

# MANUAL



**Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação**

## Sumário

Acesso à Plataforma FALA.SP.....	3
Perfis Para Acesso à Plataforma Integrada FALA.SP.....	5
Cadastro de Usuários e Permissões .....	7
Consultando o cadastro de usuários .....	8
Inclusão, Exclusão e Edição de Tags .....	9
Criação de Subunidades .....	10
Tratamento das Manifestações de Ouvidoria .....	12
Tratando as manifestações .....	13
Encaminhar para Tratamento .....	19
Solicitar Complemento do Manifestante .....	24
Prorrogar Manifestação.....	26
Resposta ao Manifestante.....	28
Tratamento de Denúncias .....	29
Checklist.....	31
Solicitação de Consentimento .....	31
Pseudonimização dos Dados .....	34
Resolutividade.....	35
Tratamento de Pedidos de Acesso à Informação .....	35
<b>Tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação.....</b>	<b>43</b>
<b>Mudar Tipo de Manifestação .....</b>	<b>47</b>
<b>Encaminhamento para outro órgão .....</b>	<b>50</b>
<b>Prorrogar Manifestação.....</b>	<b>51</b>
<b>1ª Instância – Setorial.....</b>	<b>53</b>
Conselho de Usuários (Conselheiros).....	60
Suporte Técnico.....	62

## Apresentação

Bem-vindo ao Manual da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, Plataforma FALA.SP, canal de comunicação entre o Governo do Estado de São Paulo e os cidadãos.

Este manual é destinado a todos os operadores da [Plataforma FALA.SP](#) responsáveis por tratar manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.

## Acesso à Plataforma FALA.SP

Inicialmente, ao acessar [Plataforma FALA.SP \(www.fala.sp.gov.br\)](#) são apresentadas na tela as seguintes opções:

**Acompanhar:** permite consultar o andamento das manifestações identificadas cadastradas por meio do login GOV.BR.

**Sobre:** nesta opção estão disponíveis informações gerais sobre a Plataforma FALA.SP.

**Legislação:** neste espaço, estão disponíveis para consulta as Leis, Decretos e Resoluções que embasam o tratamento das manifestações e solicitações de acesso à informação, orientando as práticas dos órgãos e entidades no atendimento as demandas.

**O que você quer fazer** ou **Faça agora:** são opções destinadas a registrar manifestação de ouvidoria e pedido de acesso à informação destinados aos órgãos e entidades do Governo do Estado de São Paulo. Para registro estarão disponíveis as seguintes opções: Pedido de Acesso à Informação, Elogio, Sugestão, Solicitação de Providência, Reclamação e Denúncia.

**Pedido de Acesso à Informação:** o registro de pedidos de acesso à informação só será permitido por meio de login na conta GOV.BR, de forma identificada. Haverá a opção de preservação de dados cadastrais, caso o manifestante julgue necessário, porém, esta opção não é recomendada para pedidos relacionados aos dados pessoais do manifestante.

**Elogio, Sugestão, Solicitação de Providência, Reclamação:** o registro de elogios, sugestões, solicitações de providência e reclamações será permitido de forma identificada, utilizando o login da conta GOV.BR, ou sem a necessidade do Login GOV.BR, na opção sem cadastro, onde o manifestante receberá o protocolo da manifestação, mas não conseguirá acompanhá-la via sistema.

**Denúncia:** o registro de denúncias será permitido de forma identificada, utilizando o login da conta GOV.BR, sem a necessidade do Login GOV.BR, na opção sem cadastro, onde o manifestante receberá o protocolo da manifestação, mas não conseguirá acompanhá-la via sistema, ou de forma anônima onde a manifestação será tratada, porém sem a possibilidade de acompanhamento por parte do manifestante.

O acesso à plataforma para servidores públicos é realizado por meio do botão **Entrar com o GOV.BR**, sendo indispensável o login no sistema GOV.BR para o tratamento das demandas dos cidadãos enviadas por via digital. Esse procedimento está em conformidade com os princípios e diretrizes estabelecidos no Governo Digital e na busca pela eficiência pública, conforme disposto no artigo 3º da Lei nº 14.129/2021. Entre os principais aspectos dessa legislação, destaca-se o incentivo ao uso de assinaturas eletrônicas nas interações e comunicações tanto entre órgãos públicos quanto entre estes e os cidadãos.

**Atenção:** o nível mínimo exigido para servidores públicos acessarem a Plataforma FALA.SP e tratarem as manifestações é o PRATA. Servidores com perfil BRONZE não estarão habilitados a atuarem no tratamento de manifestações.

Como aumentar o nível da conta GOV.BR?

Através do site:

<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/identidade/conta-gov-br/niveis-da-conta-govbr>.

#### **A plataforma oferece as seguintes funcionalidades:**

- Cadastrar a equipe autorizada a utilizar a plataforma, por órgão ou entidade;
- Acessar e responder às manifestações, pedidos de acesso à informação e recursos recebidos;
- Solicitar complementações para manifestações de ouvidoria;
- Encaminhar links para o tratamento interno de manifestações e pedidos de acesso à informação;
- Acompanhar os prazos de resposta;
- Solicitar prorrogação de prazos para os pedidos;
- Reencaminhar pedidos a outros órgãos;
- Alterar o tipo de manifestação ou pedido de acesso à informação;
- Gerar e obter indicadores de atendimento;
- Atualizar os dados cadastrais do órgão ou entidade.

Para aderir à [Plataforma FALA.SP](#) basta enviar um e-mail para: [codusp\\_cge@sp.gov.br](mailto:codusp_cge@sp.gov.br).

#### **No corpo do e-mail, devem ser incluídas as seguintes informações:**

- Perfil a ser cadastrado;
  - Gestor responsável pela unidade SIC;
  - Gestor de ouvidoria setorial;
- Nome completo;
- CPF;
- E-mail;
- Telefone.

**Importante:** Inicialmente, a CGE realizará o cadastro dos perfis 'Gestor da unidade SIC' e 'Gestor de Ouvidoria Setorial'. Os demais perfis poderão ser atribuídos pelos gestores previamente cadastrados na plataforma.

## Perfis Para Acesso à Plataforma Integrada FALA.SP

- **Administrador (Perfil exclusivo do órgão central)**

O perfil de Administrador possui as funcionalidades de gerenciamento da plataforma e é restrito à Controladoria Geral do Estado (CGE), responsável pela administração da Plataforma Integrada FALA.SP.

- **Cadastrador CGE (Perfil exclusivo da CGE)**

O perfil de Cadastrador CGE tem a função de cadastrar novos usuários e atribuir os respectivos perfis para acesso à Plataforma Integrada FALA.SP.

- **Perfis de Monitoramento CGE – Denúncia, Ouvidoria e SIC (Perfis exclusivos da CGE)**

Os perfis de Monitoramento CGE foram estabelecidos considerando que, conforme o Decreto 68.156, de 9 de dezembro de 2023, a Controladoria Geral do Estado, como órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, é responsável por monitorar as unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas. A CGE também deve propor e acompanhar a implementação de medidas para corrigir falhas e omissões na prestação de serviços públicos. Além disso, conforme o artigo 3º do Decreto 66.850, de 15 de junho de 2022, a CGE tem a incumbência de monitorar a prestação dos serviços públicos no Estado de São Paulo e intervir quando houver deficiências ou atrasos que possam prejudicar o erário ou a coletividade.

- **Analista de 2ª Instância (Perfil exclusivo da CGE)**

O perfil de Analista de 2ª Instância é responsável pelo tratamento dos recursos em segunda instância para Pedidos de Acesso à Informação. O analista pode realizar todas as etapas do processo, exceto a assinatura da decisão, que é atribuída à Autoridade de 2ª Instância.

- **Autoridade de 2ª Instância (Perfil exclusivo da CGE)**

O perfil de Autoridade de 2ª Instância tem a atribuição de tratar e assinar as decisões dos recursos em segunda instância para Pedidos de Acesso à Informação, além de poder assinar os recursos tratados pelo Analista de 2ª Instância.

- **Analista de 3ª Instância (Perfil exclusivo da CEAI)**

O perfil de Analista de 3ª Instância é responsável pelo tratamento dos recursos em terceira instância para Pedidos de Acesso à Informação. O analista pode realizar todas as etapas do processo, exceto a assinatura da decisão, que é responsabilidade da Autoridade de 3ª Instância.

- **Autoridade de 3ª Instância (Perfil exclusivo da CEAI)**

O perfil de Autoridade de 3ª Instância pode realizar o tratamento e assinar as decisões dos recursos em terceira instância para Pedidos de Acesso à Informação, além de assinar os recursos tratados pelo Analista de 3ª Instância.

- **Perfil de Gestor de Ouvidoria Setorial**

O usuário com este perfil poderá criar subunidades, cadastrar usuários e atribuir os seguintes perfis: Apuração Denúncia, Transcritor de Ouvidoria, Tratamento de Denúncias, Tratamento de Outras Manifestações de Ouvidoria e Gestor de Ouvidoria Setorial. Além disso, poderá consultar, editar perfis já cadastrados e tratar manifestações.

- **Tratamento de Outras Manifestações de Ouvidoria**

O usuário com este perfil estará habilitado para tratar manifestações de ouvidoria, exceto aquelas classificadas como denúncias.

- **Tratamento de Denúncias**

O usuário com este perfil terá acesso exclusivo ao tratamento de denúncias, não podendo tratar outros tipos de manifestações de ouvidoria.

- **Transcritor de Ouvidoria**

Este perfil é destinado aos usuários responsáveis pela transcrição de manifestações recebidas na Plataforma Integrada FALA.SP, provenientes de meios externos como cartas, e-mails ou presencialmente.

- **Apuração de Denúncia**

Este perfil é destinado aos usuários responsáveis pela apuração de denúncias nas subunidades apuratórias. O acesso as denúncias se dará por meio link recebido por e-mail na etapa de encaminhamento para tratamento.

- **Perfil de Gestor da Unidade SIC**

O usuário com este perfil poderá criar subunidades, cadastrar usuários e atribuir os seguintes perfis: Gestor da Unidade SIC, Tratamento SIC, Analista de 1ª Instância, Autoridade de 1ª Instância. Além disso, poderá consultar e editar perfis cadastrados e tratar Pedidos de Acesso à Informação.

- **Tratamento SIC**

O usuário com este perfil estará habilitado exclusivamente para o tratamento de Pedidos de Acesso à Informação, não podendo tratar manifestações de ouvidoria.

- **Analista de 1ª Instância**

O perfil de Analista de 1ª Instância é responsável pelo tratamento de recursos em primeira instância para Pedidos de Acesso à Informação. O analista pode realizar todas

as etapas do processo, exceto a assinatura da decisão em segunda instância, que será responsabilidade da Autoridade de 1ª Instância.

- **Autoridade de 1ª Instância**

O perfil de Autoridade de 1ª Instância pode realizar o tratamento e assinar as decisões dos recursos em primeira instância para Pedidos de Acesso à Informação, além de assinar os recursos tratados pelo Analista de 1ª Instância.

**Importante:** o usuário com perfil “autoridade de 1ª instância”, responsável por assinar o recurso, deve ser autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, conforme DECRETO Nº 68.155, DE 09 DE DEZEMBRO DE 2023, Artigo 19, Parágrafo Único.

## Cadastro de Usuários e Permissões

Para cadastrar um novo usuário e atribuir perfis de acesso, siga os passos abaixo:

1. O Gestor deve acessar o menu "**Usuários e Permissões**";
2. Em seguida, selecione a aba "**Novo Usuário**";
3. Preencha as **Informações Básicas** do usuário, CPF, nome, e-mail e telefone;
4. Atribua o **perfil de acesso** adequado ao usuário;
5. Clique na opção "**Adicionar Perfil**" para vincular o perfil selecionado ao usuário;
6. Após revisar os dados inseridos, clique em "**Incluir Usuário**" para concluir o processo.

O usuário será cadastrado e terá o perfil de acesso configurado conforme atribuído.

Usuários

LISTA DE USUÁRIOS NOVO USUÁRIO

Informações Básicas:

CPF: 000.111.222-33  
Ex: 000.000.000-00

Nome: Joao da Silva

Email: joao@sp.gov.br  
Ex: joao@sp.gov.br

Telefone: (11)22222-3333

Perfis de Acesso:

Selecione um Órgão: CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

Selecione uma Subunidade (Opcional): TESTE TESTE HOMOLOGA

Selecione os Perfis de Acesso: Tratamento de Denúncias

ADICIONAR PERFIL

INCLUIR USUÁRIO

**Importante:** O campo subunidade é opcional e deverá ser preenchido apenas em casos específicos, como por exemplo subunidades apuratórias e perfis de apuração. Ressaltamos que caso o campo subunidade seja preenchido, o perfil será atribuído apenas na subunidade, não permitindo acesso as manifestações do órgão ou entidade.

Após concluir a operação, uma mensagem de “Perfil adicionado ao cadastro” será exibida.

The screenshot shows the 'Usuários' form with the 'NOVO USUÁRIO' tab selected. It includes fields for 'Informações Básicas' (CPF, Nome, Email, Telefone) and 'Perfis de Acesso' (Selecionar um Órgão). Below the form, two profiles are listed: 'CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO' and 'TESTE TESTE HOMOLOGA'. A dark notification box at the bottom left displays the message 'Perfil adicionado ao cadastro!' with a close button (X). A red arrow points to this message.

## Consultando o cadastro de usuários

Para consultar a lista de usuários cadastrados, o Gestor deverá clicar no menu lateral na opção “Usuários e permissões” e depois selecionar a aba “Lista de usuários”. Na opção “Editar permissões” será possível atribuir ou alterar perfis, bem como deletar usuários.

The screenshot shows the 'Usuários' list view with the 'LISTA DE USUÁRIOS' tab circled in red. A search bar is at the top. Below is a table with columns: Nome, CPF, Email, Nivel, Data Cadastro, Editar Permissões, and Deletar. Two red arrows point to the 'Editar Permissões' and 'Deletar' columns. The table contains four rows of user data.

Nome	CPF	Email	Nivel	Data Cadastro	Editar Permissões	Deletar
Meu Nome	[REDACTED]	[REDACTED]	Prata	25/03/2024 11:20:05	[Icon]	[Icon]
Meu Nome	[REDACTED]	[REDACTED]	Prata	25/03/2024 17:17:51	[Icon]	[Icon]
Meu Nome	[REDACTED]	[REDACTED]	Prata	25/03/2024 15:39:09	[Icon]	[Icon]
Meu Nome	[REDACTED]	[REDACTED]	Prata	25/03/2024 09:36:18	[Icon]	[Icon]

## Inclusão, Exclusão e Edição de Tags

Esta funcionalidade é exclusiva para usuários com os perfis **Gestor de Ouvidoria** e **Gestor SIC**. As **TAGs** são recursos que auxiliam os órgãos e entidades na gestão interna de suas demandas, permitindo a criação de até 99 Tags por órgão.

