



CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

# **OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**Diretoria de Ouvidoria e Proteção do Usuário do Serviço Público  
Coordenadoria de Gestão em Ouvidoria e Atendimento ao Usuário**

## **RELATÓRIO**

**Resultados da Primeira Rodada de Avaliação de Serviços**

**Conselho de Usuários de Serviços Públicos da**

**Controladoria Geral do Estado**

**2025**

## 1. RESUMO

Este relatório apresenta os resultados da primeira rodada de avaliação do ciclo 2024-2027 do Conselho de Usuários do Serviço Público da Controladoria Geral do Estado de São Paulo (CGE). A consulta avaliou a experiência dos usuários no serviço “**Acessar a Plataforma Integrada FALA.SP para registro de manifestações**”, considerando critérios como usabilidade, acessibilidade, suporte, comunicação e satisfação. O levantamento seguiu as diretrizes da Lei Federal nº 13.460/2017, do Decreto nº 68.156/2023 e da Resolução CGE nº 17/2024.

A pesquisa foi conduzida entre 27 de setembro e 31 de outubro de 2024, por meio de um questionário estruturado na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FALA.SP, contando com a participação de 25 dos 48 conselheiros cadastrados até aquela data. As respostas indicam que a Plataforma Fala.SP apresenta boa usabilidade e funcionalidades adequadas, sendo considerada eficiente no tratamento de manifestações de ouvidoria, bem como apresentam sugestões de aprimoramento.

Os resultados evidenciam a importância da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP como canal para registro de manifestações de usuários e ferramenta para a melhoria de serviços públicos do Governo do Estado de São Paulo.

## **2. INTRODUÇÃO**

### **a. - Conselho de Usuários:**

A criação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos no Brasil teve início com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, estabelecendo mecanismos para aprimorar a participação social na avaliação dos serviços prestados.

No Estado de São Paulo, sua regulamentação e implementação foram previstas na Ação 51 do Plano Anticorrupção, instituído pelo Decreto nº 67.682, de 3 de maio de 2023, e formalizadas pelo Decreto nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023, complementado pela Resolução CGE nº 23, de 14 de dezembro de 2023, posteriormente alterada pela Resolução CGE nº 17, de 21 de novembro de 2024, e, por fim, pela publicação do Edital para Chamamento Público CGE nº 01, de 10 de maio de 2023.

A operacionalização do Conselho de Usuários ocorre em ambiente digital, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP, em módulo específico. Essa solução amplia o acesso da população aos serviços públicos, promovendo a inclusão digital e garantindo a disponibilidade de ferramentas tecnológicas eficientes.

Além disso, reforça a prioridade ao usuário e aprimora a efetividade dos serviços, alinhando-se à Estratégia de Governo Digital instituída pelo Decreto nº 67.799, de 13 de julho de 2023, que orienta a Administração Pública direta e autárquica do Estado de São Paulo na adoção de plataformas resilientes e de alto desempenho.

As avaliações e consultas realizadas pelo Conselho seguem um ciclo de quatro anos, garantindo a análise de pelo menos um serviço anualmente, até que todos os previstos na Carta de Serviços do órgão sejam contemplados.

### **b. – Plataforma Integrada FALA.SP:**

A implementação da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP constitui a Ação 44 do Plano Anticorrupção do Estado de São Paulo, conforme estabelecido pelo Decreto nº 67.682, de 03 de maio de 2023. Seu desenvolvimento tem por objetivo aprimorar a transparência, a eficiência e a integração dos processos de atendimento a manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação no âmbito do Poder Executivo estadual.

A base normativa estruturante da Plataforma encontra-se consolidada no Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023. Inicialmente, sua regulamentação foi estabelecida pela Resolução CGE nº 23, de 14 de dezembro de 2023, posteriormente revogada e substituída pela Resolução CGE nº 17, de 21 de novembro de 2024, a qual disciplinou aspectos operacionais e normativos referentes à utilização da Plataforma.

A utilização da Plataforma FALA.SP teve início no final do ano de 2023, primeiramente pela Controladoria Geral do Estado. No decorrer do ano de 2024, outras unidades setoriais de ouvidoria passaram a aderir à ferramenta. Atualmente, a maioria das ouvidorias integrantes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual estão em operação por meio da Plataforma.

Dentre as inovações introduzidas pela Plataforma FALA.SP, destacam-se:

- O tratamento integrado de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, promovendo maior eficiência e uniformidade nos processos de atendimento;
- A utilização de certificação digital, por meio do perfil GOV.BR, tanto para os cidadãos usuários de serviços públicos e denunciante, quanto para os agentes de ouvidoria;
- A ferramenta de pseudonimização de dados sensíveis, garantindo maior segurança e sigilo no tratamento de manifestações e pedidos de informação;
- A disponibilização do Observatório FALA.SP, que oferece dados estruturados sobre o tratamento das manifestações e pedidos de acesso à informação pelas unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo;
- A implementação do módulo do Conselho de Usuários, promovendo maior participação social e controle sobre os serviços públicos.

#### **c. – Tratamento de Manifestações de Ouvidoria:**

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, garante ao usuário o direito de apresentar manifestações sobre a prestação de serviços públicos diretamente à ouvidoria do órgão responsável, sem exigências que inviabilizem a manifestação ou questionamentos sobre seus motivos.

Cabe à ouvidoria avaliar a procedência das manifestações recebidas e encaminhá-las às autoridades competentes, garantindo a qualidade dos serviços públicos, corrigindo erros, omissões, desvios ou abusos em sua prestação, apurando atos de improbidade e ilícitos administrativos, além de proteger os direitos dos usuários. Essas diretrizes, previstas na Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, reforçam a importância da ouvidoria na mediação entre a administração pública e os cidadãos.

No exercício de 2024, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP recebeu 171.604 manifestações, incluindo elogios, denúncias, reclamações, solicitações de providências e sugestões.

A seguir, são apresentados a metodologia e os resultados da consulta de 2024 sobre o serviço "**Acessar a Plataforma Integrada FALA.SP para registro de manifestações**".

### **3. METODOLOGIA**

A consulta sobre o serviço "**Acessar a Plataforma Integrada FALA.SP para registro de manifestações**", referente a primeira rodada de avaliação, foi realizada por meio de um questionário no Módulo do Conselho de Usuários da Plataforma FALA.SP, composto por 17 perguntas, sendo 11 fechadas, das quais 10 de resposta obrigatória, e 6 abertas, todas opcionais.

