

Controladoria
Geral do Estado

2º Rodada

RELATÓRIO DE RESULTADOS DE CONSULTAS E AVALIAÇÕES

CONSELHO DE USUÁRIOS

OGE/CGE



Controladoria Geral do Estado de São Paulo

Governo do Estado de São Paulo

Rodrigo Fontenelle de Araujo Miranda

Controlador Geral do Estado

Roberto Cesar de Oliveira Viegas

Controlador Geral do Estado Executivo

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

Subsecretaria de Combate à Corrupção

Daniel da Silva Lima

Subsecretário de Gestão Corporativa

Soraia Ferreira Quirino Dias

Subsecretária de Integridade Pública e Privada

Equipes envolvidas na elaboração:

Diretoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público – OGE

Diretoria de Acesso à Informação – OGE

Diretoria de Supervisão de Unidades Correccionais e Responsabilização de Pessoas Físicas - CRGE

Sumário

1	Apresentação	3
1.1	Segunda Rodada de Avaliação.....	3
1.2	Caracterização dos serviços avaliados.....	3
2	Resultado das Consultas	5
2.1	- <i>Solicitar Vistas em Processo Correccional</i>	5
2.2	- <i>Acessar a Plataforma Integrada FALA.SP para registro de pedido de Acesso à Informação</i>	9
3	Conclusão	15
4	Referências	Erro! Indicador não definido.

1 Apresentação

1.1 Segunda Rodada de Avaliação

Este relatório apresenta os resultados das consultas realizadas no âmbito do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Controladoria Geral do Estado, referente à segunda rodada de avaliação, cujos objetos foram os serviços “*Solicitar Vistas em Processo Correcional*”, de competência da Corregedoria Geral do Estado, e “*Acessar a Plataforma Integrada FALA.SP para registro de pedido de Acesso à Informação*”, de competência da Ouvidoria Geral do Estado. Ambas as unidades citadas fazem parte da estrutura da Controladoria Geral do Estado.

As consultas foram conduzidas por meio do Módulo do Conselho de Usuários da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP, em conformidade com o Decreto nº 68.156/2023, a Resolução CGE nº 17/2024 e o Edital de Chamamento Público CGE nº 002, de 10 de junho de 2025.

1.2 Caracterização dos serviços avaliados

Conforme descrito no Portal de Serviços do Estado de São Paulo, o serviço “*Solicitar Vistas em Processo Correcional*” tem por finalidade oferecer meios para que partes interessadas e seus representantes legais tenham acesso aos autos de processos administrativos de apuração preliminar e de processos administrativos de responsabilização de pessoas jurídicas, no âmbito da Controladoria Geral do Estado.

O serviço é classificado como digital, gratuito, e destinado a pessoas físicas, pessoas jurídicas e agentes públicos, podendo ser solicitado diretamente pelo interessado ou por procurador legalmente constituído. A solicitação é realizada mediante encaminhamento de pedido por correio eletrônico institucional, acompanhado da documentação exigida, incluindo o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, assinado por meio de certificação digital, quando aplicável.

Nos termos do Portal de Serviços, a Administração Pública deve analisar a solicitação e apresentar resposta em até 7 (sete) dias úteis, podendo o pedido ser deferido, deferido parcialmente ou indeferido, conforme os limites legais relacionados à proteção de informações sigilosas, à existência de diligências em curso e à preservação de direitos de terceiros, com fundamento na legislação estadual e federal pertinente.

De forma complementar, o Portal de Serviços também disponibiliza o serviço “*Acessar a Plataforma Integrada FALA.SP para registro de pedido de Acesso à Informação*”, por meio do qual a Controladoria Geral do Estado gerencia, no âmbito do Poder Executivo Estadual, os pedidos formulados com base na Lei Federal nº 12.527/2011 e no Decreto Estadual nº 68.155/2023.

Trata-se de serviço digital e gratuito, acessível a pessoas físicas, mediante acesso ao endereço eletrônico www.fala.sp.gov.br, com autenticação por meio de login “gov.br” e informação de CPF e senha cadastrada.

A plataforma permite o registro do pedido, o acompanhamento dos trâmites e prazos, bem como a interposição de recursos em primeira, segunda e terceira instâncias, observados os prazos específicos para cada fase procedimental.

O prazo para atendimento do pedido é imediato ou de até 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, conforme a legislação aplicável.

