



Perguntas Frequentes:

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP possibilita a todo usuário registrar suas manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação destinados ao Governo do Estado de São Paulo, bem como voluntariar-se no Conselho de Usuários do Serviço Público, possibilitando interações virtuais para realização de avaliações e consultas produzidas e encaminhadas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo estadual, a partir da integração com o [Portal de Serviços do Estado](#).

Com isso, cada usuário tem a possibilidade de, em única Plataforma, avaliar serviços, direcionar e acompanhar suas demandas a dezenas de órgãos e entidades do Governo do Estado de São Paulo, de forma simples, intuitiva e segura, contando com várias funcionalidades para garantia do sigilo e proteção de sua identidade.

A fim de simplificar ainda mais a sua utilização, o presente documento apresenta orientações para proporcionar uma melhor experiência do usuário da Plataforma Fala.SP.

MOMENTO 1 – ENTRADA NO SISTEMA

1) Como é feito o acesso identificado (*login*) na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP?

R: A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP está disponível no endereço <https://fala.sp.gov.br>. Tanto cidadãos quanto agentes públicos realizarão o acesso identificado na Plataforma Fala.SP por intermédio de sua conta [Gov.BR](#), observando o disposto na Lei federal nº 14.129, de 29 de março de 2021, e Decreto nº 67.799, de 13 de julho de 2023, que instituiu a Estratégia de Governo Digital do Estado de São Paulo, em especial o inciso V de seu artigo 4º, a saber:

Artigo 4º - A Estratégia de Governo Digital tem por objetivos:

[...]

V - disponibilizar acesso a plataforma de autenticação e a assinatura digital únicas e de abrangência nacional;

Portanto, o *login* no Gov.BR para acesso à Plataforma Fala.SP é necessário para o tratamento de demandas dos cidadãos apresentadas por meio digital, conforme princípios e diretrizes do Governo Digital e da eficiência pública, previstos no artigo 3º da Lei nº 14.129/2021, que incluem o “estímulo ao uso das assinaturas eletrônicas nas interações e nas comunicações entre órgãos públicos e entre estes e os cidadãos”.

2) O cadastro do ouvidor já estará pronto no primeiro acesso à Plataforma ou cada órgão terá que fazer seu cadastro quando entrar?

R: O Titular da Unidade de Ouvidoria será cadastrado pela Controladoria Geral do Estado com o Perfil “Gestor de Ouvidoria Setorial”, da mesma forma o responsável pelo SIC, que será cadastrado pela CGE com o perfil “Gestor de Unidade SIC”. Os demais agentes do órgão ou entidade serão cadastrados pelo Gestor de Ouvidoria Setorial, nas atividades de ouvidoria, e pelo Gestor de Unidade SIC, nas atividades de acesso à informação.

Assim, não haverá cadastramento automático na Plataforma.

3) Qual a diferença entre a manifestação SEM CADASTRO e a manifestação ANÔNIMA?

R: A manifestação sem cadastro permite que o manifestante seja acionado em caso de complementação, pois haverá um preenchimento mínimo de dados, porém sem a validação que é realizada quando o acesso se dá por intermédio do Gov.BR. Na manifestação Sem Cadastro o cidadão precisará informar os dados nome e e-mail e telefone.

Já a manifestação anônima não permite qualquer tipo de identificação e não há preenchimento de dados por parte do manifestante.

4) Haverá perfis diferentes de acesso para agentes públicos?

R: Sim. Serão atribuídos os seguintes perfis para os órgãos e entidades: Gestor de Ouvidoria Setorial, Tratamento de Denúncias, Tratamento Outras Manifestações Ouvidoria, Apuração Denúncia, Transcritor, Gestor da Unidade SIC, Tratamento SIC, Analista de 1ª Instância, e Autoridade de 1ª Instância.

A síntese das principais funcionalidades dos perfis consta do Anexo ao presente documento, sendo importante considerar, no caso de existência de subunidades, a eventual necessidade de vinculação de determinados perfis. Por exemplo: Para que um agente com perfil “Apuração Denúncia” possa visualizar uma denúncia encaminhada para a Subunidade de Apuração “Corregedoria”, deverá ter seu perfil vinculado a esta subunidade.