A pesquisa buscou compreender tanto a percepção dos usuários sobre a Plataforma-FALA.SP como ferramenta para registro de manifestações de ouvidoria, quanto sua avaliação acerca da qualidade das respostas recebidas em relação as demandas apresentadas.

Assim, a consulta permitiu levantar informações sobre a usabilidade, acessibilidade e funcionalidades do sistema, bem como a satisfação dos usuários e possibilidades de aprimoramento.

Os dados analisados foram extraídos da Plataforma FALA.SP. O período de respostas à consulta foi de 27 de setembro de 2024 a 31 de outubro do mesmo ano. A Controladoria Geral do Estado conta com 48 conselheiros usuários de serviços públicos cadastrados, dos quais 25 responderam à consulta.

#### **Mini Glossário:**

- a) Respondentes Válidos:** refere-se às respostas elegíveis para contagem, excluindo aquelas em que mais de uma opção foi marcada, tornando-as inválidas.
- b) Total de Respondentes:** refere-se ao número total de respondentes à consulta. Nas perguntas opcionais, o número de respostas pode ser inferior ao total de respondentes.

#### 4. RESULTADOS

A consulta realizada sobre o serviço “Acessar a Plataforma Integrada FALA.SP para registro de manifestações” possibilitou a identificação das percepções dos usuários em relação à plataforma.

A seguir, são apresentadas as questões formuladas aos usuários, assim como os resultados obtidos.

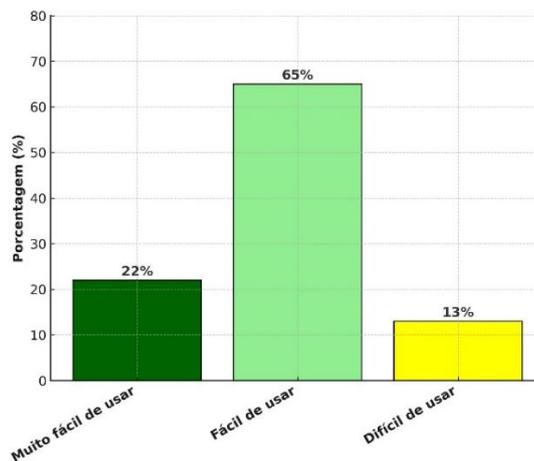
##### 1. Usabilidade (Pergunta fechada e obrigatória)

Como você avalia a usabilidade da Plataforma Integrada FALA.SP?

Total de Respondentes	25	%
Respondentes válidos	23	92%
<b>Respostas</b>		
Muito fácil de usar	5	22%
Fácil de usar	15	65%
Não sei opinar	0	0%
Difícil de usar	3	13%
Muito difícil de usar	0	0%

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP

Gráfico 1 - Usabilidade



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP - 10/12/2024)

A análise sobre usabilidade da Plataforma Integrada FALA.SP, com base nas respostas de 23 usuários válidos, revela que a maioria considera o sistema acessível e de fácil utilização. Observou-se que 65% dos participantes classificaram a plataforma como "fácil de usar", enquanto 22% a avaliaram como "muito fácil de usar", totalizando 87% de aprovação quanto à usabilidade.

Apenas 13% dos respondentes indicaram dificuldades, classificando a plataforma como "difícil de usar", e não houve registros de avaliações que a considerassem "muito difícil de usar" ou de usuários que optaram por não opinar. Esses dados sugerem uma percepção predominantemente positiva em relação à acessibilidade e funcionalidade do serviço analisado.

## 2. Acessibilidade (Pergunta aberta e opcional)

Que sugestões você gostaria de apresentar para contribuir com ampliação da acessibilidade da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FALA.SP?

Total de Respondentes	25	%
Respostas	15	60%
Não responderam	10	40%

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP

### Compilação das Respostas:

A análise das respostas dos conselheiros à segunda pergunta, referente a acessibilidade à Plataforma FALA.SP, apresenta opiniões sobre a melhoria da usabilidade e acessibilidade do sistema.

Uma das tendências observadas são propostas por ampliação da inclusão digital, com sugestões para um aplicativo próprio e melhorias na acessibilidade para idosos e cidadãos com baixa instrução.

Há pontuações sobre a utilização do perfil do GOV.BR, citado como um limitador de acesso, além da necessidade de um meio alternativo de login. Também foram mencionadas algumas dificuldades na navegação, pela amplitude de funcionalidades da ferramenta.

Importante ressaltar que o Decreto nº 67.799, de 13 de julho de 2023, que institui a estratégia de Governo Digital no Estado de São Paulo, estabelece como objetivo a adoção de uma autenticação e assinatura digital únicas, de abrangência nacional, para o uso das soluções tecnológicas estaduais.

Essa certificação, realizada por meio do perfil GOV.BR, já está presente em outras plataformas e serviços paulistas, como o SOU.SP.GOV.BR e o Poupatempo, e busca garantir segurança e autenticidade na prestação de serviços públicos em ambientes digitais

Ademais, a Plataforma FALA.SP permite o registro de manifestações de ouvidoria de forma identificada, por meio do GOV.BR, ou na opção “Sem Cadastro”, exigindo apenas alguns dados básicos. Para denúncias, também há a possibilidade de envio anônimo.

Em complemento, sobre a diversidade de opções oferecidas na plataforma, a Controladoria Geral do Estado disponibiliza, em sua página oficial, o Manual da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP, que possibilita uma melhor compreensão sobre o uso da ferramenta.

O acesso pode ser feito por meio do link:

<https://admin.cms.sp.gov.br/dx/api/dam/v1/collections/57db05f1-04cd-410c-93a5-565a835315e2/items/68ba38f2-a944-49a0-98b5-fe241603ecff/renditions/dc35737b-b63e-4e31-a03c-122d1cca701e?binary=true>

No âmbito funcional, há a proposição de melhorias inspiradas no Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo (<https://www.ouvidoria.sp.gov.br/>), ferramenta anteriormente utilizada, que permitia encaminhamentos simultâneos de manifestações, bem como a possibilidade de interação dos usuários após o recebimento das respostas.

Sobre essas pontuações, a Plataforma FALA.SP permite que o encaminhamento para tratamento seja feito a mais de uma unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo.

