

# GUIA PRÁTICO CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

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

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Apresentação.....                                                                   | 3  |
| 2. Introdução .....                                                                    | 3  |
| 3. Objetivos da Carta de Serviços .....                                                | 3  |
| 4. Elaboração e Atualização da Carta de Serviços .....                                 | 4  |
| 4.1. Mapeamento dos Serviços Prestados.....                                            | 4  |
| 4.2. Detalhamento de Padrões de Qualidade e Compromissos .....                         | 7  |
| 4.3. Atualização e Divulgação Periódica .....                                          | 7  |
| 4.4. Disponibilização de Informações no Portal de Serviços do Estado de São Paulo...   | 8  |
| 5. Estrutura da Carta de Serviços .....                                                | 11 |
| 5.1. Informações Básicas sobre os Serviços.....                                        | 11 |
| 5.2. Padrões de Qualidade do Atendimento .....                                         | 12 |
| 6. Responsabilidades no Processo de Elaboração e Atualização da Carta de Serviços..... | 13 |
| 7. Governança e Transparência .....                                                    | 13 |
| 8. Divulgação e Acessibilidade.....                                                    | 13 |
| 9. Orientações ao Cidadão: .....                                                       | 14 |
| Como consultar o Portal de Serviços do Estado de São Paulo? .....                      | 14 |
| 10. Conclusão .....                                                                    | 15 |
| Referências .....                                                                      | 16 |



## 1. Apresentação

Este Guia tem como objetivo fornecer orientações para a elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, em conformidade com os requisitos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023 e da Resolução CGE nº 017, de 21 de novembro de 2024.

A Carta de Serviços é uma ferramenta essencial para garantir a transparência, qualidade e eficiência na prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades do Estado de São Paulo, indicando as formas de acesso pelos cidadãos, os compromissos e padrões de qualidade no atendimento, a fim de melhorar a comunicação com os cidadãos e assegurar o acesso, a compreensão e a utilização dos serviços públicos.

## 2. Introdução

A Carta de Serviços é uma ferramenta que deve fornecer aos cidadãos informações claras, objetivas e acessíveis sobre os serviços públicos prestados por cada órgão e entidade do Poder Executivo do Estado de São Paulo. Trata-se de uma das medidas adotadas pelo Governo para promover a transparência, a qualidade e a melhoria contínua no atendimento ao público, além de ser uma forma de assegurar os direitos dos usuários, conforme estabelecido na Lei nº 13.460/2017, no Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023 e na Resolução CGE nº 017, de 21 de novembro de 2024.

A Carta deve ser constantemente atualizada, garantindo a adequação e relevância das informações, refletindo os compromissos do órgão ou entidade com a eficiência e a prestação de serviços públicos de qualidade.

Importante destacar que a Carta de Serviços ao Usuário de cada órgão e entidade do Poder Executivo estadual deve ser divulgada em sua página oficial na internet, por meio de direcionamento ao Portal de Serviços ao Cidadão (<https://servicos.sp.gov.br/>), administrado pela Secretaria de Gestão e Governo Digital do Estado de São Paulo.

## 3. Objetivos da Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao Usuário tem como principais objetivos:

- Informar de forma clara e acessível aos cidadãos sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade;
- Assegurar os direitos dos cidadãos, conforme os princípios estabelecidos pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

- 
- Observar o direito ao acesso à informação, conforme Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023;
  - Atender ao disposto no Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, e na Resolução CGE nº 017, de 21 de novembro de 2024;
  - Detalhar os compromissos de qualidade e os padrões de atendimento ao público, assegurando que as informações sobre os serviços sejam transparentes;
  - Estabelecer mecanismos para participação social, permitindo que os usuários possam avaliar os serviços prestados e registrar sugestões, reclamações e elogios, em especial por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP, possibilitando o constante aprimoramento aos órgãos e entidades do Poder Executivo, elevando a eficácia e eficiência das ações da Administração Pública.

## 4. Elaboração e Atualização da Carta de Serviços

A elaboração e atualização da Carta de Serviços deve seguir as etapas definidas na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, e na Resolução CGE nº 017, de 21 de novembro de 2024. Essas etapas asseguram que os órgãos e entidades do Poder Executivo estadual cumpram as exigências legais e que a Carta de Serviços seja um instrumento efetivo de comunicação e participação social.