Cabe ao Gestor de Ouvidoria Setorial criar as Subunidades de seu órgão ou entidade, para gestão interna dos encaminhamentos para tratamento das manifestações e pedidos de acesso à informação. Caso identifique a necessidade de criação de uma Subunidade que seja pública aos cidadãos para registro de demandas, consideradas as

especificidades de sua organização, deverá indicar a Subunidade como “pública” para análise e aprovação pela Controladoria Geral do Estado. Somente após aprovação da CGE a subunidade será disponibilizada na lista de “Órgão / Entidade / Unidade” da Plataforma Fala.SP.

5) Quem define os perfis de acesso na Plataforma para os agentes públicos que a utilizam para tratamento de manifestação?

R: O perfil “Gestor de Ouvidoria Setorial” será o responsável por definir os demais perfis de acesso relativos à atividade de ouvidoria no órgão ou entidade.

Já o perfil “Gestor de Unidade SIC” será o responsável por definir os demais perfis relacionados ao tratamento de pedidos de acesso à informação.

MOMENTO 2 – ENTRADA DA MANIFESTAÇÃO E TRATAMENTO INICIAL (ENCAMINHAMENTO INTERNO E EXTERNO)

6) O uso da Plataforma impede o recebimento de manifestações de Ouvidoria ou pedido de acesso à informação por outros meios que não a Plataforma?

R: Não. O uso da Plataforma Fala.SP não impede o recebimento de manifestações de Ouvidoria ou pedido de acesso à informação por outros meios. Ao contrário, a Plataforma amplia a acessibilidade ao possibilitar tanto o tratamento integral da manifestação de forma digital, inclusive nos casos em que seja necessária a certificação de identidade, quanto o recebimento de manifestações por carta, e-mail ou telefone.

No caso de recebimento por outros meios, o agente responsável, por meio do perfil “Transcritor”, deverá registrar a manifestação na Plataforma Fala.SP, e registrar o formato de resposta utilizado para envio ao solicitante, seguindo o protocolo de atendimento determinado pelo órgão ou entidade.

7) Haverá campo de transcrição?

R: Sim, haverá o perfil “Transcritor” onde estará habilitada a possibilidade de preenchimento do formulário para a manifestação.

8) As manifestações de Ouvidoria terão classificações (assunto/tipologia/tema/órgão)?

R: Sim, a Plataforma Fala.SP possibilita aos cidadãos escolherem o órgão de destino e a tipologia de seu registro (pedido de acesso à informação, elogio, sugestão, solicitação de providência, reclamação ou denúncia), além da inserção, em texto livre, da descrição do assunto de sua manifestação ou pedido de acesso à informação.

Já os Temas são definidos pela Controladoria Geral do Estado, tendo por referência o [Vocabulário Controlado de Governo Eletrônico - VCGE](#) e especificidades do Poder Executivo estadual, aplicados a todos os órgãos e entidades. O Tema deve ser

selecionado pelo agente responsável pelo tratamento da manifestação ou pedido de acesso à informação.

Ainda, está em desenvolvimento a funcionalidade de marcadores (*Tags*), que permitirá à ouvidoria ou SIC do órgão ou entidade criar *Tags* específicas para seu órgão ou entidade, facilitando a classificação e gestão interna das demandas.

9) Será possível alterar a tipologia da manifestação atribuída pelo manifestante?

R: Sim, a Plataforma Fala.SP prevê a alteração de tipologia da manifestação, porém esta alteração estará habilitada por 5 dias após o recebimento da manifestação, depois deste período não será possível realizar a reclassificação de manifestação.

A reclassificação como “Pedido de Acesso à Informação” apenas será possível à manifestação registrada com login Gov.BR.

10) Será possível alterar a descrição da manifestação feita pelo manifestante?

R: Será possível editar a descrição da manifestação para tramitação interna, evitando a exposição de dados desnecessários para a análise das áreas, inclusive promover o desmembramento para que cada área somente receba a parcela de sua esfera de atuação.

Importante destacar que todas essas alterações serão registradas com os logs de acesso e alteração dos agentes, sendo a versão original preservada na Plataforma, garantindo integridade, segurança e rastreabilidade dos tratamentos.

11) Será possível o manifestante anexar documentos à manifestação?

R: Sim, os anexos estão habilitados para manifestantes e analistas, inclusive nas etapas de recursos para os casos de pedido de acesso à informação.