Para adicionar Tags, basta clicar em **Tags** no canto esquerdo da tela, o que abrirá o botão **INCLUIR**.

Ao clicar em **INCLUIR**, uma caixa será exibida para a inserção das informações necessárias.

A captura de tela mostra uma caixa modal intitulada "Incluir Tag". No canto superior esquerdo, há um botão "VOLTAR" em um círculo escuro. No canto superior direito, há um ícone de "X" para fechar. O formulário contém:

- Um campo de texto rotulado "Tag" com o valor "Exemplo" inserido.
- Um campo rotulado "Escolha a Cor" com o texto "Selecione a Cor" e um ícone de paleta de cores.
- Um campo rotulado "Órgão" com uma seta para baixo, indicando uma lista suspensa.
- Dois botões no canto inferior direito: "SALVAR" em verde e "CANCELAR" em laranja.

### Exclusão de Tags:

1. No painel à esquerda, clique em **Tags**.
2. No canto direito, será exibido o ícone de **lixeira** (indicando a opção de exclusão).
3. Clique na **lixeira** para excluir a Tag.
4. Após a exclusão, uma mensagem de "**Excluído com sucesso**" será exibida.

### Edição de Tags:

1. No painel à esquerda, clique em **Tags**.
2. No canto direito, será exibido o ícone de **caneta** (indicando a opção de edição).
3. Clique na **caneta** para editar a Tag. A Tag será destacada por um sublinhado.
4. Realize as alterações desejadas e clique em **Salvar**.
5. Após salvar, será exibida a mensagem "**Sucesso ao atualizar**".

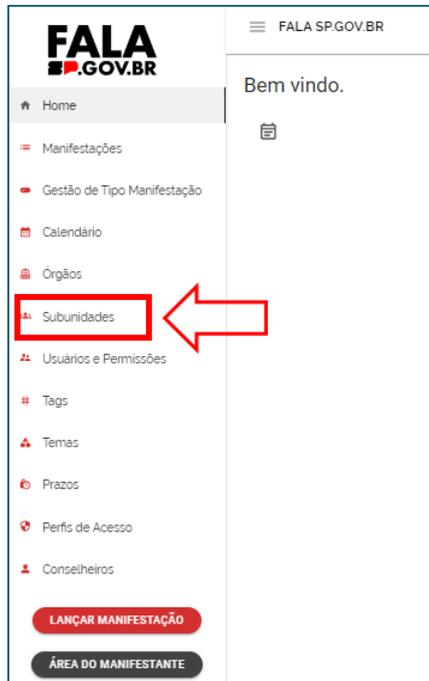
A captura de tela mostra a interface de usuário com o menu "TAGS" selecionado no topo. No canto superior esquerdo do painel de conteúdo, há um botão "INCLUIR". Abaixo dele, há uma tabela com as seguintes colunas: Tag, Cor, Órgão, Ativo, Criado em, Criado por e Excluir. O ícone de "lixeira" no cabeçalho "Excluir" está destacado com um círculo vermelho.

Tag	Cor	Órgão	Ativo	Criado em	Criado por	Excluir
RH	<span style="color: red;">●</span>	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO	Sim	12/07/2024 10:22:16	31324934816 - Meu Nome	<span style="color: red;">🗑️</span>
PAGAMENTOS	<span style="color: yellow;">●</span>	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO	Sim	26/08/2024 10:53:17	30231367856 - Meu Nome	<span style="color: red;">🗑️</span>

**Importante:** Esta funcionalidade está restrita aos usuários com o perfil **Gestor de Ouvidoria** e **Gestor SIC**.

## Criação de Subunidades

Para criar uma Subunidade clique “Subunidades”, localizado no menu lateral.



### Cadastrar Nova Subunidade

1. **Seleção do Órgão:** Na aba “Cadastrar nova subunidade”, selecione o órgão correspondente.

2. **Preenchimento dos Dados:**

- Insira o **nome** da subunidade.
- Indique se a subunidade é **pública** ou **não pública**.

**Importante:** Se for criada uma **Subunidade Pública**, será necessária avaliação e aprovação da Controladoria Geral do Estado -CGE para que seja disponibilizada ao manifestante.

**Finalização do Cadastro:** Após preencher todos os campos obrigatórios, clique na opção “**Incluir subunidade**” para concluir o cadastro.

Subunidades

CADASTRAR NOVA SUBUNIDADE ACOMPANHAR APROVAÇÕES GERENCIAR SUBUNIDADES

Selecione um Órgão  
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

Nome da Subunidade

Subunidade Pública? \*  
 Sim  Não

Selecione os tipos para abrangência:  
Ouvidoria

INCLUIR SUBUNIDADE

Uma seta vermelha aponta para o botão "INCLUIR SUBUNIDADE".

**Importante:** Ao cadastrar uma subunidade pública, ela ficará visível para os manifestantes durante o processo de cadastro de manifestações e pedidos de acesso à informação. Isso significa um cidadão poderá registrar demandas diretamente nesta subunidade e somente os servidores do órgão ou entidade, cadastrados na subunidade, terão acesso às manifestações e solicitações direcionadas a esta subunidade pública.

Para criar uma subunidade não pública, basta seguir os mesmos passos anteriores, selecionar o botão “Não” e clicar no botão “Incluir subunidade”.

Subunidades

CADASTRAR NOVA SUBUNIDADE ACOMPANHAR APROVAÇÕES GERENCIAR SUBUNIDADES

Selecione um Órgão  
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

Nome da Subunidade

Subunidade Pública? \*  
 Sim  Não

INCLUIR SUBUNIDADE

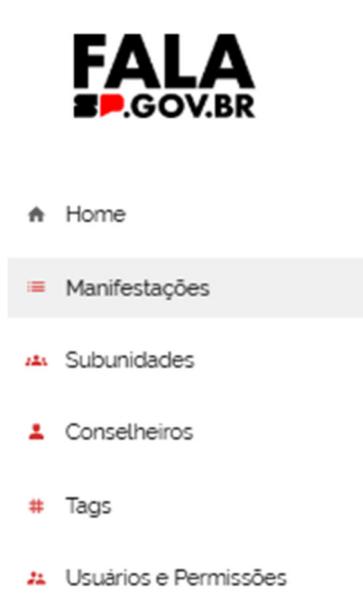
Uma seta vermelha aponta para o botão "INCLUIR SUBUNIDADE". Uma seta vermelha aponta para o botão "Não".

**Importante:** Ao cadastrar uma subunidade como não pública, apenas os usuários pertencentes ao órgão que estiverem vinculados a essa subunidade terão acesso às manifestações. Recomenda-se fortemente que unidades de apuração de denúncias sejam configuradas como subunidades não públicas dentro do órgão ou entidade, a fim de garantir maior controle e segurança no acesso às informações.

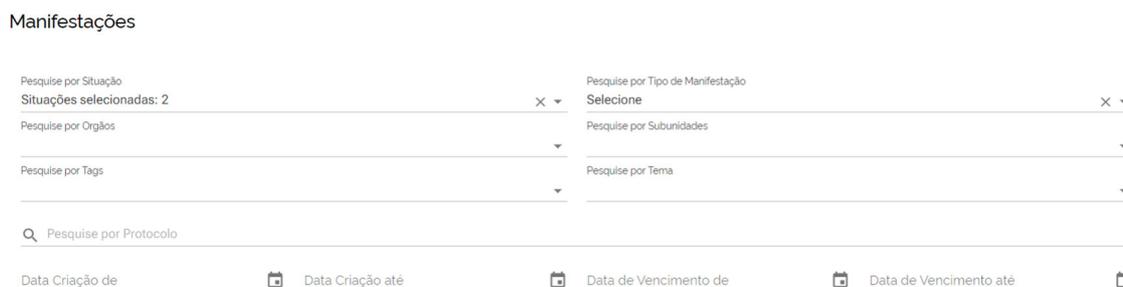
## Tratamento das Manifestações de Ouvidoria

O Módulo de Tratamento das Manifestações de Ouvidoria foi desenvolvido para auxiliar o trabalho das Ouvidorias, responsáveis por realizar o tratamento das seguintes manifestações, recebidas por meio da Plataforma FALA.SP: Elogio, Sugestão, Solicitação de Providência, Reclamação e Denúncia.

Ao Acessar a Plataforma Fala. SP, após logar com o GOV.BR, no canto esquerdo da tela estarão disponíveis as seguintes opções para o Gestor Ouvidoria Setorial:



A seguinte tela será apresentada ao acessar o menu **Manifestações**:



Observa-se que a tela inicial apresenta dois filtros pré-selecionados no item “**Pesquise Por Situação**”, são eles: Manifestações **Cadastradas** e **Em Análise**.

A seguir descrevemos os tipos de situação disponíveis para pesquisa:

**Cadastradas** – manifestações e pedidos de acesso que foram cadastrados pelo cidadão, mas que não receberam nenhum tipo de tratamento pelo órgão ou entidade responsável.

**Complementação Solicitada** - são casos em que foram solicitados dados complementares para análise da manifestação. Esta opção está disponível apenas para manifestações de Ouvidoria e não se aplica aos Pedidos de Acesso à Informação.

**Concluída** - manifestações e pedidos de acesso à informação que receberam tratamento e foram concluídas, após salvamento e publicação.

**Em Análise** - manifestações que receberam algum tipo de tratamento, como encaminhamentos ou foram salvas, porém não foram concluídas, portanto, estão sob responsabilidade dos órgãos e entidades e com prazo corrente aguardando conclusão.

**Encerrada** - manifestações que após concluídas receberam retorno de resolutividade pelo órgão.

A plataforma oferece diversos filtros adicionais, permitindo realizar pesquisas com a combinação de múltiplos critérios. A seguir, são apresentadas as opções disponíveis para refinar sua busca:

**Pesquisa por Tags (Marcadores):** Este filtro permite ao usuário realizar buscas por manifestações associadas a "Tags" específicas, que são atribuídas pelo órgão ou entidade responsável pelo tratamento. As Tags servem para categorizar as manifestações de acordo com critérios definidos durante o processo de análise.

**Pesquisa por Tipo de Manifestação:** Com este filtro, o usuário pode selecionar o tipo de manifestação que deseja consultar, entre as seguintes opções: Pedido de Acesso à Informação, Elogio, Sugestão, Solicitação de Providência, Reclamação e Denúncia. Esse filtro facilita a busca por categorias específicas de manifestações, melhorando a precisão dos resultados.

**Pesquisa por Tema:** Permite a filtragem das manifestações com base no tema atribuído durante o tratamento. Importante destacar que, caso o tema seja alterado antes da conclusão do processo, a manifestação será associada ao novo tema selecionado, refletindo a atualização no tratamento da solicitação.

**Pesquisa por Protocolo:** A pesquisa pode ser realizada utilizando o número do protocolo da manifestação. Não é necessário informar o número completo; apenas uma parte do número do protocolo será suficiente para realizar a busca.

**Pesquisa por Data:** Este filtro possibilita a seleção de períodos específicos para refinar os resultados da pesquisa, permitindo ao usuário consultar manifestações registradas em datas ou intervalos de tempo determinados.

## Tratando as manifestações

1. Selecione o protocolo com o status **Cadastrada**. Ao fazer a seleção, o protocolo será aberto em sua íntegra.
2. Na tela da manifestação, será possível consultar diversos dados, como:
  - **Nome do órgão:** identificação do órgão responsável.
  - **Serviço:** caso o cidadão tenha selecionado o serviço associado à manifestação.
  - **Tipo de manifestação:** tipo escolhido pelo cidadão para classificar a manifestação: Pedido de Acesso à Informação, Elogio, Sugestão, Solicitação de Providência, Reclamação e Denúncia
  - **Assunto:** tópico relacionado à manifestação descrito pelo manifestante.
  - **Local:** localidade mencionada pelo cidadão.
  - **Envolvidos:** partes ou pessoas mencionadas na manifestação.

- **Descrição:** ocorrências e informações fornecidas pelo cidadão, referem-se à demanda propriamente dita, contendo os detalhes específicos relacionados à manifestação.

Esses campos são preenchidos pelo cidadão ao realizar o registro da manifestação.

 **PROTOCOLO DA MANIFESTAÇÃO**  
2024062110564846  
**TIPO IDENTIFICAÇÃO**  
Transcrito

**VISUALIZAR DADOS PESSOAIS DO MANIFESTANTE** ←

<b>ÓRGÃO</b>	<b>SERVIÇO</b>
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO	
<b>SITUAÇÃO</b>	
Cadastrada	
<b>TIPO MANIFESTAÇÃO</b>	
Solicitação de providência	
<b>ASSUNTO</b>	<b>LOCAL</b>
Solicitação de Providências sobre o Cadastro de Entidades da Sociedade Civil	Controladoria Geral do Estado
<b>DATA DE CRIAÇÃO</b>	<b>DATA LIMITE PARA RESPOSTA</b>
21/06/2024 10:56:49	22/07/2024
<b>DATA DA RESPOSTA</b>	
01/01/0001	
<b>PRORROGADO</b>	
Não	
<b>ENVOLVIDOS</b>	
Joana da Silva - Departamento de cadastramento de entidades	

**DESCRIÇÃO**

Prezados(as) Senhores(as) Quero solicitar providências urgentes relacionadas ao processo de cadastramento de entidades da sociedade civil no sistema estadual. No dia 10/05/2024, submetemos nossa documentação para o cadastramento de nossa entidade, conforme exigido pelas normas estaduais. O processo foi registrado sob o número 1234. Desde então, não recebemos qualquer confirmação ou retorno sobre a aprovação ou necessidade de ajustes na documentação submetida. Essa situação tem causado sérios transtornos, uma vez que a ausência de regularização cadastral impede nossa entidade de [especificar os impactos, como participar de projetos, receber recursos...]. Dessa forma, solicito: Verificação do Status: Que seja realizada a verificação do status do nosso processo de cadastramento e nos informem sobre a atual situação. Aceleração do Processo: Que sejam tomadas as medidas necessárias para acelerar a análise e aprovação da nossa documentação, considerando a importância da nossa atuação e os prejuízos causados pela demora. Melhorias no Processo: Que sejam consideradas melhorias no sistema de cadastramento, visando maior transparência, agilidade e comunicação eficiente com as entidades solicitantes. Anexo a esta solicitação estão cópias dos documentos submetidos e da comunicação referente ao processo de cadastramento. Agradeço desde já pela atenção e aguardo um posicionamento rápido e eficaz. Atenciosamente.

**TEMA**

Digite aqui o Tema

**ANEXOS**

Solicitação de Cadsatramento de Entidade.docx 16.51 KB ↓

ENCAMINHAR PARA TRATAMENTO    ENCAMINHAR MANIFESTAÇÃO PARA OUTRO ORGÃO

SOLICITAR COMPLEMENTO DO MANIFESTANTE    MUDAR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

PRORROGAR MANIFESTAÇÃO

**Resposta**

Descrição da análise da manifestação

0 / 10000

**Data da Criação** – data que o manifestante registrou a manifestação.

**Data Limite para resposta** – prazo de Ouvidoria 30 dias, conforme Decreto 68.156/2024 artigo 17.

**Anexos** – anexos inseridos pelo cidadão.

**Importante:**

A visualização dos dados será possível no botão **Visualizar Dados Pessoais do Manifestante**, ao clicar, uma janela se abrirá para descrever os motivos que justificam o pedido de acesso aos dados pessoais. Os dados pessoais só devem ser visualizados quando são necessários para o tratamento da manifestação.

