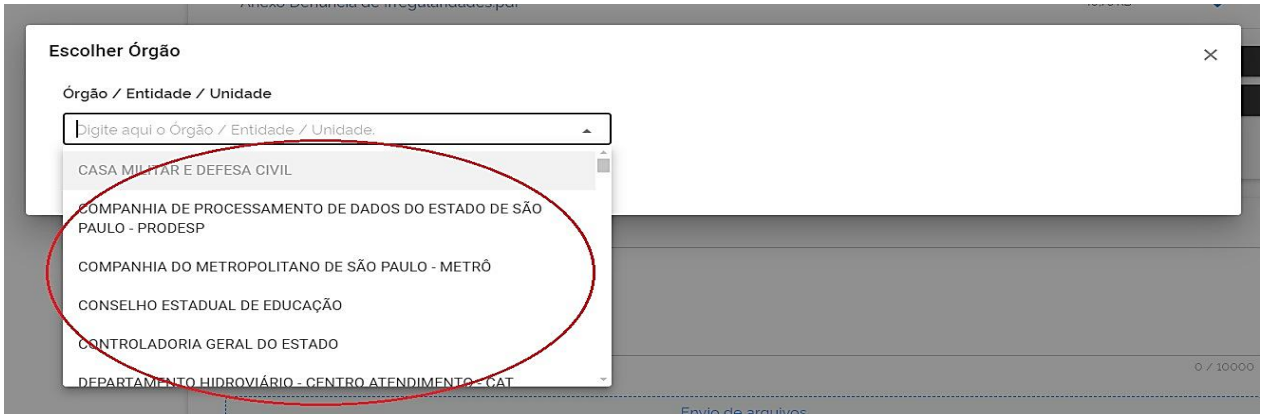


Imagem 14

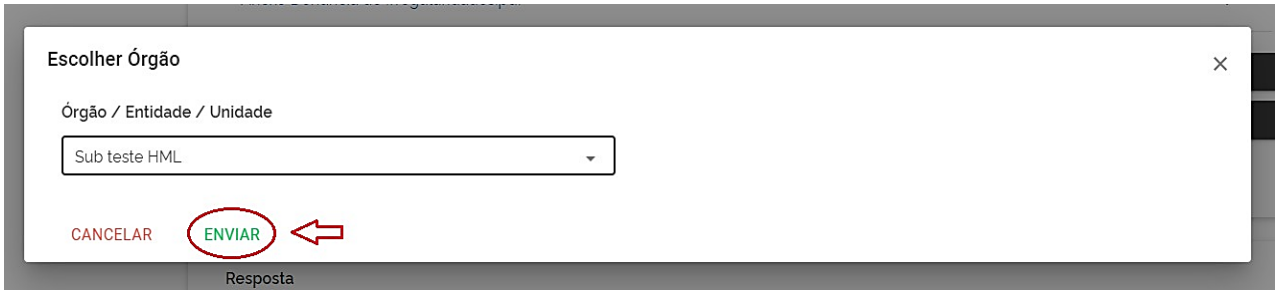


Imagem 15

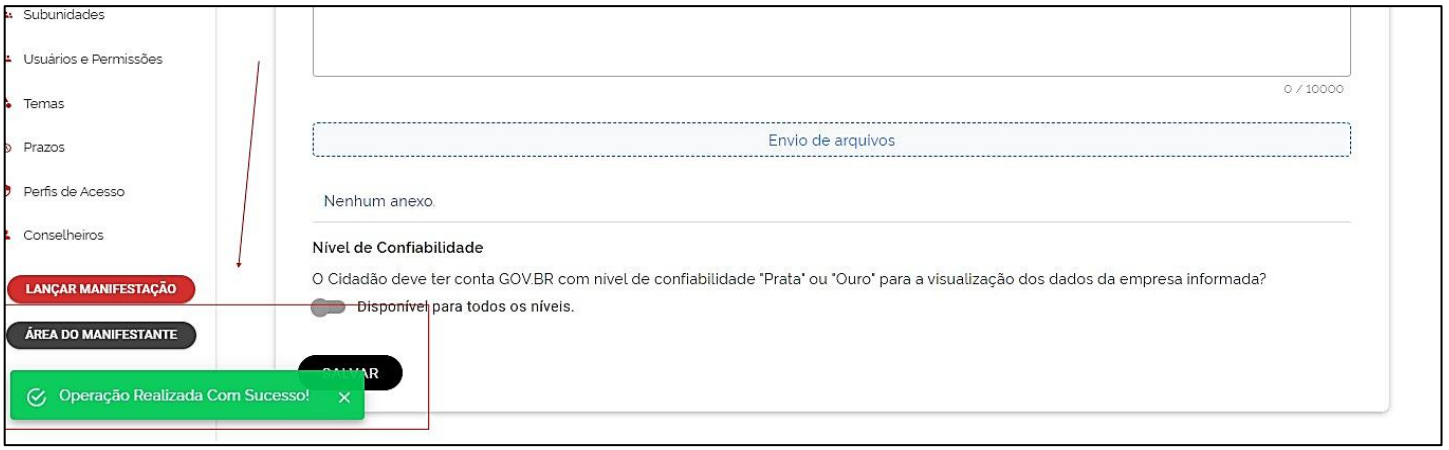


Imagem 16

Encaminhar para tratamento

Após a análise da manifestação, caso seja necessário direcioná-la a uma área interna para providências, clique na opção "***Encaminhar para Tratamento***", conforme indicado na primeira imagem.

Ao selecionar essa funcionalidade, será exibida uma nova janela com os campos a serem preenchidos (imagem 18). Nessa tela, é obrigatório informar o *e-mail* do destinatário. Os campos de ***subunidade***, ***cargo*** e ***solicitação*** são de preenchimento facultativo, podendo ser utilizados para contextualizar e organizar melhor o encaminhamento.

A plataforma permite ainda a edição e pseudonimização dos campos textuais, cabendo ao responsável pelo tratamento avaliar a necessidade de ocultar dados pessoais ou sensíveis antes de encaminhar a demanda.

Caso seja necessário incluir anexos que tenham sido enviados pelo cidadão, esses documentos devem ser anexados manualmente nessa tela, com atenção à proteção de dados eventualmente contidos nos arquivos.

Após o preenchimento, clique em "***Salvar***" para concluir o procedimento. A manifestação terá sua situação automaticamente alterada para "***Em Análise***", conforme visto na imagem 19, sinalizando que está em tratativa pela unidade competente.

Imagem 17

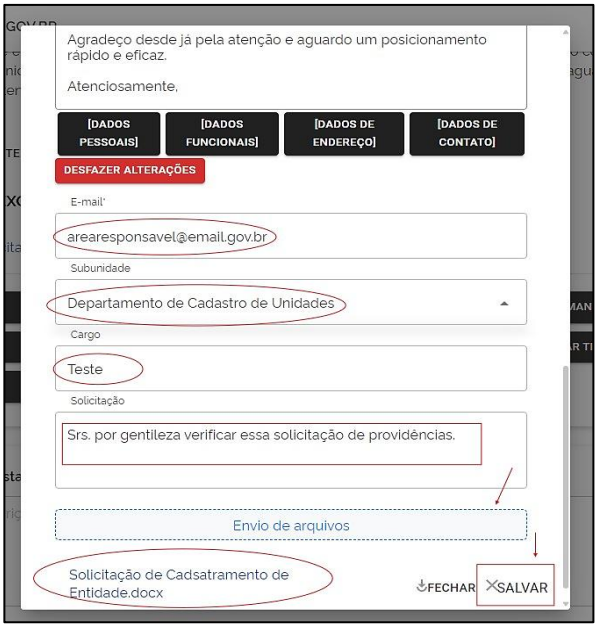


Imagem 18

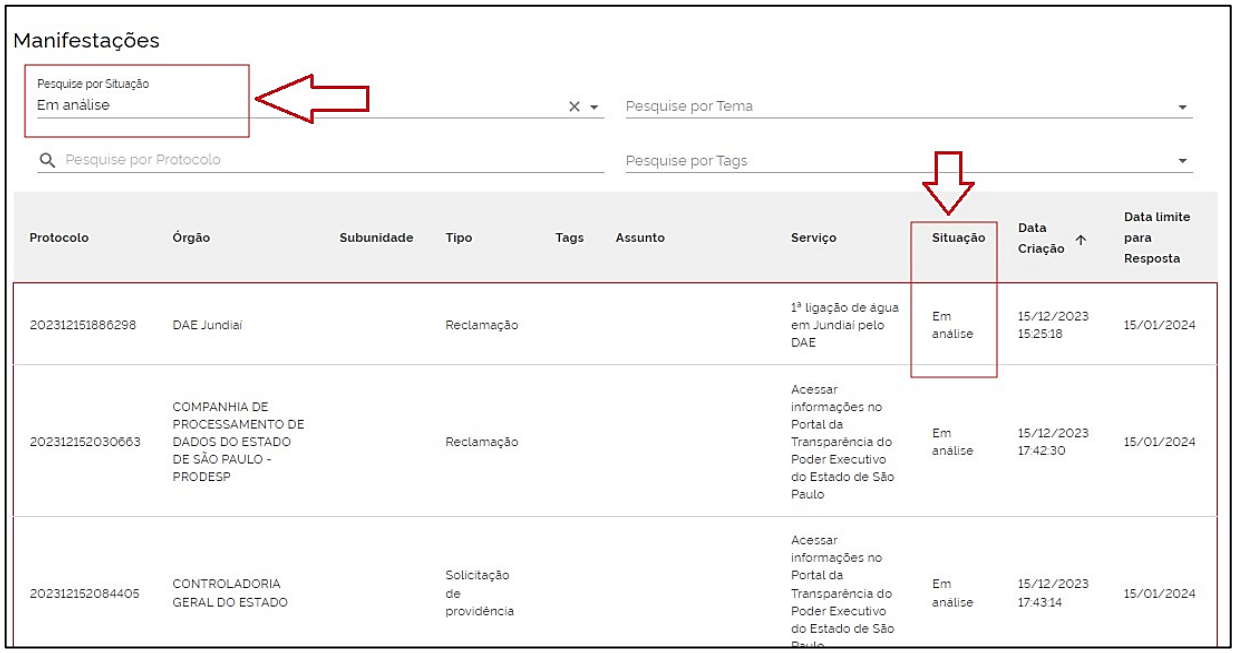


Imagem 19

Ao encaminhar a manifestação para a área interna responsável por meio da funcionalidade "***Encaminhar para Tratamento***", a Plataforma Fala.SP enviará automaticamente um *e-mail* ao destinatário informado, contendo as informações essenciais da demanda e um *link* de acesso direto à manifestação.

Esse *link* permite que a área técnica registre subsídios para resposta diretamente na plataforma, facilitando o fluxo de tratamento e garantindo maior agilidade e segurança na comunicação entre a ouvidoria e as unidades responsáveis pelos serviços.

Importante: O e-mail enviado à área interna é automático e não permite respostas diretas. Qualquer manifestação ou retorno por parte da área técnica será considerado válido somente se realizado diretamente na Plataforma Fala.SP.

Para garantir o correto tratamento da manifestação, eventuais esclarecimentos, complementações ou respostas devem ser registrados exclusivamente na plataforma, conforme fluxo estabelecido. Essa medida assegura a rastreabilidade, a integridade das informações e o controle adequado dos prazos.

Abaixo, apresenta-se o modelo de texto enviado automaticamente por e-mail à área interna responsável, quando a manifestação é encaminhada por meio da funcionalidade "***Encaminhar para Tratamento***" na Plataforma Fala.SP.

Esse modelo contém as informações essenciais da manifestação e o link de acesso direto, por onde a área deverá registrar a resposta. O texto é padronizado pelo sistema e não pode ser editado no momento do envio.

Olá,

Você recebeu um(a) _____de protocolo _____ pela Plataforma Fala SP para apresentar subsídios à resposta ao manifestante.