12) Se o manifestante enviar anexos quando registrar a manifestação, será possível escolher quais serão enviados para as áreas responsáveis ou teremos de baixar os arquivos para anexá-los no momento do envio?

R: Será necessário baixar os arquivos e selecionar quais arquivos serão encaminhados. Em breve, estará disponível funcionalidade para seleção de arquivos sem baixar.

13) É possível inserir mais de um e-mail para encaminhamento para a área responsável?

R: Não, o encaminhamento está programado para um único e-mail por vez. Porém, não há restrição para o número de encaminhamentos realizados. Ou seja, a ouvidoria ou o SIC pode realizar, durante o tratamento, vários envios para e-mails distintos e áreas distintas.

14) Após o fornecimento de informações por uma área responsável, será possível encaminhar a manifestação para complemento por outra área responsável?

R: Sim, é possível copiar a resposta e incluir no encaminhamento. O encaminhamento está programado para um único e-mail, porém não há restrição para o número de encaminhamentos realizados, podendo ser direcionado para diversas áreas até que se obtenha a informação desejada para atender à solicitação do manifestante.

15) O cargo do agente público para o qual será enviado para informações pertinentes à resposta é campo obrigatório?

R: Sim, trata-se de um campo obrigatório.

16) Haverá campo específico na Plataforma para cobrança sobre as áreas responsáveis para fornecimento de informações que subsidiem as respostas?

R: Não, haverá apenas o campo de encaminhamento, as cobranças devem ser feitas pelos meios de comunicação tradicionais, como e-mail, Teams ou telefone.

Adicionalmente, está em desenvolvimento um painel interno, que possibilitará às Ouvidorias e SICs realizar esse acompanhamento e elaborar informações gerenciais para as áreas e Alta Administração.

MOMENTO 3 – ÁREA DE APURAÇÃO (DENÚNCIA)

17) Apenas as áreas apuratórias terão acesso ao perfil de apuração ou a ouvidoria também poderá ter usuários cadastrados com esse perfil?

R: Somente agentes da área de apuração devem ter o perfil “Apuração Denúncia”, vinculado a sua respectiva subunidade de apuração, e a ouvidoria os perfis Gestor Ouvidoria Setorial, Tratamento Manifestações, Tratamento de Denúncias, Transcritor.

Não é recomendável que o Ouvidor acumule competências apuratórias, mas se a normatização do órgão ou entidade tiver essa previsão, ele poderá também ter o perfil de “Apuração de Denúncia” vinculado à subunidade de apuração.

18) Na Plataforma, em que campo será identificado a resposta da área de apuração?

R: Será visualizado no campo Desmembramento/ Encaminhamentos.

MOMENTO 4 – RESPOSTA AO USUÁRIO

19) Haverá campo na Plataforma para justificar resposta dada com prazo legal expirado?

R: Não haverá campo com esta finalidade, apenas o campo onde serão inseridas as respostas com opção de texto livre.

A Controladoria Geral do Estado realizará o monitoramento de cumprimento de prazos e diligenciará os órgãos e entidades. Ademais, o [Observatório Fala.SP](#) disponibiliza um conjunto de Indicadores públicos, incluindo um ranking de órgãos e entidades com mais manifestações ou pedidos de acesso à informação vencidos e sem resposta.

20) Poderá haver mais uma área de apuração para encaminhamento da manifestação pela Plataforma?

R: O número de áreas apuratórias deve considerar a estrutura de cada órgão e entidade, observadas as atribuições legais ou regimentais.

São exemplos de áreas apuratórias Unidade Correcional e Auditoria Interna.

21) Haverá funcionalidade de produção de resposta modelo ou resposta rápida?

R: Não, as funcionalidades da Plataforma Fala.SP foram desenvolvidas no sentido de que os cidadãos recebam suas respostas de forma individualizada.

22) Haverá possibilidade de reabertura da manifestação que já foi respondida pela ouvidoria?

R: Não haverá a funcionalidade de reabertura da manifestação. Pois informações posteriores à conclusão da manifestação serão tratadas na funcionalidade de resolutividade, que está em desenvolvimento.

Assim, ao apresentar resposta conclusiva ao usuário do serviço público, haverá a necessidade de a ouvidoria marcar a resolutividade da demanda. Ou seja, se tudo já estiver resolvido e não houver nenhuma providência a ser adotada, a ouvidoria marca “Sim” para a resolutividade. Mas caso haja um compromisso futuro relacionado à manifestação, a resolutividade ficará marcada como “Não” até que a área responsável informe à ouvidoria a adoção de todas as medidas.