**PROTOCOLO DA MANIFESTAÇÃO**  
2024062510073095  
**TIPO IDENTIFICAÇÃO**

**Obrigatório que descreva uma justificativa, para ter acesso aos dados pessoais do manifestante**

Justificativa\*

Considera-se essencial à análise dos fatos relatados o encaminhamento dos elementos de identificação do denunciante à área de apuração.

Minimo de 35 caracteres e máximo de 150 135 / 150

FECHAR **SALVAR**

SITUAÇÃO

Após justificar, clicar em “Salvar”.

Após justificativa, a tela contendo as informações pessoais do manifestante será habilitada.

 <b>PROTOCOLO DA MANIFESTAÇÃO</b> 2024062510073095 <b>TIPO IDENTIFICAÇÃO</b> Identificada	
<b>NOME</b>	<b>EMAIL</b>
João da Silva	joaodasilva@email.com
<b>CELULAR</b>	<b>CPF</b>
11222223333	111.222.333-44
<b>ÓRGÃO</b>	<b>SERVIÇO</b>
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO	Negociar Acordos de Leniência
<b>SITUAÇÃO</b>	
Cadastrada	
<b>TIPO MANIFESTAÇÃO</b>	
Denúncia	

### Funcionalidades Para Tratamento

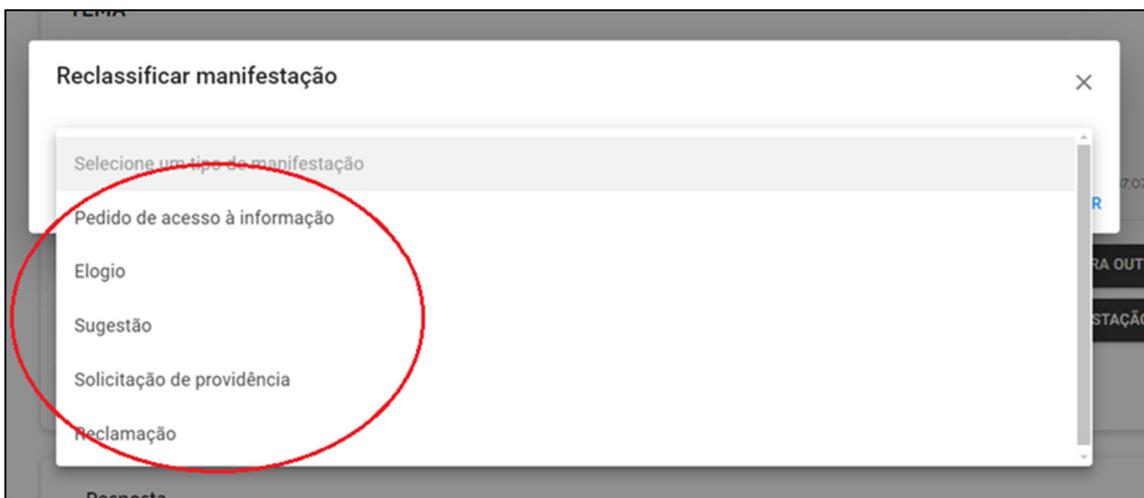
A seguir, abaixo da tela de dados cadastrais estarão disponíveis as funcionalidades para tratamento das manifestações de Ouvidoria:

ENCAMINHAR PARA TRATAMENTO	ENCAMINHAR MANIFESTAÇÃO PARA OUTRO ORGÃO
SOLICITAR COMPLEMENTO DO MANIFESTANTE	MUDAR TIPO DE MANIFESTAÇÃO
PRORROGAR MANIFESTAÇÃO	

**Alterar Tipo de Manifestação** – Este procedimento deve ser realizado quando o tipo de manifestação selecionado pelo cidadão, após análise da Ouvidoria Setorial, não for o mais adequado. Para realizar a reclassificação, basta clicar na opção "Alterar Tipo de Manifestação" e selecionar a categoria apropriada.

FALA.SP.GOV.BR	OLÁ, MEU NOME!
<b>CGE</b> <b>DESCRIÇÃO</b> Senhores, quero fazer uma denúncia contra a obrigatoriedade da utilização do login com o Gov.Br para acessar a plataforma do Fala.SP. Isso é um absurdo! Quero me manifestar sem ser obrigada a fornecer meus dados do Gov.br!	
<b>TEMA</b> <input type="text" value="Digite aqui o Tema."/>	
<b>ANEXOS</b> Nenhum anexo.	
ENCAMINHAR PARA TRATAMENTO	ENCAMINHAR MANIFESTAÇÃO PARA OUTRO ORGÃO
SOLICITAR COMPLEMENTO DO MANIFESTANTE	MUDAR TIPO DE MANIFESTAÇÃO
PRORROGAR MANIFESTAÇÃO	
Resposta	

Ao selecionar a opção “**Mudar Tipo de Manifestação**”, uma janela se abrirá para selecionar qual o tipo de manifestação deseja reclassificar.



Ao selecionar o tipo adequado para a manifestação, pressionar a opção “Salvar”.



Após salvar, uma mensagem de “Sucesso” deverá aparecer em sua tela.



**Encaminhar manifestação para outro órgão** – quando a descrição da manifestação não compete aos serviços do órgão selecionado pelo manifestante, será possível encaminhá-la para outro órgão ou entidade.

Para encaminhar a manifestação ao órgão responsável, o responsável pelo tratamento deverá clicar na opção “Encaminhar manifestação para outro órgão”.

The screenshot shows a web form with the following sections:

- ENVOLVIDOS**
- DESCRIÇÃO**: Olá! Estou tentando conseguir informações sobre como adquirir ingressos para visitar o museu do Guarda Chuva e não acho na página do museu. No app de venda de ingressos nunca tem ingresso disponível.
- TEMA**: Digite aqui o Tema.
- ANEXOS**: Nenhum anexo.
- Buttons: ENCAMINHAR PARA TRATAMENTO, ENCAMINHAR MANIFESTAÇÃO PARA OUTRO ÓRGÃO (highlighted with a red circle and arrow), SOLICITAR COMPLEMENTO DO MANIFESTANTE, MUDAR TIPO DE MANIFESTAÇÃO, and PRORROGAR MANIFESTAÇÃO.

Ao clicar nessa opção, uma janela abrirá com a lista de órgão/entidade/unidade disponíveis para selecionar:

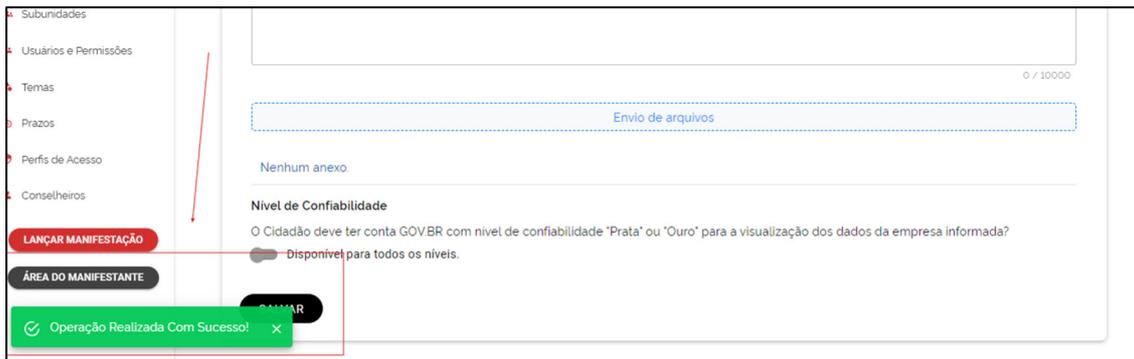
The screenshot shows a dialog box titled "Escolher Órgão" with a search input field labeled "Órgão / Entidade / Unidade" and a dropdown arrow. Below the input field are "CANCELAR" and "ENVIAR" buttons.

The screenshot shows the same dialog box with a list of organizations displayed below the search field. The list includes: CASA MILITAR E DEFESA CIVIL, COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - PRODESP, COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO - METRÔ, CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO, CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO, and DEPARTAMENTO HIDROVIÁRIO - CENTRO ATENDIMENTO - CAT. The list is circled in red.

Após selecionar o destinatário, basta clicar na opção “Enviar”.

The screenshot shows the dialog box with the search input field containing "Sub teste HML". The "ENVIAR" button is highlighted with a red circle and arrow.

Após clicar em “Enviar”, uma mensagem de “Operação realizada com sucesso” deverá aparecer em sua tela.



Ao consultar novamente a manifestação, você notará que não será mais possível visualizá-la em sua área de gestão.

### Importante:

A alteração de tipologia de pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria, bem como o encaminhamento para outros órgãos do Poder Executivo que utilizem a [Plataforma Fala.SP](#), deverão ser realizados no prazo máximo de 05 (cinco) dias do recebimento da demanda. (artigo 42 da [Resolução CGE nº 8](#), de 17 de abril de 2024)

## Encaminhar para Tratamento

Após análise da manifestação, casos seja necessário encaminhar para tratamento e solicitar informações de outras áreas, basta clicar na opção “Encaminhar para Tratamento”.



Uma janela abrirá contendo o local, envolvido(s) e descrição da manifestação. Nessa tela deverá ser preenchido obrigatoriamente o e-mail do destinatário. Os campos subunidade, cargo do destinatário do tratamento da manifestação e solicitação são de preenchimento facultativos. Estão disponíveis as funcionalidades de edição e pseudonimização dos campos textuais, cabendo ao responsável pelo tratamento definir a necessidade de ocultar ou disponibilizar os dados aos destinatários.

**Nota:** Caso seja necessário o envio de anexos recebidos na manifestação, o arquivo deverá ser anexado manualmente após análise de salvaguardar informações sensíveis.

Clicar na opção “Salvar”.

Agradeço desde já pela atenção e aguardo um posicionamento rápido e eficaz.

Atenciosamente,

[DADOS PESSOAIS] [DADOS FUNCIONAIS] [DADOS DE ENDEREÇO] [DADOS DE CONTATO]

DESFAZER ALTERAÇÕES

E-mail\*

arearesponsavel@email.gov.br

Subunidade

Departamento de Cadastro de Unidades

Cargo

Teste

Solicitação

Srs. por gentileza verificar essa solicitação de providências.

Envio de arquivos

Solicitação de Cadsatramento de Entidade.docx

FECHAR SALVAR

A situação da manifestação alterará de “Cadastrada” para “Em análise”.

Manifestações

Pesquise por Situação  
Em análise

Pesquise por Tema

Pesquise por Protocolo

Pesquise por Tags

Protocolo	Órgão	Subunidade	Tipo	Tags	Assunto	Serviço	Situação	Data Criação ↑	Data limite para Resposta
202312151886298	DAE Jundiaí		Reclamação			1ª ligação de água em Jundiaí pelo DAE	Em análise	15/12/2023 15:25:18	15/01/2024
202312152030663	COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - PRODESP		Reclamação			Acessar informações no Portal da Transparência do Poder Executivo do Estado de São Paulo	Em análise	15/12/2023 17:42:30	15/01/2024
202312152084405	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO		Solicitação de providência			Acessar informações no Portal da Transparência do Poder Executivo do Estado de São Paulo	Em análise	15/12/2023 17:43:14	15/01/2024

Ao enviar a manifestação para a área interna responsável, será encaminhado um e-mail contendo um link para resposta.

**Importante:**

O e-mail enviado é automático e não aceita respostas. Qualquer retorno da área interna será válido somente se feito por meio da Plataforma FALA.SP, utilizando o link disponível no corpo da mensagem. Encaminhar para Área Interna solicitando Subsídios

Olá,

Você recebeu um(a) \_\_\_\_\_ de protocolo \_\_\_\_\_ pela Plataforma Fala SP para apresentar subsídios à resposta ao manifestante.

Para acessá-la utilize o link: <https://fala.sp.gov.br/gestao-web/Resposta/>

A resposta de sua área deverá ser inserida na Plataforma Fala.SP no prazo de até 10 (dez) dias.

Atenciosamente,

FALA.SP.GOV.BR

Governo do Estado de São Paulo



Ao anexar o arquivo desejado, uma mensagem de  deve aparecer em sua tela, bem como o nome do arquivo selecionado deverá constar abaixo da resposta da área.

Após verificar se todas as informações necessárias foram preenchidas, clicar na opção “Enviar”, localizada abaixo do corpo da resposta.



A resposta será incorporada ao Desmembramento/Encaminhamento.

### **Recebimento da resposta da manifestação encaminhada para tratamento interno pela Ouvidoria:**

Assim que a área interna inserir sua resposta na plataforma, o analista receberá um e-mail com o alerta contendo a seguinte mensagem:

Olá,

Você recebeu resposta do Desmembramento/Encaminhamento para solicitação de subsídio do protocolo 2024102414384510 pela Plataforma Fala SP.

Para acessá-la utilize o link:<https://homologacao.fala.sp.gov.br/gestao-web/Resposta/encaminhamento/dad7b0b7-a033-4ab0-a4f4-fbedb3a0c7c0>

Atenciosamente,

FALA.SP.GOV.BR

Governo do Estado de São Paulo

Solicito orientação quanto a resposta para o manifestante.

000.000.000-00 Meu Nome - 08/11/2024 14:18:32

Foi realizado o teste no disparo do e-mail e está em funcionamento normal. Caso o manifestante tenha maiores dificuldades orientamos que encaminhe mais detalhes.

000.000.000-00 Meu Nome - 08/11/2024 14:22:32

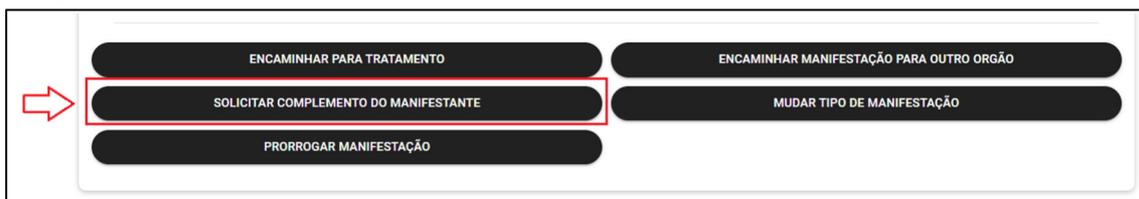
Digite sua mensagem

**Importante:**

Ao acessar o link do e-mail, o analista será direcionado ao módulo Desmembramento/Encaminhamento.