### 4.1. Mapeamento dos Serviços Prestados

O primeiro passo para a elaboração da Carta de Serviços é identificar e mapear os serviços prestados pelos órgãos ou entidades, que estejam disponíveis aos cidadãos e sejam realizados exclusivamente em âmbito estadual. Este mapeamento deve ser completo e incluir:

- os serviços oferecidos;
- os requisitos e os documentos necessários para acessar os serviços;
- as etapas para processamento dos serviços;
- o prazo para a prestação dos serviços;
- a forma de prestação dos serviços;
- a forma de comunicação com o solicitante dos serviços;
- os locais e as formas de acessar os serviços.

## Solicitar Vistas em Processo Correcional

Última atualização: 5 de Maio de 2025 às 16:24

### ^ O que é

O serviço visa a oferecer meios para que as partes interessadas e seus representantes legais possam ter acesso aos autos dos processos administrativos de apuração preliminar e dos processos administrativos de responsabilização de pessoas jurídicas que tramitam no âmbito da Controladoria Geral do Estado.

### ✓ Público

### ✓ Como fazer

### ✓ Documentação necessária

### ✓ Quanto tempo leva

### ✓ Quanto custa

### ✓ Outras informações

### ✓ Legislação

#### Tipo de Serviço

Digital

#### Canais de Atendimento

##### Contato

✉ [crge.cge@sp.gov.br](mailto:crge.cge@sp.gov.br)

##### Orgão Responsável

Controladoria Geral do Estado de São Paulo - CGE

#### UNIDADES PRESTADORAS

Nome ou endereço da Unidade Prestadora



☰ Listagem

Não atendemos esse serviço presencialmente.



**Figura 1.** Portal de Serviços ao Cidadão – Página referente ao serviço: Solicitar Vistas em Processo Correcional.

## Solicitar Vistas em Processo Correcional

Última atualização: 27 de Maio de 2025 às 14:54

### ^ O que é

O serviço visa a oferecer meios para que as partes interessadas e seus representantes legais possam ter acesso aos autos dos processos administrativos de apuração preliminar e dos processos administrativos de responsabilização de pessoas jurídicas que tramitam no âmbito da Controladoria Geral do Estado.

### ✓ Público

### ✓ Como fazer

### ✓ Documentação necessária

### ✓ Quanto tempo leva

### ✓ Quanto custa

### ✓ Outras informações

### ^ Legislação

#### Lei Federal n.º 13.869/2019:

Mais informações em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2019/Lei/L13869.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Lei/L13869.htm)

#### Lei Federal n.º 12.527/2011:

Mais informações em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)

#### Lei Federal n.º 12.846/2013:

Mais informações em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/lei/l12846.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12846.htm)

#### Lei Estadual n.º 10.177/1998:

Mais informações em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei/1998/lei-10177-30.12.1998.html>

#### Tipo de Serviço

**Digital**

#### Canais de Atendimento

##### Contato

 [crge.cge@sp.gov.br](mailto:crge.cge@sp.gov.br)

##### Orgão Responsável

Controladoria Geral do Estado de São Paulo - CGE

#### UNIDADES PRESTADORAS

Nome ou endereço da Unidade Prestadora



 Listagem

Não atendemos esse serviço presencialmente.

**Figura 2.** Portal de Serviços ao Cidadão – Página referente ao serviço: Solicitar Vistas em Processo Correcional.



## 4.2. Detalhamento de Padrões de Qualidade e Compromissos

A Carta de Serviços, conforme o Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, deve detalhar os compromissos de qualidade do atendimento, estabelecendo:

- os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- o tempo de espera para o atendimento;
- o prazo para a realização dos serviços;
- os mecanismos de comunicação com os usuários;
- os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;
- os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das ouvidorias;
- as condições mínimas a serem observadas referentes à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível;
- outras informações julgadas de interesse dos usuários.

## 4.3. Atualização e Divulgação Periódica

A Carta de Serviços deve ser atualizada periodicamente, conforme artigo 53 da Resolução CGE nº 017, de 21 de novembro de 2024, considerando as seguintes ações:

- mapeamento dos serviços prestados pelo órgão ou entidade;
- identificação da necessidade e apoio na formulação de novos serviços, garantindo a aderência aos direitos previstos na Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- atualização periódica das informações sobre os serviços listados no Portal de Serviços do Estado de São Paulo;
- publicação constante no Portal de Serviços do Estado de São Paulo e no site dos órgãos e entidades para que os cidadãos possam sempre acessar as informações mais recentes.