Por exemplo: A área de apuração informa à ouvidoria, durante o tratamento da manifestação, que foi instaurada apuração preliminar. A ouvidoria conclui a manifestação informando ao cidadão que foi aberto procedimento de apuração preliminar. Nesse caso, a demanda estará concluída, mas não resolvida, sendo que o prazo de resolutividade ficará aberto na área de apuração. Passados 5 (cinco) meses, a área de apuração atualiza a ouvidoria, informando que a manifestação desdobrou em um Processo Administrativo Disciplinar que foi concluído com a sanção de 1 servidor.

Com essas informações, a ouvidoria marca a resolutividade como “Sim”, informando a conclusão de PAD ao manifestante.

MOMENTO 5 – CONSELHO DE USUÁRIO

23) A gestão do Conselho de Usuários será feita toda pela Plataforma?

R: Sim, a gestão do Conselho de Usuários será feita virtualmente, pelo módulo do Conselho de Usuários, dentro da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP.

24) A quem será atribuída a função de gestão do Conselho de Usuários pela Plataforma?

R: Esta função será atribuída ao Gestor de Ouvidoria Setorial.

25) Quais serviços dos órgãos ou entidades serão geridos pela Plataforma?

R: Os serviços da Carta de Serviços que estão cadastrados no Portal de Serviços do Estado de São Paulo.

26) Quem definirá quais serviços serão avaliados no ciclo de avaliação?

R: O Gestor de Ouvidoria Setorial deverá, em conjunto com os gestores dos serviços do órgão ou entidade, fazer essa definição.

27) Quais funcionalidades o Conselho de Usuários disponibilizará na Plataforma?

R: Por meio da Plataforma será possível à ouvidoria criar enquetes e consultas a serem respondidas pelos usuários sobre os serviços do órgão ou entidade. Ainda, os cidadãos contarão com a possibilidade de avaliarem os serviços de forma contínua.

28) Como o usuário de serviços públicos acessará o módulo “Conselho de Usuários” da Plataforma Fala.SP?

R: O usuário de serviço público deverá utilizar uma conta do Gov.BR para acessar a Plataforma. O login será por meio do site <https://fala.sp.gov.br/>. Utilizando login e senha do GOV.BR (CPF e a senha).

MOMENTO 6 – SIC

29) Os pedidos de acesso à informação, previstos no Decreto nº 68.155 de 2023, serão feitos também pela Plataforma?

R: Sim, a Plataforma Fala SP é o repositório único de Pedido de Acesso à informação e Manifestações de Ouvidoria.

30) Haverá um perfil específico para o agente público responsável por solicitações de informações?

R: Sim, para os órgãos e entidades estarão disponíveis os seguintes perfis: Gestor da Unidade SIC, Tratamento SIC, Analista de 1ª Instância, Autoridade de 1ª Instância.

31) As autoridades recursais terão perfil específico na Plataforma?

R: Sim, para os órgãos e entidades haverá o perfil “Autoridade de 1ª Instância”. A Plataforma Fala.SP conta com funcionalidade para assinatura eletrônica da autoridade hierárquica responsável pela resposta do recurso de 1ª instância.

Assim, o cidadão terá conhecimento do nome e cargo da autoridade decisora.

32) Como o manifestante visualizará as decisões das instâncias recursais?

R: O manifestante irá visualizar por meio do login Gov.br, na página inicial é possível acessar no link acompanhar.

Caso não possua perfil GOV.BR, ao acionar o SIC por outros meios, previstos nos procedimentos do órgão ou entidade, o agente com perfil “Transcritor” fará a inserção de seus recursos.

33) Será possível encaminhar, ao mesmo tempo, um pedido de acesso à informação para dois ou três agentes públicos responsáveis por receber e analisar as demandas?

R: Sim, o encaminhamento interno de pedidos de solicitação de informação está programado para um único e-mail, porém não há restrição para o número de encaminhamentos realizados.

Ou seja, o SIC pode realizar, durante o tratamento, vários envios para e-mails distintos e áreas distintas.