Sobre a interação do manifestante após a resposta conclusiva, a unidade gestora da plataforma esclareceu que, em caso de insatisfação com a resposta em protocolo anterior, é possível ao usuário responder à pesquisa de satisfação, a qual possibilita à ouvidoria identificar que a resposta dada não foi acolhida de forma positiva pelo cidadão, além de impactar os indicadores disponibilizados em transparência ativa no Observatório Fala.SP ([www.fala.sp.br/observatorio](http://www.fala.sp.br/observatorio)). Ademais, por falta de previsão legal, novas interações que alterem o escopo da demanda não são possíveis no âmbito das manifestações de ouvidoria, sendo recomendado que o manifestante apresente outro registro na plataforma, com novo protocolo.

A unidade gestora acrescentou, ainda, que no escopo de aprimoramento da Plataforma FALA.SP, foi introduzida, em momento posterior publicação da primeira rodada de avaliação do Conselho de Usuários da CGE, a função de resolutividade, que permite a apresentação ao usuário, pela Administração Pública, das medidas adotadas após a realização da resposta conclusiva pela ouvidoria.

Nesse sentido, observa-se o alinhamento entre o mencionado aprimoramento promovido pela unidade gestora da Plataforma Fala.SP e as sugestões apresentadas pelos conselheiros.

A ampliação da acessibilidade também foi objeto de sugestões, entre elas, a adaptação da plataforma aos padrões e-MAG e a implementação de ferramentas específicas para usuários com deficiência. Tais sugestões foram acolhidas pela unidade gestora e iniciativas de aprimoramento da acessibilidade à Plataforma FALA.SP estão em etapas de estudos pela CGE.

Houve ainda a proposta de garantir acesso gratuito à plataforma, independente da conexão de internet do usuário, reforçando sua função social. Tal sugestão, pela complexidade de operacionalização, apresenta desafios em sua implementação. Sobre essa questão, é importante acrescentar que a plataforma permite o registro de demandas apresentadas por usuários com dificuldades de acesso a meios digitais, uma vez que manifestações de ouvidoria recebidas de outras formas, a exemplo de carta ou presencial, podem ser registradas por agentes de ouvidoria utilizando o perfil “Transcritor”.

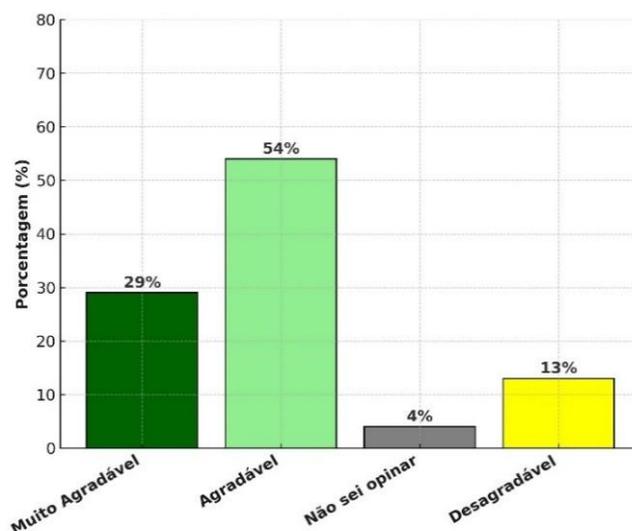
### 3. Interface (Pergunta fechada e obrigatória)

#### O design e a interface da Plataforma Integrada FALA.SP são agradáveis e intuitivos?

Total de Respondentes	25	%
Respondentes válidos	24	96%
<b>Respostas</b>		
Muito Agradável	7	29%
Agradável	13	54%
Não sei opinar	1	4%
Desagradável	3	13%
Muito Desagradável	0	0%

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP

**Gráfico 2 - Interface**



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP - 10/12/2024)

A avaliação da interface da Plataforma Integrada FALA.SP indica uma percepção bastante positiva por parte dos usuários. Entre os 24 respondentes válidos, 54% classificaram a interface como “agradável” e 29% como “muito agradável”, totalizando 83% de aprovação. Apenas 13% consideraram a experiência “desagradável”, enquanto 4% não souberam opinar.

Não houve registros de avaliações extremamente negativas, como “muito desagradável”. Esses resultados sugerem que o design e a intuitividade da plataforma são bem aceitos pela maioria dos usuários.

#### 4. Avaliação Geral (Pergunta aberta e opcional)

**Quais suas observações quanto à usabilidade, à acessibilidade e interface da Plataforma FALA.SP, em especial quanto a pontos fortes e oportunidades de aprimoramento?**

Total de Respondentes	25	%
Respostas	11	48%
Não responderam	14	52%

*Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP*

#### **Compilação das Respostas:**

A análise das respostas dos conselheiros sobre quarta pergunta referente a avaliação geral da Plataforma FALA.SP evidencia tanto aspectos positivos quanto oportunidades de aprimoramento.

Entre os pontos favoráveis, destaca-se o papel da Plataforma FALA.SP como elo entre o usuário de serviços e os órgãos públicos, bem como sua aparência limpa e amigável. No entanto, os conselheiros sugeriram algumas melhorias, como por exemplo a disponibilização da opção de identificação como servidor público na realização de manifestações.

A acessibilidade visual também foi objeto de sugestões, como a implementação de opções de contraste, personalização de cor de fundo e tamanho da letra.

Além disso, a duração do tempo de sessão, que eventualmente leva ao logout automático, podendo resultar na perda de dados digitados, foi apontada como um ponto de atenção que impacta a experiência do usuário.

Outro ponto relevante é a sugestão de aprimorar o suporte para anexação de arquivos, com a sugestão de um link para compactação de PDFs e imagens, permitindo um maior envio de documentos dentro dos limites estabelecidos.

Essas considerações reforçam as iniciativas de evolução contínua da plataforma, visando uma experiência sempre intuitiva e eficiente para todos os usuários, e foram compartilhadas com a equipe de desenvolvimento da plataforma, que analisará tais sugestões para verificação da viabilidade técnica de implementação.

*Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP*

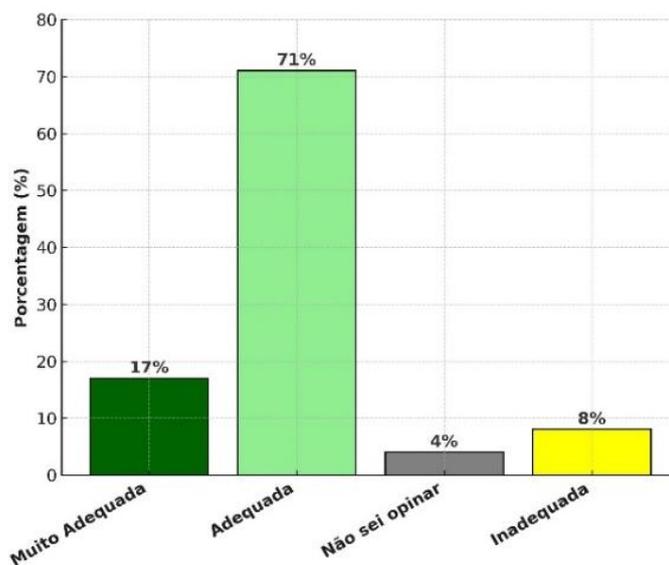
## 5. Variedades (Pergunta fechada e obrigatória)

### A Plataforma Integrada FALA.SP oferece uma variedade adequada de funcionalidades?

Total de Respondentes	25	%
Respondentes válidos	24	96%
<b>Respostas</b>		
Muito Adequada	4	17%
Adequada	17	71%
Não sei opinar	1	4%
Inadequada	2	8%
Muito Inadequada	0	0%

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP

**Gráfico 3 - Variedades**



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP - 10/12/2024)

A avaliação sobre a variedade de funcionalidades da Plataforma Integrada FALA.SP aponta uma percepção bastante positiva entre os usuários. Dos 24 respondentes válidos, 71% consideram a variedade de funcionalidades "adequada", enquanto 17% a classificam como "muito adequada", totalizando 88% de aprovação. Apenas 8% avaliaram a plataforma como "inadequada", e 4% não souberam opinar.

Não houve registros de avaliações extremamente negativas, como "muito inadequada". Esses dados sugerem que, embora a maioria dos usuários estejam satisfeitos com as funcionalidades oferecidas, ainda há uma pequena parcela que identifica oportunidades de melhoria na ampliação ou diversificação dos recursos disponíveis.

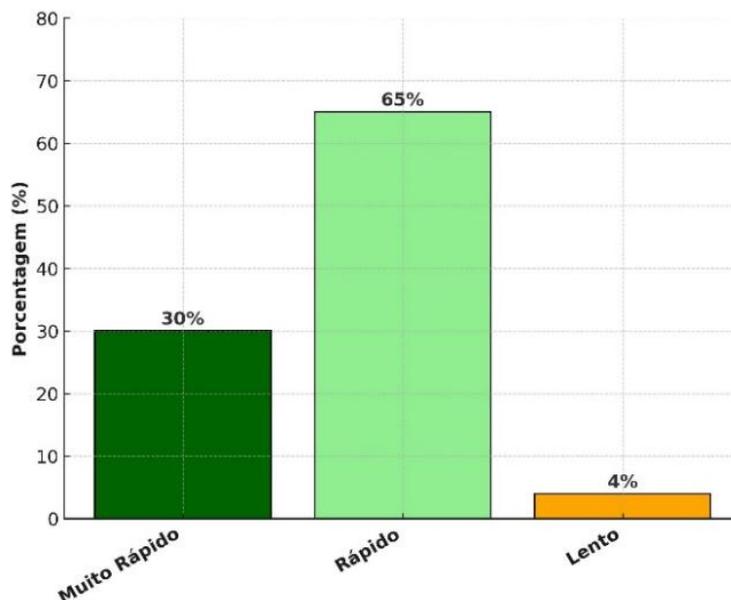
## 6. Tempo de resposta (Pergunta fechada e obrigatória)

Como você percebe o tempo de navegação na Plataforma Integrada FALA.SP após concluir cada etapa do cadastro de sua manifestação?

Total de Respondentes	25	%
Respondentes válidos	23	92%
<b>Respostas</b>		
Muito rápido	7	30%
Rápido	15	65%
Não sei opinar	0	0%
Lento	1	4%
Muito Lento	0	0%

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP

**Gráfico 4 - Tempo de resposta**



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP - 10/12/2024)

A percepção dos usuários sobre o tempo de resposta da Plataforma Integrada FALA.SP é majoritariamente positiva. Dos 23 respondentes válidos, 65% consideram o tempo de navegação "rápido" e 30% o classificam como "muito rápido", totalizando 95% de aprovação.

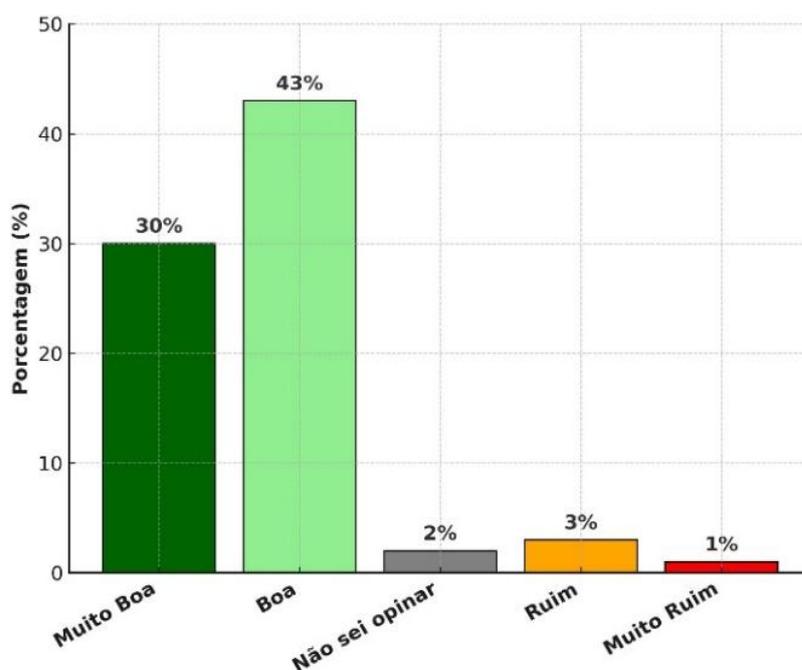
Apenas 4% avaliaram o tempo como "lento", enquanto não houve registros de respostas indicando que a navegação é "muito lenta" ou que os usuários não souberam opinar. Esses dados indicam que a plataforma apresenta um desempenho satisfatório na velocidade de resposta, contribuindo para uma experiência ágil no cadastro das manifestações.