## Solicitar Complemento do Manifestante

Após analisar a manifestação, caso seja necessário solicitar informações complementares ao manifestante, para continuidade do tratamento da manifestação, basta acionar a opção “Solicitar complemento do Manifestante”.



**Importante:**

A funcionalidade “Solicitação de complemento” só estará habilitada para manifestações identificadas.

Para solicitar complementação, o analista deverá preencher o quadro com a solicitação e clicar na opção “Enviar”:

Solicitação de Cadsatramento de Entidade.docx

Adicione o texto para uma nova solicitação.

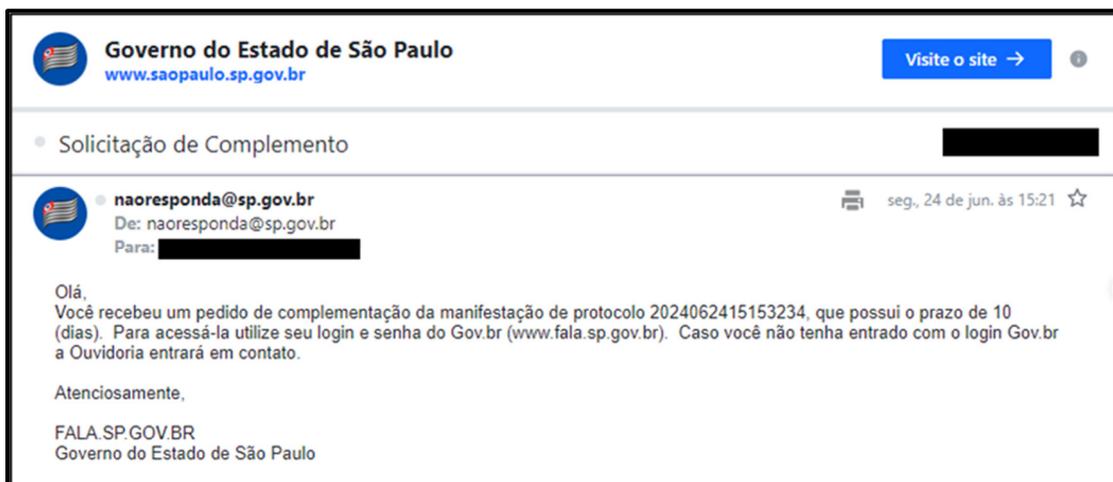
Complementação

Prezado, para darmos andamento na sua solicitação, precisamos que nos informe o número do CNPJ da Entidade.

FECHAR ENVIAR

Resposta

O manifestante receberá um e-mail informando que a ouvidoria solicitou complementação de Informação.



**Importante:**

Você não receberá um e-mail avisando que o manifestante respondeu à complementação de informação solicitada. Será necessário estabelecer uma rotina de acompanhamento para checar a situação da manifestação. Ao responder à solicitação de complementação, a situação da manifestação será alterada de “Complementação solicitada” para “Em análise”.

Após o manifestante atender ao pedido de complementação de Informação, a resposta ficará disponível abaixo do pedido realizado:

**Pedido de Complementação de Informação**

Prezado, para darmos andamento na sua solicitação, precisamos que nos informe o número do CNPJ da entidade.



**Complementação 1**

O número do CNPJ 00.000.000/0000-00

**ANEXOS**

Nenhum anexo.

**PEDIR COMPLEMENTAÇÃO**

**Importante:** O pedido de complementação deverá ser atendido no prazo de até 10(dez) dias contados da data de seu recebimento e o não atendimento da solicitação pelo manifestante ensejará no arquivamento da denúncia (artigo 4º do [Decreto 68.157](#) de 09 de dezembro de 2023).

## Prorrogar Manifestação

Quando o prazo para tratamento da manifestação de ouvidoria ou pedido de acesso estiver próximo do da data limite para resposta , a plataforma sinalizará a manifestação:

- com contorno na cor amarela: quando estiver faltando 05(cinco) dias para o vencimento da data limite para resposta e;
- com contorno na cor vermelha: na data limite para resposta expirada ou após o vencimento.

**Manifestações**

Pesquise por Situação  Pesquise por Tema

Pesquise por Protocolo  Pesquise por Tags



Protocolo	Órgão	Subunidade	Tipo	Assunto	Serviço	Situação	Data Criação	Data limite para Resposta
202404291149629	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO		Elogio		Apresentar pedido de Acesso à Informação	Cadastrada	29/04/2024 11:26:42	29/05/2024
202405021656300	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO		Solicitação de providência	TEste transcritor HML com CPF do Manifestante	Solicitar Vistas em Processo Correccional	Cadastrada	02/05/2024 16:50:11	01/07/2024

Ao clicar na manifestação será possível identificar qual a data limite para resposta e se a manifestação já foi prorrogada.

**PROTOCOLO DA MANIFESTAÇÃO**  
2024062613294138  
**TIPO IDENTIFICAÇÃO**  
Identificada

**VISUALIZAR DADOS PESSOAIS DO MANIFESTANTE**

<b>ÓRGÃO</b> CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO	<b>SERVIÇO</b> Negociar Acordos de Leniência
<b>SITUAÇÃO</b> Em análise	
<b>TIPO MANIFESTAÇÃO</b> Denúncia	
<b>ASSUNTO</b> Possíveis irregularidades em negociação de acordo de leniência	<b>LOCAL</b> Controladoria Geral do Estado
<b>DATA DE CRIAÇÃO</b> 26/06/2024 13:29:41	<b>DATA LIMITE PARA RESPOSTA</b> 26/07/2024
<b>DATA DA RESPOSTA</b> 26/06/2024	

**PRORROGADO**  
Não

Para prorrogar a manifestação, basta clicar na opção “Prorrogar Manifestação”.

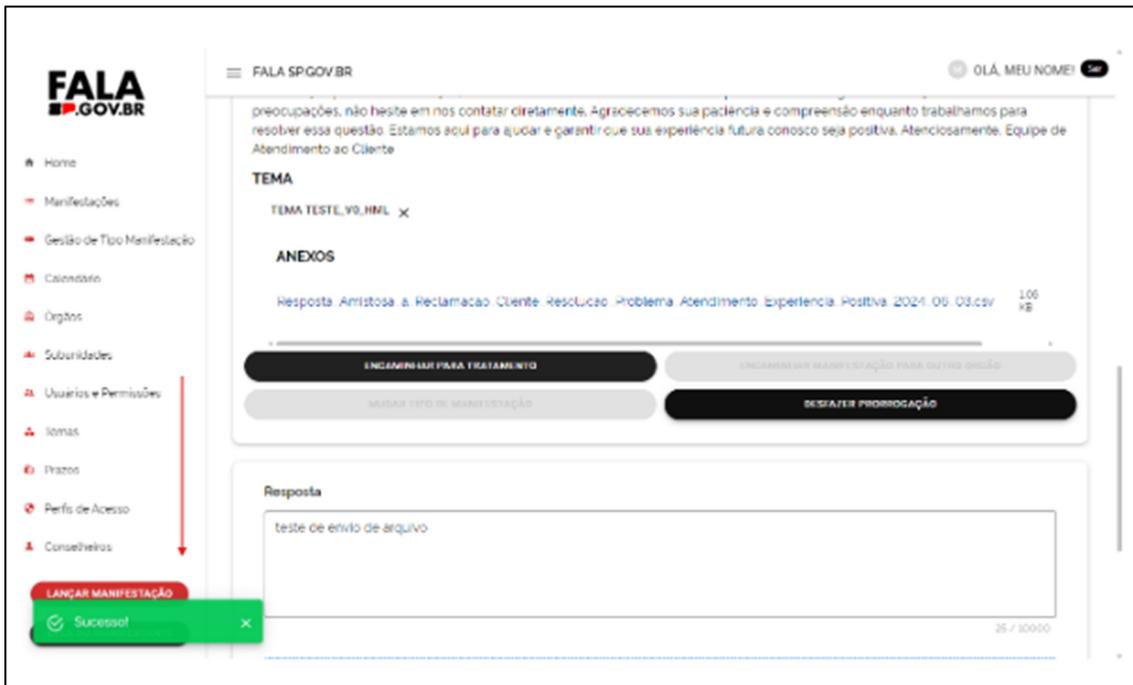
**ENCAMINHAR PARA TRATAMENTO**    **ENCAMINHAR MANIFESTAÇÃO PARA OUTRO ÓRGÃO**

**SOLICITAR COMPLEMENTO DO MANIFESTANTE**    **MUDAR TIPO DE MANIFESTAÇÃO**

**PRORROGAR MANIFESTAÇÃO**

Ao selecionar esta opção, será exibida uma mensagem de "Sucesso", e a funcionalidade "Prorrogar manifestação" será alterada para "Desfazer prorrogação". Para manifestações de ouvidoria, a prorrogação adicionará automaticamente 30 (trinta) dias à "Data limite para resposta", independentemente da data em que for realizada. Já para os casos de pedido de acesso à informação, será acrescido um prazo adicional de 10 (dez) dias à data limite para

resposta.



Após a solicitação de prorrogação de prazo, o quadrado amarelo em torno da manifestação desaparecerá e a manifestação contará com nova data limite para resposta.

Manifestações

Pesquise por Situação  Pesquise por Tema

Q 2024052912838083  Pesquise por Tags

Protocolo	Órgão	Subunidade	Tipo	Assunto	Serviço	Situação	Data Criação	Data limite para Resposta
2024052912838083	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO		Reclamação	teste de encaminhamento e a funcionalidade de mudança de tipo	Negociar Acordos de Leniência	Cadastrada	29/05/2024 12:52:03	29/07/2024

Linhas por Página: 10 1-1 de 1

## Resposta ao Manifestante

Em casos em que ocorra encaminhamento para tratamento, acessar a aba Desmembramento/ Encaminhamentos copiar as respostas, colar no campo “Resposta”, editar a resposta e clicar em “Salvar”.

É possível anexar arquivos com até 25mb.



**Checklist:** Verificação detalhada de todos os requisitos necessários para o correto processamento da denúncia, assegurando que todas as informações pertinentes sejam capturadas e validadas.

**Solicitação de Consentimento:** Em alguns casos, é necessário obter a autorização do denunciante para o encaminhamento da denúncia a outro órgão ou entidade competente. Este passo garante a transparência e o respeito aos direitos do denunciante.

**Pseudonimização dos Dados:** Para assegurar a privacidade e a proteção dos dados pessoais envolvidos, os dados da denúncia devem ser pseudonimizados antes de seu encaminhamento interno ou a outro órgão. Este processo visa proteger a identidade do denunciante, evitando exposições desnecessárias.

Cada um desses passos será detalhadamente descrito nas próximas seções, proporcionando um guia claro e objetivo para o correto tratamento das denúncias.



**PROTOCOLO DA MANIFESTAÇÃO**  
2024110815183349  
**TIPO IDENTIFICAÇÃO**  
Identificada

**Visualizar Dados Pessoais do Manifestante**

<b>ÓRGÃO</b> CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO	<b>SERVIÇO</b>
<b>SITUAÇÃO</b> Cadastrada	
<b>TIPO MANIFESTAÇÃO</b> Denúncia	
<b>ASSUNTO</b> Teste de Denúncia	<b>LOCAL</b> CGE
<b>DATA DE CRIAÇÃO</b> 08/11/2024 15:18:33	<b>DATA LIMITE PARA RESPOSTA</b> 11/12/2024
<b>PRORROGADO</b> Não	
<b>PSEUDONIMIZADO</b> Não	
<b>ENVOLVIDOS</b> CGE Cidadão SGGD Prodesp	
<b>DESCRIÇÃO</b> Registro de Manifestação de denúncia para análise dos envolvidos Controladoria Geral do Estado de São Paulo, Prodesp e Secretaria de Gestão e Governo Digital.	
<b>TEMA</b> <input type="text" value="Digite aqui o Tema."/>	
<b>TAGS</b> <input type="text" value="Selecione as Tags."/>	
<b>ANEXOS</b> Nenhum anexo.	

0 MB / 5MB Anexados

ENCAMINHAR PARA TRATAMENTO

ENCAMINHAR MANIFESTAÇÃO PARA OUTRO ÓRGÃO

SOLICITAR COMPLEMENTO DO MANIFESTANTE

CHECKLIST DENÚNCIA

MUDAR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

PRORROGAR MANIFESTAÇÃO

## Checklist

O checklist é uma funcionalidade essencial, que deve ser preenchida pelo responsável pela análise preliminar da denúncia, a fim de garantir que todas as informações necessárias sejam verificadas antes do encaminhamento para a área de apuração. Este processo é crucial para assegurar que a manifestação contenha elementos suficientes para que a área responsável possa conduzir a apuração de forma adequada.

O responsável pela análise deve verificar a presença dos elementos mínimos descritos, que evidenciem a irregularidade ou apresentem indícios suficientes para que a área de apuração consiga identificar a existência de possíveis infrações. Esses elementos são fundamentais para a habilitação da manifestação, ou seja, para que a denúncia seja considerada válida e possa seguir para os próximos passos do processo.

Durante o preenchimento do checklist, o sistema apresenta campos obrigatórios que devem ser preenchidos para habilitar a manifestação. Caso os campos de preenchimento não sejam habilitados, o único campo obrigatório para concluir a manifestação é o preenchimento da Conclusão, onde o responsável deve selecionar uma das opções: "Habilita Denúncia" ou "Não Habilita Denúncia". Esta ação é determinante para a continuidade do processo.

Para que o checklist seja efetivamente encaminhado para a área de apuração, é necessário realizar o encaminhamento para tratamento, acionando o botão de envio adequado. Isso garante que a manifestação seja direcionada à área responsável pela apuração e acompanhamento da denúncia. Este processo visa assegurar a precisão e a integridade das informações antes de sua análise aprofundada pela área de apuração.  Mostra Checklist Denúncia?

## Solicitação de Consentimento

O encaminhamento de denúncias para outros órgãos deve ser realizado em conformidade com o Decreto nº 68.157/2023, garantindo, em todas as etapas, a proteção ao denunciante. Este processo assegura que os direitos de confidencialidade e integridade das informações do denunciante sejam rigorosamente respeitados.

Antes de efetuar o encaminhamento, é imprescindível solicitar o consentimento do denunciante para o envio das informações a outro órgão ou entidade competente. Esta etapa visa garantir a transparência e o respeito aos direitos do denunciante, conforme as disposições legais vigentes.

Ao acionar o botão "Encaminhar para Outro Órgão", será exibida uma tela específica para a solicitação de consentimento. Nesta tela, o sistema orientará o responsável pelo encaminhamento a obter a autorização expressa do denunciante antes de prosseguir com o processo. Somente após o consentimento explícito do denunciante é que o encaminhamento poderá ser efetivado.

Este procedimento visa assegurar que todas as etapas do encaminhamento de denúncias para outros órgãos ocorram de forma segura, legal e em total conformidade com as exigências estabelecidas pelo Decreto.