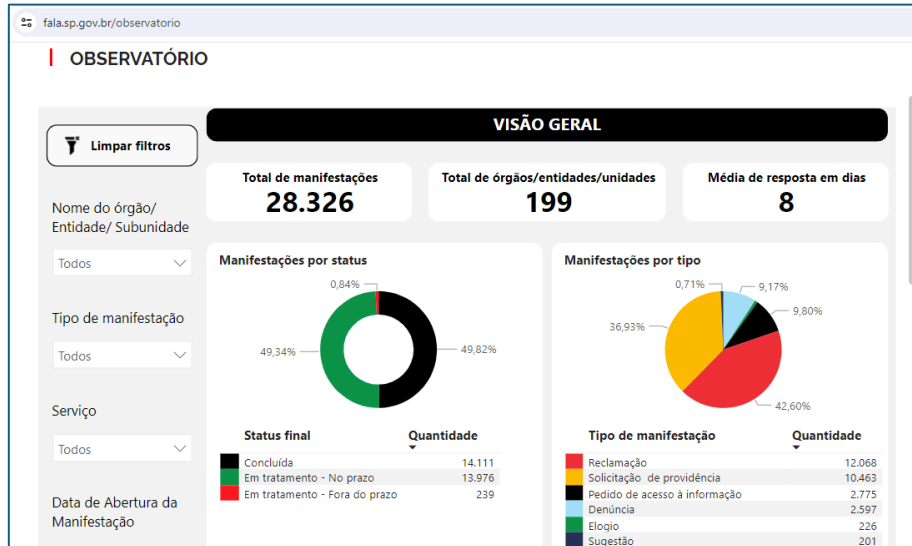
MOMENTO 7 – INFORMAÇÕES GERENCIAIS E LEGISLAÇÕES**34) É possível consultar informações gerenciais da Plataforma Fala.SP**

R: Sim. A Plataforma Fala.SP conta com o painel público “[Observatório Fala.SP](#)” que apresenta indicadores de todos os órgãos e entidades que a utilizam, permitindo a aplicação de uma série de filtros para consultas específicas.

A seguir, são apresentados exemplos das informações disponibilizadas:

- total de manifestações;
- prazo médio de resposta;
- *status* das demandas;
- rankings de órgãos e entidades com maior número de manifestações;

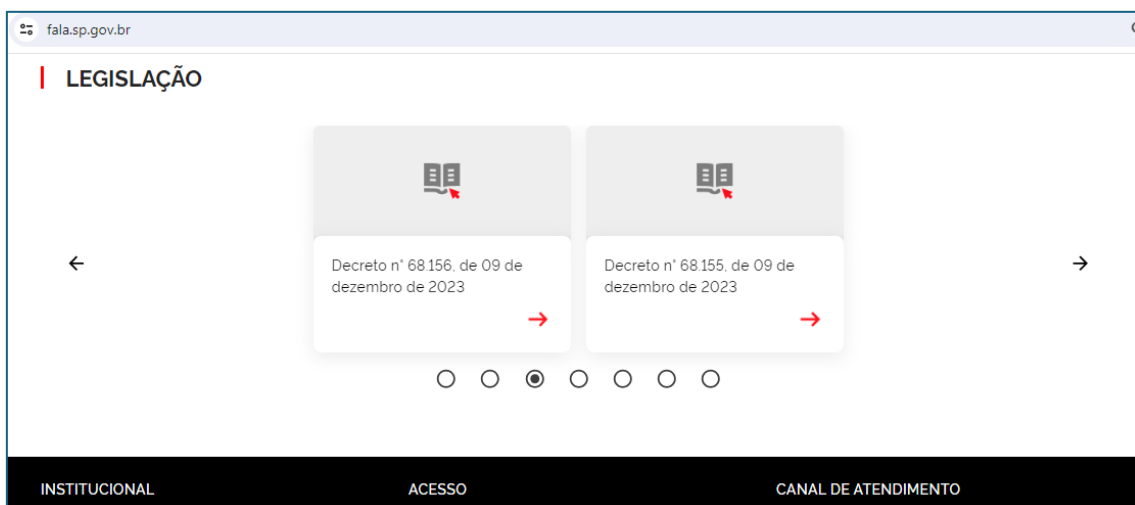
- maior número de prorrogações;
- maior número em tratamento fora do prazo;
- menor prazo médio de resposta.



