



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

**Resolução da Controladoria Geral do Estado nº 23, de 14 de  
Dezembro de 2023**

*Dispõe sobre a transição do Sistema Integrado de Informações ao Cidadão e do Sistema Informatizado da Rede Paulista de Ouvidorias para a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, disciplina os requisitos e os critérios para a escolha e permanência do Ouvidor, regula a implantação dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos e dá providências correlatas.*

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

**RESOLVE:**

**CAPÍTULO I**

**Disposições Gerais**

**Artigo 1º** - Estabelecer os procedimentos para a transição do Sistema Integrado de Informações ao Cidadão (SIC.SP) e do Sistema Informatizado da Rede Paulista de Ouvidorias para a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP, prevista nos artigos 7º e

8º do Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023, e no § 1º do artigo 15 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023; disciplinar os requisitos e critérios para a escolha do Ouvidor e seu período de permanência na função, nos termos do § 4º do artigo 14, do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023; bem como regular a implantação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, previsto no Capítulo VI do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, no âmbito da Administração Pública estadual.

**Artigo 2º** - Para fins do disposto nesta resolução, considera-se:

**I** - Módulo de Acesso à Informação: Conjunto de funcionalidades da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP destinadas ao recebimento, à análise e ao tratamento de pedidos de acesso à informação e respectivos recursos, no âmbito do Poder Executivo;

**II** - Módulo de Ouvidoria: Conjunto de funcionalidades da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP destinadas ao recebimento, à análise e ao tratamento das manifestações de ouvidoria pelas unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo;

**III** - Módulo de Conselho de Usuários: Conjunto de funcionalidades da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP destinadas às interações virtuais com os Conselheiros de Serviços Públicos dos órgãos e entidades do Poder Executivo, para realização de avaliações e consultas produzidas e encaminhadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo.

**IV** - Termo de Uso do Módulo de Conselho de Usuários: instrumento digital integrante da Plataforma Fala.SP, que contém os termos estabelecidos pela Controladoria Geral do Estado para o uso do módulo de Conselho de Usuários por usuários conselheiros de serviços públicos e servidores das unidades setoriais de ouvidoria.

## **CAPÍTULO II**

### **Da Implementação da Plataforma**

**Artigo 3º** - A Controladoria Geral do Estado de São Paulo - CGE disponibilizará, em observância ao disposto no artigo 7º do Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023, no § 1º do artigo 15 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, e na Ação 44 do Plano Anticorrupção do Estado de São Paulo, aprovado pelo Decreto nº 67.682,

de 03 de maio de 2023, Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP, cuja utilização pelos órgãos e entidades se dará da seguinte forma:

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

**II - Módulo de Ouvidoria:**

**a)** uso obrigatório por órgãos da Administração Pública direta, autarquias, fundações instituídas e mantidas pelo poder público, empresas públicas e sociedades de economia mista que recebam recursos do Tesouro do Estado para custeio total ou parcial de despesas de pessoal e encargos sociais ou para o custeio em geral, em observância ao disposto no inciso IV do artigo 7º do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023;

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

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

**§ 1º** - Os órgãos e entidades do Poder Executivo observarão o cronograma constante do ANEXO II desta resolução, para utilização da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP.

**§ 2º** - Até a disponibilização da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, os órgãos e entidades permanecerão com os sistemas informatizados atualmente utilizados, adequando seus fluxos internos para que o tratamento de denúncias se dê com a salvaguarda à identidade e aos elementos de identificação do denunciante, nos termos do artigo 25 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023.

**§ 3º** - Os órgãos e entidades de que trata o artigo 39 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, terão o prazo de um ano, a partir da disponibilização da Plataforma de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP pela CGE, para integrar os sistemas de ouvidoria pré-existentes ou migrar para a Plataforma.

**§ 4º** - No caso de opção pela integração de que trata o § 3º deste artigo, a unidade setorial de ouvidoria apresentará anualmente à Controladoria Geral do Estado relatório indicando as funcionalidades que possibilitem a segurança, rastreabilidade de acessos, salvaguardas à identidade dos manifestantes e acompanhamento da resolutividade das demandas apresentadas pelos usuários de serviços públicos.