Além disso, o Decreto nº 68.156/2023 estabelece que as informações da Carta sejam disponibilizadas de forma acessível, compatível com os princípios de transparência e eficiência administrativa. Nesse sentido, é importante utilizar linguagem simples em sua elaboração e atualização, sendo recomendável a leitura do Manual de Tom e Voz, elaborado pela Secretaria de Gestão e Governo Digital.

#### 4.4. Disponibilização de Informações no Portal de Serviços do Estado de São Paulo

Em conformidade com o artigo 56 da Resolução CGE nº 17, de 21 de novembro de 2024, sem prejuízo de outras formas de publicidade, as unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo devem monitorar a adequada disponibilização da Carta de Serviços ao Usuário no sítio oficial do órgão ou entidade na internet, observando os procedimentos estabelecidos no Guia Prático de Transparência Passiva e a compatibilidade das informações com o Portal de Serviços ao Cidadão do Governo do Estado de São Paulo (<https://servicos.sp.gov.br/>).

O mais indicado, inclusive, é que nos espaços próprios para a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário na página do órgão ou entidade direcione para o Portal de Serviços ao Cidadão, a fim de evitar desatualizações e informações divergentes nos dois canais

O QUE VOCÊ PROCURA?

Busque pelo serviço desejado



#### SERVIÇOS MAIS BUSCADOS

|                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| ★ Renovar Carteira Nacional de Habilitação (CNH) - Online | DIGITAL > |
| ★ Obter 2ª via de Carteira de Identidade Nacional - CIN   | DIGITAL > |
| ★ Obter Carteira de Identidade Nacional - CIN             | DIGITAL > |
| ★ Solicitar licenciamento digital (CRLV-e)                | DIGITAL > |
| ★ Emitir atestado de antecedentes criminais               | DIGITAL > |

#### SERVIÇOS EM DESTAQUE

|                                                                                                                                   |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|  Parcelar ou reparcelar contas da Sabesp         | DIGITAL > |
|  Serviços da Justiça Eleitoral                   | DIGITAL > |
|  Consulta gratuita de protesto                   | DIGITAL > |
|  Segunda via de carteira profissional - Coren-SP | >         |
|  Filho que ama, leva o Pai ao AME                | DIGITAL > |

#### SERVIÇOS POR CATEGORIA

|                                                                                                                     |                                                                                                                   |                                                                                                                     |                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Água, esgoto e meio ambiente | <br>Atendimento a consumidores | <br>CNH, veículos e transporte   | <br>Direitos e cidadania       |
| <br>Documentos pessoais          | <br>Educação                   | <br>Impostos, dívidas e empresas | <br>Moradia e serviços sociais |
| <br>Saúde                        | <br>Serviços municipais        | <br>Trabalho e aposentadoria    |                                                                                                                     |