Para acessá-la utilize o link: https://fala.sp.gov.br/gestao-web/Resposta/

A resposta de sua área deverá ser inserida na Plataforma Fala.SP no prazo de até 10 (dez) dias.

Atenciosamente,

FALA.SP.GOV.BR

Governo do Estado de São Paulo

Ao acessar o link recebido por *e-mail*, a área interna será direcionada automaticamente à tela da manifestação.

Nessa visualização, estarão disponíveis as principais informações da demanda, como protocolo, tipo de identificação, órgão responsável, tipo de manifestação, data de criação, prazo para resposta, assunto, local, envolvidos e descrição, e a indicação sobre a existência de dados pseudonimizados.

Essa interface permite que a área técnica consulte os dados necessários para análise e registre a resposta diretamente na Plataforma Fala.SP, conforme os fluxos estabelecidos para o tratamento das manifestações.

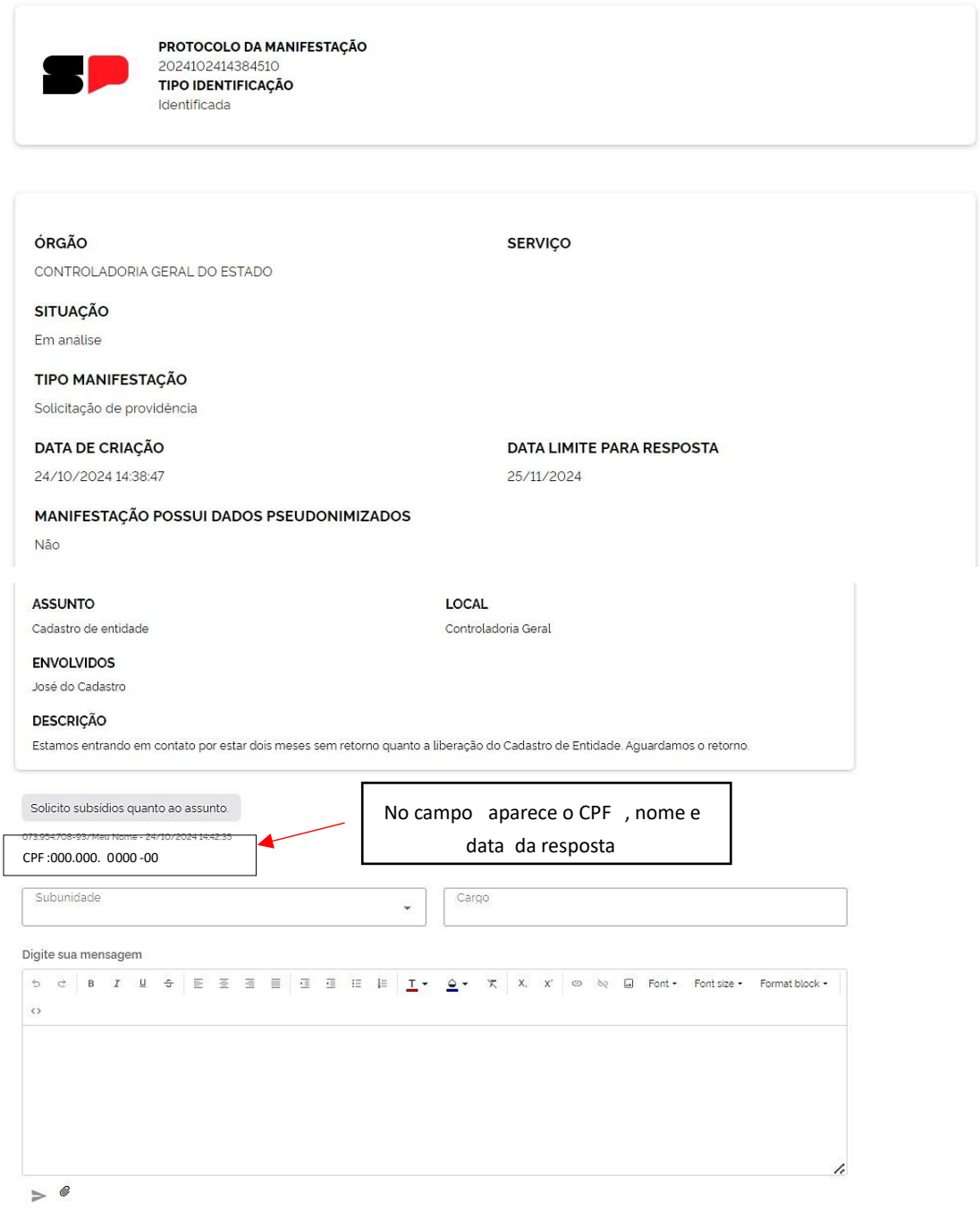


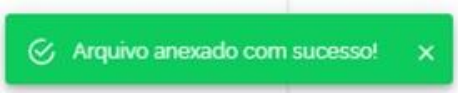
Imagem 20

O responsável pelo tratamento da manifestação na área interna deverá selecionar uma das subunidades disponíveis na lista, preencher o campo com seu cargo e redigir a resposta no espaço destinado à mensagem. O campo de texto permite o uso de recursos de formatação, facilitando a organização da resposta.

Caso seja necessário anexar documentos complementares, o responsável poderá utilizar o ícone de clipe, localizado abaixo do campo de texto, para realizar o envio de arquivos.

Essas etapas são essenciais para garantir que a resposta da área técnica seja registrada corretamente na Plataforma Fala.SP, permitindo a continuidade adequada do tratamento da manifestação.

Ao anexar o arquivo desejado utilizando o ícone de clipe, uma mensagem de confirmação será exibida na tela, indicando que o arquivo foi carregado com sucesso.



Além disso, o nome do arquivo selecionado passará a aparecer logo abaixo do campo de resposta da área, conforme demonstrado na interface.

Após conferir se todas as informações foram devidamente preenchidas — incluindo subunidade, cargo, resposta e eventual anexo —, o responsável deverá clicar na opção "***Enviar***", localizada logo abaixo do corpo da mensagem, para concluir o registro da resposta na plataforma.

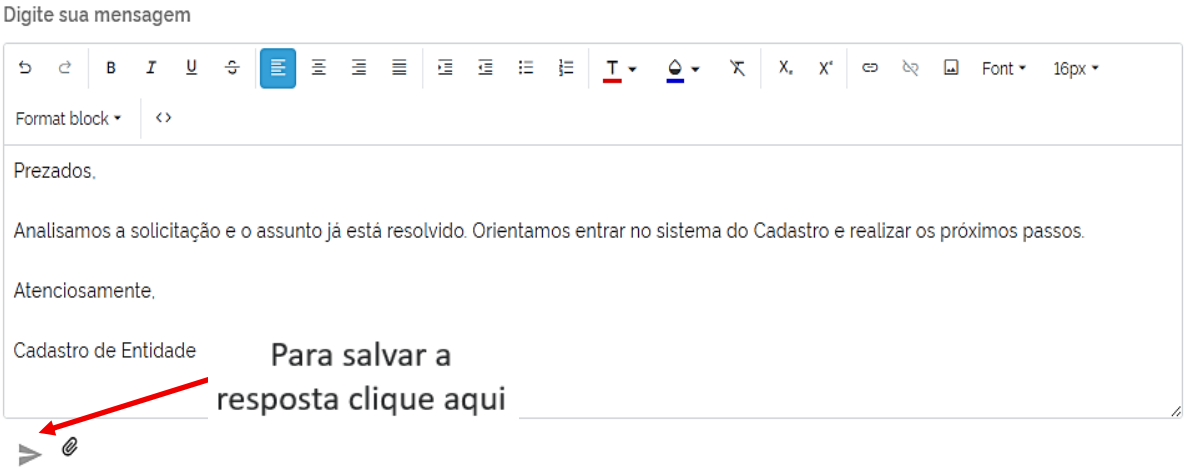


Imagem 21

A resposta registrada pela área interna será automaticamente incorporada ao ambiente de ***Desmembramento/Encaminhamento*** da manifestação. Esse espaço reúne todas as interações e encaminhamentos realizados durante o tratamento da demanda, permitindo o acompanhamento completo do histórico e das ações adotadas.

O recebimento da resposta da manifestação encaminhada para tratamento interno pela unidade de ouvidoria ocorrerá diretamente na Plataforma Fala.SP, por meio do ambiente de ***Desmembramento/Encaminhamento***. Assim que a área técnica registrar e enviar sua resposta, ela ficará disponível para visualização e análise pela unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da manifestação.

Olá,

Você recebeu resposta do Desmembramento/Encaminhamento para solicitação de subsídio do protocolo 2024102414384510 pela Plataforma Fala SP.

Para acessá-la utilize o link:https://homologacao.fala.sp.gov.br/gestao-web/Resposta/encaminhamento/dad7b0b7-a033-4ab0a4f4-fbedb3a0c7c0

Atenciosamente,

FALA.SP.GOV.BR

Imagem 22

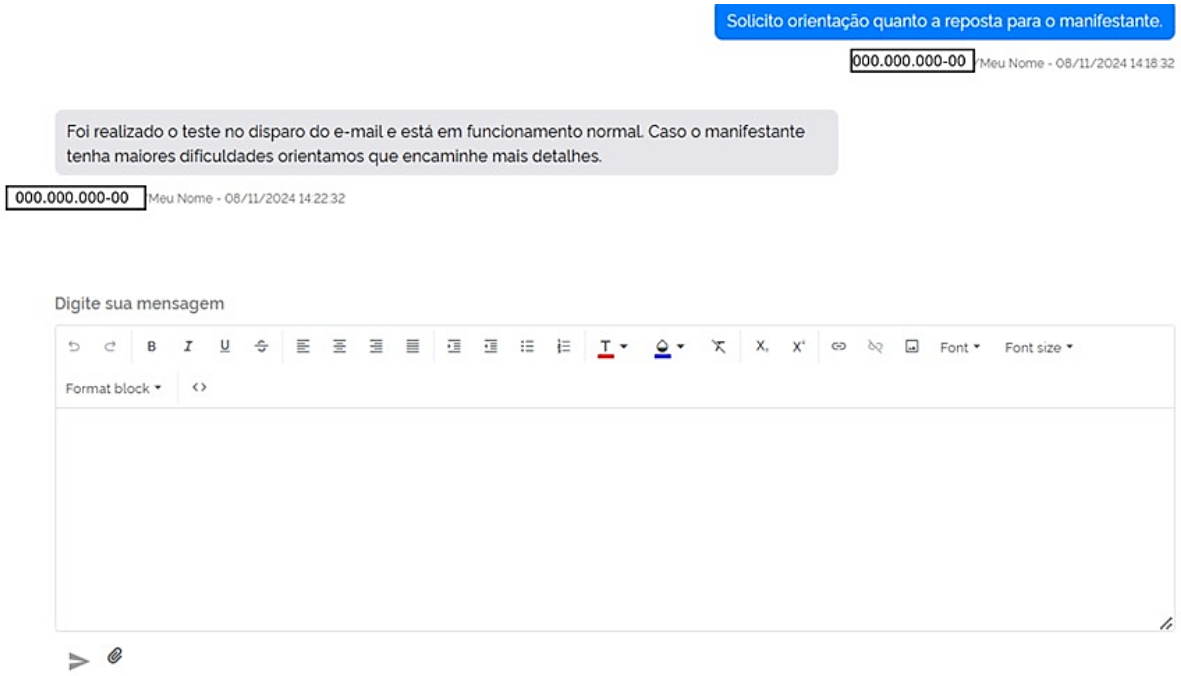


Imagem 23

Ao acessar o *link* recebido por e-mail, o agente de ouvidoria será automaticamente direcionado ao módulo **Desmembramento/Encaminhamento** da manifestação. Nesse ambiente, será possível visualizar a resposta registrada pela área interna, bem como acompanhar o histórico de encaminhamentos e eventuais interações relacionadas ao tratamento da demanda.