**Artigo 4º** - A fim de garantir a proteção ao denunciante, nos termos do inciso II do artigo 25 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, fica vedada a tramitação de denúncias por meio de mensagens de correio eletrônico.

**Artigo 5º** - As unidades que não dispuserem de sistema com funcionalidade específica para a tramitação de denúncias, que possibilitem a proteção aos elementos de identificação do denunciante, poderão utilizar o Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

**Parágrafo único** - A tramitação de denúncias pelo sistema SEI será precedida de elaboração de extrato do teor da denúncia para envio às áreas de apuração competentes, sempre que necessário, devendo ser atribuída ao processo restrição de acesso nos seguintes níveis:

**I - Restrito:** quando a área de apuração competente dispor de unidade específica no SEI, que somente possa ser acessada por agentes com necessidade de conhecer;

**II - Sigiloso:** quando a área de apuração não dispor de unidade específica no SEI, nos termos da letra “a” deste parágrafo, ou quando o teor somente possa ser acessado, mediante credencial de acesso, por agentes específicos que tenham competência para apurar ou determinar a apuração dos fatos relatados na denúncia.

### **CAPÍTULO III**

#### **Dos Ouvidores**

**Artigo 6º** - A proposta de nomeação, designação, recondução, exoneração ou de dispensa dos Ouvidores das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo deverão ser submetidas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à aprovação prévia da Controladoria Geral do Estado, por meio da Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público - CODUSP, nos termos do § 4º do artigo 14 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023.

**§ 1º** - É nula a nomeação, a designação, a recondução, a exoneração ou a dispensa de Ouvidor de unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo sem a prévia aprovação da CGE, ressalvada a hipótese prevista no “caput” do artigo 13 desta resolução.

**§ 2º** - A unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo não

poderá permanecer sem Ouvidor submetido à aprovação da CGE por prazo superior a 90 (noventa) dias.

**§ 3º** - O envio das propostas referidas no “caput” será precedido de aprovação pelo colegiado competente, quando prevista em normativo do órgão ou entidade.

**Artigo 7º** - As propostas de nomeação e designação de que trata o artigo 6º desta resolução serão instruídas com os seguintes documentos:

**I** - declaração preenchida e assinada pelo indicado, conforme modelo constante no Anexo I desta resolução;

**II** - currículo, no qual deverá constar, além da formação acadêmica, a discriminação dos cargos efetivos e cargos ou funções em comissão eventualmente exercidos na Administração Pública, com o detalhamento do período e das atividades desempenhadas; e

**III** - documentos comprobatórios do atendimento de ao menos um dos critérios específicos de que trata o artigo 8º desta resolução; e

**IV** - aprovação da indicação pelo colegiado competente, quando cabível.

**Artigo 8º** - O indicado a Ouvidor de unidade setorial deverá possuir reputação ilibada e ser ocupante de cargo ou emprego público no âmbito da Administração Pública, além de atender, no mínimo, a um dos seguintes critérios específicos:

**I** - experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria, acesso à informação ou de proteção de dados pessoais;

**II** - comprovação de carga horária mínima de 80 (oitenta) horas de capacitação em cursos e treinamentos relacionados aos assuntos citados no inciso I, em qualquer modalidade, nos últimos 2 (dois) anos que antecedem à indicação de que trata o artigo 6º; ou

**III** - comprovação de inscrição em curso para obtenção de certificação em ouvidoria, fazendo constar, na declaração de que trata o inciso I do artigo 7º desta resolução, o compromisso de sua conclusão no prazo máximo de 90 (noventa) dias.

**Artigo 9º** - Não será aprovada a indicação daquele servidor ou empregado público que tenha sido:

**I** - condenado em processo administrativo disciplinar nos últimos 5 (cinco) anos;

**II** - condenado pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de infração penal; ou

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

**Artigo 10** - O período de permanência na função de Ouvidor nas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo será de 2 (dois) anos consecutivos, podendo ser reconduzido, sucessivamente, por igual período.

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

**Artigo 11** - A proposta de recondução do Ouvidor da unidade setorial deverá ser submetida à aprovação prévia da CGE pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, com antecedência mínima de trinta dias do término do período de permanência vigente, acompanhada dos seguintes documentos:

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

**II** - comprovação de carga horária mínima de 80 (oitenta) horas de capacitação em cursos e treinamentos relacionados aos assuntos citados no inciso I do artigo 8º desta resolução, em qualquer modalidade, nos últimos 2 (dois) anos que antecedem à proposta de recondução de que trata o “caput”.

