



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

Resolução Controladoria Geral do Estado - CGE N° 22, de 14 de dezembro de 2023

Dispõe sobre a aplicação do autodiagnóstico do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública 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 aplicação do autodiagnóstico do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, previsto na Ação 48 do Plano Anticorrupção do Estado de São Paulo, aprovado pelo Decreto nº 67.682, de 03 de maio de 2023.

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

I - Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública: instrumento desenvolvido pela Controladoria Geral da União, com consultoria do Programa da União Europeia para Coesão Social na América Latina (EUROSociAL), para auxiliar o processo de

melhoria da gestão das unidades de ouvidoria, o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

II - Nível de Maturidade: medida de efetividade ou de capacidade em um processo específico da unidade de ouvidoria, distribuída em escalas que organizam cenários possíveis para cada verificador em quatro níveis, polarizado de um menos maduro (limitado) a um mais maduro (otimizado).

III - Nível Alvo de Maturidade: nível de maturidade almejado a partir de decisão de natureza estratégica, que deve ser tomada pela direção da organização, de forma a garantir o alinhamento e a convergência com as estruturas de integridade e governança da instituição.

IV - Plano de Ação: documento que conterá as atividades que deverão ser realizadas pela unidade de ouvidoria e pela instituição a que ela esteja vinculada a fim de superar as lacunas entre o nível de maturidade revelado pelo autodiagnóstico e o nível alvo de maturidade definido e apoiado pela direção da organização.

CAPÍTULO II

Do Autodiagnóstico de Maturidade em Ouvidoria

Artigo 3º - As unidades de ouvidoria do Poder Executivo deverão realizar autodiagnóstico bianual, com a finalidade de contribuir para o processo de melhoria da maturidade das Ouvidorias Públicas estaduais, observando a aderência às disposições da Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, bem como o cumprimento da Ação 48 do Plano Anticorrupção do Estado de São Paulo, aprovado pelo Decreto nº 67.682, de 03 de maio de 2023.

§1º A Controladoria Geral do Estado, no uso das atribuições previstas na Seção V do Capítulo VI do Decreto nº 66.850, de 15 de junho de 2022, disponibilizará, em seu sítio na internet, no endereço <http://controladoriageral.sp.gov.br/modelo-de-maturidade/>, ferramenta e material de apoio para diagnóstico bianual das unidades de ouvidoria do Poder Executivo, conforme o cronograma constante do Anexo I desta Resolução.

§2º O autodiagnóstico utilizará como referência a planilha para levantamento de informações do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União em parceria com o Programa da União Europeia para Coesão Social da América Latina (EUROsociAL), adaptada para aplicação no Poder Executivo estadual, disponibilizada em <http://controladoriageral.sp.gov.br/modelo-de-maturidade/>.

§3º O autodiagnóstico apontará os níveis de maturidade das unidades setoriais, devendo ser utilizado como base para a elaboração de plano de ação que propicie o

alcance dos níveis alvo de maturidade.

§4º Os resultados do autodiagnóstico de maturidade em ouvidoria serão considerados para a fins de elaboração de conteúdo programático de capacitações a serem realizadas pela Controladoria Geral do Estado.

CAPÍTULO III

Disposições Finais

Artigo 4º - Caberá à Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público, da Controladoria Geral do Estado, a orientação e validação das evidências relativas ao autodiagnóstico de maturidade.

Artigo 5º - Os casos omissos serão resolvidos pelo Coordenador de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público.

Artigo 6º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

(Proc. SEI nº 009.00002592/2023-55)

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO
CONTROLADOR GERAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

ANEXO I - Cronograma de Aplicação do Autodiagnóstico

ETAPA	PRAZO	
	Secretarias	Administração Indireta
Preenchimento do autodiagnóstico de maturidade em ouvidoria, com upload de evidências, pelas Ouvidorias das Secretarias	de 15/12/2023 a 15/03/2024	de 17/06/2024 a 17/09/2024
Validação de evidências pela Controladoria Geral do Estado	de 18/03/2024 a 14/06/2024	de 18/09/2024 a 16/12/2024

Identificação do Nível Alvo pelo Órgão ou Entidade	de 18/03/2024 a 14/06/2024	de 18/09/2024 a 16/12/2024
Elaboração de Plano de Ação pelo Órgão ou Entidade	de 17/06/2024 a 17/09/2024	de 17/12/2024 a 14/03/2025
Implementação do Plano de Ação pelo Órgão ou Entidade	de 18/09/2024 a 12/12/2025	de 17/03/2025 a 15/06/2026



Documento assinado eletronicamente por **Wagner De Campos Rosário, Controlador Geral**, em 14/12/2023, às 13:02, 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, informando o código verificador **0014886054** e o código CRC **B6156F36**.