**Figura 3.** Portal de Serviços ao Cidadão – <https://servicos.sp.gov.br/>

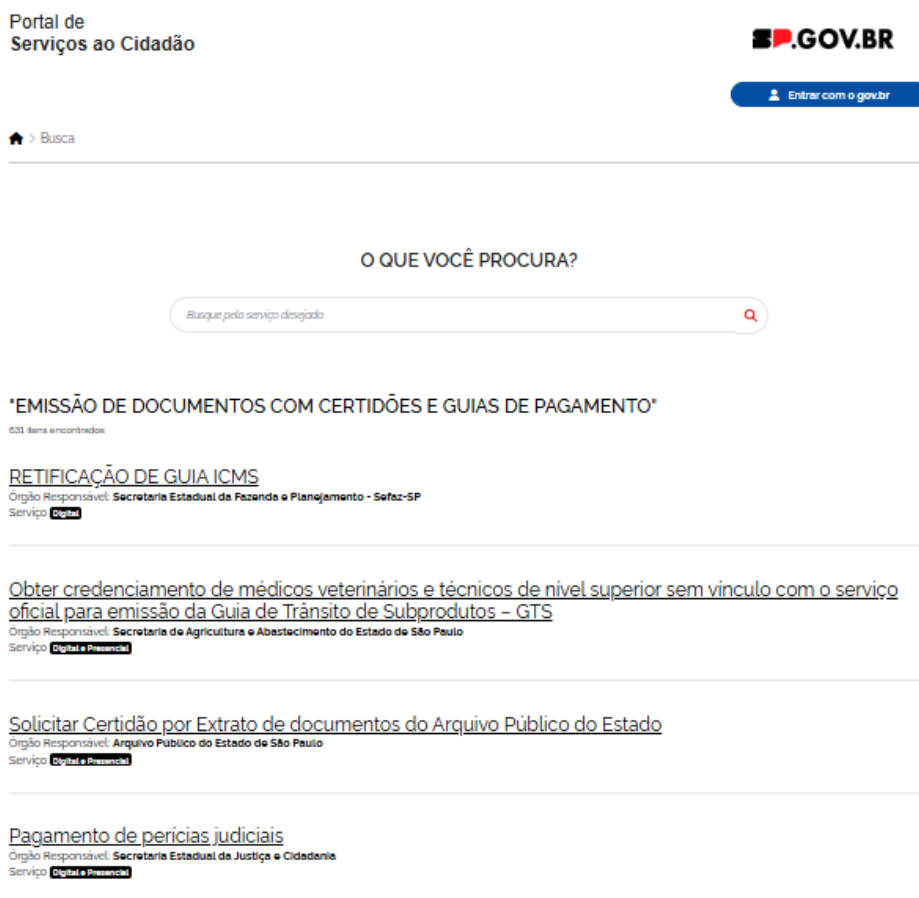
O Portal de Serviços do Estado de São Paulo é uma plataforma digital que centraliza diversos serviços públicos oferecidos pelo Governo do Estado para facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços administrativos e de atendimento. Através desse portal, os usuários podem acessar informações, realizar solicitações e até mesmo concluir processos sem a necessidade de se deslocar fisicamente até os órgãos públicos.

O portal oferece uma série de serviços em áreas como saúde, educação, segurança, finanças e infraestrutura, permitindo que os cidadãos possam resolver questões burocráticas de forma mais rápida e eficiente, diretamente pela internet.

Entre as funcionalidades do Portal de Serviços é possível encontrar:

- agendamento de serviços em diferentes áreas (exemplo: atendimento em órgãos públicos);
- emissão de documentos como certidões e guias de pagamento;
- solicitação de serviços relacionados à saúde, como marcação de consultas;
- acompanhamento de processos administrativos;
- consultas de tributos e taxas estaduais.

A iniciativa visa modernizar a gestão pública e promover mais transparência e agilidade para os cidadãos do estado de São Paulo.



**Figura 4.** Portal de Serviços ao Cidadão – Opção de busca por serviços.



## 5. Estrutura da Carta de Serviços

A Carta de Serviços deve conter as seguintes informações:

### 5.1. Informações Básicas sobre os Serviços

- **Serviços oferecidos:** Descrição completa dos serviços prestados pelo órgão ou entidade;
- **Requisitos, documentos e formas de acesso:** O que é necessário para solicitar os serviços;
- **Etapas de processamento:** Descrição das etapas pelas quais o serviço passará até a sua conclusão;
- **Prazo máximo para a prestação:** Tempo previsto para a entrega ou conclusão do serviço;
- **Forma de prestação do serviço:** Como o serviço será entregue ao usuário, se presencialmente, online ou por outros meios;
- **Locais e formas de manifestação:** Onde e como o usuário pode apresentar sugestões ou reclamações sobre o serviço.



## CARTA DE SERVIÇOS

### Serviços da CGE/SP disponíveis aos usuários do serviço público

A Carta de Serviços ao Usuário dos Serviços Públicos da Controladoria Geral do Estado de São Paulo (CGE/SP) é um instrumento de participação social que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Na Carta você encontrará informações claras e acessíveis sobre quem somos, o que fazemos e os serviços que oferecemos aos cidadãos. Assim, bem-informado, você poderá melhor exercer sua cidadania e contribuir para o aperfeiçoamento de nossos serviços.

Em nosso [portal](#), você encontrará informações mais detalhadas sobre nossa atuação e orientações sobre como se comunicar conosco, estando nossa Ouvidoria pronta para receber suas manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios), por meio do [ouvidoria.sp.gov.br](#) e pedidos de acesso à informação, por intermédio do Sistema [SIC SP](#).

Inclusive, esses canais também podem ser utilizados para o exercício de seus direitos enquanto titular de [dados pessoais](#), nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados.

As informações disponibilizadas em nossa carta de serviços visam facilitar o seu dia a dia e o acesso aos nossos serviços. Estamos à disposição para receber suas demandas e contribuições para melhor atender a toda a sociedade.