Solicitar complemento do manifestante

Após analisar a manifestação, caso seja necessário solicitar informações complementares ao manifestante para continuidade do tratamento da manifestação, basta acionar a opção "***Solicitar Complemento do Manifestante***".

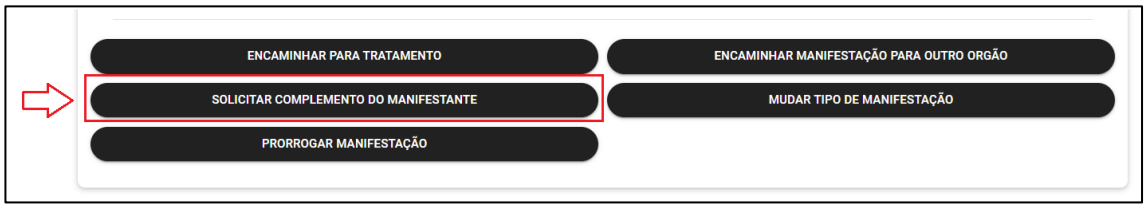


Imagem 24

Ao acionar essa opção, será exibida uma janela com o campo para inserção da solicitação. O agente de ouvidoria deverá preencher o texto com a informação solicitada, de forma clara e objetiva, e em seguida clicar na opção "Enviar".

A solicitação de complementação será automaticamente registrada na Plataforma Fala.SP e enviada ao manifestante, que deverá respondê-la dentro do prazo estabelecido para continuidade do tratamento.

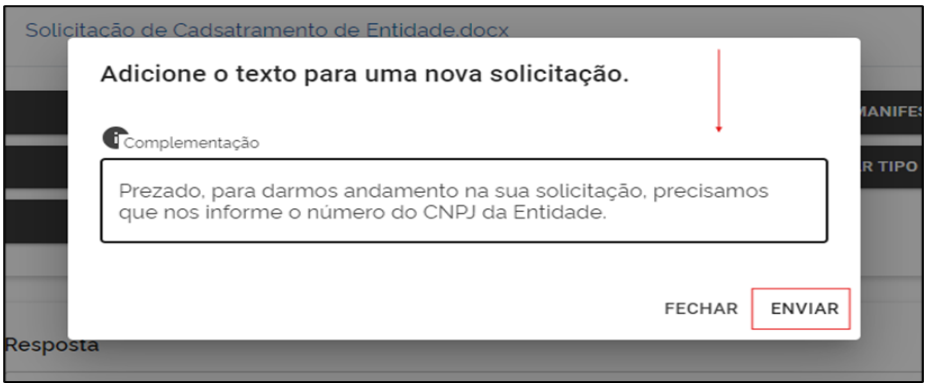


Imagem 25

Importante: A funcionalidade "***Solicitar Complemento do Manifestante***" estará disponível exclusivamente para manifestações identificadas. Essa restrição garante que a solicitação de informações adicionais seja enviada apenas quando houver identificação do manifestante, viabilizando o retorno e a continuidade do tratamento da manifestação dentro da Plataforma Fala.SP.

Ao ser realizada a solicitação de complementação, o manifestante receberá automaticamente um *e-mail* com as instruções, informando que a unidade de ouvidoria solicitou informações adicionais para dar continuidade ao tratamento da manifestação.

Após acessar a Plataforma Fala.SP com seu login *Gov.br* e responder à solicitação, a resposta do manifestante ficará registrada logo abaixo do pedido original de complementação, como demonstrado na segunda imagem. Essa funcionalidade permite o acompanhamento direto da interação e subsidia a análise completa da demanda pela unidade de ouvidoria.

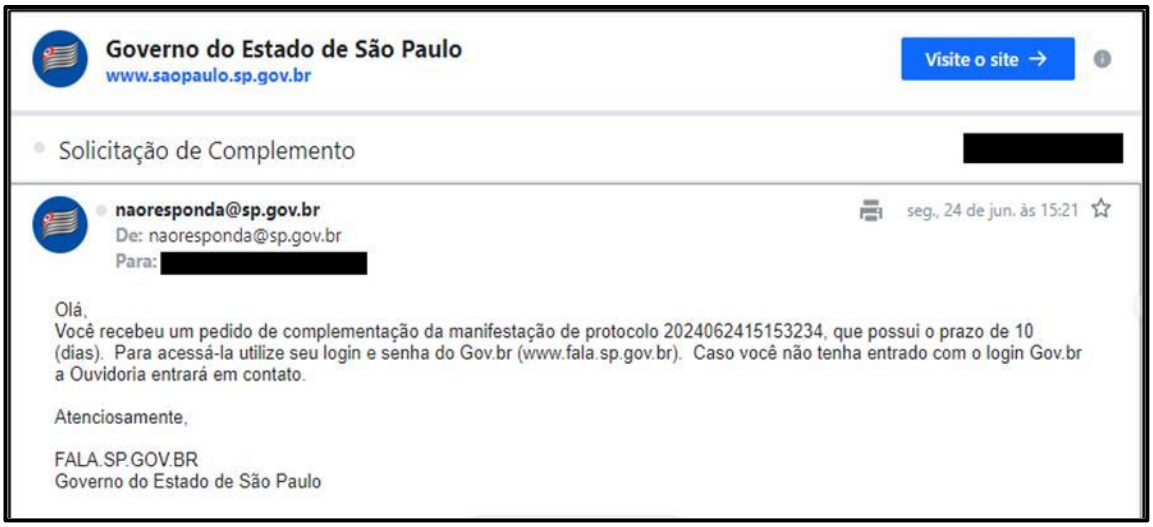


Imagem 26

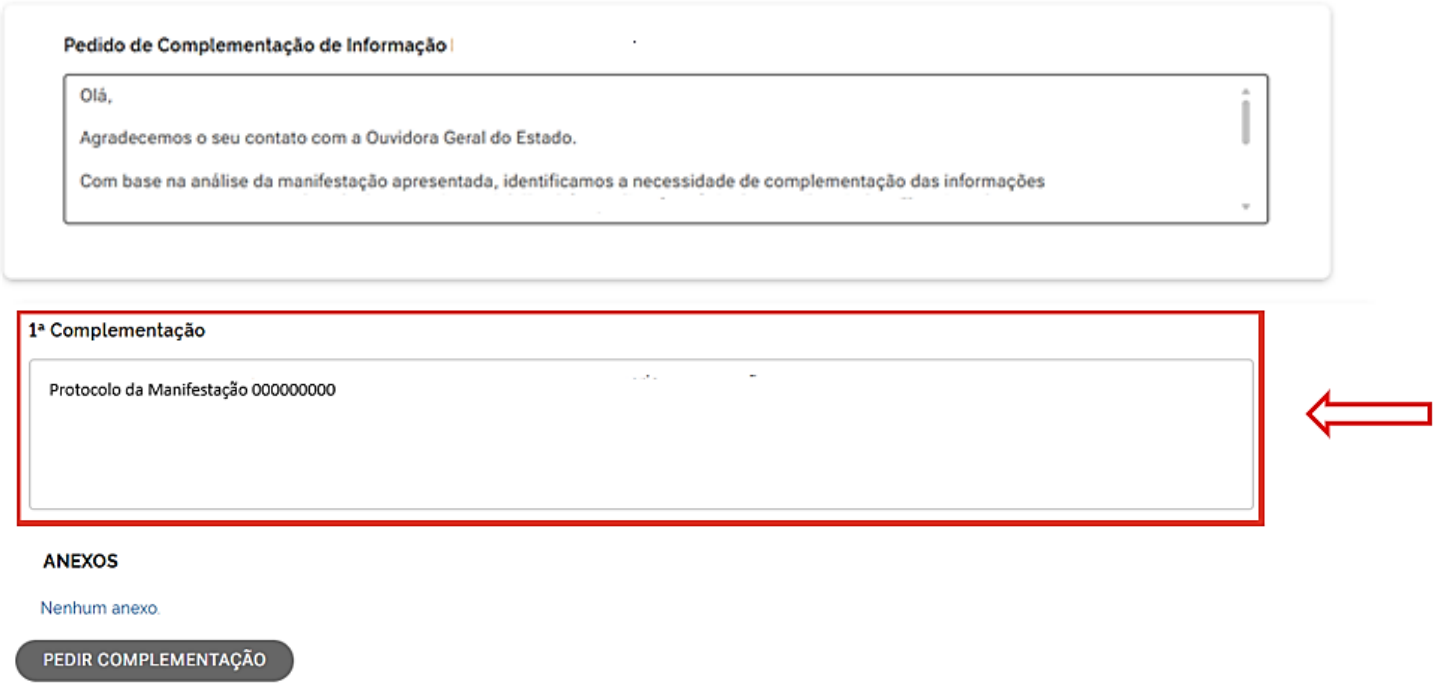


Imagem 27

Importante: O agente de ouvidoria **não** receberá um *e-mail* automático informando que o manifestante respondeu à solicitação de complementação de informação. Por esse motivo, é fundamental que a unidade de ouvidoria estabeleça uma rotina de acompanhamento sistemático para verificar o retorno do manifestante e a situação das manifestações pendentes.

Uma vez que o manifestante registre sua resposta à solicitação de complementação na Plataforma Fala.SP, a situação da manifestação será alterada automaticamente de "***Complementação Solicitada***" para "***Em Análise***", indicando que o tratamento pode ser retomado pela equipe de ouvidoria.

Prorrogar manifestação

Quando o prazo para tratamento de uma manifestação de ouvidoria ou de um pedido de acesso à informação estiver próximo do vencimento, a Plataforma Fala.SP emitirá um alerta visual por meio da sinalização por cores. A manifestação será destacada com **contorno na cor amarela** quando faltarem **cinco dias para a data limite de resposta**.

Caso o prazo expire ou já esteja vencido, o sistema apresentará a manifestação com **contorno na cor vermelha**, indicando que a data limite foi ultrapassada. Essas sinalizações auxiliam o agente de ouvidoria no acompanhamento dos prazos e na identificação de manifestações que demandam prioridade de tratamento ou eventual prorrogação.

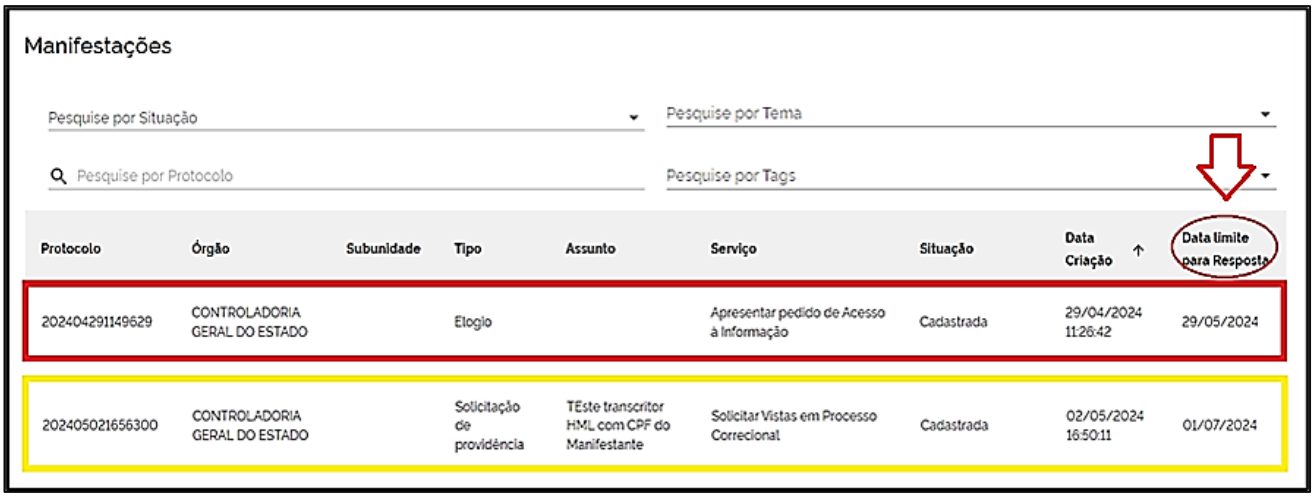


Imagem 28

Ao clicar na manifestação, a tela exibirá as principais informações relacionadas ao seu tratamento, incluindo a data limite para resposta, que indica o prazo máximo para conclusão da demanda, e o campo "***Prorrogado***", que permite verificar se já houve extensão desse prazo.