O serviço, no que se refere ao acesso à plataforma e ao registro do pedido, está disponível de forma contínua, 24 horas por dia, sem cobrança de taxas e sem exigência de documentação prévia para a formalização da demanda, ressalvada a necessidade de cadastro e autenticação pelo perfil no "gov.br", conforme mencionado, assegurando transparência, rastreabilidade e efetividade no exercício do direito de acesso à informação.

2 Resultado das Consultas

2.1 - *Solicitar Vistas em Processo Correcional*

2.1.1 Dados Gerais da Consulta

A consulta pública referente ao serviço "*Solicitar Vistas em Processo Correcional*", prestado pela Controladoria Geral do Estado de São Paulo, mais especificamente pela Corregedoria Geral do Estado, foi cadastrada na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP, no Módulo do Conselho de Usuários, em 24 de junho de 2025, permanecendo aberta até 31 de dezembro de 2025.

A iniciativa teve por finalidade avaliar a satisfação e a qualidade percebida pelos usuários quanto à prestação do serviço, sob a perspectiva do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da CGE.

O universo total do Conselho é composto por 126 conselheiros, dos quais 16 participaram da consulta, o que corresponde a uma taxa de participação de 12,7%. A consulta contou com seis perguntas, totalizando 96 respostas analisadas (16 participantes × 6 perguntas). As questões foram elaboradas pela unidade responsável pelo serviço, a Corregedoria Geral do Estado.

Com o objetivo de ampliar o alcance da consulta e fortalecer a representatividade das respostas, foi implementada ação específica de divulgação, por meio do envio de mensagens eletrônicas a usuários previamente identificados na base cadastral da Corregedoria Geral do Estado. A estratégia foi definida em articulação entre a Ouvidoria Geral do Estado e a Corregedoria Geral do Estado, buscando incentivar a participação qualificada no processo avaliativo.

A iniciativa encontra respaldo na Resolução CGE nº 17/2024 e no item 6, inciso I, do Edital CGE nº 02/2025, que autorizam a promoção de campanhas específicas de divulgação para assegurar a representatividade no âmbito do Conselho de Usuários.

A seguir, apresentam-se os resultados referentes a cada uma das seis perguntas aplicadas aos usuários.

2.1.2 **Pergunta 1:** "*Como você avalia a clareza das informações contidas no serviço?*" (Escala 0 a 10)

As respostas à pergunta "*Como você avalia a clareza das informações contidas no serviço?*" evidenciam percepção favorável. Observa-se concentração nas faixas mais altas de avaliação, com **62,5%** das respostas na nota 10, **25,0%** na nota **9** e **12,5%** na nota **8**, sem registros de notas entre 0 e 7. Esse padrão resulta em média de **9,5** e indica que 87,5% dos participantes atribuíram notas 9 ou 10, reforçando a consistência do entendimento dos usuários sobre as informações disponibilizadas.

Do ponto de vista qualitativo, os dados sugerem que a comunicação do serviço está clara e bem assimilada, em especial quanto aos elementos que estruturam a orientação ao usuário de serviço no Portal de Serviços, como a indicação de documentação exigida, o prazo de 7 dias úteis, a previsão de deferimento parcial ou indeferimento e os respectivos fundamentos legais. O conjunto dessas informações aparenta estar apresentado de forma compreensível, contribuindo para reduzir dúvidas e favorecer a previsibilidade do fluxo de atendimento.

2.1.3 **Pergunta 2:** *“Como você avalia o tempo necessário para ter acesso à resposta?”* (Escala 0 a 10)

As respostas à pergunta *“Como você avaliam o tempo necessário para ter acesso à resposta?”* apontam avaliação positiva do prazo percebido pelos usuários. A distribuição concentra-se nas notas mais altas, com **56,25%** de avaliações na nota **10**, **25,0%** na nota **9** e **18,75%** na nota **8**, sem registro de notas entre 0 e 7. Esse comportamento resulta em média de **9,38** e indica que **81,25%** dos respondentes atribuíram nota 9 ou 10, sugerindo elevada satisfação com o tempo de resposta.

Sob a perspectiva qualitativa, o resultado é coerente com a expectativa de celeridade associada ao serviço e sugere aderência ao prazo formal de até 7 dias úteis previsto na Carta de Serviços. A ausência de avaliações negativas ou medianas reforça a percepção de compatibilidade entre o prazo normativo divulgado e a experiência efetiva do usuário, sinalizando previsibilidade e confiança no processo de obtenção da resposta.