### SERVIÇOS DISPONÍVEIS

|                                                                                            |         |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|
| ★ Acessar informações no Portal da Transparência do Poder Executivo do Estado de São Paulo | DIGITAL | > |
| ★ Acessar a Plataforma Integrada FALA SP para registro de manifestações                    | DIGITAL | > |
| ★ Acessar a Plataforma Integrada FALA SP para registro de pedido de Acesso à Informação    | DIGITAL | > |
| ★ Cadastrar Entidades da Sociedade Civil                                                   | DIGITAL | > |

### MAIS SERVIÇOS

|                                                                                         |         |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|
| ★ Negociar Acordos de Leniência entre a CGE do Estado e a Pessoa Jurídica               | DIGITAL | > |
| ★ Pedido de julgamento antecipado de Processo Administrativo de Responsabilização de PJ | DIGITAL | > |
| ★ Solicitar Vistas em Processo Correccional                                             | DIGITAL | > |
| ★ Para outros serviços do Estado, acesse o Portal de Serviços ao Cidadão                | DIGITAL | > |

Figura 5. Carta de Serviços – CGE

[https://www.controladoriageral.sp.gov.br/cge/institucional/carta\\_de\\_servicos](https://www.controladoriageral.sp.gov.br/cge/institucional/carta_de_servicos)

## 5.2. Padrões de Qualidade do Atendimento

- **Prioridades de atendimento:** Identificação dos grupos com direito a prioridade;
- **Tempo de espera:** Estimativa de tempo para iniciar o atendimento;
- **Mecanismos de comunicação:** Como o órgão manterá o usuário informado sobre o andamento do serviço solicitado;

- 
- **Procedimentos para manifestações:** Como sugestões, reclamações e elogios serão recebidos e respondidos;
  - **Mecanismos de consulta:** Como o usuário pode consultar o andamento de seu serviço ou manifestação.

## 6. Responsabilidades no Processo de Elaboração e Atualização da Carta de Serviços

O titular das unidades de ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo é responsável por acompanhar a implementação e monitorar o cumprimento da Carta de Serviços ao Usuário, elaborada pelas áreas responsáveis de cada órgão ou entidade. Nesse sentido, o ouvidor, além do monitoramento da Carta, tem um papel fundamental na interlocução com as áreas gestoras para que estas realizem o mapeamento periódico, para a identificação de atualizações, inclusões de novos serviços ou exclusão de serviços que não sejam mais prestados pelo órgão ou entidade. Assim, o trabalho conjunto entre as ouvidorias e as áreas gestoras responsáveis podem garantir que todas as informações sejam precisas e atualizadas, bem como disponibilizadas no Portal de Serviços do Estado de São Paulo e em outros canais institucionais.

## 7. Governança e Transparência

Os órgãos e entidades do Governo do Estado de São Paulo devem adotar práticas de governança, por meio de mecanismos de liderança, estratégia e controle, para assegurar respostas efetivas e úteis às demandas dos usuários, bem como transparência na prestação de serviços públicos. O monitoramento contínuo das Cartas de Serviços e dos padrões de atendimento são fundamentais para que as informações sejam acessíveis e que os usuários possam fazer consultas sobre os serviços e suas manifestações de forma clara e eficiente, viabilizando uma prestação eficiente pelo Estado.

## 8. Divulgação e Acessibilidade

A divulgação da Carta de Serviços deve ser feita de forma ampla e acessível, garantindo que os cidadãos possam facilmente encontrar as informações sobre os serviços públicos oferecidos. Isso inclui a disponibilização em formatos digitais e físicos, e em locais de fácil acesso, como o Portal de Serviços do Estado de São Paulo, além de assegurar que as informações atendam às condições de acessibilidade, como a adaptação para pessoas com deficiência.



## 9. Orientações ao Cidadão: Como consultar o Portal de Serviços do Estado de São Paulo?

Para utilizar o Portal de Serviços do Estado de São Paulo, basta seguir estas simples etapas:

### 1. Acesse o Portal

- Endereço do Portal de Serviços do Estado de São Paulo:

<https://servicos.sp.gov.br/>

### 2. Navegue pelos Serviços

Na página inicial, está disponibilizada uma lista de serviços disponíveis. O portal organiza os serviços em categorias, como:

- Saúde
- Educação
- Segurança
- Finanças
- Trânsito
- Meio ambiente

O usuário pode navegar por essas categorias ou utilizar a barra de busca para procurar diretamente o serviço que deseja acessar.