Essas informações são essenciais para o acompanhamento da manifestação e para a gestão adequada dos prazos pela unidade de ouvidoria.

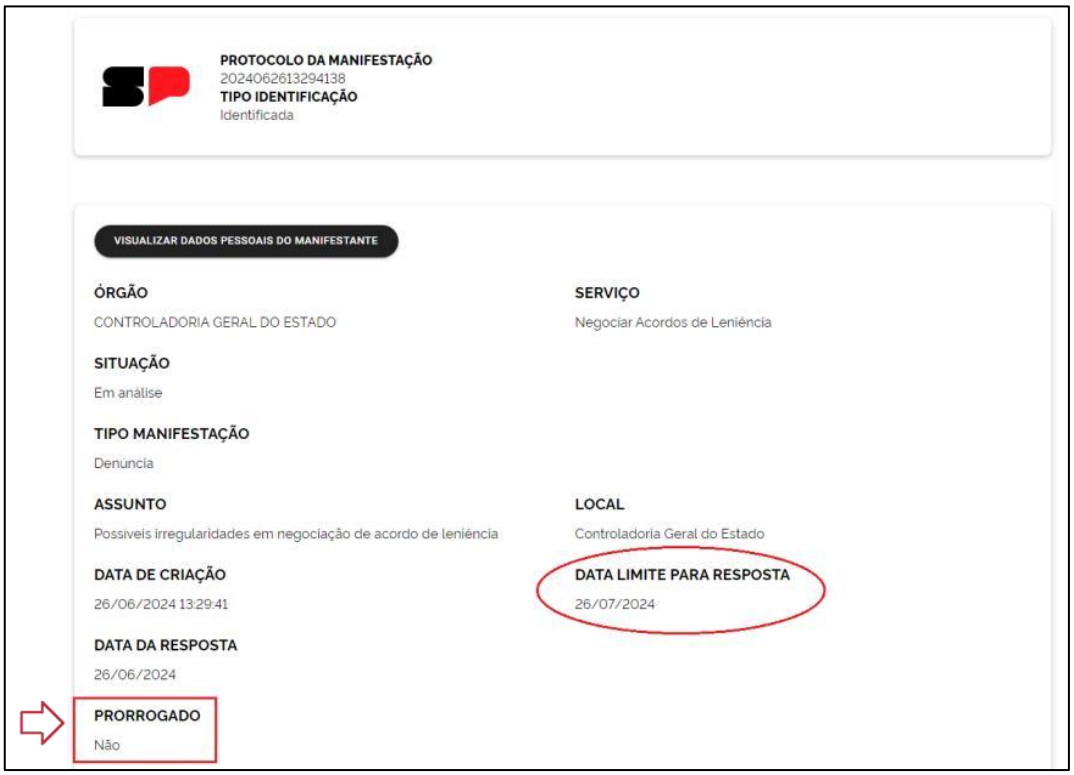


Imagem 29

Para realizar a prorrogação do prazo de resposta de uma manifestação, o agente de ouvidoria deve clicar na opção "***Prorrogar Manifestação***", disponível entre as funcionalidades de tratamento. Essa ação permitirá a extensão do prazo por mais 30 dias, conforme previsto na legislação

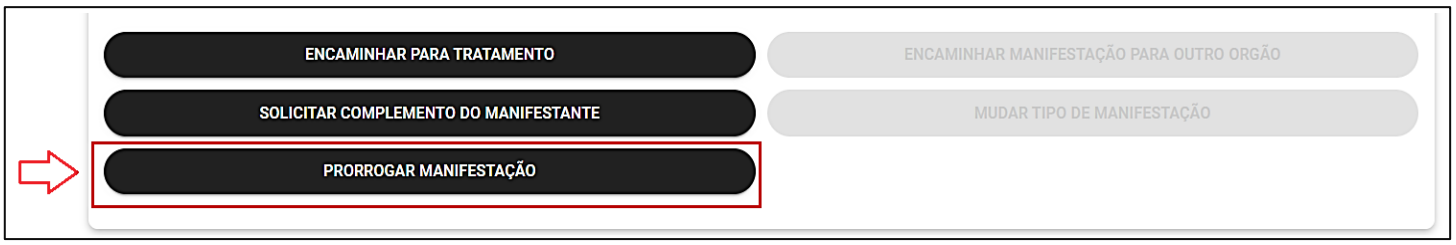


Imagem 30

Ao selecionar a opção "***Prorrogar Manifestação***", a plataforma exibirá uma mensagem de confirmação com o status "***Sucesso***". Após essa ação, o botão será automaticamente alterado para "***Desfazer Prorrogação***", indicando que a prorrogação foi aplicada com êxito.

A plataforma acrescentará automaticamente 30 dias à data limite para resposta, independentemente da data em que a prorrogação for realizada.

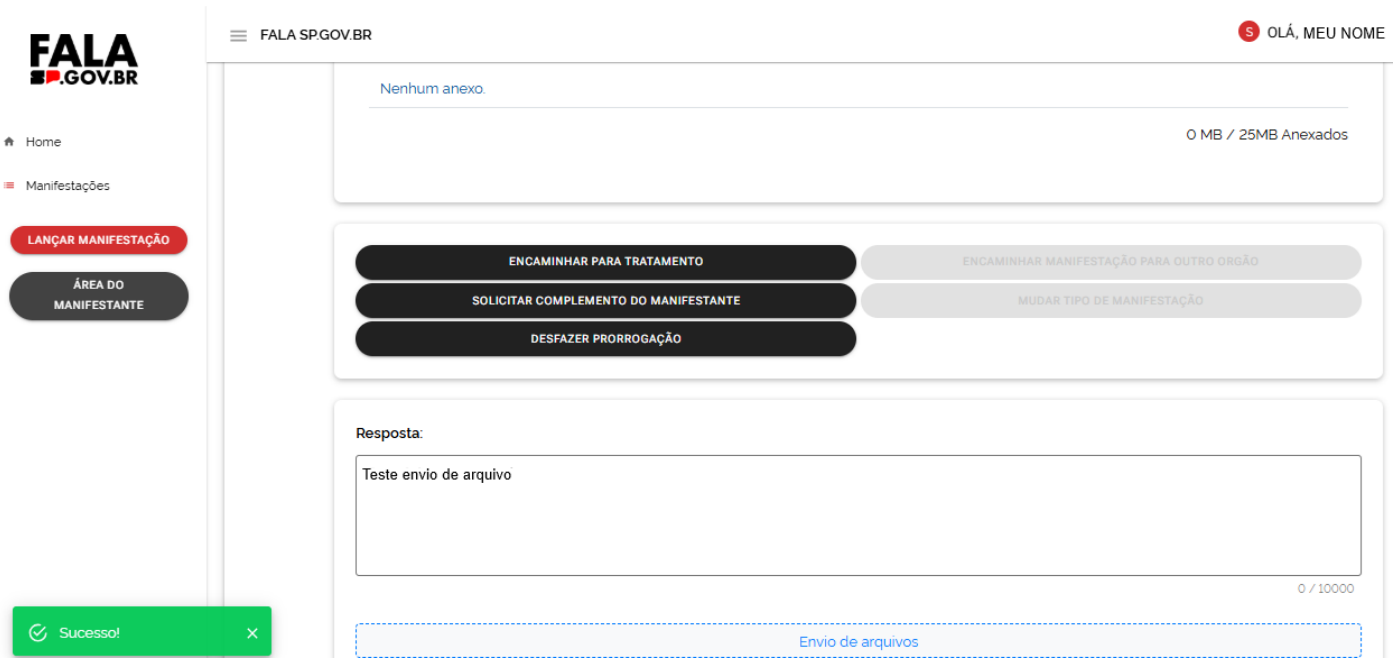


Imagem 31

Após a solicitação de prorrogação de prazo, a sinalização em contorno amarelo, que indica a proximidade do vencimento, desaparecerá da listagem de manifestações. Em seguida, a data limite para resposta será automaticamente atualizada, refletindo o novo prazo concedido pela plataforma. Essa atualização facilita o acompanhamento da manifestação após a prorrogação ser aplicada.

Imagem 32

Resposta ao manifestante

Em casos em que a manifestação tenha sido encaminhada para tratamento e a área interna tenha enviado resposta por meio do módulo ***Desmembramento/Encaminhamentos***, o agente de ouvidoria deverá acessar essa aba, copiar a resposta registrada pela área técnica, colá-la no campo "***Resposta***", realizar os ajustes e complementações necessárias e, em seguida, clicar na opção "***Salvar***".

Caso haja necessidade de encaminhar documentos ao manifestante, é possível anexar arquivos diretamente na plataforma utilizando a funcionalidade "***Envio de arquivos***", observando o limite de até 25MB por anexo. Ao clicar em "***Salvar***", a resposta ficará armazenada na plataforma, mas ainda não será enviada ao manifestante. O conteúdo só ficará visível para o cidadão após o agente responsável clicar na opção "***Publica***r", o que oficializa a resposta como finalizada.

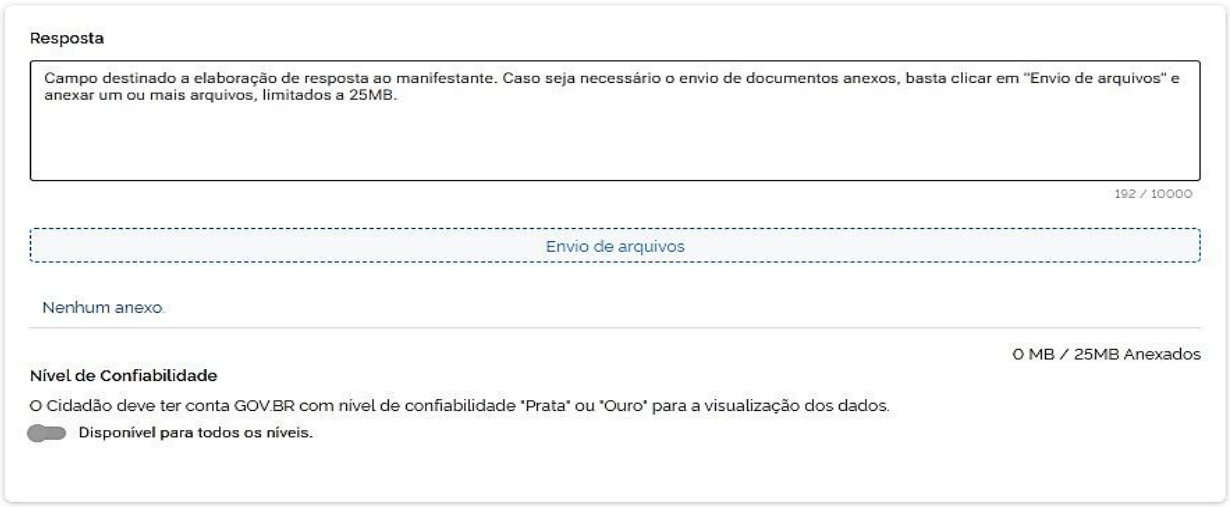


Imagem 33

Após pressionar o botão "***Publicar***", a plataforma exibirá uma mensagem de confirmação com o texto "***Publicado com sucesso!*** Esse aviso indica que a resposta foi oficialmente enviada ao manifestante e está disponível para visualização na Plataforma Fala.SP, encerrando a etapa de resposta conclusiva de manifestação pela ouvidoria.

Importante: A resposta publicada não poderá sofrer mais edições ou qualquer tipo de alteração pela unidade de ouvidoria. Por essa razão, é importante revisar a resposta salva antes de sua publicação.