2.1.4 **Pergunta 3:** *“Seu pedido foi atendido dentro do prazo?”* (Formato: Sim, Não e Não se Aplica)

No quesito cumprimento do prazo, a distribuição das respostas indica predominância de **“não se aplica” (75%)**, seguida de **“sim” (25%)**, sem registros de **“não” (0%)**. Considerando apenas os casos em que a pergunta foi aplicável, observa-se que 100% dos respondentes afirmaram que o pedido foi atendido dentro do prazo, não havendo qualquer indicação de descumprimento.

Do ponto de vista qualitativo, a elevada proporção de “não se aplica” pode estar associada ao fato de parte dos conselheiros não ter utilizado efetivamente o serviço. Também é possível que, mesmo entre aqueles que o acionaram, o prazo de atendimento pela Corregedoria Geral do Estado ainda estivesse em curso no momento do preenchimento do questionário, o que limitaria a avaliação do cumprimento do prazo em casos concretos.

2.1.5 **Pergunta 4:** *“Em caso de indeferimento, os motivos da negativa foram apresentados de forma clara?”* (Formato: Sim, Não e Não se Aplica)

Na pergunta “Em caso de indeferimento, os motivos da negativa foram apresentados de forma clara?”, observa-se predominância da resposta “**não se aplica**” (**81,25%**), seguida por “**sim**” (**18,75%**), sem registros de “**não**” (**0%**).

Em termos qualitativos, o resultado sugere percepção de adequação na motivação administrativa quando há negativa, aspecto especialmente sensível em serviços que podem envolver limitações e exceções legalmente previstas.

A ausência de discordâncias reforça a compreensão, pelos usuários, de que eventuais indeferimentos são acompanhados de justificativa inteligível e alinhada ao arcabouço normativo indicado na Carta de Serviços, com destaque para as hipóteses e fundamentos relacionados à Lei nº 12.527/2011, à Lei nº 10.177/1998 e demais dispositivos correlatos.

Registra-se, contudo, que a preponderância da opção “não se aplica” pode indicar que parcela relevante dos respondentes não vivenciou situação de indeferimento — por terem tido seus pedidos deferidos — ou, ainda, que não foram usuários efetivos do serviço.

Nesse ponto, cumpre registrar que, nos termos do inciso I do artigo 2º da Lei nº 13.460/2017, consideram-se usuárias as pessoas físicas ou jurídicas que se beneficiam ou utilizam, efetiva ou potencialmente, de serviço público, de modo que a resposta “não se aplica” também pode refletir avaliações prestadas por usuários potenciais, sem experiência completa do fluxo de solicitação e decisão, o que reduz a aplicabilidade da avaliação desse aspecto para parte da amostra.

2.1.6 **Pergunta 5:** “*Em caso de deferimento total ou parcial, o acesso foi disponibilizado adequadamente?*” (Formato: Sim, Não e Não se Aplica)

A distribuição das respostas aponta predominância da opção “**não se aplica**” (**75%**), seguida por “**sim**” (**25%**), sem registros de “**não**” (**0%**). Considerando apenas os casos em que a pergunta foi aplicável, 100% dos respondentes reconheceram a adequada disponibilização do acesso, não havendo qualquer manifestação negativa.

Em termos qualitativos, o resultado sugere funcionamento regular do fluxo operacional descrito no Portal de Serviços, especialmente por e-mail das informações e documentações necessárias, como etapa de efetivação do atendimento. A elevada proporção de respostas “não se aplica” deve ser interpretada à luz das hipóteses já mencionadas nas perguntas anteriores, podendo refletir avaliações feitas sem vivência completa do serviço ou situações em que o processo ainda se encontrava em tramitação, o que limita a aferição do recebimento do acesso em casos concretos.

2.1.7 Pergunta 6: "Avaliação geral do serviço" (Escala 0 a 10)

A avaliação geral do serviço evidencia elevado grau de satisfação entre os respondentes. A distribuição das notas concentra-se nas faixas mais altas, com **68,75%** de avaliações na nota **10**, **18,75%** na nota **9** e **12,5%** na nota **8**, sem qualquer registro de notas entre 0 e 7. Esse padrão de respostas resulta em média geral de **9,56**, indicando percepção amplamente positiva e consistente quanto à qualidade do serviço avaliado.