Escolher Órgão

Órgão / Entidade / Unidade

Bloquear acesso aos dados do denunciante?

Digite aqui o Órgão / Entidade / Unidade. 

Sim  Não

**CANCELAR** **ENVIAR**

Assim que escolher o órgão irá aparecer o botão **SOLICITAR CONSENTIMENTO**, clicando no botão é necessário confirmar a solicitação.

## Confirmação



Tem certeza que deseja a solicitação de consentimento de compartilhamento de dados pessoais?

**CONFIRMAR** **CANCELAR**

O manifestante receberá um e-mail:

Olá,  
Você recebeu uma solicitação de consentimento de compartilhamento de dados pessoais, referente ao protocolo \_\_\_\_\_.  
O prazo é de 10 (dias) para acessar a plataforma e respondê-lo, utilizando seu login e senha do Gov.br ([www.fala.sp.gov.br](http://www.fala.sp.gov.br)).  
Atenciosamente,  
FALA.SP.GOV.BR  
Governo do Estado de São Paulo

E na área logada aparecerá:

Olá,



O tratamento desta denúncia é de competência do(a) \_\_\_\_\_  
sendo necessário seu encaminhamento. Você autoriza o compartilhamento de seus dados pessoais para possibilitar a análise no órgão de destino?

**SIM** **NÃO**

Caso a autorização não seja dada no prazo de 5 dias, a denúncia será encaminhada ao órgão sem seus dados pessoais, nos termos do § 1º do artigo 10 do Decreto nº 68.157/2023.

Quando o manifestante fornecer uma resposta, o seguinte campo aparecerá na manifestação:

**SOLICITAÇÃO AO CIDADÃO CONSENTIMENTO PARA COMPARTILHAMENTO DE SEUS DADOS PESSOAIS**

- Aprovado

Quando o cidadão der o consentimento para o compartilhamento dos dados, clicar no link

ENCAMINHAR MANIFESTAÇÃO PARA OUTRO ÓRGÃO

seleciona o órgão e clicar em **ENVIAR**.

**SOLICITAÇÃO AO CIDADÃO CONSENTIMENTO PARA COMPARTILHAMENTO DE SEUS DADOS PESSOAIS**

- Recusado

Quando o cidadão não consentir com o compartilhamento dos dados, clicar no link

ENCAMINHAR MANIFESTAÇÃO PARA OUTRO ÓRGÃO

selecionar o órgão, assinalar “SIM” para o bloqueio dos dados

Bloquear acesso aos dados do denunciante?

do denunciante

Sim  Não

e clicar em **PSEUDONIMIZAR**.

Abrirá a tela:

É necessário habilitar o botão se  Encontrados dados pessoais no Teor da Manifestação , ou se forem  Encontrados dados pessoais nos Anexos , nesses casos, será necessário

Ocultar Arquivo

. Ao solicitar a ocultação de dados e arquivos o botão será alterado para

Arquivo Ocultado

e o anexo ficará oculto para o outro órgão.

O órgão que receber a manifestação com a recusa do consentimento ou pendência terá na

manifestação o botão

Manifestação Pseudonimizada

, não aparecendo o botão

Visualizar Dados Pessoais do Manifestante

Em casos de anexos ocultos, aparecerá a mensagem informando ao órgão sobre a existência de arquivos ocultos no órgão de origem:



Caso os dados do manifestante sejam necessários para o tratamento da manifestação será necessário clicar no botão **SOLICITAR ACESSO AOS DADOS DO MANIFESTANTE**, abrirá o pop-up

Crie uma nova solicitação para acessar os dados.

Nome  CPF

E-mail  Telefone

**+ ADICIONAR USUÁRIO A SOLICITAÇÃO**

Justificativa   
0 / 5000

[Envio de arquivos](#)

Nenhum anexo.

FECHAR ENVIAR

Essa solicitação deverá ser preenchida e será encaminhada para a Controladoria Geral do Estado para avaliação sobre a possibilidade de habilitar o acesso aos dados do manifestante.

Caso o manifestante não responda a solicitação, o status permanecerá “pendente”.

#### SOLICITAÇÃO AO CIDADÃO CONSENTIMENTO PARA COMPARTILHAMENTO DE SEUS DADOS PESSOAIS

- Pendente

## Pseudonimização dos Dados

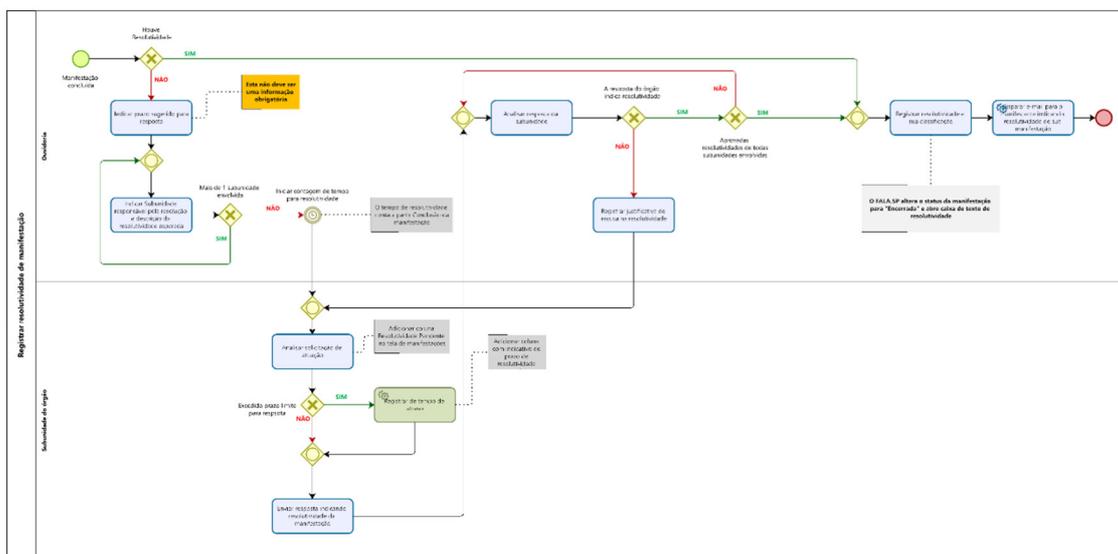
A pseudonimização deve ser aplicada a todos os elementos que possam identificar o denunciante, incluindo dados pessoais, documentos anexos e campos preenchidos pelo manifestante. Este procedimento visa garantir a proteção da identidade do denunciante, assegurando a confidencialidade das informações durante o processo de tratamento da denúncia.

Quando for realizado o encaminhamento para tratamento e for realizada a pseudonimização, habilitar o item  Manifestação possui dados pseudonimizados, isso facilitará análise das informações pela área de apuração e o campo será computado como um dado estatístico.

## Resolutividade

A funcionalidade de resolutividade se aplica quando não há mais providências a serem adotadas no âmbito do órgão ou entidade. No entanto, esse status pode ser alterado a qualquer momento, caso surjam novas informações relevantes relacionadas às ações tomadas pelas áreas internas do órgão ou entidade.

Assim que o processo de resolutividade for concluído, o status da manifestação será alterado de "Concluída" para "Encerrada", refletindo o término definitivo das providências relacionadas ao caso.



## Tratamento de Pedidos de Acesso à Informação

O Módulo de Tratamento de Pedidos de Acesso à Informação foi desenvolvido para auxiliar os procedimentos de acesso a informações no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Pública estadual. Ao acessar a Plataforma Fala. SP, por meio do login GOV.BR, no canto esquerdo da tela estarão disponíveis as seguintes opções para o Gestor SIC:

**Manifestações** – descrição detalhada nos Submenus Análise de Manifestações de Ouvidoria e Pedido de Acesso à Informação.

**Subunidades** – descrição detalhada no Submenu Criação de Subunidades.

**Conselheiros** – descrição detalhada no Submenu Conselho de Usuários (Conselheiros).

**Tags(marcadores)** – descrição detalhada no Submenu Inclusão, Exclusão e Edição de Tags.

**Usuários e Permissões** – descrição detalhada no Submenu Cadastro de Usuários e Permissões.

A seguinte tela será apresentada ao acessar o menu **Manifestações**:

Manifestações

Pesquise por Situação  
Situações selecionadas: 2 ×

Pesquise por Tipo de Manifestação  
Selecione ×

Pesquise por Órgãos

Pesquise por Subunidades

Pesquise por Tags

Pesquise por Tema

Q Pesquise por Protocolo

Data Criação de   Data Criação até   Data de Vencimento de   Data de Vencimento até

Observa-se que a tela inicial apresenta dois filtros pré-selecionados no item “**Pesquise Por Situação**”, são eles: Manifestações **Cadastradas** e **Em Análise**.

A seguir descrevemos os tipos de situação disponíveis para pesquisa:

**Cadastradas** – manifestações e pedidos de acesso que foram cadastrados pelo cidadão, mas que não receberam nenhum tipo de tratamento pelo órgão ou entidade responsável.

**Concluída** - manifestações e pedidos de acesso à informação que receberam tratamento e foram concluídas, após salvamento e publicação.

**Concluída em 1ª Instância** - pedidos de acesso à informação que após tratamento inicial, receberam recurso em 1ª instância. Os recursos foram analisados, sua decisão foi assinada pela autoridade de 1ª instância e sua publicação encaminhada ao solicitante.

**Concluída em 2ª Instância** - pedidos de acesso à informação que após decisão em 1ª Instância, receberam recurso em 2ª instância. Os recursos foram analisados, sua decisão foi assinada pela autoridade de 2ª instância (CGE) e sua publicação encaminhada ao solicitante.

**Concluída em 3ª Instância** - pedidos de acesso à informação que após decisão em 2ª Instância, receberam recurso em 3ª instância. Os recursos foram analisados, sua decisão foi assinada pela autoridade de 3ª instância (CGE) e sua publicação encaminhada ao solicitante.

**Em Análise** - manifestações que receberam algum tipo de tratamento, como encaminhamentos ou foram salvas, porém não foram concluídas, portanto, estão sob responsabilidade dos órgãos e entidades e com prazo corrente aguardando conclusão.

**Em Recurso - 1ª Instância** - pedidos de acesso à informação que após decisão, que após conclusão na fase inicial, receberam recurso em 1ª instância. Os recursos estão em análise pelas autoridades competentes e aguardam elaboração de decisão e assinatura.

**Em Recurso - 2ª Instância** - pedidos de acesso à informação que após decisão em 1ª Instância, receberam recurso em 2ª instância. Os recursos estão em análise pelas autoridades competentes e aguardam elaboração de decisão e assinatura.

**Em Recurso - 3ª Instância** - pedidos de acesso à informação que após decisão em 2ª Instância, receberam recurso em 3ª instância. Os recursos estão em análise pelas autoridades competentes e aguardam elaboração de decisão e assinatura.

**Encerrada** - manifestações que após concluídas receberam retorno de resolutividade pelo órgão.

Outros filtros estão disponíveis na plataforma e as pesquisas podem ser feitas utilizando mais de um filtro, conforme opções abaixo:

- **Pesquisa por Tags (Marcadores)** – Este filtro permite que o usuário pesquise manifestações com base nas "Tags" atribuídas pelo órgão ou entidade responsável pelo tratamento. As Tags facilitam a categorização e organização das manifestações.
- **Pesquisa por Tipo de Manifestação** – Com este filtro, o usuário pode selecionar o tipo de manifestação que deseja consultar, dentre as seguintes opções: Pedido de Acesso à Informação, Elogio, Sugestão, Solicitação de Providência, Reclamação e Denúncia.
- **Pesquisa por Tema** – Permite filtrar as manifestações por tema, quando este for incluído pelo órgão durante o tratamento. É importante observar que, caso o tema seja alterado antes da conclusão do tratamento, a manifestação será vinculada ao novo tema selecionado.
- **Pesquisa por Protocolo** – A pesquisa pode ser realizada utilizando o número do protocolo da manifestação. Não é necessário informar o número completo; basta inserir parte do número para localizar a manifestação correspondente.
- **Pesquisa por Datas** – Este filtro possibilita a seleção de períodos específicos para refinar a busca de manifestações dentro de datas determinadas.

### **Lei de Acesso à Informação**

A Lei de Acesso à Informação - LAI, [Lei nº 12.527/2011](#), tem como objetivo garantir o direito constitucional de solicitar e obter informações dos órgãos e entidades públicas. É uma norma que estabelece procedimentos destinados a assegurar esse direito fundamental, observados os princípios básicos da administração pública.

Na [Plataforma FALA.SP](#), os pedidos de acesso à informação só poderão ser registrados pelo cidadão de forma “**identificada**” por meio da conta [gov.br](#) e o cidadão conseguirá acompanhar o tratamento do seu pedido. Ao realizar seu pedido de acesso à informação, o usuário poderá optar pela preservação de seus dados cadastrais, assim seus dados serão protegidos e não poderão ser acessados.

### **Do recebimento**

Para acessar sua área de gestão de “Pedido de acesso à informação”, é necessário fazer login na [Plataforma FALA.SP](#). Para fazer o login, clicar na opção “Entrar com [gov.br](#)”.

**FALA**  
GOV.BR

O QUE VOCÊ QUER FAZER    SOBRE    LEGISLAÇÃO

**O seu canal de comunicação com o Governo**

Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.

Faça agora    Acompanhar

**O QUE VOCÊ QUER FAZER?**

- Pedido de acesso à informação
- Elogio
- Sugestão
- Solicitação de providência
- Reclamação
- Denúncia

Preencher o número do CPF e clicar na opção “Continuar”.

Identifique-se no gov.br com:

Número do CPF  
Digite seu CPF para criar ou acessar sua conta gov.br

CPF  
000.111.222-33

Continuar

Outras opções de identificação:

- Login com seu banco
- Login com QR code
- Seu certificado digital
- Seu certificado digital em nuvem

Digitar sua senha cadastrada no gov.br e clicar na opção “Entrar”.

Apenas será habilitado o acesso a plataforma FALA.SP para servidores com perfis GOV.BR “prata” ou “ouro”.

Na área de gestão aparecerá uma tela contendo barra lateral à esquerda. Ao clicar em “Manifestações” aparecerá uma lista com todas as manifestações recebidas pelo órgão ou entidade compatíveis com o perfil de acesso.

Clicar no campo “Pesquise por Situação” e selecionar a opção “Cadastrada”.

Ao clicar na opção “Data Criação” é possível alterar a visualização das manifestações cadastradas.

A seta para baixo significa que as manifestações estão listadas cronologicamente das mais recentes para as mais antigas.

Manifestações								
Pesquise por Situação								
Cadastrada			X					
Pesquise por Tema								
Q Pesquise por Protocolo								
Protocolo	Órgão	Subunidade	Tipo	Assunto	Serviço	Situação	Data Criação ↓	Data limite para Resposta
2024062610215728	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO		Solicitação de providência	Teste Sem cadastro		Cadastrada	26/06/2024 10:21:57	26/07/2024
2024062514584811	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO		Reclamação	Obrigatoriedade do Uso do login Govbr	Acessar a Plataforma Integrada FALA-SP para registro de manifestações	Cadastrada	25/06/2024 14:58:49	25/07/2024
2024061716340934	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO		Reclamação	teste anexos		Cadastrada	17/06/2024 10:21:09	17/07/2024

Clicar na manifestação que deseja tratar.