### 3. Escolha o Serviço

- Com um clique o serviço desejado pode ser selecionado. Alguns serviços exigem login ou cadastro antes de serem utilizados, enquanto outros são de acesso direto.

### 4. Realize a Solicitação

- 
- Após selecionar o serviço, basta seguir as instruções fornecidas na página. Isso pode incluir preencher formulários, enviar documentos ou fazer agendamentos, dependendo do tipo de serviço.

#### 5. Acompanhe o Processo

- Em muitos casos, pode-se acompanhar o andamento da solicitação ou processo através do próprio portal. Isso inclui a consulta de documentos, solicitações em andamento, ou o status de pagamentos.

#### 6. Finalize ou Agende

- Em alguns serviços, como o agendamento de atendimentos ou emissão de documentos, o portal pode oferecer a opção de agendar um horário para atendimento presencial ou gerar um comprovante de solicitação para finalizar o processo.

#### 7. Identificação e Cadastro

- Para acessar alguns serviços, pode ser necessário fazer login. Caso não tenha um cadastro, será solicitado que o usuário crie uma conta utilizando um e-mail e senha.

##### **Atenção:**

 É importante que o usuário tenha em mãos seus documentos pessoais, como CPF e RG, caso precise realizar algum serviço que requeira validação de identidade.

 Se houver alguma dúvida durante o processo, o portal frequentemente disponibiliza informações adicionais ou links de ajuda.

## 10. Conclusão

A Carta de Serviços ao Usuário é uma ferramenta essencial para a promoção da transparência e qualidade na gestão pública. O Governo do Estado de São Paulo tem seguido as diretrizes da Lei nº 13.460/2017, do Decreto nº 68.156/2023 e da Resolução CGE nº 017/2024, para que os órgãos e entidades da Administração Pública estadual assegurem aos cidadãos o acesso a informações claras e precisas sobre os serviços públicos prestados, promovendo um ambiente de maior confiança, eficiência e responsabilidade no atendimento ao público, agregando Valor Público à atuação estatal.



## Referências

BRASIL. Controladoria Geral da União. Oficina de Simplificação e Carta de Serviço. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.gov.br/ouvidorias/ptbr/ouvidorias/eventos/seminario-regional-de-ouvidorianordeste/apresentações/oficina-carta-de-servicos-ao-usuario.pdf. Acesso em: 05 abril 2025.

\_\_\_\_\_. 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/13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/13460.htm)

SÃO PAULO. Controladoria Geral do Estado de São Paulo. Guia Prático de Transparência Ativa - Administração Direta e Autarquias. São Paulo, 2023. Disponível em: [https://www.controladoriageral.sp.gov.br/cge/Areas%20Atuacao/guias%20e%20manuais%20gerais/guias\\_manuais\\_Transparencia](https://www.controladoriageral.sp.gov.br/cge/Areas%20Atuacao/guias%20e%20manuais%20gerais/guias_manuais_Transparencia). Acesso em: 15 abril 2025.

\_\_\_\_\_. Controladoria Geral do Estado. Resolução CGE nº 17, de 21 de novembro de 2024. Disponível em: <https://www.controaldoriageral.sp.gov.br/cge/normasLegislacao/resolucoes>. Acesso em: 19mar.2025.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2023/decreto-6815509.12.2023.html>. Acesso em: 19 mar. 2025.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2023/decreto6815609.12.2023.html>. Acesso em: 19 mar. 2025.

\_\_\_\_\_. Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999. Dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei/1999/lei-10294-20.04.1999.html>. Acesso em: 19 mar.2025.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Gestão e Governo Digital. Manual de Tom e Voz. 2023. Disponível em: [https://admin.sggd.sp.gov.br/wcm/connect/92c217f3-8baa-44d2-a9b5fa8f122d3488/Manual+de+tom+e+voz.pdf?MOD=AJPES&CONVERT\\_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE-92c217f3-8baa-44d2-a9b5-fa8f122d3488-pgF1KgX](https://admin.sggd.sp.gov.br/wcm/connect/92c217f3-8baa-44d2-a9b5fa8f122d3488/Manual+de+tom+e+voz.pdf?MOD=AJPES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE-92c217f3-8baa-44d2-a9b5-fa8f122d3488-pgF1KgX). Acesso em: 30 abr.2025.