**Parágrafo único** - Quando se tratar da primeira recondução, a proposta deverá ser acompanhada, também, de comprovação de conclusão da certificação em ouvidoria de que trata o inciso III do artigo 8º desta resolução.

**Artigo 12** - A proposta de dispensa ou exoneração do Ouvidor de unidade setorial, referida no “caput” do artigo 6º desta resolução, será feita pelo dirigente máximo do órgão ou entidade e deverá ser motivada, devendo sua justificativa ser encaminhada previamente para análise da CGE.

**Parágrafo único** - No caso de a CGE manifestar-se contrariamente à exoneração ou dispensa proposta, a comunicação, devidamente motivada, dar-se-á por meio da emissão de expediente dirigido ao dirigente máximo

do órgão ou entidade.

**Artigo 13** - O órgão ou entidade deverá comunicar à CGE a exoneração ou dispensa que decorrer de pedido do Ouvidor, falecimento ou do encerramento do vínculo funcional do Ouvidor com o Serviço Público, sem prejuízo da adoção de providências para a indicação de novo Ouvidor, no prazo previsto no § 2º do artigo 6º desta resolução.

**Artigo 14** - O Ouvidor deverá manter as condições previstas nesta resolução durante o período que exercer o cargo ou função.

§ 1º - A superveniência de fato impeditivo à manutenção das condições a que se refere o “caput” ensejará o envio de consulta à CGE em até 30 (trinta) dias, contados da ciência do fato, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade.

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

I - conflito de interesses;

II - nepotismo;

III - incidência em uma ou mais hipóteses do artigo 9º desta resolução;

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

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

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

VII - descumprimento da condicionante prevista no inciso III do artigo 8º desta resolução, quando couber.

**Artigo 15** – A CODUSP deverá avaliar a proposta de nomeação, designação, recondução, exoneração ou de dispensa dos Ouvidores das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo no prazo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento de expediente do dirigente máximo do órgão ou entidade, acompanhado dos documentos necessários

e demais informações pertinentes à análise.

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

**§ 2º** - No caso de a CODUSP manifestar-se contrariamente à nomeação, designação, recondução, exoneração ou dispensa proposta, a comunicação, devidamente motivada, dar-se-á por meio da emissão de expediente dirigido ao dirigente máximo do órgão ou entidade, ou à Chefia de Gabinete, no caso das Secretarias de Estado.

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

**Artigo 16** - Caso a proposta de nomeação, designação ou recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento aos requisitos previstos nesta resolução, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá submeter nova indicação, no prazo de 30 (trinta) dias, contado da ciência da avaliação da CGE.

**Artigo 17** - No caso em que ocorrer reestruturação administrativa, inexistindo previsão legal em contrário, a permanência do Ouvidor submeter-se-á às seguintes disposições:

**I** - no órgão ou entidade em que não houver alteração da estrutura básica, ou que, havendo, seja pouco significativa, a exoneração ou dispensa do ouvidor, no curso de seu período de 2 (dois) anos de permanência, deverá ser precedida do procedimento previsto no artigo 12 desta resolução.

**II** - no órgão ou entidade que houver alteração significativa da estrutura básica e atribuições, em decorrência de transformação, fusão, ou reestruturação administrativa, poderá haver a indicação de novo ouvidor, observado o disposto no artigo 7º desta resolução.

**Artigo 18** - Sem prejuízo da assunção de responsabilidade do indicado pela veracidade das informações prestadas, é de responsabilidade do órgão ou entidade verificar, previamente à submissão à CGE da indicação para nomeação, designação ou recondução, o cumprimento das condições previstas nesta resolução e na legislação para exercício de cargo ou função, inclusive relacionadas a conflito de interesses e a nepotismo.



## CAPÍTULO IV

### Do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

**Artigo 19** - Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos são instâncias consultivas dos órgãos e entidades do Poder Executivo, com atribuições elencadas no artigo 30 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, sendo compostos exclusivamente por usuários dos serviços públicos, voluntários, que participarão como respondentes nas avaliações e consultas produzidas pelos órgãos e entidades com serviços cadastrados no Portal de Serviços ao Cidadão e encaminhadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo.