Manifestações									
Pesquise por Situação									
Selecione			X						
Pesquise por Tema									
Q Pesquise por Protocolo									
Pesquise por Tags									
Protocolo	Órgão	Subunidade	Tipo	Tags	Assunto	Serviço	Situação	Data Criação ↑	Data limite para Resposta
202312152084405	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO		Solicitação de providência			Acessar informações no Portal da Transparência do Poder Executivo do Estado de São Paulo	Em análise	15/12/2023 17:43:14	15/01/2024
202312152127395	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO		Elogio	aaaaaaaaaaaa		Acessar informações no Portal da Transparência do Poder Executivo do Estado de São Paulo	Em análise	15/12/2023 18:00:37	15/01/2024
202312152162343	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO		Elogio	aaaaaaa		Acessar Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo	Em análise	15/12/2023 18:11:22	15/01/2024

Na tela de pedido de acesso à informação será possível consultar os dados relativos à manifestação, porém, não estarão disponíveis para visualização os dados pessoais do manifestante. Caso seja necessário consultar os dados pessoais do manifestante, o analista deverá acionar o botão “visualizar dados pessoais do manifestante” e na caixa de texto de justificativa, informar os motivos para o pedido de acesso aos dados.

Caso seja necessário, clicar em “Visualizar dados pessoais do manifestante”.

MANIFESTAÇÃO HISTÓRICO DA MANIFESTAÇÃO DESMEMBRAMENTO/ENCAMINHAMENTOS

**PROTOCOLO DA MANIFESTAÇÃO**  
2024062809265591  
**TIPO IDENTIFICAÇÃO**  
Identificada

**VISUALIZAR DADOS PESSOAIS DO MANIFESTANTE**

**ÓRGÃO**  
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

**SERVIÇO**  
Acessar a Plataforma Integrada FALA SP para registro de pedido de Acesso à Informação

**SITUAÇÃO**  
Cadastrada

**TIPO MANIFESTAÇÃO**  
Pedido de acesso à informação

**ASSUNTO**  
Acesso à Contratos de Consultoria

**LOCAL**  
Controladoria Geral do Estado

Ao clicar nessa opção, uma janela com campo de justificativa abrirá para descrever a necessidade de acesso aos dados pessoais para o devido tratamento da manifestação.

Após justificar, clicar em “Salvar”.

**PROTOCOLO DA MANIFESTAÇÃO**  
2024062809265591  
**TIPO IDENTIFICAÇÃO**  
Identificada

**Obrigatório que descreva uma justificativa, para ter acesso aos dados pessoais do manifestante**

Justificativa\*

Considera-se essencial a visualização dos dados pessoais do manifestante para o atendimento do pedido.

Minimo de 35 caracteres e máximo de 150 102 / 150

FECHAR **SALVAR**

SITUAÇÃO

A tela com as informações pessoais do manifestante será habilitada.

MANIFESTAÇÃO	HISTÓRICO DA MANIFESTAÇÃO	DESMEMBRAMENTO/ENCAMINHAMENTOS												
 <b>PROTOCOLO DA MANIFESTAÇÃO</b> 2024062809265591 <b>TIPO IDENTIFICAÇÃO</b> Identificada														
<table border="0"> <tr> <td><b>NOME</b> JOAO DA SILVA</td> <td><b>EMAIL</b> joaodasilva@email.gov.br</td> </tr> <tr> <td><b>CELULAR</b> 1122223333</td> <td><b>CPF</b> 111.222.333-44</td> </tr> <tr> <td><b>ÓRGÃO</b> CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO</td> <td><b>SERVIÇO</b> Acessar a Plataforma Integrada FALASP para registro de pedido de Acesso à Informação</td> </tr> <tr> <td><b>SITUAÇÃO</b> Cadastrada</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>TIPO MANIFESTAÇÃO</b> Pedido de acesso à informação</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>ASSUNTO</b> Acesso a Contratos de Consultoria</td> <td><b>LOCAL</b> Controladoria Geral do Estado</td> </tr> </table>			<b>NOME</b> JOAO DA SILVA	<b>EMAIL</b> joaodasilva@email.gov.br	<b>CELULAR</b> 1122223333	<b>CPF</b> 111.222.333-44	<b>ÓRGÃO</b> CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO	<b>SERVIÇO</b> Acessar a Plataforma Integrada FALASP para registro de pedido de Acesso à Informação	<b>SITUAÇÃO</b> Cadastrada		<b>TIPO MANIFESTAÇÃO</b> Pedido de acesso à informação		<b>ASSUNTO</b> Acesso a Contratos de Consultoria	<b>LOCAL</b> Controladoria Geral do Estado
<b>NOME</b> JOAO DA SILVA	<b>EMAIL</b> joaodasilva@email.gov.br													
<b>CELULAR</b> 1122223333	<b>CPF</b> 111.222.333-44													
<b>ÓRGÃO</b> CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO	<b>SERVIÇO</b> Acessar a Plataforma Integrada FALASP para registro de pedido de Acesso à Informação													
<b>SITUAÇÃO</b> Cadastrada														
<b>TIPO MANIFESTAÇÃO</b> Pedido de acesso à informação														
<b>ASSUNTO</b> Acesso a Contratos de Consultoria	<b>LOCAL</b> Controladoria Geral do Estado													

**Importante:** O acesso aos dados pessoais só será habilitado perante justificativa e poderá ser objeto de questionamento em momento posterior, caso a justificativa não guarde correlação com o tratamento da manifestação.

Para os pedidos de acesso à informação em que o manifestante optou pela preservação de seus dados cadastrais não será possível acessá-los. Neste caso não aparece a opção “Visualizar dados pessoais do manifestante”.

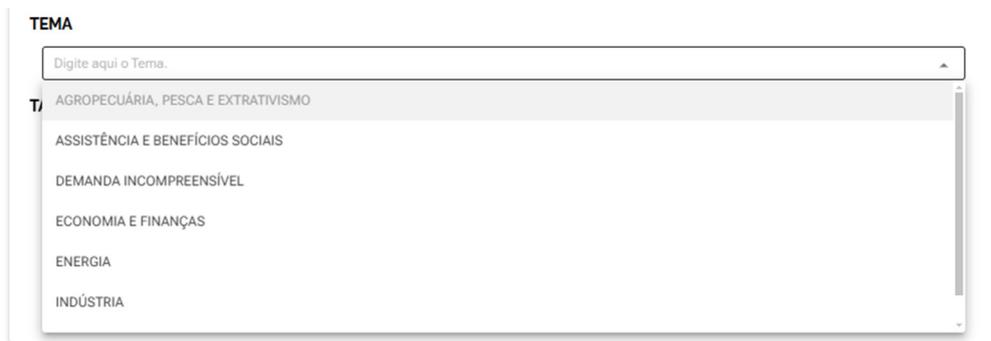
MANIFESTAÇÃO	HISTÓRICO DA MANIFESTAÇÃO	DESMEMBRAMENTO/ENCAMINHAMENTOS								
 <b>PROTOCOLO DA MANIFESTAÇÃO</b> 2024063012033214 <b>TIPO IDENTIFICAÇÃO</b> Identificada										
<table border="0"> <tr> <td><b>ÓRGÃO</b> CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO</td> <td><b>SERVIÇO</b> Acessar a Plataforma Integrada FALASP para registro de pedido de Acesso à Informação</td> </tr> <tr> <td><b>SITUAÇÃO</b> Cadastrada</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>TIPO MANIFESTAÇÃO</b> Pedido de acesso à informação</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>ASSUNTO</b> Acesso a Contratos de Consultoria</td> <td><b>LOCAL</b> Controladoria Geral do Estado</td> </tr> </table>			<b>ÓRGÃO</b> CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO	<b>SERVIÇO</b> Acessar a Plataforma Integrada FALASP para registro de pedido de Acesso à Informação	<b>SITUAÇÃO</b> Cadastrada		<b>TIPO MANIFESTAÇÃO</b> Pedido de acesso à informação		<b>ASSUNTO</b> Acesso a Contratos de Consultoria	<b>LOCAL</b> Controladoria Geral do Estado
<b>ÓRGÃO</b> CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO	<b>SERVIÇO</b> Acessar a Plataforma Integrada FALASP para registro de pedido de Acesso à Informação									
<b>SITUAÇÃO</b> Cadastrada										
<b>TIPO MANIFESTAÇÃO</b> Pedido de acesso à informação										
<b>ASSUNTO</b> Acesso a Contratos de Consultoria	<b>LOCAL</b> Controladoria Geral do Estado									

Para visualizar os anexos, basta clicar na seta para baixar os arquivos.

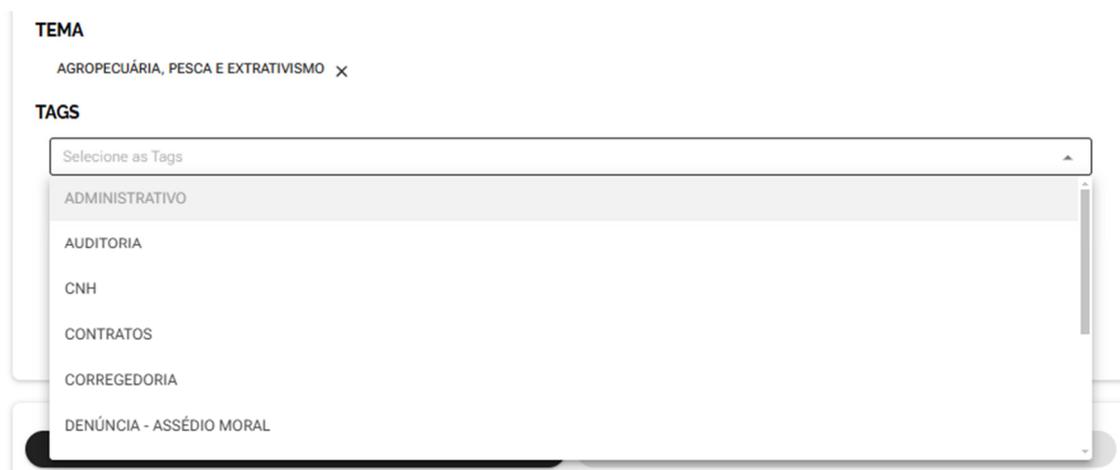


## Tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação

Para dar seguimento ao tratamento da manifestação, selecionar o “Tema” dentre os cadastrados na lista.



Após a seleção do “Tema”, haverá a possibilidade de atribuir “Tags” cadastradas pelo órgão ou entidade.



Após analisar o pedido de acesso à informação, poderá ser dada resposta direta ao solicitante ou optar pelas opções abaixo para prosseguir com o tratamento.

<b>TIPO MANIFESTAÇÃO</b> Pedido de acesso à informação	
<b>ASSUNTO</b> Relatórios da auditoria	<b>LOCAL</b>
<b>DATA DE CRIAÇÃO</b> 25/06/2024 10:53:31	<b>DATA LIMITE PARA RESPOSTA</b> 15/07/2024
<b>PRORROGADO</b> Não	
<b>ENVOLVIDOS</b>	
<b>DESCRIÇÃO</b> Solicito acesso ao relatório emitido pelo Departamento de Auditoria, sobre a sede da Liga da Justiça, concluído em 2022.	
<b>TEMA</b> TESTE 123 x	
<b>ANEXOS</b> Nenhum anexo	
<b>ENCAMINHAR PARA TRATAMENTO</b>	<b>ENCAMINHAR MANIFESTAÇÃO PARA OUTRO ORGÃO</b>
<b>MUDAR TIPO DE MANIFESTAÇÃO</b>	<b>PRORROGAR MANIFESTAÇÃO</b>

Para responder ao solicitante, basta preencher os campos “Resposta”, “Síntese da Manifestação”, “Síntese da Resposta”, “Tipo de Decisão” e clicar em “Salvar”.

<b>MANIFESTAÇÃO</b>	HISTÓRICO DA MANIFESTAÇÃO	DESMEMBRAMENTO/ENCAMINHAMENTOS
 <b>PROTOCOLO DA MANIFESTAÇÃO</b> 2024062809265591 <b>TIPO IDENTIFICAÇÃO</b> Identificada		
<b>VISUALIZAR DADOS PESSOAIS DO MANIFESTANTE</b>		
<b>ÓRGÃO</b> CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO	<b>SERVIÇO</b> Acessar a Plataforma Integrada FALASP para registro de pedido de Acesso à Informação	
<b>SITUAÇÃO</b> Cadastrada		
<b>TIPO MANIFESTAÇÃO</b> Pedido de acesso à informação		
<b>ASSUNTO</b> Acesso à Contratos de Consultoria	<b>LOCAL</b> Controladoria Geral do Estado	
<b>DATA DE CRIAÇÃO</b> 28/06/2024 09:26:55	<b>DATA LIMITE PARA RESPOSTA</b> 18/07/2024	

**PRORROGADO**

Não

**ENVOLVIDOS**

**DESCRIÇÃO**

Gostaria de obter cópia dos contratos firmados pela Controladoria Geral do Estado no ano de 2023, especificamente os contratos de prestação de serviços de consultoria em auditoria financeira.

**TEMA**

**ANEXOS**

Nenhum anexo.

**ENCAMINHAR PARA TRATAMENTO**      **ENCAMINHAR MANIFESTAÇÃO PARA OUTRO ORGÃO**

**MUDAR TIPO DE MANIFESTAÇÃO**      **PRORROGAR MANIFESTAÇÃO**

**Resposta**

Descrição da análise da manifestação

0 / 10000

**Envio de arquivos**

Nenhum anexo.

**Nível de Confiabilidade** 0 MB / 25MB Anexados

O Cidadão deve ter conta GOVBR com nível de confiabilidade "Prata" ou "Ouro" para a visualização dos dados.

Disponível para todos os níveis.