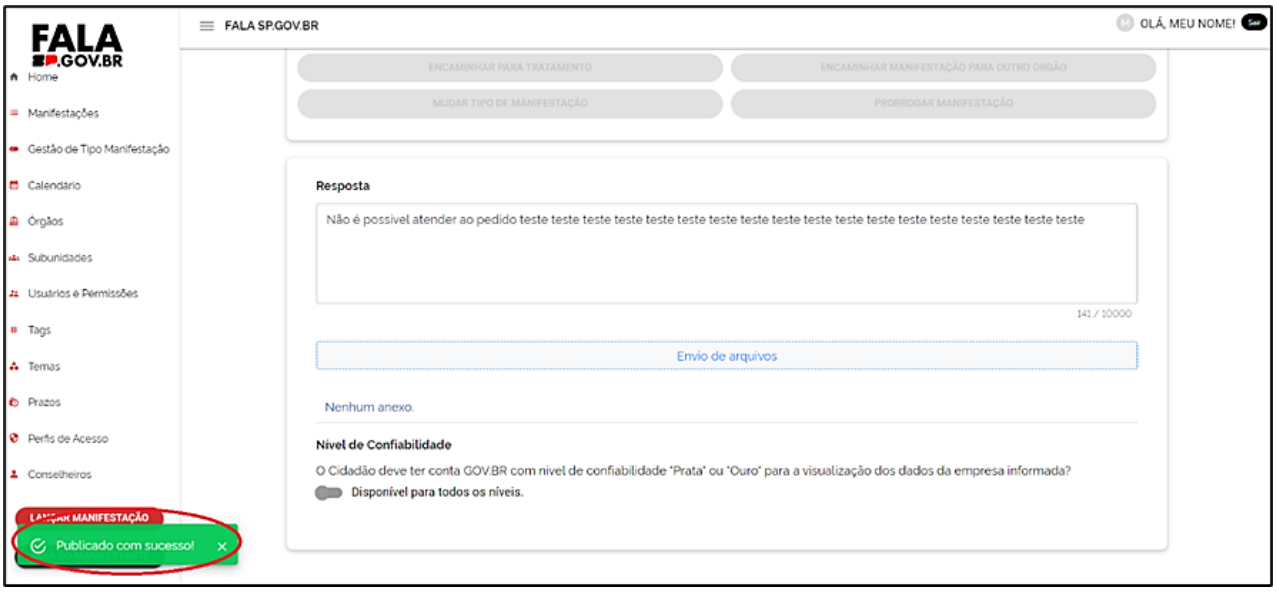


Imagem 34

Pronto! Assim que a for publicada a resposta será automaticamente enviada ao manifestante e a situação da manifestação será atualizada para "***Concluída***" na Plataforma Fala.SP.

Tratamento de denúncias

O tratamento de denúncias é uma etapa sensível e exige procedimentos específicos, distintos das demais manifestações de ouvidoria. Devido à sua natureza, esse tipo de manifestação demanda atenção redobrada quanto ao sigilo das informações, à conformidade com normas legais e à adequação do fluxo de encaminhamento.

Para garantir a padronização e a eficácia no tratamento das denúncias, foram definidos campos e funcionalidades específicos que devem ser utilizados pelos agentes de ouvidoria. Entre elas está o botão "***Checklist Denúncia***", que conduz à etapa de verificação detalhada dos elementos mínimos para análise, assegurando que todas as informações relevantes estejam oportunamente registradas.

Outro ponto essencial é a "***Solicitação de Consentimento"***, aplicável nos casos em que seja necessário obter autorização do denunciante para o encaminhamento da manifestação a outro órgão ou entidade. Esse procedimento reforça a transparência no tratamento e o respeito à decisão do denunciante.

Além disso, a "***Pseudonimização"*** dos dados deve ser realizada antes do envio a uma área de apuração do órgão ou entidade, a fim de proteger a identidade do denunciante, podendo os dados serem posteriormente disponibilizados se a aludida área declarar ser essencial à apuração dos fatos. Tais informações deverão constar do histórico da denúncia na Plataforma Fala.SP.

Importante: O compartilhamento de elementos de identificação com a área de apuração não retira sua natureza restrita, a quem também cabe zelar por sua proteção.

As etapas mencionadas serão detalhadas a seguir, com orientações práticas para que o tratamento das denúncias ocorra de forma segura, padronizada e alinhada às diretrizes legais e institucionais.

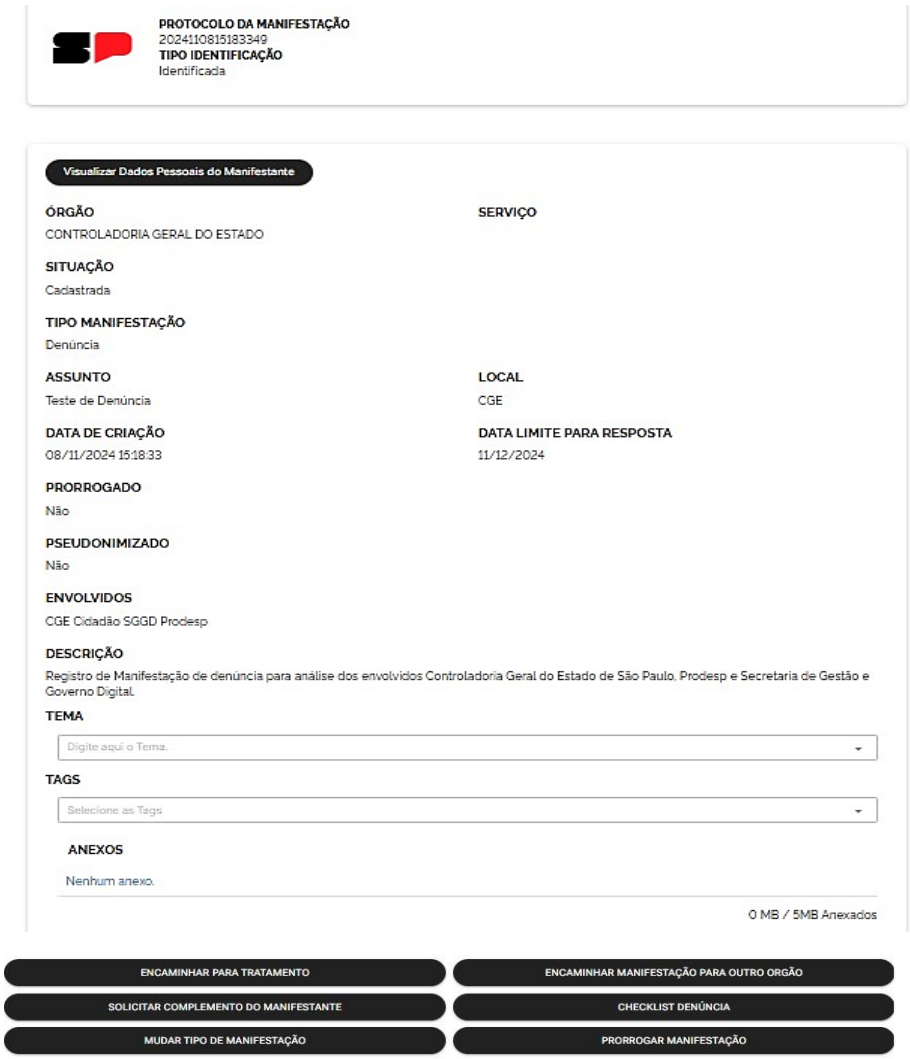


Imagem 35

- **Checklist Denúncia –** O Checklist Denúncia é uma funcionalidade essencial da Plataforma Fala.SP e deve ser preenchido pelo agente de ouvidoria responsável pela análise prévia da denúncia.

Seu objetivo é garantir que todos os elementos mínimos identificados estejam organizados antes do encaminhamento da manifestação à área de apuração. Essa etapa é fundamental para assegurar que a

denúncia contenha informações suficientes e qualificadas para sua habilitação, permitindo que a área competente possa conduzir o processo de apuração de forma adequada e eficiente.

Durante o preenchimento, o agente de ouvidoria deve verificar se a manifestação apresenta elementos mínimos de autoria, materialidade e que evidenciem a irregularidade, capazes de subsidiar a apuração. A presença de ao menos um desses elementos é indispensável para a habilitação da denúncia, ou seja, para que ela possa ser formalmente considerada válida e siga para a próxima etapa do fluxo de tratamento.

A plataforma apresentará campos obrigatórios a serem preenchidos ao longo do *checklist*. No entanto, caso os demais campos não estejam habilitados, o único campo de preenchimento obrigatório será a ***Conclusão***, na qual o responsável deverá selecionar uma das opções disponíveis: "***Habilita Denúncia***" ou "***Não Habilita Denúncia***". A escolha desta opção é decisiva, pois define se a manifestação será ou não encaminhada para apuração.

Para que a denúncia habilitada chegue efetivamente à área responsável, é necessário realizar o encaminhamento para tratamento, por meio do botão específico disponível na plataforma. Somente após essa ação a manifestação será direcionada à unidade de apuração, garantindo o fluxo correto, a rastreabilidade das informações e o cumprimento dos critérios exigidos para esse tipo de manifestação.

- **Solicitação de Consentimento -** O encaminhamento de denúncias para outros órgãos deve ser realizado em conformidade com o disposto no Decreto nº 68.157, de 09 de dezembro de 2023, a fim de proteger, em todas as etapas, a identidade do denunciante. Esse processo busca assegurar os direitos à preservação da identidade, integridade das informações e respeito à privacidade, conforme determina a legislação vigente.

Antes de efetivar um encaminhamento com os elementos de identificação, é obrigatório solicitar o consentimento expresso do denunciante para o compartilhamento de seus dados pessoais com outro órgão ou entidade competente. Essa solicitação ocorre por meio de uma tela específica que será exibida ao acionar a opção "***Encaminhar Manifestação para Outro Órgão***".

Nessa etapa, o agente de ouvidoria deve selecionar o órgão destinatário e indicar se deseja bloquear o acesso aos dados do denunciante, conforme a necessidade.

Imagem 36

Após essa ação, o sistema exibirá uma janela de confirmação da solicitação de consentimento e, em seguida, o próprio manifestante receberá um *e-mail* automático com o pedido de autorização, informando que o tratamento da denúncia é de competência de outro órgão e solicitando seu aceite para o compartilhamento dos dados. O manifestante terá o prazo de **10 dias** corridos para responder. Caso a autorização não seja concedida nesse período, a denúncia será encaminhada sem os dados pessoais.

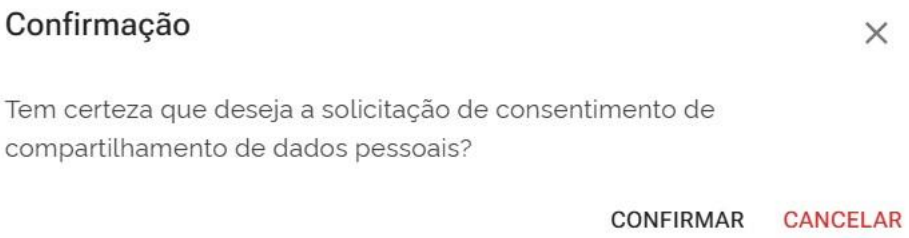


Imagem 37

Além do envio por *e-mail*, o pedido de consentimento também ficará visível na área logada da plataforma, onde o manifestante poderá aceitar ou recusar o compartilhamento. Esse procedimento reforça a transparência e o cuidado no tratamento de denúncias, assegurando que o processo esteja aderente ao Programa de Proteção ao Denunciante do Governo do Estado de São Paulo, instituído pelo Decreto nº 68.157/2023, ocorrendo de forma segura e com o devido respeito aos direitos do denunciante.