§ 1º - As consultas de que trata o “caput” deste artigo poderão ser realizadas nas seguintes modalidades:

I - continuada, por meio de enquete permanente, sem prazo definido de finalização da coleta;

II - temporária, por meio de enquete com prazos de início e final de coleta definidos na sua publicação.

§ 2º - Os órgãos e entidades poderão realizar reuniões virtuais ou presenciais com os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos para a complementação de informações relativas às consultas e avaliações.

**Artigo 20** - A Controladoria Geral do Estado disponibilizará módulo específico na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP, a que se refere o §1º do artigo 15 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, para validação dos cadastros como conselheiros e realização das avaliações e consultas de que trata o artigo 19 desta resolução.

**Artigo 21** - O candidato a conselheiro deverá atender aos seguintes critérios específicos:

I - Perfil cadastrado no Portal Gov.BR;

II - Firmar termo de compromisso, comprometendo-se a manter urbanidade em sua conduta e somente compartilhar, na plataforma de que trata o artigo 3ª, informação compatível com os objetivos do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

§ 1º - A fim de garantir a representatividade dos usuários, conforme estabelecido no §1º do artigo 31 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, os órgãos e entidades deverão analisar a totalidade

das avaliações individualizadas apresentadas por todos os conselheiros.

**§ 2º** - A unidade setorial de ouvidoria comunicará ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo eventuais comportamentos abusivos de conselheiros, assim considerados aqueles que atentem contra os Termos de Uso do módulo de Conselho de Usuários.

**§ 3º** - A reincidência no descumprimento dos Termos de Uso a que se refere o "caput" sujeitará o conselheiro à suspensão de seu cadastro por até 1 (um) ano, nas formas e condições previstas naquele instrumento.

**Artigo 22** - Sem prejuízo das ações de chamamento público, os interessados em se tornarem conselheiros poderão se voluntariar a qualquer tempo.

**Artigo 23** - As avaliações e consultas, por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, conforme estabelecido no inciso I do artigo 30 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, observarão um ciclo de 4 (quatro) anos para contemplar todos os serviços previstos na Carta de Serviços de cada órgão ou entidade, devendo ser avaliado pelo menos 1(um) serviço a cada ano.

**§1º** - A avaliação mencionada no "caput" deste artigo seguirá as seguintes etapas:

**I** - Realização de chamamento público anual para o cadastramento de conselheiros, com divulgação no Diário Oficial e nos portais dos órgãos e entidades dos serviços a serem avaliados;

**II** - Validação da candidatura do conselheiro de acordo com os critérios estabelecidos no artigo 21 desta resolução;

**III** - Definição dos serviços da Carta de Serviços do órgão ou entidade serão avaliados no ano em curso, observado o disposto no "caput" deste artigo;

**IV** - Produção de Consulta por meio de coleta sistematizada de informações acerca da qualidade dos serviços prestados no órgão ou entidade, que será realizada de forma periódica, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP, e compartilhada com os conselheiros responsáveis pelo acompanhamento do serviço;

**V** - Análise dos resultados das avaliações e consultas realizadas.

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

§ 3º - A avaliação de que trata o Capítulo V do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, poderá ser realizada, a critério da Administração, por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

**Artigo 24** - A avaliação anual de 2024 deverá observar o cronograma estabelecido no ANEXO III desta resolução.

## **CAPÍTULO V**

### **Disposições Finais**

**Artigo 25** - O mandato de ouvidor de unidade setorial estabelecido na vigência do Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014, que esteja vigente na data da publicação desta resolução, observará o prazo previsto na respectiva portaria de designação ou nomeação.

**Artigo 26** - O disposto no capítulo III desta resolução não se aplica às unidades setoriais que possuírem mandato do ouvidor estabelecido em lei.

**Artigo 27** - O Ouvidor de unidade setorial que for exonerado ou dispensado do cargo ou função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo no mesmo órgão ou entidade após o interstício de 2 (dois) anos.

**Artigo 28** - O Módulo de Acesso à Informação, de que trata o inciso I do artigo 2º desta resolução, contará com funcionalidade para a preservação de dados cadastrais em pedidos de acesso à informação realizados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP, nos termos do § 2º do artigo 13 do Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023.