2.1.8 Análise Geral sobre os Resultados

Sob perspectiva estatística, os resultados indicam nível de satisfação elevado, com média geral de **9,56**, e ausência de registros que sinalizem percepção negativa relevante. Nos casos em que a vivência do serviço foi efetivamente aplicável, observa-se reconhecimento integral quanto ao cumprimento do prazo e à adequação da fundamentação apresentada, sem apontamentos de descumprimento ou inconsistências.

Também se evidencia convergência entre o que é informado na Carta de Serviços e a percepção dos respondentes, sugerindo consistência informacional e aderência entre orientação formal e experiência do usuário.

Sob perspectiva qualitativa, o conjunto dos achados sugere que o serviço opera com maturidade institucional, ao oferecer informações compreensíveis, critérios claros e fluxos previsíveis, preservando a rastreabilidade e a qualidade da motivação administrativa quando há restrições ou indeferimentos. Esse desempenho reforça a segurança jurídica e a previsibilidade procedimental, configurando boa prática de transparência e de governança do atendimento ao usuário em matéria correicional.

2.2 - *Acessar a Plataforma Integrada FALA.SP para registro de pedido de Acesso à Informação*

2.2.1 Dados Gerais da Consulta

A consulta sobre o serviço “*Acessar a Plataforma Integrada Fala.SP para registro de pedido de Acesso à Informação*”, de competência da Ouvidoria Geral do Estado, foi realizada em conformidade com o Edital de Chamamento Público CGE nº 002, de 10 de junho de 2025. O questionário foi aplicado por meio do Módulo de Conselhos da Plataforma Fala.SP e contou com dez perguntas, sendo nove de múltipla escolha e uma aberta. A base analisada reúne 120 respostas, correspondentes às avaliações consolidadas dos 12 conselheiros participantes. A consulta foi publicada em 30 de setembro de 2025 e permaneceu aberta para respostas até 31 de dezembro de 2025.

A iniciativa teve como objetivo aferir a satisfação e a qualidade percebida pelos usuários quanto ao uso da Plataforma Fala.SP para o registro e acompanhamento de pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e do Decreto Estadual nº 68.155/2023. Foram considerados aspectos como clareza das informações, tempo de resposta, cumprimento de prazos e aderência do fluxo de atendimento ao previsto na Carta de Serviços.

2.2.2 **Pergunta 1:** “*Facilidade para encontrar o serviço “Acessar a Plataforma FALA.SP para registro de pedidos de acesso à informação?”* (Formato: Excelente, Boa, Razoável, Ruim e Péssima)

Na Pergunta 1 — *Facilidade para encontrar o serviço*, os resultados indicam desempenho destacado, com predominância de avaliações positivas. Metade dos respondentes classificou a experiência como **excelente (50,0%)**, enquanto **25,0%** a avaliaram como **boa** e **16,7%** como **razoável**. Não houve registro de avaliação **ruim** (0,0%) e houve um único registro de avaliação **péssima (8,3%)**. A média foi 4,08, configurando o melhor resultado entre as questões do questionário.

A média 4,08 deve ser interpretada à luz da escala numérica adotada no questionário, em que “péssima” corresponde a 1, “ruim” a 2, “razoável” a 3, “boa” a 4 e “excelente” a 5. Assim, o resultado de 4,08 posiciona a avaliação global do item ligeiramente acima do patamar “boa” e próximo de “excelente”, reforçando a percepção de que, em geral, os usuários encontram o serviço com facilidade.

Em termos qualitativos, a distribuição sugere que o serviço é, em geral, bem localizado e facilmente identificável pelos usuários, o que contribui para uma jornada de acesso mais fluida.

2.2.3 Pergunta 2: “Clareza das instruções disponíveis para registrar o pedido de acesso à informação?” (Formato: Excelente, Boa, Razoável, Ruim e Péssima)

Na Pergunta 2 — *Clareza das instruções para registrar o pedido*, observa-se predominância de avaliações positivas, com **33,3%** classificando como **excelente** e **33,3%** como **boa**, totalizando **66,6%** de percepções favoráveis. As respostas razoável somaram **25,0%**, não houve avaliações ruins (0,0%) e registrou-se um único apontamento **péssimo (8,3%)**. A média foi 3,83, calculada na escala em que péssima = 1, ruim = 2, razoável = 3, boa = 4 e excelente = 5, o que posiciona o resultado entre “razoável” e “boa”, mais próximo de “boa”.