**Síntese da Manifestação e Resposta**

Síntese da Manifestação ⓘ

Format block <>

Texto mínimo de 120 caracteres e texto máximo limitado até 10 000 caracteres. 0/10 000 caracteres

Síntese da Resposta ⓘ

Format block <>

Texto mínimo de 120 caracteres e texto máximo limitado até 10 000 caracteres. 0/10 000 caracteres

Tipo de Decisão:

Selecione

**SALVAR**

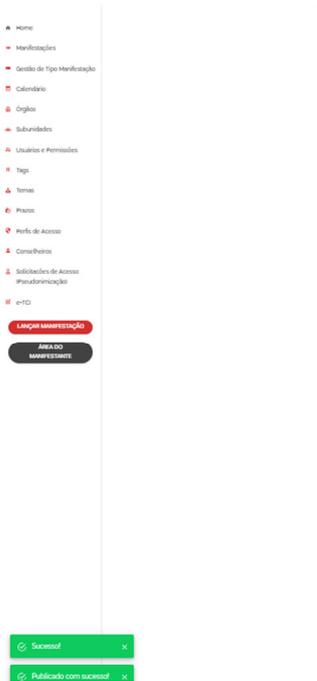
**Importante:** Caso o pedido de informação contenha dados sensíveis ou sigilosos, o “Analista SIC” deverá ativar a opção “nível de confiabilidade”, que exigirá que o manifestante utilize os níveis “Prata” ou “Ouro” para acesso a resposta do pedido de acesso à informação. Trata-se de um recurso de segurança da informação. **Por exemplo:** Se o pedido de informação for o resultado de um exame de DNA, o solicitante deverá ter nível prata ou ouro no [gov.br](http://gov.br), confirmando sua identidade para receber a resposta.

Ao clicar em “Salvar”, sua resposta ficará armazenada na plataforma, mas não será enviada ao manifestante.

O manifestante só terá acesso à resposta após clicar em “Publicar”. Após pressionar em

“Publicar” aparecerá uma mensagem





**Resposta**

0 MB / 25MB Anexados

**Nível de Confiabilidade**  
O Cidadão deve ter conta GOV.BR com nível de confiabilidade "Prata" ou "Ouro" para a visualização dos dados.  
 Disponível para todos os níveis.

**Síntese da Manifestação e Resposta**

**Síntese da Manifestação**

Síntese da manifestação não deve constar dados pessoais, dados como nome, endereço, rg, cpf e demais dados que identifiquem o manifestante

Texto mínimo de 120 caracteres e texto máximo limitado até 10.000 caracteres. 139/10.000 caracteres

**Síntese da Resposta**

Síntese da resposta não deve constar dados pessoais, dados como nome, endereço, rg, cpf e demais dados que identifiquem o manifestante

Texto mínimo de 120 caracteres e texto máximo limitado até 1.000 caracteres. 135/10.000 caracteres

**Tipo de Decisão:**  
Provisório

Pronto! A resposta foi enviada ao manifestante e a manifestação teve sua situação alterada para “Concluída”.

Após analisar o pedido de acesso à informação, caso seja identificada a necessidade de outros tipos de tratamentos prévios à resposta ao manifestante, você terá algumas opções para prosseguir:



## Mudar Tipo de Manifestação

Supondo que durante a etapa inicial de tratamento da manifestação observou-se que a manifestação recebida está classificada de maneira equivocada e precisa ser reclassificada.

Cadastrada

**TIPO MANIFESTAÇÃO**  
Pedido de acesso à informação

**ASSUNTO**  
Relatórios da auditoria

**LOCAL**

**DATA DE CRIAÇÃO**  
27/06/2024 16:12:41

**DATA LIMITE PARA RESPOSTA**  
17/07/2024

**PRORROGADO**  
Não

**ENVOLVIDOS**

**DESCRIÇÃO**  
Solicito acesso ao relatório emitido pelo Departamento de Auditoria, sobre a sede da Liga da Justiça, concluído em 2022.

**TEMA**  
Digite aqui o Tema

**ANEXOS**  
Nenhum anexo.

**ENCAMINHAR PARA TRATAMENTO**      **ENCAMINHAR MANIFESTAÇÃO PARA OUTRO ORGÃO**

**MUDAR TIPO DE MANIFESTAÇÃO**      **PRORROGAR MANIFESTAÇÃO**

Para reclassificar, basta clicar na opção “Mudar Tipo de Manifestação”.

Cadastrada

**TIPO MANIFESTAÇÃO**  
Pedido de acesso à informação

**ASSUNTO**  
Relatórios da auditoria

**LOCAL**

**DATA DE CRIAÇÃO**  
27/06/2024 16:12:41

**DATA LIMITE PARA RESPOSTA**  
17/07/2024

**PRORROGADO**  
Não

**ENVOLVIDOS**

**DESCRIÇÃO**  
Solicito acesso ao relatório emitido pelo Departamento de Auditoria, sobre a sede da Liga da Justiça, concluído em 2022.

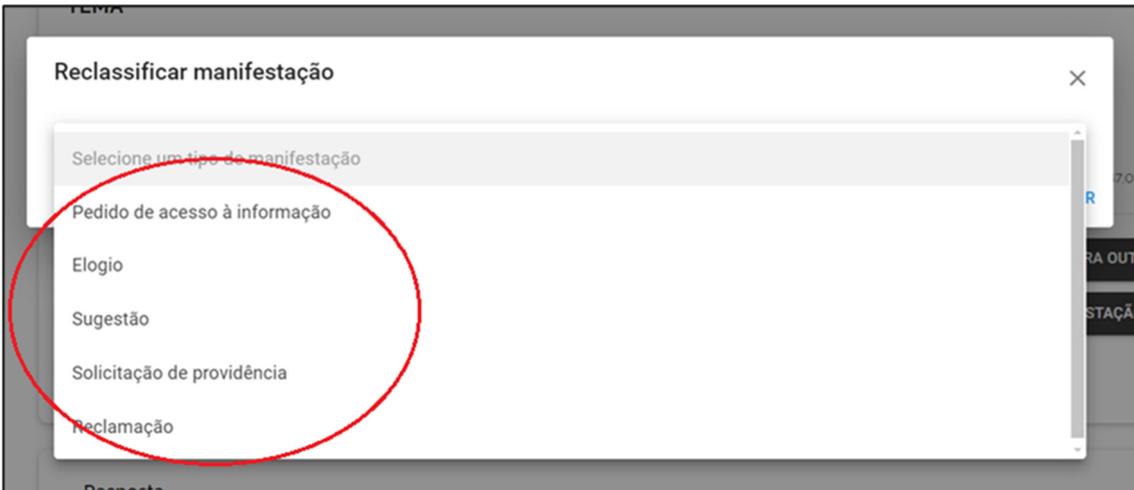
**TEMA**  
Digite aqui o Tema

**ANEXOS**  
Nenhum anexo.

**ENCAMINHAR PARA TRATAMENTO**      **ENCAMINHAR MANIFESTAÇÃO PARA OUTRO ORGÃO**

**MUDAR TIPO DE MANIFESTAÇÃO**      **PRORROGAR MANIFESTAÇÃO**

Ao clicar na opção “Mudar Tipo de Manifestação”, uma janela abrirá e será possível selecionar para qual o tipo de manifestação deseja reclassificar.



Após selecionar o tipo de classificação adequado para a manifestação, basta selecionar a opção “Salvar”.



Após salvar, uma mensagem de “Sucesso” deverá aparecer na parte inferior esquerda da tela.



Ao consultar novamente a manifestação, você comprovará que o tipo foi alterado.

Protocolo	Órgão	Subunidade	Tipo	Tags	Assunto	Serviço	Situação	Data Criação ↓	Data limite para Resposta
2024062809265591	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO	De:	Pedido de acesso à informação		Acesso à Contratos de Consultoria	Acessar a Plataforma Integrada FALA.SP para registro de pedido de Acesso à Informação	Em análise	28/06/2024 09:26:55	18/07/2024
2024062809265591	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO	Para:	Solicitação de providência		Acesso à Contratos de Consultoria	Acessar a Plataforma Integrada FALA.SP para registro de pedido de Acesso à Informação	Em análise	28/06/2024 09:26:55	18/07/2024

**Importante:** A alteração de tipologia de pedidos de acesso à informação e manifestações de usuários, bem como o encaminhamento para outros órgãos do Poder Executivo que utilizem a [Plataforma Fala.SP](#), deverá ser realizada no prazo máximo de 05 (cinco) dias do recebimento da demanda. (artigo 42 da [Resolução CGE nº 8](#), de 17 de abril de 2024)

### Encaminhamento para outro órgão

Após analisar o pedido de acesso à informação, caso for verificado que o pedido recebido deverá ser tratado por outro órgão ou entidade da Administração Pública estadual, deverá ser realizado o devido encaminhamento ao órgão ou entidade responsável.

Para encaminhar o pedido de acesso à informação ao órgão responsável, clicar na opção “Encaminhar manifestação para outro órgão”.

**DESCRIÇÃO**

Gostaria de obter cópia dos contratos firmados pela Controladoria Geral do Estado no ano de 2023, especificamente os contratos de prestação de serviços de consultoria em auditoria financeira.

**TEMA**

TESTE ABC ✕

**TAGS**

Selecione as Tags

TAG TAG ✕

**ANEXOS**

Nenhum anexo.

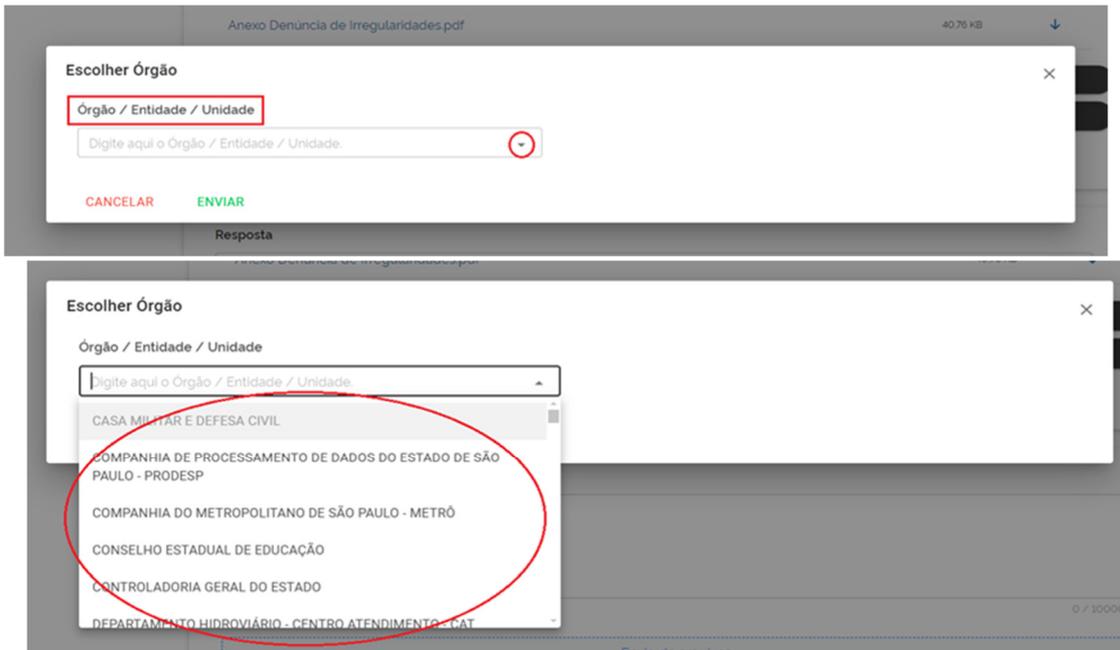
ENCAMINHAR PARA TRATAMENTO

ENCAMINHAR MANIFESTAÇÃO PARA OUTRO ÓRGÃO

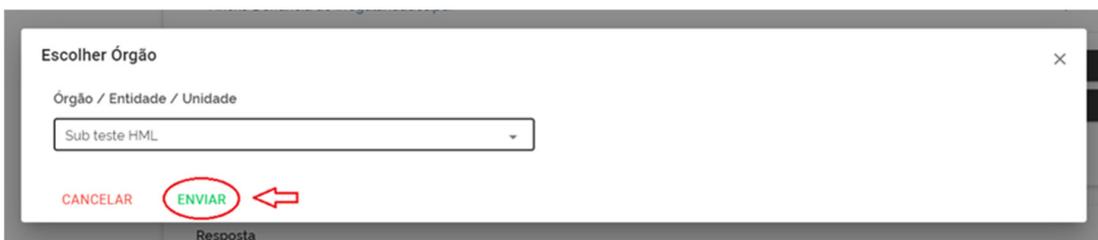
MUDAR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

PRORROGAR MANIFESTAÇÃO

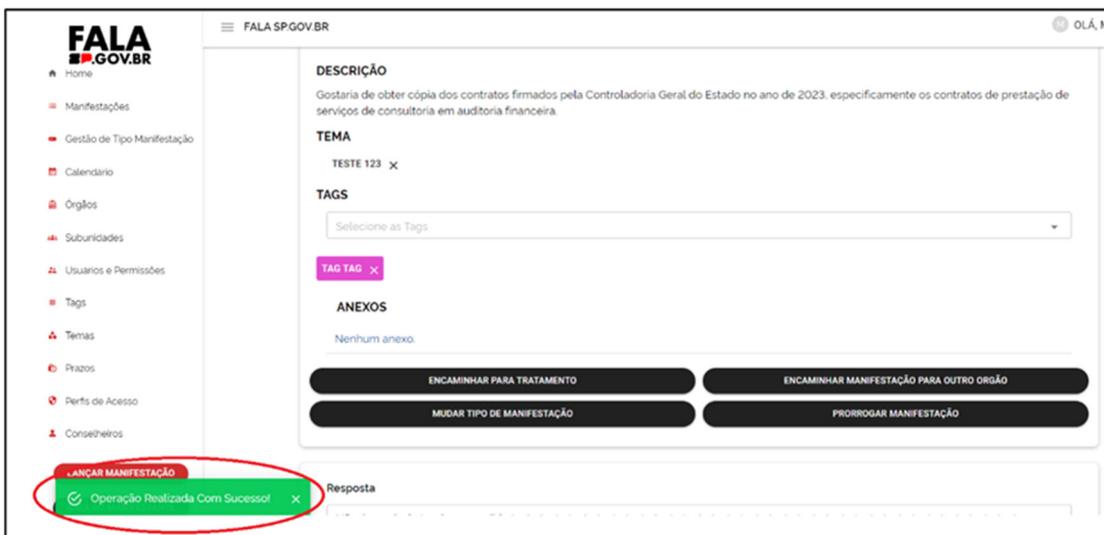
Ao clicar na opção “Encaminhar manifestação para outro órgão”, uma janela abrirá com uma lista de “órgão/entidade/unidade” para selecionar.



Após selecionar o destinatário da lista, clicar na opção “Enviar”.



Após clicar em “Enviar”, uma mensagem de “Operação realizada com sucesso” deverá aparecer em sua tela.



Após tentar consultar novamente a manifestação, você notará que não será mais possível visualizá-la em sua área de gestão.

## Prorrogar Manifestação

A plataforma sinalizará o pedido de acesso à informação:

- com contorno na cor amarela: quando estiver faltando 05(cinco) dias para o vencimento da data limite para resposta e;
- com contorno na cor vermelha: data limite para resposta expirada.