## 7. Qualidade das respostas (Pergunta fechada e obrigatória)

Total de Respondentes	25	%
Respondentes válidos	23	92%
<b>Respostas</b>		
Muito boa	7	30%
Boa	10	43%
Não sei opinar	2	2%
Ruim	3	3%
Muito ruim	1	1%

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP

**Gráfico 5 – Qualidade das Respostas**



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP - 10/12/2024)

A avaliação da qualidade das respostas fornecidas pela Plataforma Integrada FALA.SP demonstra uma percepção majoritariamente positiva por parte dos usuários. Dos 23 respondentes válidos, 43% consideram as respostas "boas" e 30% as classificam como "muito boas", totalizando 73% de aprovação.

Por outro lado, 3% avaliaram a qualidade como "ruim" e 1% como "muito ruim", enquanto 2% não souberam opinar. Esses resultados indicam que, embora a maioria dos usuários estejam satisfeitos com a qualidade das respostas recebidas, ainda há uma pequena parcela que aponta oportunidades de melhoria na clareza, relevância e precisão das informações fornecidas.

## 8. Observações quanto às funcionalidades (pergunta Aberta e opcional)

Total de Respondentes	25	%
Responderam	11	48%
Não responderam	14	52%

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP

\*Respondentes da Consulta se refere a todos que preencheram o questionário, não especificamente a essa pergunta

### Compilação das Respostas:

A análise das respostas dos conselheiros sobre a oitava pergunta referente Plataforma FALA.SP revela pontos positivos e oportunidades de aprimoramento. Uma das situações apontadas é a falta de interatividade após o recebimento da resposta, obrigando o cidadão a abrir um novo chamado caso queira complementar ou contestar a resposta recebida. Situação já apresentada em pergunta do item 2 deste relatório, no qual consta a análise da unidade gestora da plataforma sobre o assunto..

Conforme já citado anteriormente, a implementação da função de resolutividade, que ocorreu após a primeira rodada de avaliação do Conselho de Usuários da CGE, ampliou a interação entre Administração Pública e usuário, possibilitando o retorno ao cidadão sobre a resolutividade da situação apresentada após a resposta apresentação da resposta conclusiva à manifestação.

Há sugestões para que a Plataforma FALA.SP permita a reabertura de manifestações, o que, em tese, possibilitaria um histórico contínuo e evitaria a fragmentação das demandas.

No entanto, a reabertura de manifestações, da forma sugerida, poderia comprometer a apresentação de uma resposta conclusiva e a efetividade da resolução, pois permitiria ao manifestante modificar ou adicionar novos elementos à solicitação, dificultando a análise precisa do caso.

Ademais, é importante destacar que a Plataforma FALA.SP permite que a Administração Pública solicite complementação ao usuário, oferecendo a oportunidade de maior especificação e acuracidade na apresentação da demanda.

Outra questão trazida indica que algumas demandas são arquivadas sem as devidas tratativas ou recebem respostas padronizadas, o que pode comprometer a qualidade e a efetividade do atendimento.

Sobre esse ponto específico, a Ouvidoria Geral do Estado, além das capacitações já citadas no presente relatório, estabeleceu, em seu planejamento estratégico, a realização de monitoramento quantitativo e qualitativo de manifestações no Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, o que contribuirá para aprimoramentos das respostas de forma sistêmica.

A usabilidade da plataforma é avaliada de forma positiva em aspectos gerais, com reconhecimento de diversas melhorias desde a implementação da ferramenta.

No mesmo sentido, a Plataforma FALA.SP foi elogiada pela sua ampla variedade de funcionalidades e pela possibilidade de registrar reivindicações, questionamentos e denúncias. Além disso, foi mencionado que a existência de um ranking comparativo entre órgãos no tratamento de manifestações, o que pode incentivar a melhoria do atendimento. Tal afirmação se relaciona com a disponibilização do Observatório FALA.SP.

No geral, os relatos indicam os pontos positivos e oportunidades na usabilidade da Plataforma FALA.SP para realização de manifestações.

*(Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.S)*

## 9. Suporte Técnico (Pergunta fechada e obrigatória)

### Você já precisou utilizar o suporte técnico da Plataforma FALA.SP?

Total de Respondentes	25	%
Respondentes válidos	25	100%
<b>Respostas</b>		
Sim	7	30%
Não	18	75%

*Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP*

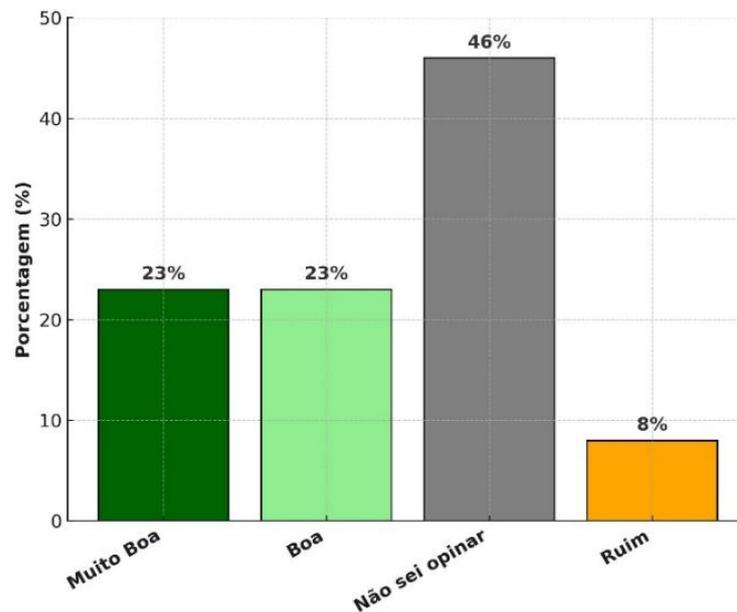
## 10. Se utilizou o suporte técnico da Plataforma FALA.SP, como foi sua experiência? (Pergunta fechada e opcional)

Total de Respondentes	13*	%
Respondentes	13	100%
<b>Respostas</b>		
Muito boa	3	23%
Boa	3	23%
Não sei opinar	6*	46%
Ruim	1	8%
Muito ruim	0	0%

*Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP*

*\* O número de conselheiros que responderam a essa questão supera o dos que declararam ter utilizado o suporte na pergunta 10, o que pode justificar a escolha da opção “Não sei opinar” por alguns respondentes.*

**Gráfico 6 – Experiência na Plataforma**



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP - 10/12/2024)

A avaliação do suporte técnico da Plataforma FALA.SP revela uma percepção mista entre os usuários. Dos 13 respondentes, 46% optaram por "não sei opinar", o que pode indicar que uma parcela significativa não utilizou o serviço ou não teve experiência suficiente para avaliá-lo. Entre aqueles que deram uma opinião concreta, 23% classificaram o suporte como "muito bom" e outros 23% como "bom", resultando em 46% de avaliações positivas.