Em termos qualitativos, o padrão indica que as instruções são, em geral, compreendidas e avaliadas positivamente, mas a participação relevante de “razoável” sugere espaço para aprimorar objetividade, organização e visibilidade das orientações de registro, de modo a reduzir dúvidas e tornar o passo a passo mais direto para diferentes perfis de usuário.

2.2.4 Pergunta 3: “Facilidade de preenchimento do pedido de acesso à informação na Plataforma Fala.SP?” (Formato: Excelente, Boa, Razoável, Ruim e Péssima)

Na pergunta sobre “*Facilidade de preenchimento do pedido*”, os resultados indicam avaliação predominantemente favorável. As respostas concentraram-se nas categorias **boa (41,7%)** e **excelente (33,3%)**, que somadas representam 75,0% das avaliações. A opção **razoável** correspondeu a **16,7%**, não houve registros de avaliação ruim (0,0%) e houve um único registro de avaliação **péssima (8,3%)**. A média foi **3,92**, calculada na escala em que péssima = 1, ruim = 2, razoável = 3, boa = 4 e excelente = 5, situando o resultado próximo ao patamar “**boa**”.

Do ponto de vista qualitativo, o padrão sugere que o processo de preenchimento é, em geral, intuitivo e funcional para a maioria dos respondentes, favorecendo o registro do pedido com relativa facilidade.

2.2.5 Pergunta 4: “Tempo de resposta da solicitação (cumprimento dos prazos da LAI)” (Formato: Excelente, Boa, Razoável, Ruim e Péssima)

Na Pergunta 4 — *Tempo de resposta (cumprimento de prazos da LAI)*, observa-se distribuição que revela maior heterogeneidade na percepção dos usuários. As avaliações se concentraram em **boa (41,7%)** e **razoável (41,7%)**, indicando equilíbrio entre essas categorias. Houve **8,3%** de respostas **excelente**, não houve registros de **ruim (0,0%)** e registrou-se **8,3%** de avaliação **péssima**. A média foi **3,42**, calculada na escala em que péssima = 1, ruim = 2, razoável = 3, boa = 4 e excelente = 5, o que posiciona o resultado entre “razoável” e “boa”, com tendência mais próxima do patamar intermediário.

Em termos qualitativos, trata-se de um dos pontos mais sensíveis do questionário, pois o equilíbrio entre “boa” e “razoável” sugere percepção de cumprimento com variabilidade, isto é, experiências que podem oscilar conforme o caso, a complexidade do pedido e o tempo de tramitação.

2.2.6 **Pergunta 5:** “Facilidade para acompanhar o andamento do pedido na Plataforma Fala.SP” (Formato: Excelente, Boa, Razoável, Ruim e Péssima)

Na Pergunta 5 — *Facilidade para acompanhar o andamento do pedido*, os resultados apontam avaliação predominantemente favorável, com **66,7%** das respostas concentradas entre “**boa**” (**41,7%**) e “**excelente**” (**25,0%**). As avaliações “razoável” corresponderam a **16,7%**, e as respostas negativas somaram **16,6%**, distribuídas entre “**ruim**” (**8,3%**) e “**péssima**” (**8,3%**). A média foi **3,67**, considerando a escala em que péssima = 1, ruim = 2, razoável = 3, boa = 4 e excelente = 5, o que posiciona o resultado mais próximo de “boa”.

Em termos qualitativos, o predomínio de avaliações “boa” e “excelente” sugere que, para a maior parte dos respondentes, a plataforma oferece meios adequados para acompanhar o status do pedido, com percepção de funcionamento satisfatório dos mecanismos de consulta e monitoramento. Esse resultado indica que, na experiência majoritária, há visibilidade suficiente do andamento e condições de acompanhamento que favorecem a autonomia do usuário durante a tramitação.