### Manifestações

Pesquise por Situação  
 Situações selecionadas: 2 X

Pesquise por Tipo de Manifestação  
 Pedido de acesso à informação X

Pesquise por Orgãos  
 Órgão selecionado: 1 X

Pesquise por Subunidades

Pesquise por Tags

Pesquise por Tema

Q Pesquise por Protocolo

Data Criação de Data Criação até Data de Vencimento de Data de Vencimento até

Protocolo	Órgão	Subunidade	Tipo	Assunto	Serviço	Situação	Data Criação ↑	Data limite para Resposta
202404291149629	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO		Elogio		Apresentar pedido de Acesso à Informação	Cadastrada	29/04/2024 11:26:42	29/05/2024
202405021856300	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO		Solicitação de providência	TEste transcritor HML com CPF do Manifestante	Solicitar Vistas em Processo Correcional	Cadastrada	02/05/2024 16:50:11	01/07/2024

Ao clicar na manifestação será possível identificar qual a data limite para resposta e se a manifestação já foi prorrogada.

**PROTOCOLO DA MANIFESTAÇÃO**  
2024063013054357  
**TIPO IDENTIFICAÇÃO**  
Identificada

**VISUALIZAR DADOS PESSOAIS DO MANIFESTANTE**

**ÓRGÃO**  
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

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

**SITUAÇÃO**  
Cadastrada

**TIPO MANIFESTAÇÃO**  
Pedido de acesso à informação

**ASSUNTO**  
Acesso a Contratos de Consultoria

**LOCAL**  
Controladoria Geral do Estado

**DATA DE CRIAÇÃO**  
30/06/2024 13:05:43

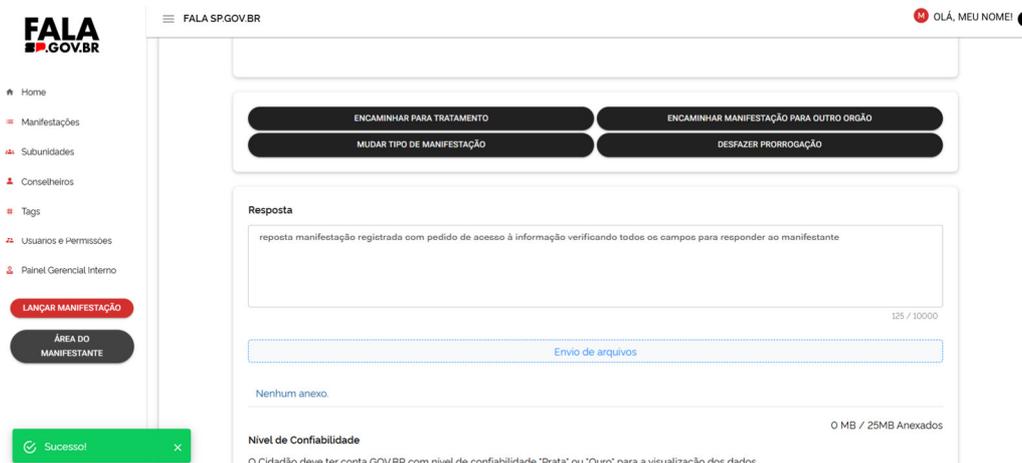
**DATA LIMITE PARA RESPOSTA**  
22/07/2024

**PRORROGADO**  
Não

Para prorrogar a manifestação, clique na opção “Prorrogar Manifestação”.



Ao clicar nesta opção, uma mensagem de “Sucesso” irá aparecer e a opção “Prorrogar manifestação” alterará para “Desfazer prorrogação”. A prorrogação acrescentará 10 (dez) dias à “Data limite para resposta” independentemente da data em que for prorrogada.



## 1ª Instância – Setorial

No caso de indeferimento de acesso à informações ou às razões de negativa do acesso, o solicitante terá 10 (dez) dias para entrar com recurso, dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que negou o acesso, que deliberará no prazo de 05(cinco) dias, de acordo com o [Decreto nº 68.155/2023](#).

Ao abrir o protocolo, rolar a tela até o campo “Resposta do Recurso de 1ª instância (SIC/LAI)” e preencher os campos.





Tipo de Decisão:  
Selecione  
Selecione

Tipo de Decisão:  
Selecione

- Selecione
- Provimento
- Provimento Parcial
- Provimento Negado
- Perda de Objeto
- Perda Parcial de Objeto
- Não Conhecimento

Concluir Minuta   Assinar   Publicar

Status da Decisão

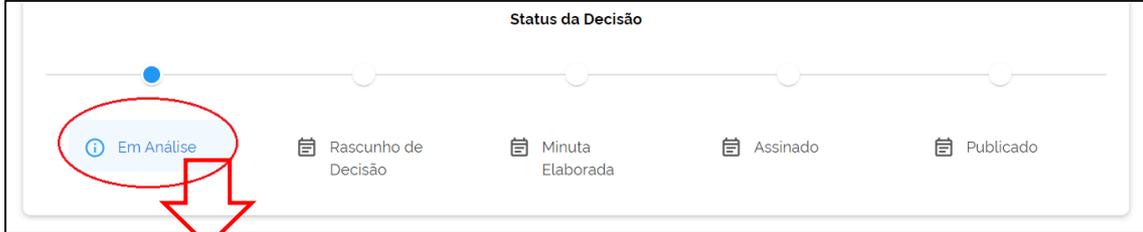
Pressionar a opção “Salvar”.

Tipo de Decisão:  
Selecione  
Provimento Negado

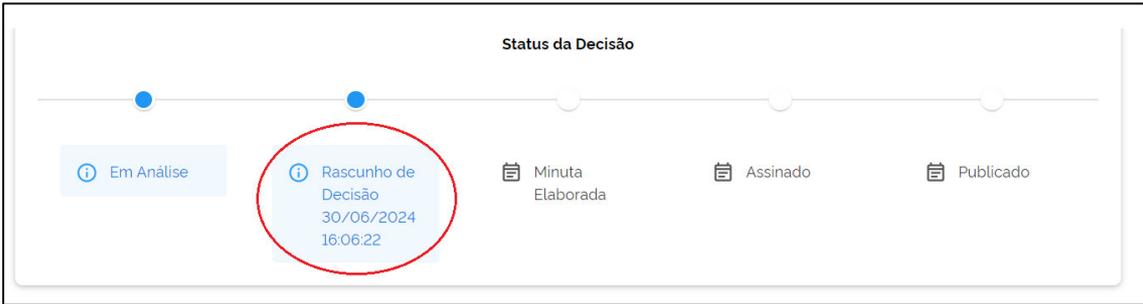
Salvar   Editar   Concluir Minuta   Assinar   Publicar

Ao salvar o status da decisão alterará,

De:



Para:



Ao pressionar a opção “Concluir minuta” aparecerá a mensagem “Minuta concluída e habilitada para assinatura da Autoridade competente” e o status da decisão passará para “Minuta Elaborada”.

FALA SP.GOV.BR

OLÁ, MEU NOME!

Anexos: 0 MB / 25MB Anexados

Clique aqui para anexar outros arquivos

A somatória dos tamanhos dos arquivos é limitada até 25MB.  
\*Extensão dos arquivos permitidos: PDF;JPG;JPEG;PNG;TIFF e XLSX.

Tipo de Decisão:  
Selecione  
Provimento Negado

Salvar Editar Concluir Minuta Assinar Publicar

Status da Decisão

Em Análise Rascunho de Decisão 30/06/2024 16:12:54 Minuta Elaborada 30/06/2024 16:13:14 Assinado Publicado

Minuta Concluída e habilitada para assinatura da Autoridade competente

Após preenchidos todos os campos e revisado seu conteúdo, a **autoridade de 1ª instância** deverá assinar e publicar a decisão.

*O responsável deverá pressionar a opção “Assinar”.*

Tipo de Decisão:  
Selecione  
Provimento Negado

Salvar Editar Concluir Minuta Assinar Publicar

Status da Decisão

Em Análise Rascunho de Decisão 30/06/2024 16:12:54 Minuta Elaborada 30/06/2024 16:15:35 Assinado Publicado

Preencha os campos abaixo que não forem preenchidos automaticamente e, em seguida, clique na opção “Assinar”.

Assinatura de Documento

Orgão de Atuação do Assinante:

CONTROLADORIA GERAL DO ESTADC

Cargo/Função:

Coordenador

Texto máximo, limitado até 120 caracteres 11 / 120

Assinante:

Meu Nome

Assinar Cancelar

30/06/2024 30/06/2024

Ao assinar a decisão aparecerá a mensagem de “Salvo com sucesso!”

FALA SP.GOV.BR

OLÁ, MEU NOME!

Texto máximo, limitado até 2.000 caracteres. 539/2.000 caracteres

Anexos: 0 MB / 25MB Anexados

\*A somatória dos tamanhos dos arquivos é limitada até 25MB.  
\*\*Extensão dos arquivos permitidos: PDF, JPG, JPEG, PNG, TIFF e XLSX.

Tipo de Decisão:  
Seleção  
Provimento Negado

Salvar Editar Concluir Minuta Assinar Publicar

Status da Decisão

Em Análise Rascunho de Decisão Minuta Elaborada Assinado Publicado

30/06/2024 16:12:54 30/06/2024 16:15:35 30/06/2024 16:20:17

Salvo com sucesso!  
LANÇAR MANIFESTAÇÃO  
Formulário Assinado Eletronicamente

Após a assinatura basta publicar a decisão pressionando a opção “Publicar”.

Tipo de Decisão:  
Selecione  
Provimento Negado

Salvar Editar Concluir Minuta Assinar **Publicar**

Status da Decisão

Em Análise Rascunho de Decisão 30/06/2024 16:12:54 Minuta Elaborada 30/06/2024 16:15:35 Assinado 30/06/2024 16:20:17 Publicado

Ao publicar a decisão, o status será alterado para “Publicado”.

Status da Decisão

Em Análise Rascunho de Decisão 30/06/2024 16:12:54 Minuta Elaborada 30/06/2024 16:15:35 Assinado 30/06/2024 16:20:17 **Publicado 30/06/2024 16:23:34**

Na sequência o protocolo mudará a situação para “Concluída - 1ª instância”.

Manifestações

Pesquise por Situação  
Concluída - 1ª Instância X Pesquise por Tema

Q 2024063013054357 Pesquise por Tags

Protocolo	Órgão	Subunidade	Tipo	Tags	Assunto	Serviço	Situação	Data Criação	Data Limite para Resposta
2024063013054357	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO		Pedido de acesso a informação		Acesso a Contratos de Consultoria	Acessar a Plataforma Integrada FALA SP para registro de pedido de Acesso a Informação	<b>Concluída - 1ª Instância</b>	30/06/2024 13:05:43	31/07/2024

## Conselho de Usuários (Conselheiros)

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos é uma importante ferramenta de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria contínua dos serviços públicos. Por meio dessa ferramenta, a sociedade tem a oportunidade de contribuir ativamente na análise e aprimoramento dos serviços prestados.

Na Plataforma FALA.SP, as avaliações voltadas ao Conselho de Usuários são realizadas por meio de consultas criadas por cada órgão ou entidade responsável pelos serviços cadastrados no Portal de Serviços do respectivo órgão.

Essa funcionalidade é restrita aos usuários com perfil de Gestor de Ouvidoria.

Para criar uma Consulta/Avaliação, siga os passos abaixo:

- Clique em "Conselheiros", localizado no menu lateral.
- Na aba exibida, você encontrará as opções:
- Lista de Conselheiros,
- Lista de Consultas e Avaliações,
- Criar Consulta ou Avaliação.

Essas funcionalidades permitem ao gestor de ouvidoria criar e gerenciar consultas e avaliações, facilitando a interação e o acompanhamento das demandas do Conselho de Usuários.

### Conselheiros

 LISTA DE CONSELHEIROS  LISTA DE CONSULTAS E AVALIAÇÕES  CRIAR CONSULTA OU AVALIAÇÃO

**Lista de Conselheiros:** você encontrará todos os Conselheiros que estão cadastrados no seu órgão.

**Lista de Consultas e Avaliações:** você terá acesso as consultas e avaliações pendentes, publicadas e rejeitas/revogadas.

### Criar Consulta ou Avaliação, local para criação:

Novo Formulário de Consulta	+
Novo Formulário de Avaliação	+

Para criação de Consulta, clicar no +, ao clicar a tela abaixo irá abrir:

ADICIONAR PERGUNTA +

Descreva o objetivo da consulta: Neste campo, é necessário incluir um resumo do serviço a ser avaliado, bem como informações relevantes sobre a avaliação.

Em seguida, selecione o órgão responsável e o serviço específico que será avaliado.

Caso a consulta tenha um prazo determinado, ative o botão correspondente. Ao fazer isso, será exibido um campo ao lado para que você selecione a data de encerramento da consulta.

ADICIONAR PERGUNTA +

Para adicionar pergunta clicar no botão

Ao clicar abrirá o campo abaixo:

Preencha o campo Descrição da Pergunta e escolha a opção de resposta Texto ou Checkbox.

Para resposta em texto o campo é aberto, o Checkbox é necessário incluir opções.

Se as respostas das perguntas forem obrigatórias para o Conselheiro não esquecer de acionar o

marcador  \*Marcar como preenchimento obrigatório\*

Para salvar as Consultas/ Avaliações clicar no link

FINALIZAR E SALVAR CONSULTA ✓

Para cadastrar Avaliação é necessário preencher Descreva o Intuito da Avaliação, nesse campo é necessário incluir um resumo do serviço e sobre a avaliação. Selecione o seu órgão e o serviço que será avaliado.

Caso a avaliação possua prazo acione o botão e abrirá ao lado para selecionar a data de Encerramento da Avaliação.



Preencha o campo Descrição da Pergunta, o tipo de resposta da Avaliação é de 0 a 10, não sendo possível inserir outro tipo de resposta.

Se o preenchimento para a avaliação for obrigatório para o Conselheiro responder não esquecer de acionar o marcador  \*Marcar como preenchimento obrigatório\*

Após salvar a Consulta/ Avaliação é necessário entrar em LISTA DE CONSULTAS E AVALIAÇÕES .

A Consulta/Avaliação para serem disponibilizadas para os Conselheiros é necessário a Publicação, todas que forem criadas estarão em Consultas e Avaliações Pendentes , para publicação clicar no botão **PUBLICAR** .

A Publicação da Consulta/ Avaliação estará disponível em Consultas e Avaliações Publicadas .

Se a Consulta/ Avaliação, não estiver correta é possível em Consultas e Avaliações Pendentes , rejeitar clicando no botão **REJEITAR** .

A Publicação da Consulta/ Avaliação rejeitada estará disponível em Consultas e Avaliações Rejeitadas/Revogadas .

## Suporte Técnico

Adesão à Plataforma enviar e-mail para: [codusp\\_cge@sp.gov.br](mailto:codusp_cge@sp.gov.br)

No corpo do e-mail deverá constar as seguintes informações:

- Perfil a ser cadastrado;
  - Gestor da unidade SIC;
  - Gestor de ouvidoria setorial;
- Nome completo;
- CPF;
- E-mail;
- Telefone.

“sugestões de melhorias” e suporte técnico pelo e-mail [suportefalasp\\_cge@sp.gov.br](mailto:suportefalasp_cge@sp.gov.br)