Apenas 8% consideraram a experiência "ruim", e não houve registros de avaliações "muito ruins". Esses dados sugerem que, embora o suporte técnico seja bem avaliado por aqueles que o utilizaram, sua visibilidade e acessibilidade podem ser aspectos a serem aprimorados para ampliar o alcance e a efetividade do serviço.

### 11. Observações sobre o suporte da Plataforma FALA.SP (Pergunta aberta e opcional)

**Quais suas observações sobre o Suporte da Plataforma FALA.SP, em especial quanto a pontos fortes e oportunidades de aprimoramento?**

Total de Respondentes	25	%
Responderam	4	16%
Não responderam	21	84%

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP

### Compilação das Respostas:

A análise das respostas dos usuários sobre o suporte da Plataforma FALA.SP revela uma percepção predominantemente positiva, com destaque para a rapidez no retorno e a eficiência na resolução das solicitações.

Alguns usuários relataram que foram prontamente atendidos sempre que precisaram do serviço, reforçando a ideia de que o suporte técnico tem um desempenho satisfatório. No entanto, foi apontada a necessidade de aprimorar a organização das opções disponíveis, pois a ampla variedade de serviços pode gerar desorientação na navegação.

Conforme já citado no presente relatório, a Controladoria Geral do Estado disponibiliza manual sobre o uso da Plataforma, com intuito de aprimorar a experiência do usuário.

Como proposição de melhoria, também foi sugerido o envio de notificações via SMS, além do e-mail automático, para garantir que os usuários sejam informados sobre atualizações em seus protocolos.

A observações indicam a boa avaliação do suporte entre os conselheiros usuários de serviços públicos, e possibilitam, em pontos eventuais, inovações na interface e na comunicação com os usuários, o que poderia contribuir para uma experiência ainda mais eficiente. Todas as considerações foram apresentadas a equipe de desenvolvimento da plataforma, para análise da viabilidade técnica e melhores alternativas para a implementação de novas soluções convergentes com as observações dos conselheiros.

*(Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP)*

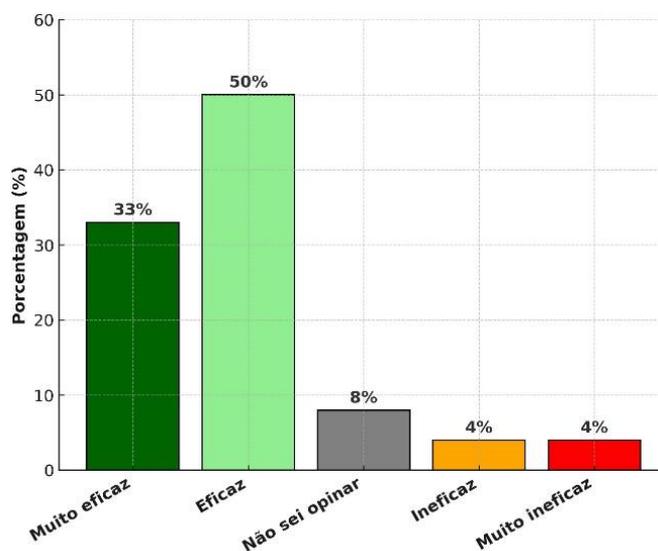
## 12. Eficácia no tratamento de manifestações de ouvidoria (Pergunta fechada e obrigatória)

**Você considera que a Plataforma Integrada FALA.SP contribui para o tratamento e resolução das demandas dos usuários?**

Total de Respondentes	25	%
Respondentes válidos	24	96%
<b>Respostas</b>		
Muito eficaz	8	33%
Eficaz	12	50%
Não sei opinar	2	8%
Ineficaz	1	4%
Muito ineficaz	1	4%

*Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP*

**Gráfico 7 – Eficácia no Tratamento**



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP – 10/12/2024)

A avaliação da eficácia da Plataforma Integrada FALA.SP no tratamento e resolução das manifestações de ouvidoria apresenta uma percepção majoritariamente positiva. Dos 24 respondentes válidos, 50% classificaram a plataforma como “eficaz” e 33% como “muito eficaz”, totalizando 83% de aprovação. Por outro lado, 4% consideram o sistema “ineficaz” e outros 4% o classificaram como “muito ineficaz”, enquanto 8% dos usuários optaram por “não sei opinar”.

Esses dados indicam que, para a maioria dos usuários, a Plataforma FALA.SP cumpre seu papel no encaminhamento e tratamento das demandas, embora ainda exista uma pequena parcela que enfrenta dificuldades ou não tenha percebido uma efetiva solução para suas manifestações.

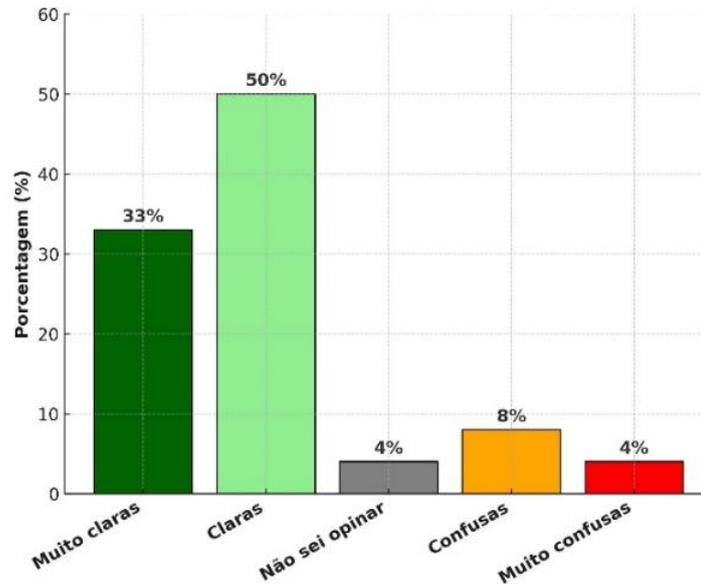
### 13. Clareza das Informações (linguagem simples) (Pergunta fechada e obrigatória)

**As informações fornecidas na Plataforma FALA.SP são claras e compreensíveis?**

Total de Respondentes	25	%
Respondentes válidos	24	96%
<b>Respostas</b>		
Muito claras	8	33%
Claras	12	50%
Não sei opinar	1	4%
Confusas	2	8%
Muito confusas	1	4%

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP

**Gráfico 8 – Clareza nas Respostas**



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP - 10/12/2024)

A avaliação da clareza das informações fornecidas pela Plataforma Integrada FALA.SP indica uma percepção amplamente positiva entre os usuários. Dos 24 respondentes válidos, 50% consideram as informações "claras" e 33% as classificam como "muito claras", totalizando 83% de aprovação. Entretanto, 8% avaliaram as informações como "confusas" e 4% como "muito confusas", enquanto 4% dos participantes optaram por "não sei opinar".