2.2.7 **Pergunta 6:** “Atendimento prestado pela equipe de suporte da Plataforma, caso tenha solicitado ajuda. (Resposta não obrigatória)” (Formato: Excelente, Boa, Razoável, Ruim e Péssima)

Na Pergunta 6 — *Atendimento do suporte (não obrigatória)*, houve **5 avaliações válidas entre os 12 respondentes**, com predominância de percepção favorável entre aqueles que efetivamente acionaram o atendimento. Considerando apenas as respostas válidas, **80,0%** avaliaram o suporte como bom e **20,0%** como **péssimo**, resultando em média de **3,40** na escala em que péssima = 1, ruim = 2, razoável = 3, boa = 4 e excelente = 5. Observa-se, ainda, **7 não respostas (58,3%** do total), o que é compatível com a característica da pergunta, aplicável apenas a quem solicitou ajuda.

Em termos qualitativos, os resultados sugerem que, quando acionado, o suporte tende a entregar uma experiência satisfatória para a maioria dos usuários, com predominância clara da avaliação “boa”.

2.2.8 **Pergunta 7:** “Clareza e qualidade da resposta recebida no pedido de acesso à informação” (Formato: Excelente, Boa, Razoável, Ruim e Péssima)

Na Pergunta 7 — *Clareza e qualidade da resposta recebida*, observa-se distribuição mais dispersa, com **41,7%** das respostas classificadas como **boas** e **8,3%** como **excelentes**, totalizando **50,0%** de **avaliações favoráveis**. As avaliações razoável corresponderam a 33,3%, não houve registro de avaliação ruim (0,0%) e 16,7% avaliaram como péssima. A média foi 3,25, calculada na escala em que péssima = 1, ruim = 2, razoável = 3, boa = 4 e excelente = 5, configurando o menor resultado médio entre os itens analisados.

Em termos qualitativos, embora a maioria ainda se posicione de forma positiva, a presença expressiva de respostas “razoável” e a concentração de avaliações “péssima” sugerem necessidade de atenção à clareza, completude e objetividade das respostas fornecidas, bem como à aderência ao conteúdo efetivamente solicitado no pedido. O padrão indica que parte dos usuários percebe variação na qualidade das respostas, o que pode refletir diferenças na consistência da redação, na estrutura da justificativa e na entrega do conjunto de informações demandadas.

2.2.9 Pergunta 8: “Satisfação geral com a qualidade do serviço “Acessar a Plataforma FALA.SP para registro de pedidos de acesso à informação” (Formato: Excelente, Boa, Razoável, Ruim e Péssima)

Na Pergunta 8 — *Satisfação geral com a qualidade do serviço*, os resultados indicam percepção predominantemente **positiva**. As avaliações **excelente** e **boa** corresponderam, cada uma, a **33,3%**, totalizando **66,6%** de respostas favoráveis. As avaliações razoável somaram **16,7%**, enquanto as negativas foram pouco frequentes, com **8,3%** para **ruim** e **8,3%** para **péssima**. A média foi **3,75**, calculada na escala em que péssima = 1, ruim = 2, razoável = 3, boa = 4 e excelente = 5, posicionando o resultado mais próximo do patamar “**boa**”.

Em termos qualitativos, a distribuição reforça boa aceitação do serviço e uma percepção geral de qualidade satisfatória para a maioria dos respondentes.

2.2.10 Pergunta 9: “Recomendaria o serviço “Acessar a Plataforma FALA.SP para registro de pedidos de acesso à informação” para outras pessoas que precisem fazer um pedido?” (Formato: Excelente, Boa, Razoável, Ruim e Péssima)

Na Pergunta 9 — *“Recomendaria o serviço a outras pessoas?”*, observa-se predominância de intenção de recomendação, com avaliações concentradas nas categorias superiores. As respostas **boa** representaram **41,7%** e **excelente 33,3%**, totalizando **75,0%** de **avaliações favoráveis**. As avaliações **razoável** corresponderam a **16,7%**, não houve registros de ruim (0,0%) e houve um único registro de péssima (8,3%). A média foi **3,92**, calculada na escala em que péssima = 1, ruim = 2, razoável = 3, boa = 4 e excelente = 5, posicionando o resultado próximo ao patamar “**boa**”.

Em termos qualitativos, o padrão indica que a maioria dos usuários percebe o serviço como confiável e útil a ponto de recomendá-lo, reforçando a avaliação positiva do conjunto da experiência.