§ 1º - Enquanto não for disponibilizado o módulo de que trata o "caput" deste artigo, considerado o cronograma estabelecido no ANEXO II desta resolução, os Serviços de Informação ao Cidadão - SIC deverão adequar seus processos de trabalho para preservar, sempre que solicitado, os dados cadastrais do solicitante na tramitação do pedido de acesso à informação junto às unidades de seu órgão ou entidade.

§ 2º - Os Serviços de Informação ao Cidadão - SIC deverão promover a adequação de que trata o § 1º deste artigo no prazo máximo de até 30 (trinta) dias da publicação desta resolução.

**Artigo 29** - Os casos omissos serão resolvidos pelo Coordenador de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público.

**Artigo 30** - Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

WAGNER DE CAMPOS ROSARIO  
CONTROLADOR GERAL DO ESTADO

### ANEXO I

#### DECLARAÇÃO DO INDICADO PARA TITULAR DA UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA

Nome:

CPF nº:

Ocupação atual:

Órgão ou entidade da ouvidoria para a qual está sendo indicado:

DECLARO cumprir os requisitos previstos no artigo 8º da Resolução CGE nº \_\_\_\_/2023, para a ocupação do cargo/função de titular de unidade setorial de ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado de São Paulo.

DECLARO não incorrer em nenhuma das vedações previstas no artigo 9º da Resolução CGE nº \_\_\_\_/2023.

FIRMO o compromisso de conclusão de Certificação em Ouvidoria, no prazo máximo de 90 (noventa) dias a contar do ato de nomeação ou designação ao cargo, como condicionante da aprovação da indicação: ( ) SIM ( ) NÃO SE APLICA

ASSUMO, ainda, o compromisso de comunicar à autoridade que me nomeou/designou eventual impedimento superveniente à data desta declaração.

ASSEGURO que todas as informações aqui prestadas são verdadeiras, pelas quais assumo integral responsabilidade.

Local e data

Assinatura do Indicado

## ANEXO II

### CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO DA PLATAFORMA INTEGRADA DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO – FALA.SP

ÓRGÃOS E ENTIDADES	MÓDULOS		
	Ouvidoria	Acesso à Informação	Conselho de Usuários
Controladoria Geral do Estado	15/12/2023	15/12/2023	Até 1º/03/2024
Órgãos e Entidades que não possuam sistema próprio.	Até 1º/03/2024	Até 1º/03/2024	Até 1º/03/2024
Órgãos e Entidades que possuam sistema próprio.	Integração ou migração até 15/12/2024	Até 1º/03/2024	Até 1º/03/2024
Empresas não dependentes	Por adesão	Até 1º/03/2024	Até 1º/03/2024*
Concessionárias de serviços públicos	Por adesão	Não se aplica	Por adesão

\* Aplicável quando prestar serviço público cadastrado no Portal de Serviços ao Cidadão (servicos.sp.gov.br)

## ANEXO III

# CRONOGRAMA DE AVALIAÇÃO ANUAL DE 2024 PELOS CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

ETAPA	PRAZO
Chamamento Público da primeira rodada de avaliação	De 15/12/2023 a 31/05/2024
Identificação, junto aos gestores, dos serviços a serem avaliados na primeira rodada de avaliação	De 15/12/2023 a 31/05/2024
Reuniões com os gestores dos serviços a serem avaliados, para levantamento das questões para consulta e avaliação junto aos conselheiros	De 01/03/2024 a 28/06/2024
Validação na Plataforma Fala.SP dos cadastros de conselheiros para primeira rodada de consulta e avaliação	De 01/05 a 28/06/2024
Primeira rodada de consultas e Avaliações junto aos Conselheiros	De 01/07 a 31/10/2024
Elaboração de Relatório e apresentação aos gestores dos serviços e Alta Administração	De 01/11 a 31/12/2024
Publicação dos resultados	De 02/01 a 31/03/2025



Documento assinado eletronicamente por **Wagner De Campos Rosário, Controlador Geral**, em 14/12/2023, às 13:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).





A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.sp.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) , informando o código verificador **0014937354** e o código CRC **57B5BB86**.

---