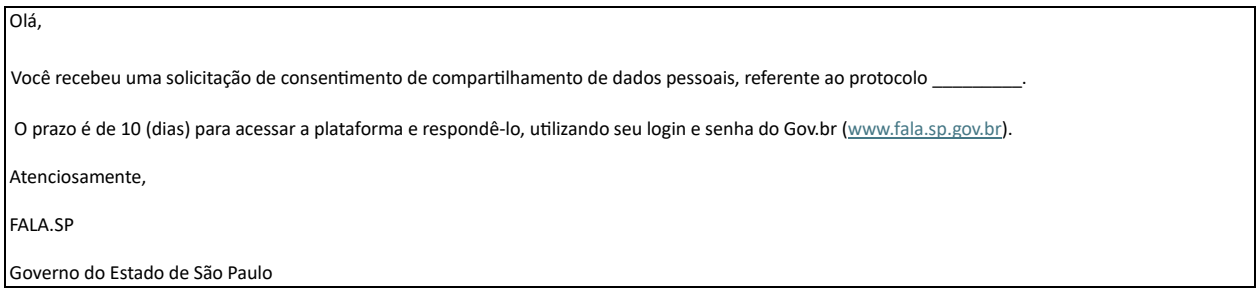


Imagem 38

Na área logada da Plataforma Fala.SP, o manifestante visualizará a solicitação de consentimento. A mensagem informa que o tratamento da denúncia é de competência de outro órgão e solicita autorização para o compartilhamento de dados pessoais, com as opções de resposta “**SIM**” ou “**NÃO**”.

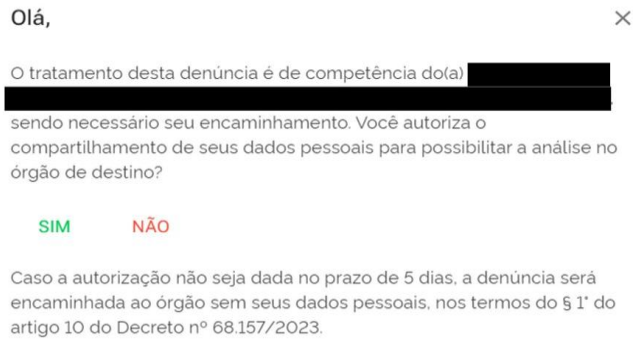
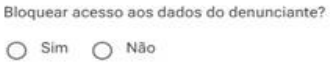


Imagem 39

Quando o manifestante registrar sua resposta à solicitação de consentimento, um campo informativo será exibido na manifestação, indicando se houve ou não autorização para o compartilhamento dos dados pessoais.

Caso o cidadão autorize o compartilhamento, o agente de ouvidoria deverá clicar em” ENCAMINHAR MANIFESTAÇÃO PARA OUTRO ORGÃO, selecionar o órgão de destino e, em seguida, clicar em “**ENVIAR**” para concluir o encaminhamento com os dados identificados.

Se o cidadão não consentir com o compartilhamento, o responsável pelo tratamento deve seguir o mesmo caminho: clicar em ENCAMINHAR MANIFESTAÇÃO PARA OUTRO ORGÃO, selecionar o órgão competente e, antes de enviar, assinalar a opção “**SIM**” no campo “Bloquear acesso aos dados do denunciante”.



Após isso, é necessário clicar em "**PSEUDONIMIZAR**", garantindo que os dados pessoais do manifestante sejam ocultados no envio.

Com isso, será aberta a tela:

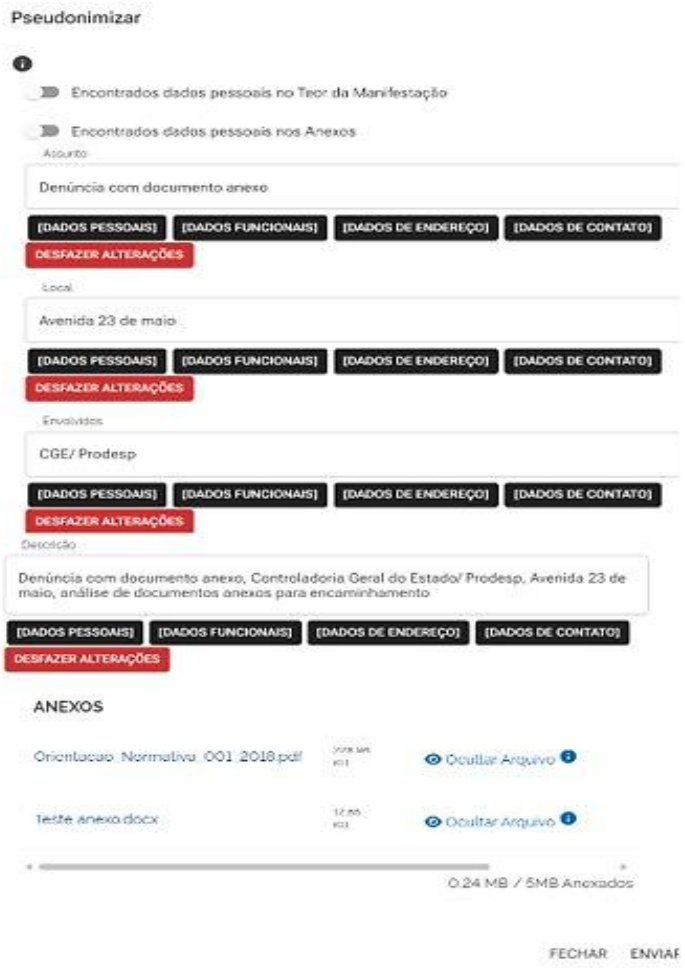
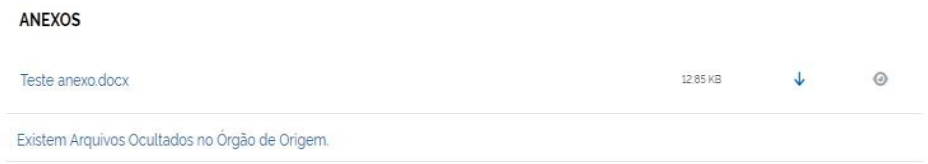


Imagem 40

É necessário habilitar o botão se Encontrados dados pessoais no Teor da Manifestação , ou se forem Encontrados dados pessoais nos Anexos , nesses casos, será necessário Ocultar Arquivo . Ao solicitar a ocultação de dados e arquivos o botão será alterado para Arquivo Ocultado e o anexo ficará oculto para o outro órgão.

O órgão que receber a manifestação com a recusa do consentimento ou pendência terá na manifestação o botão Manifestação Pseudonimizada, não aparecendo o botão Visualizar Dados Pessoais do Manifestante

Em casos de anexos ocultos, aparecerá a mensagem informando ao órgão sobre a existência de arquivos ocultos no órgão de origem:



Caso os dados do manifestante sejam necessários para o tratamento da manifestação será necessário clicar no botão SOLICITAR ACESSO AOS DADOS DO MANIFESTANTE, abrirá o pop-up:

Imagem 41

Essa solicitação deverá ser preenchida e será encaminhada para a Controladoria Geral do Estado para avaliação sobre a possibilidade de habilitar o acesso aos dados do manifestante.

Caso o manifestante não responda a solicitação, o status permanecerá "***pendente***".

SOLICITAÇÃO AO CIDADÃO CONSENTIMENTO PARA COMPARTILHAMENTO DE SEUS DADOS PESSOAIS

- Pendente

- **Pseudonimização dos Dados -** A pseudonimização deve ser aplicada a todos os elementos que possam identificar o denunciante, inclusive dados pessoais, contextos, documentos anexos e campos preenchidos pelo manifestante.

Este procedimento tem por objetivos proteção da identidade do denunciante, a fim de assegurar a proteção das informações durante o processo de tratamento da denúncia.

Quando for realizado o encaminhamento para tratamento e for realizada a pseudonimização, habilitar o item

, isso facilitará análise das informações pela área de apuração e o campo será computado como um dado estatístico.

Resolutividade

A funcionalidade de resolutividade deve ser utilizada quando todas as providências cabíveis já foram adotadas no âmbito do órgão ou entidade e não há mais ações pendentes em relação à manifestação. No entanto, enquanto a demanda não for marcada como resolvida o campo pode ser alterado caso novas informações ou desdobramentos relevantes sejam apresentados, especialmente aqueles relacionados às ações implementadas pelas áreas internas.

Após a finalização do processo de resolutividade, o sistema atualizará automaticamente a situação da manifestação, que passará de "***Concluída***" para "***Encerrada***", sinalizando o término efetivo do tratamento da demanda no órgão responsável. Essa funcionalidade assegura maior controle sobre o ciclo de vida da manifestação, proporciona valiosos indicadores gerenciais, e contribui para o registro adequado de sua resolução.

O tratamento da Resolutividade acontece em **duas oportunidades:**

1 - Quando ao responder o manifestante já se tem a resposta definitiva (quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável):

Insere a resposta no campo resposta,

e

.

Imagem 42

Assim que publicar abrirá um Pop-up, com a seguinte pergunta:

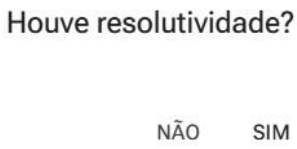


Imagem 43

Deverá então responder **SIM,** abrirá o campo para a inclusão da **Resolutividade:**

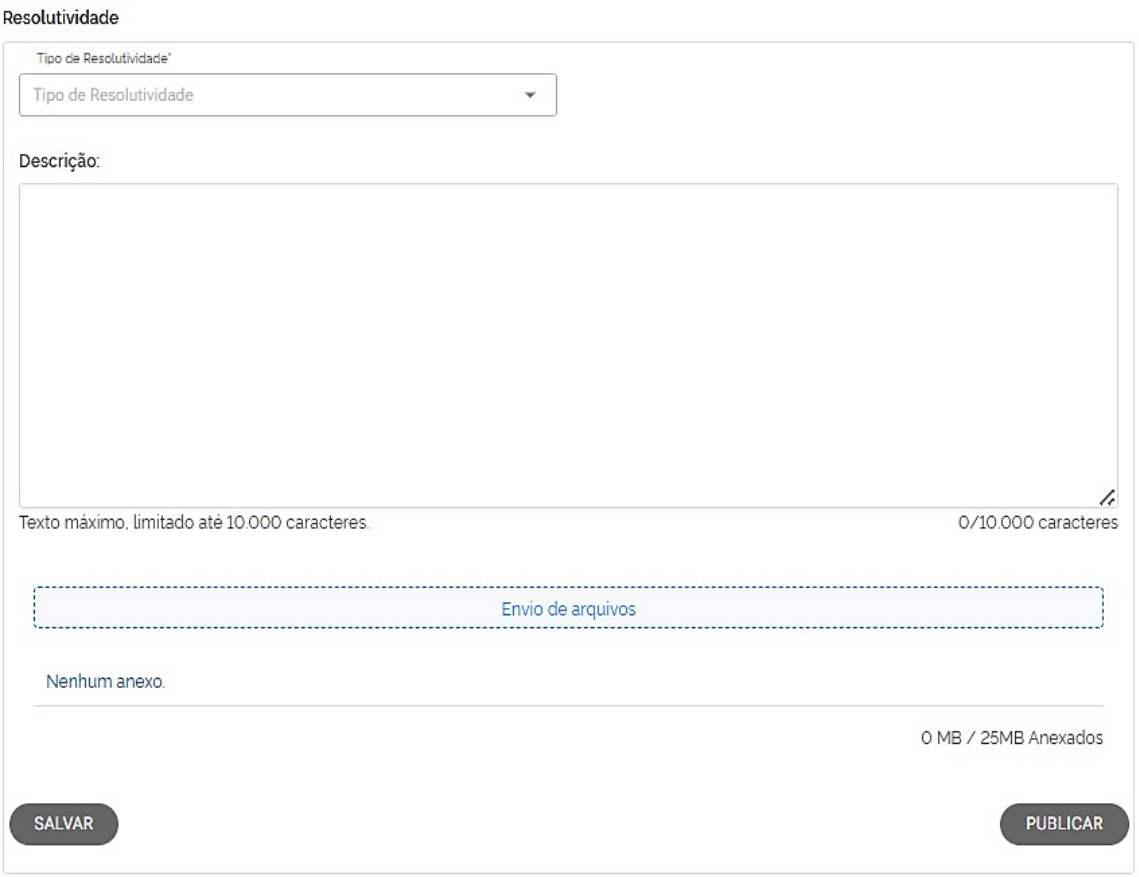


Imagem 44

Campo de Tipo de Resolutividade, selecionar uma das opções:

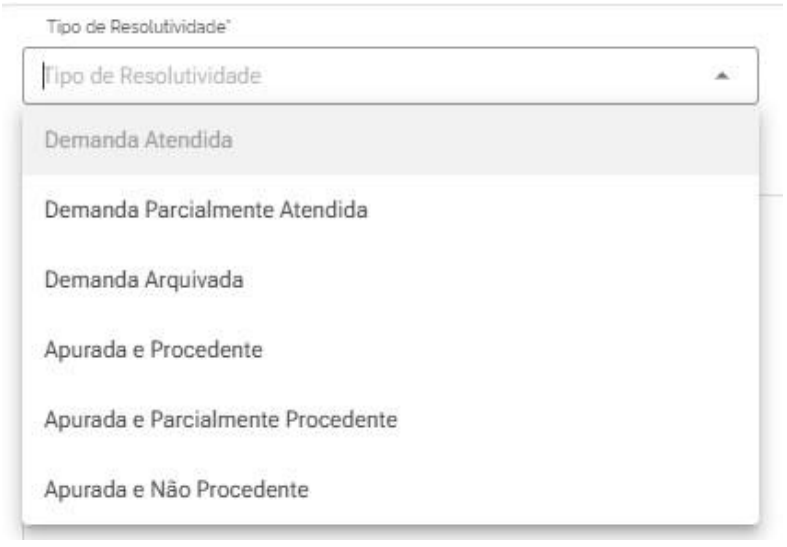


Imagem 45

No campo Descrição colocar a resposta que será dada ao manifestante, essa é uma resposta definitiva, finalizando o processo.

Ao salvar e publicar o cidadão receberá em sua área de manifestante a resposta da Resolutividade.

2- Quando não se tem a resposta final, resposta definitiva (quando ainda existem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável):

Insere a resposta no campo resposta, SALVAR e PUBLICAR.

Imagem 46

Assim que publicar abrirá um Pop-up, com a seguinte pergunta:

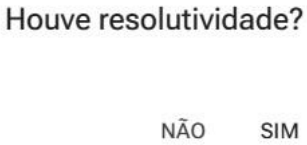


Imagem 47

Deverá então responder **NÃO,** abrirá a área para tratar a **Resolutividade:**

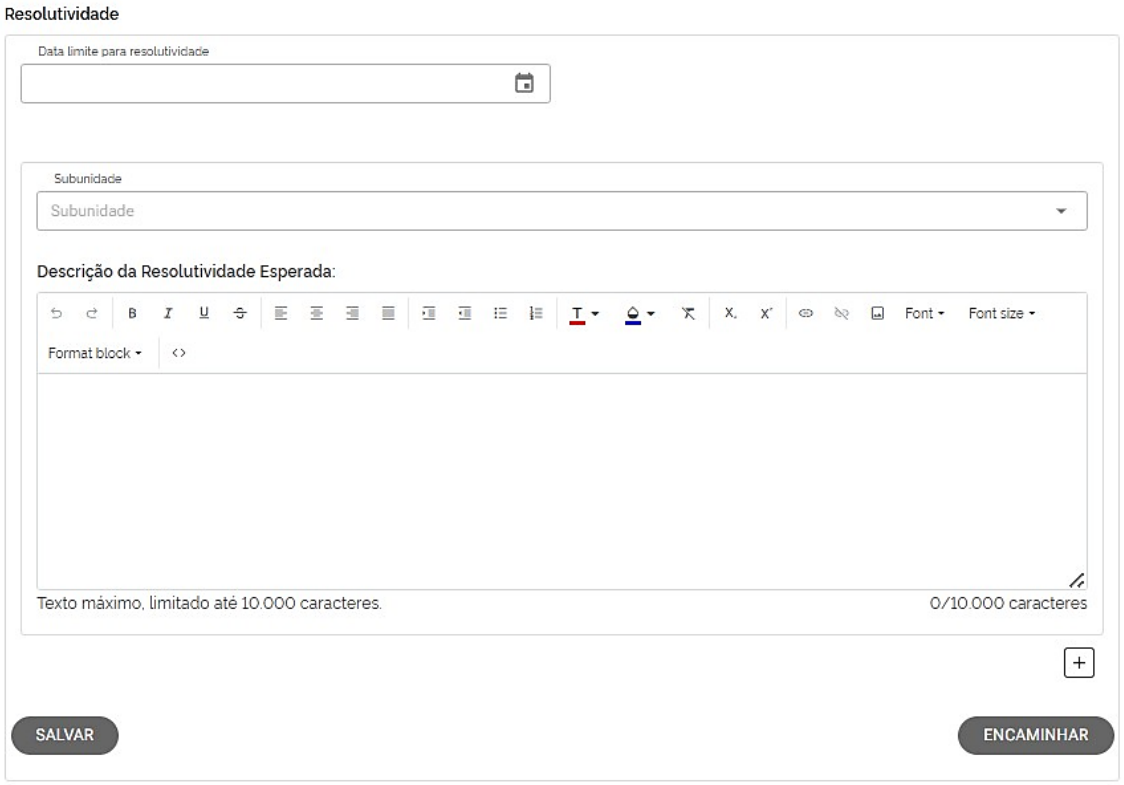


Imagem 48

No campo Data limite para a Resolutividade, importante alinhar com as áreas e entender o tempo máximo que podem levar para adotar as providências.

A seleção da subunidade deve ser a qual possui subsídio final quanto a descrição do relato.

Podendo adicionar mais de uma subunidade, no botão [+].

Para que a Subunidade consiga analisar a manifestação será necessário incluir em Usuários e Permissões, com Perfil Tratamento de Resolutividade dentro de uma Subunidade.

Importante: Apenas quem está na subunidade selecionada que terá acesso para colocar Uma resposta quanto tiver uma decisão final.

Exemplo: Selecionar a Subunidade Recursos Humanos e o perfil de Tratamento de Resolutividade, após clicar SALVAR ALTERAÇÕES.

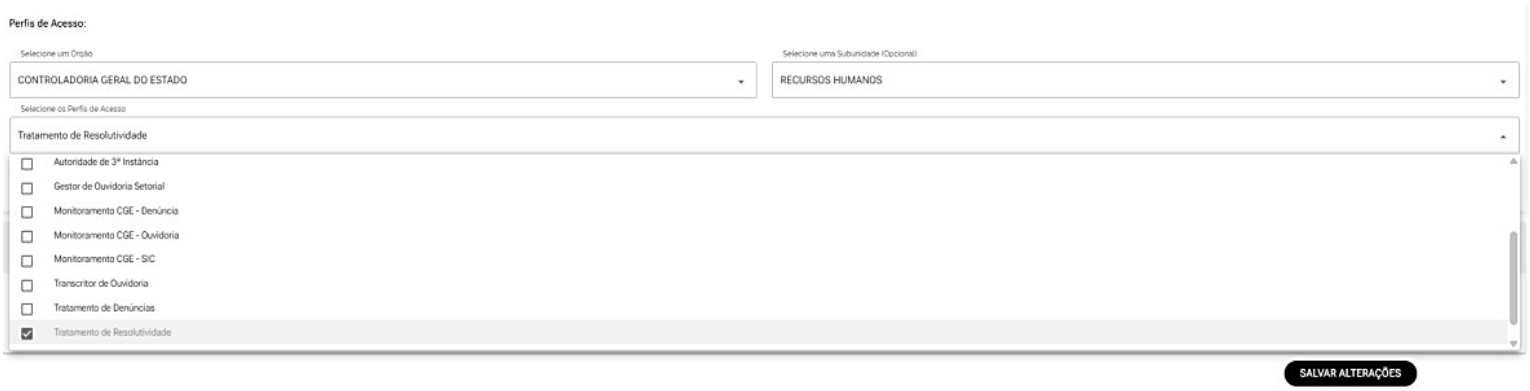


Imagem 49

A Subunidade com o perfil de Tratamento de Resolutividade naquela Subunidade terá as manifestações listadas em sua área logada, o filtro de situação da manifestação será concluído.

Ao clicar no protocolo a manifestação irá abrir na integra e a área terá o seguinte espaço para inserir a resposta **Descrição da Resolutividade – Informada Pela Subunidade** com possibilidade de incluir anexos, SALVAR e ENCAMINHAR RESPOSTA.

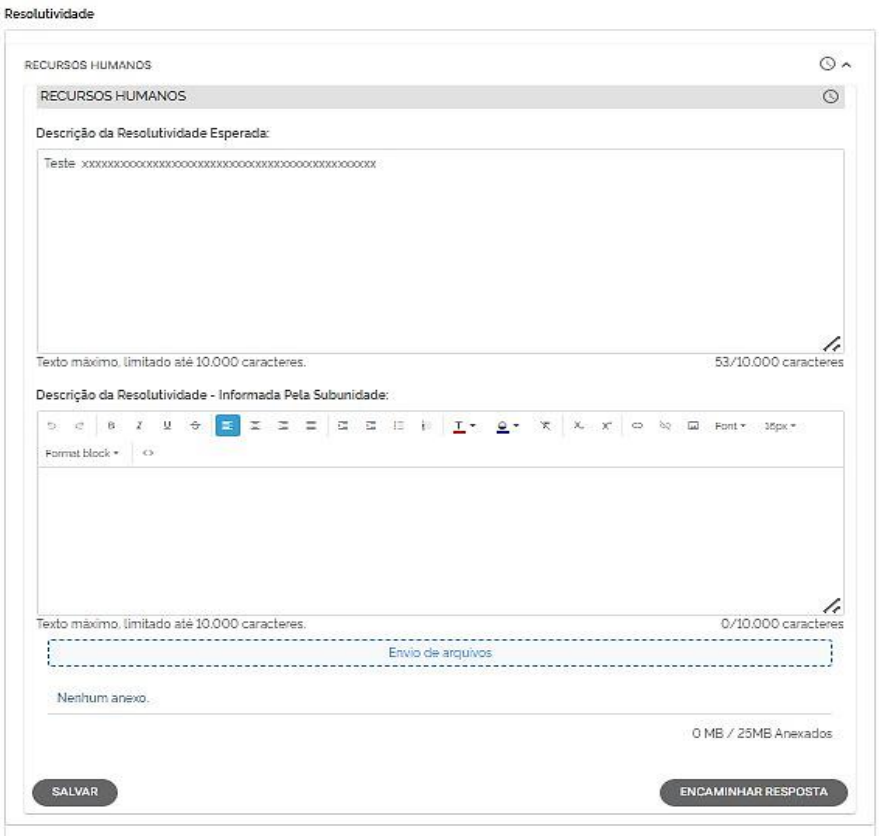


Imagem 50

Após encaminhar a resposta a Ouvidoria receberá o campo preenchido e deverá avaliar a resposta dada pela Subunidade, ao clicar em AVALIAR, abrirá o Pop-up com a pergunta:

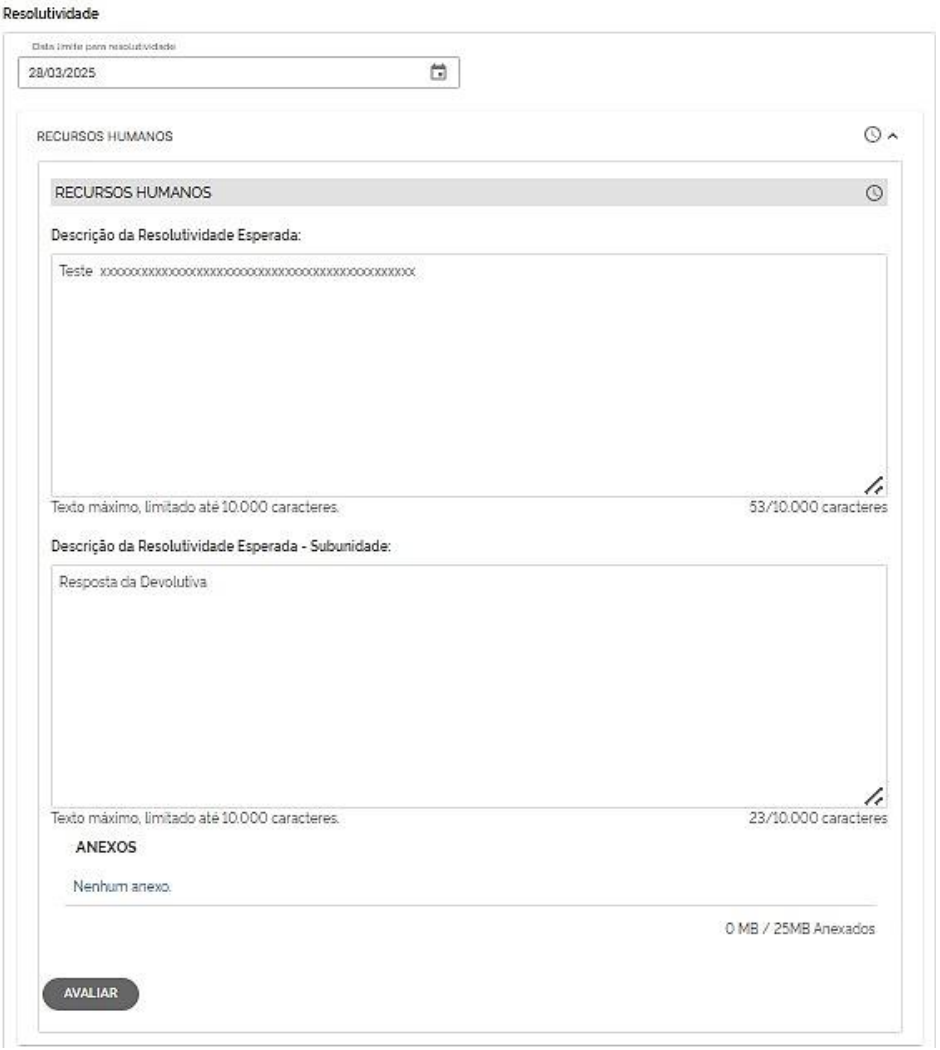


Imagem 51

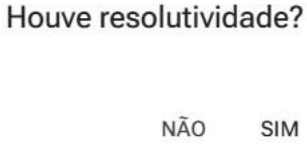


Imagem 52

Se sim o campo para incluir a resposta estará habilitado, sendo necessário incluir o Tipo de Resolutividade e a Descrição (Resposta para o Manifestante) e então clicar em SALVAR e PUBLICAR

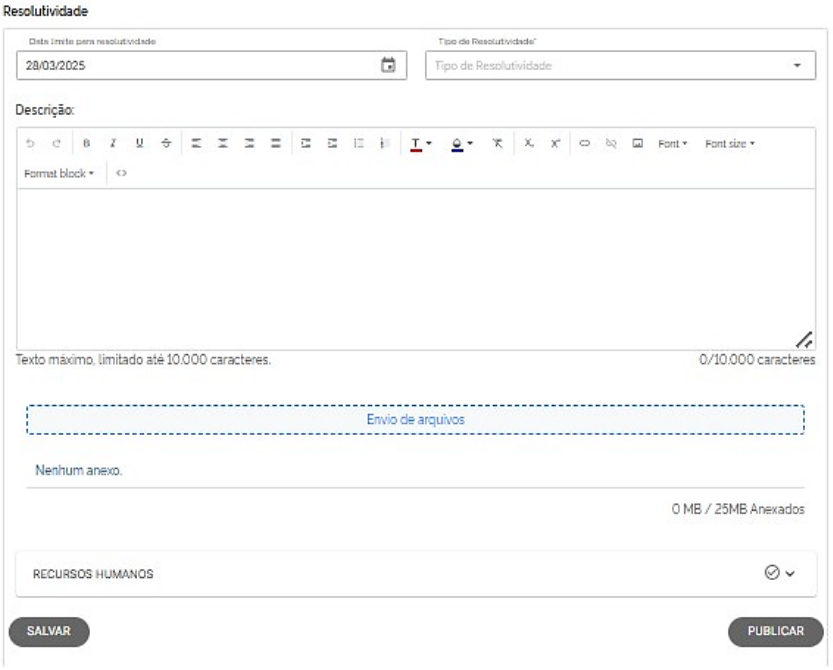


Imagem 53

As manifestações com Situação "***Cadastrada"*, "*Em Análise"*** na Coluna em Resolutividade estarão como ***Não*.**

As manifestações "***Concluídas"*** na Coluna em Resolutividade estarão como "***Não"***, quando ainda não foram encaminhadas para a Subunidade.

Já as manifestações "***Concluídas"*** na Coluna em Resolutividade estarão como "**Sim"**, quando foram encaminhadas para a Subunidade e aguarda o retorno.

Quando o status da coluna Em Resolutividade for "***Resolvido"***, serão as manifestações com situação de ***"Encerradas"***.

SEÇÃO III – Do dever de proteção das informações recebidas no exercício da função de ouvidoria

A confidencialidade é um pilar essencial para a credibilidade e a confiança na atuação das ouvidorias, estando fundamentada no § 7º do artigo 10 da Lei federal nº 13.460/2017 artigo 4ºA da Lei federal nº 13.608/2018; e Decretos nº 68.156/2023 e nº 68.157/2023.

Quando uma pessoa busca apoio junto à ouvidoria é comum que esteja passando por uma situação delicada ou emocionalmente difícil. Nesses momentos, garantir o sigilo das informações é mais do que uma exigência técnica - é um compromisso ético com a dignidade humana e com os princípios da moralidade que regem a administração pública.

Por isso, a proteção das informações recebidas deve estar presente em toda a jornada do atendimento, desde o primeiro contato até a conclusão do tratamento da manifestação. Isso significa não apenas adotar procedimentos administrativos adequados - como a solicitação de consentimento para encaminhar a demanda a outros órgãos ou o uso de mecanismos de pseudonimização disponíveis na Plataforma Fala.SP, mas, principalmente, promover uma cultura organizacional que valorize e preserve a privacidade de quem se manifesta e dos supostos envolvidos mencionados na manifestação.

Ilustração gerada por IA (Chat GPT)

Essa proteção também envolve atenção aos chamados fatores humanos — aspectos emocionais, cognitivos e comportamentais que influenciam o modo como as pessoas se relacionam com o ambiente de trabalho. Dentro de uma entidade pública, esses fatores são especialmente relevantes para o gerenciamento de riscos, pois podem impactar diretamente a segurança da informação, o bem-estar das equipes e a qualidade do atendimento à população. Reconhecer essas variáveis e atuar com empatia e sensibilidade contribui para ambientes mais seguros e acolhedores, fortalecendo a confiança nas ações da ouvidoria.

O Código de Ética da Administração Pública direta e autárquica do Estado de São Paulo, instituído pelo Decreto nº 69.328, de 22 de janeiro de 2025, estabelece, nas alíneas “e” e “f” do inciso I do artigo 4º, que os agentes públicos devem respeitar o dever legal de sigilo e preservar informações privilegiadas. Também se espera que ajam com discrição e mantenham reserva sobre assuntos tratados no ambiente de trabalho.

No mesmo sentido, boas práticas adotadas por instituições especializadas em ouvidoria, como associações nacionais e internacionais, reconhecem a confidencialidade como um compromisso contínuo. Um exemplo é o entendimento de que o compartilhamento de informações deve ocorrer apenas com autorização da pessoa manifestante ou em situações de risco iminente, sempre de forma transparente e responsável. Da mesma forma, alguns códigos de conduta profissional orientam que o ouvidor atue com zelo no tratamento de dados sensíveis e na proteção da identidade de todas as partes envolvidas.

Mais do que um procedimento, a confidencialidade é um valor. Cabe às ouvidorias promoverem ambientes seguros, nos quais as pessoas se sintam protegidas para exercer seu direito de participação, contribuindo para a melhoria dos serviços públicos e o fortalecimento do diálogo entre o Estado e a sociedade.

Referências

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 20 fev. 2025.

_____. Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018. Dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais; e altera o art. 4º da Lei nº 10.201, de 14 de fevereiro de 2001, para prover recursos do
Fundo Nacional de Segurança Pública para esses fins. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13608.htm. Acesso em: 30 abr. 2025.

_____. Controladoria Geral do Estado. 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. Diário Oficial do Estado de São Paulo, São Paulo, SP, 19 abril. 2024. Disponível em: https://www.doe.sp.gov.br/executivo/controladoria-geral-doestado/resolucao-cge-n-08-de-17-de-abril-de-2024-20240418111012042520 40. Acesso em 20 fev. 2025.

_____. Controladoria Geral do Estado. Resolução CGE nº 17, de 21 de novembro de 2024.
Estabelece diretrizes para o funcionamento das ouvidorias públicas no âmbito estadual. Diário Oficial do Estado de São Paulo, São Paulo, SP, 22 nov. 2024. Disponível em: https://www.controladoriageral.sp.gov.br/cge/normasLegislacao/resolucoes. Acesso em: 20 fev. 2025.

_____. Controladoria Geral do Estado. Resolução CGE nº 11, de 07 de abril de 2025. Dispõe sobre o procedimento de recebimento e de apuração preliminar de notícias de irregularidade que relatem condutas de assédio sexual praticadas por agentes públicos no Estado de São Paulo em âmbito da Controladoria Geral do Estado, em face do que dispõe o artigo 14, do Decreto estadual nº 69.122, de 09 de dezembro de 2024.Disponível em:
https://www.doe.sp.gov.br/executivo/controladoria-geral-do-estado/resolucao-cge-n-011-de07-de-abril-de-2025-20250408111112201002075. Acesso em: 24/04/ 2025.

_____. Controladoria Geral do Estado. Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP. Disponível em: https://fala.sp.gov.br/. Acesso em: 10 dez. 2024.

_____. Decreto nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023. Regulamenta disposições sobre ouvidorias públicas no Estado de São Paulo. Disponível em:
https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2023/decreto-6815609.12.2023.html. Acesso em: 20 fev. 2025.

_____. Decreto nº 68.157, de 9 de dezembro de 2023. Institui o Programa de Proteção a Denunciantes de irregularidades ou ilícitos administrativos e de ações ou omissões lesivas à Administração Pública estadual, nos termos dos artigos 4°-A, 4°-B e "caput" do artigo 4°-C, todos da Lei federal n° 13.608, de 10 de janeiro de 2018, e dá providências correlatas. Disponível em: https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2023/decreto-6815709.12.2023.html. Acesso em 24 de abril de 2025.

_____. Decreto nº 69.122, de 9 de dezembro de 2024. Dispõe sobre a apuração preliminar e o termo de ajustamento de conduta a que se referem os artigos 265 e 267-E a 267-M da Lei n° 10.261, de 28 de outubro de 1968, bem como sobre a apuração preliminar atinente à prática de assédio moral, assédio sexual, conduta discriminatória e enriquecimento ilícito, por agente público, no âmbito da Administração Pública estadual. Disponível em: https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2024/decreto-6912209.12.2024.html. Acesso em 24 de abril de 2025.

FORTALEZA. Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO. Código de Ética do Ouvidor/Ombudsman. Disponível em: https://www.abonacional.org.br/codigo-de-etica. Acesso em: 13 abr. 2025.

SEATTLE (EUA). International Ombuds Association – IOA. Padrões de Prática da IOA. Adotado em 17 de mar. 2022. Disponível em: https://www.ombudsassociation.org. Acesso em: 13 abr. 2025.