2.2.11 Pergunta 10: *“Caso considere pertinente, apresente no espaço abaixo suas observações qualitativas, incluindo críticas, sugestões de melhoria ou elogios”* (Formato: Excelente, Boa, Razoável, Ruim e Péssima)

Na Pergunta 10 (aberta) — Observações qualitativas, a resposta era facultativa e foram registradas 4 contribuições entre os 12 respondentes **(33,3%)**, o que delimita o alcance interpretativo do material qualitativo. Ainda assim, os registros oferecem indícios úteis sobre a experiência do usuário, concentrando-se em percepções de uso e sugestões de aprimoramento.

De modo geral, houve **elogios associados à facilidade de uso e à compreensão das orientações disponíveis**, indicando que, para parte dos respondentes, as instruções atuais contribuem para uma navegação mais autônoma. Em paralelo, surgiram sugestões de melhoria voltadas a tornar o acesso mais intuitivo e a aprimorar a clareza e a precisão das informações e, especialmente, das respostas recebidas.

Também foi apontada a necessidade de maior visibilidade das instruções, com menção comparativa ao sistema anterior do Serviços de Informação ao Cidadão, sugerindo que a forma de apresentação e destaque do conteúdo orientativo pode influenciar a experiência.

Por fim, houve sugestão de incorporar alguma forma de interação pós-resposta, como possibilidade de complementar informações, responder ou recorrer quando a resposta não for conclusiva, apontando demanda por maior continuidade no fluxo de atendimento.

2.2.12 Análise Geral dos Resultados

Os resultados indicam avaliação predominantemente positiva do serviço, com destaque para facilidade de encontrar o serviço (Pergunta 1) e boa propensão à recomendação (Pergunta 9). Como pontos de maior atenção, sobressaem clareza e qualidade das respostas recebidas (Pergunta 7) e, em menor grau, percepções sobre tempo de resposta (Pergunta 4) e acompanhamento do andamento (Pergunta 5).

2.2.13 Pesquisa de Satisfação na Plataforma Fala.SP

A Pesquisa de Satisfação, disponível em campo específico da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP para cada demanda registrada, tem como finalidade aferir o grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados pelas Ouvidorias e pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC). Trata-se de instrumento de resposta opcional, estruturado a partir de uma escala de 0 a 10, e composto por três perguntas:

- (i) *“Qual o seu grau de satisfação com a resposta apresentada?”;*
- (ii) *“Qual seu grau de satisfação com o atendimento recebido nesse canal?”; e*
- (iii) *“Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar a plataforma FALA.SP.GOV.BR a outras pessoas?”.*

No contexto do serviço "Acessar a Plataforma Integrada FALA.SP para registro de pedido de Acesso à Informação", a pesquisa cumpre papel relevante ao capturar, de forma direta, a percepção do usuário após a apresentação da resposta ao protocolo, permitindo acompanhar a qualidade percebida tanto do conteúdo entregue quanto da experiência de atendimento no canal.

Embora essa pesquisa de satisfação não seja realizada no âmbito do Conselho de Usuários, seus resultados contribuem de maneira complementar para a análise do serviço, inclusive por refletirem uma amostragem mais ampla e espontânea de usuários que efetivamente utilizaram o fluxo de pedido e recebimento de resposta na Plataforma a pedidos de acesso à informação.

Nesse sentido, do total de 35.284 pedidos de acesso à informação já registrados na Plataforma Fala.SP desde a sua implementação, em julho de 2024, 4.067 tiveram a pesquisa de satisfação respondida, o que corresponde a uma responsividade de 11,5%.

Considerando os pedidos de acesso à informação, a média geral das notas atribuídas pelos usuários entre o início da funcionalidade e fevereiro de 2026 é 7¹, indicando avaliação global positiva do serviço ao longo do período observado.

Quando analisada a evolução por exercício, observa-se incremento na média anual entre 2024 (média 7) e 2025 (média 8), com manutenção do patamar em 2026 (média 8), o que sugere tendência de estabilização em nível mais elevado de satisfação.

¹ Dados extraídos do Observatório Fala.SP em 25 de fevereiro de 2026.

3 Conclusão

O presente Relatório consolida os resultados da segunda rodada de consultas do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Controladoria Geral do Estado, realizada por meio do Módulo de Conselhos da Plataforma Fala.SP, tendo por objeto os serviços "Solicitar Vistas em Processo Correccional" (Corregedoria Geral do Estado) e "Acessar a Plataforma Integrada Fala.SP para registro de pedido de Acesso à Informação" (Ouvidoria Geral do Estado).