Adicionalmente, encontra-se em desenvolvimento painel interno e relatórios para utilização pelos órgãos e entidades, que facilitarão o tratamento gerencial pelas Ouvidorias e Serviços de Informação ao Cidadão, a partir de dados mais detalhados.

35) Quais as legislações de referência a serem observadas no tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação?

R: A [Plataforma Fala.SP](https://fala.sp.gov.br) conta em sua página inicial com um espaço específico, com banners em formato “carrocel”, listando as legislações e resoluções aplicáveis às demandas de ouvidoria e acesso à informação.



A seguir, são listadas as principais legislações e normativos sobre Ouvidoria e Acesso à Informação, aplicáveis ao Poder Executivo estadual:

- [LEI Nº 10.294, DE 20 DE ABRIL DE 1999](#)
- [LEI COMPLEMENTAR Nº 1.361, DE 21 DE OUTUBRO DE 2021](#)
- [LEI FEDERAL Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018](#)
- [LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017](#)
- [LEI FEDERAL Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011](#)
- [DECRETO Nº 68.155, DE 09 DE DEZEMBRO DE 2023](#)
- [DECRETO Nº 68.156, DE 09 DE DEZEMBRO DE 2023](#)
- [DECRETO Nº 68.157, DE 09 DE DEZEMBRO DE 2023](#)
- [RESOLUÇÃO CGE Nº 23, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2024](#)
- [RESOLUÇÃO CGE Nº 2, DE 08 DE FEVEREIRO DE 2024](#)

ANEXO – SÍNTESE DOS PERFIS DE USUÁRIOS DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES NA PLATAFORMA FALA.SP

Perfil Gestor de Ouvidoria Setorial: Trata-se de perfil atribuído pela CGE exclusivamente ao Ouvidor Setorial e ao seu substituto, caso necessário. Esse perfil permitirá o cadastramento de servidores e perfis para atuação nas equipes de Ouvidoria do órgão ou entidade. Dentre outras funcionalidades, será o responsável pela criação das Subunidades, tanto para Ouvidoria quanto para o SIC.

Perfil Gestor SIC: Trata-se de perfil atribuído pela CGE exclusivamente ao responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC e ao seu substituto, caso necessário. Esse perfil permitirá o cadastramento de servidores e perfis para atuação nas equipes do SIC.

Perfil Transcritor: O perfil transcritor destina-se a agentes que tão somente realizarão registros de pedido de acesso à informação ou manifestações de ouvidoria, conforme demanda do cidadão.

Perfil Tratamento de Denúncias: Perfil destinado ao tratamento exclusivo de denúncias pela ouvidoria. Este perfil permitirá ao usuário a visão integral das manifestações de denúncia, incluindo: transcrição, visualização de status, prorrogação, solicitação de complementação, encaminhamento, alteração de status, entre outros.

Perfil Tratamento de Outras Manifestações de Ouvidorias: Perfil com acesso as manifestações de elogio, reclamação, solicitação de providência, sugestão.

Perfil Apuração Denúncia: O perfil de apuração permitirá acesso às manifestações previamente analisadas pela ouvidoria do órgão ou entidade, e identificadas como denúncias. Este perfil é destinado às áreas de apuração, para análise e juízo de admissibilidade das manifestações, inclusive de suas complementações, e registro da conclusão da apuração.

Perfil Tratamento SIC: O perfil permitirá tratamento dos pedidos de acesso à informação cadastrados nos órgãos e entidades. As seguintes funcionalidades estão atreladas ao perfil: visualização e análise dos pedidos de acesso cadastrados, em análise e prorrogados. Possibilidade de encaminhamento de solicitação a outro órgão ou entidades, conclusão e encerramento dos pedidos de acesso.

Perfil Analista de 1ª Instância: O perfil permitirá acesso aos pedidos de acesso à informação que receberam recurso em 1ª instância. As seguintes funcionalidades estão atreladas ao perfil: visualização e análise dos pedidos de acesso cadastrados e em análise, bem como publicação e conclusão em 1ª instância. Para os pedidos de acesso com recurso em 2ª e 3ª instâncias, será possível a visualização.

Perfil Autoridade de 1ª Instância: Perfil destinado a autoridade responsável por assinar e publicar a decisão emitida em 1ª instância pelo órgão ou entidade responsável, além de possuir as mesmas funcionalidades destinadas ao Perfil Analista de 1ª Instância.