Esses dados sugerem que, embora a maioria dos usuários compreenda bem as informações disponibilizadas, ainda há uma pequena parcela que encontra dificuldades, indicando a necessidade de ajustes pontuais para garantir maior acessibilidade e compreensão das respostas fornecidas.

#### 14. Observações sobre a comunicação (Pergunta aberta e opcional)

Indique pontos que você considera importantes para a melhoria contínua da comunicação com os usuários por meio da Plataforma FALA.SP.

Total de Respondentes	25	%
Responderam	13	56%
Não responderam	12	44%

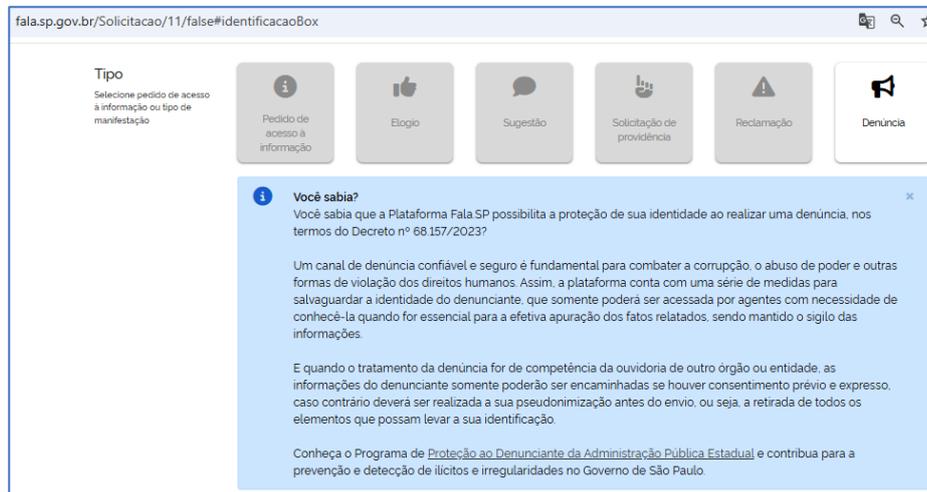
Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP

## Compilação das Respostas

A análise das respostas dos usuários sobre pontos que consideram importantes para a melhoria contínua da comunicação da Plataforma FALA.SP aponta aspectos positivos e diversas oportunidades de melhoria, especialmente na usabilidade e no tratamento das manifestações.

Uma das principais pontuações para aprimoramento está relacionada às limitações no espaço para escrita, o que impacta a experiência do usuário. Além disso, foi ressaltada a necessidade de melhorias na interface, especialmente em dispositivos móveis, e o desenvolvimento de aplicativo que amplie o acesso ao serviço.

A transparência também foi citada por um usuário como um ponto de atenção, com sugestões para que a plataforma deixe mais claro que a identidade do manifestante é protegida. No entanto, a Plataforma já apresenta de forma explícita a proteção da identidade ao realizar uma denúncia, por exemplo, nos termos do Decreto nº 68.157, de 09 de dezembro de 2023.



Há também a reivindicação de que todas as interações relacionadas a uma manifestação sejam registradas dentro da própria plataforma, evitando inconsistências nas informações prestadas por outros canais, como e-mails ou telefonemas.

Sobre esse aspecto, a Plataforma já permite que todo o tratamento da manifestação já seja feito por ela, como pode ser evidenciado no manual da plataforma, disponível na página da CGE ([controladoriageral.sp.gov.br](http://controladoriageral.sp.gov.br)), no caminho “Áreas de Atuação” > “Ouvidoria” > Guias e Manuais. Ademais, o Decreto 68.156/2023 já orienta que todas as manifestações devem ser apresentadas preferencialmente pela Plataforma FALA.SP.

Outro ponto citado foi a necessidade de melhorar a comunicação com usuários que optam por manifestações “Sem Cadastro”, esclarecendo que não há retorno para essas solicitações e explicando a importância da identificação para um acompanhamento mais efetivo.

No entanto, na área do manifestante, ao optar pela manifestação “Sem Cadastro”, está explícito que o usuário receberá o protocolo da manifestação, mas não conseguirá acompanhá-la via plataforma.



**MANIFESTAÇÃO SEM CADASTRO**

Entre em contato sem a necessidade de logar com o GOV.BR. Você receberá o protocolo da manifestação, mas não conseguirá acompanhá-la via sistema.

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP

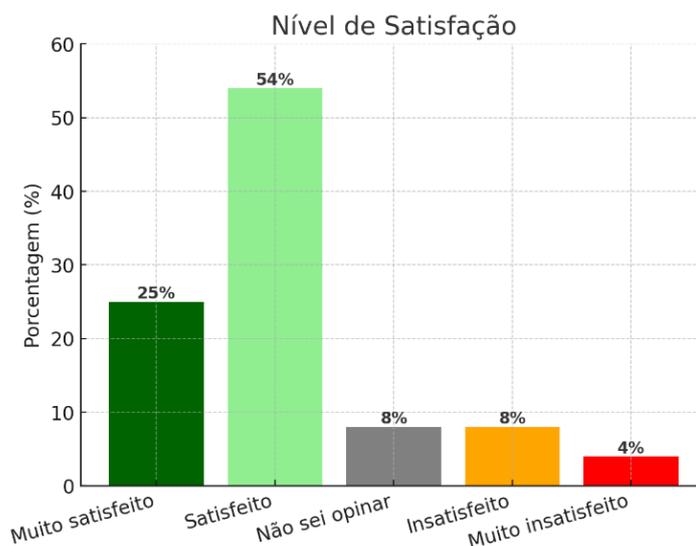
## 15. Satisfação (Pergunta fechada e obrigatória)

Qual é o seu nível geral de satisfação com a Plataforma FALA.SP?