No serviço "Solicitar Vistas em Processo Correccional", registrou-se participação de 16 conselheiros, em um universo de 126 (taxa de 12,7%), totalizando 96 respostas (6 perguntas). Os resultados indicam percepção amplamente positiva e consistente, com avaliações concentradas nas faixas superiores e média geral de 9,56, sem registros de notas entre 0 e 7.

Nos itens condicionais (cumprimento de prazo, motivação de negativa e disponibilização do acesso), prevaleceu a resposta "não se aplica", o que limita a leitura desses aspectos para parte da amostra e sugere que nem todos os respondentes vivenciaram integralmente o fluxo do serviço.

Quanto ao serviço "Acessar a Plataforma Integrada Fala.SP para registro de pedido de Acesso à Informação", os resultados apontam predominância de avaliações favoráveis em diferentes dimensões da jornada do usuário, com destaque para a facilidade de encontrar o serviço (média 4,08, o melhor desempenho do questionário).

Observa-se, contudo, maior heterogeneidade na percepção sobre o tempo de resposta (média 3,42) e, especialmente, sobre a clareza e qualidade da resposta recebida (média 3,25, o menor resultado médio), indicando ponto de atenção para padronização, objetividade e aderência das respostas ao conteúdo solicitado.

As contribuições abertas, embora facultativas e em número reduzido, reforçam esse achado ao mencionarem sugestões voltadas a tornar a experiência mais intuitiva, ampliar a visibilidade das instruções e aprimorar a clareza/precisão das respostas, além de apontarem demanda por maior continuidade de interação após a resposta.

De forma complementar, a Pesquisa de Satisfação da Plataforma Fala.SP, ainda que não integrada ao Conselho de Usuários, oferece referência adicional sobre a experiência de usuários que efetivamente concluíram o fluxo de atendimento: do total de 35.284 pedidos de acesso à informação registrados, 4.067 tiveram avaliação (responsividade de 11,5%).

No período observado, a média geral foi 7 e houve incremento de 2024 (média 7) para 2025 (média 8), com manutenção do patamar em 2026 (média 8), sugerindo estabilização em nível mais elevado de satisfação.

4 Referências

- 1) BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 25 fev. 2026.
- 2) _____. 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: 25 fev. 2026.
- 3) SÃO PAULO. Decreto n. 68.155, de 9 de dezembro de 2023. Regulamenta, em âmbito estadual, a Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações, e dá providências correlatas. Diário Oficial do Estado de São Paulo, São Paulo, 12 dez. 2023. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2023/decreto-68155-09.12.2023.html>. Acesso em: 25 fev. 2026.
- 4) _____. Decreto n. 68.156, de 9 de dezembro de 2023. Regulamenta a Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado e dá providências correlatas. Diário Oficial do Estado de São Paulo, São Paulo, 12 dez. 2023. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2023/decreto-68155-09.12.2023.html>. Acesso em: 25 fev. 2026.
- 5) _____. Controladoria Geral do Estado. Resolução CGE n. 17, de 21 de novembro de 2024. Estabelece procedimentos para o exercício das atividades das Unidades Setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo e dos Serviços de Informação ao Cidadão dos órgãos e entidades da Administração Pública estadual, nos termos dos Decretos nº 68.155; nº 68.156; e nº 68.157, todos de 9 de dezembro de 2023, e dá outras providências correlatas. Diário Oficial do Estado de São Paulo, São Paulo, 26 nov. 2024. Disponível em: <https://www.controladoriageral.sp.gov.br/cqe/normasLegislacao/resolucoes>. Acesso em: 25 fev. 2026.

- 6) _____. Controladoria Geral do Estado. Edital para Chamamento Público CGE n. 002, de 10 de junho de 2025. Diário Oficial do Estado de São Paulo, São Paulo, 17 jun. 2025. Disponível em: <https://doe.sp.gov.br/executivo/controladoria-geral-do-estado/edital-para-chamamento-publico-cge-n-002-de-10-de-junho-de-2025-20250616111112041148583> . Acesso em: 25 fev. 2026.
- 7) _____. Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP. Disponível em: <https://fala.sp.gov.br/> . Acesso em: 25 fev. 2026.
- 8) _____. Controladoria Geral do Estado. Carta de Serviços. Disponível em: https://www.controladoriageral.sp.gov.br/cge/institucional/carta_de_servicos . Acesso em: 25 fev. 2026.