Total de Respondentes	25	%
Respondentes válidos	24	96%
<b>Respostas</b>		
Muito satisfeito	6	25%
Satisfeito	13	54%
Não sei opinar	2	8%
Insatisfeito	2	8%
Muito insatisfeito	1	4%

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP

**Gráfico 9 – Satisfação**



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP - 10/12/2024)

As respostas sobre o nível geral da satisfação dos usuários com a Plataforma FALA.SP apresenta uma percepção predominantemente positiva. Dos 24 respondentes válidos, 54% declararam estar "satisfeitos" e 25% se consideram "muito satisfeitos", totalizando 79% de aprovação.

Por outro lado, 8% afirmaram estar "insatisfeitos" e 4% classificaram sua experiência como "muito insatisfatória", enquanto 8% dos participantes optaram por "não sei opinar".

Esses dados indicam que, embora a maioria dos usuários estejam satisfeitos com a plataforma, há uma pequena parcela que ainda encontra dificuldades ou possui expectativas não atendidas, sugerindo oportunidades para aprimoramentos na experiência e no serviço oferecido, ou mesmo uma baixa compreensão do usuário sobre o correto uso da plataforma.

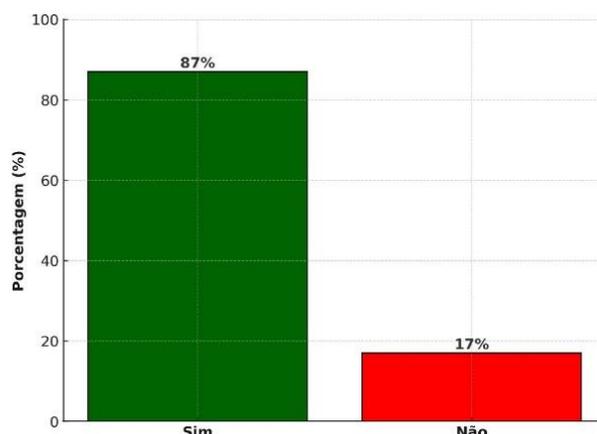
## 16. Recomendações (Pergunta fechada e obrigatória)

**Você recomendaria a Plataforma FALA.SP para outras pessoas?**

Total de Respondentes	25	%
Respondentes válidos	24	96%
<b>Respostas</b>		
Sim	20	87%
Não	4	17%

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP

**Gráfico 10 – Recomendação da Plataforma**



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP - 10/12/2024)

## 17. Sugestão de Melhoria (Pergunta aberta e opcional)

**Quais sugestões, não contempladas em itens anteriores, você gostaria de apresentar para ampliar seu nível de satisfação com a Plataforma FALA.SP?**

Total de Respondentes	25	%
Responderam	10	44%
Não responderam	15	56%

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP

### Compilação de Respostas:

A análise sobre as sugestões dos usuários sobre a Plataforma FALA.SP evidencia aspectos positivos e oportunidades de melhoria, com ênfase na usabilidade e eficiência do serviço.

Enquanto alguns usuários elogiam a ferramenta por sua rapidez e eficiência, especialmente no atendimento ao cidadão, outros apontam limitações, como a impossibilidade de acompanhar denúncias anônimas por meio de um número de protocolo.

Sobre esse ponto específico, importante ressaltar que impossibilidade acompanhamento em denúncias anônimas se deve ao fato de que nenhum dado do manifestante é registrado na Plataforma FALA.SP, impossibilitando qualquer tipo de identificação, preservando de fato seu anonimato.

Além disso, há pontuações para atendimentos mais humanizado, que inclua maior empatia, respostas personalizadas e pontuais, além de uma interface mais intuitiva e abrangente, cobrindo todos os setores e assuntos de interesse dos usuários.

Com foco no atendimento humanizado, a Controladoria Geral do Estado, por meio da Ouvidoria Geral do Estado, tem promovido diversas capacitações junto às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, abordando, entre outros temas, o aprimoramento dos procedimentos adotados pelos órgãos e entidades no atendimento ao usuário de serviço público.

No aspecto técnico, há relatos de eventuais instabilidades na navegação, com a necessidade de trocar de navegador ou realizar novo login devido a travamentos frequentes. Tais relatos podem estar ligados as funcionalidades dos navegadores, ou mesmo do login por meio do GOV.BR, tendo sido apresentados à unidade gestora do serviço para contribuir com o monitoramento junto à Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo – Prodesp, empresa pública contratada para o desenvolvimento e sustentação da Plataforma Fala.SP.

Além disso, foi sugerido que o tempo de resposta às manifestações seja reduzido, tornando o processo mais ágil. No entanto, o tempo de resposta às manifestações varia de acordo com a complexidade das demandas, bem como a outros fatores que não necessariamente estão na governança da unidade de ouvidoria. Nesse sentido, à unidade gestora consignou que, em que pese o prazo legal ser de 30 dias, prorrogável uma vez por igual período, o prazo médio atual das unidades de ouvidoria na Plataforma Fala.SP foi de 18 dias, até 28/02/2025, conforme pode ser observado em consulta ao Observatório Fala.SP.

Por fim, há pontuações sobre a necessidade de maior divulgação da Plataforma FALA.SP, utilizando diferentes meios de comunicação, como mídias sociais e sites oficiais, para ampliar o alcance do serviço e garantir que mais cidadãos tenham acesso às suas funcionalidades.

Tais pontuações indicam que a Controladoria Geral do Estado deve buscar novas formas de dar publicidade à Plataforma Fala.SP, em que pese já divulgar a plataforma tanto no ambiente externo, por meio de redes sociais como Instagram e LinkedIn, por exemplo, como para o público interno, em comunicações de correio eletrônico e *banner* digitais no Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

Essas considerações indicam que a Plataforma é vista como uma ferramenta relevante e eficiente na interface e na comunicação com o usuário, contribuindo significativamente para a experiência de apresentação e de resolutividade das manifestações de ouvidoria.

## 5. CONCLUSÃO

A primeira rodada de avaliação do serviço "**Acessar a Plataforma Integrada FALA.SP para registro de manifestações**" trouxe resultados expressivos e valiosas percepções sobre a experiência dos usuários. Os dados coletados indicam uma avaliação predominantemente positiva, evidenciando que a plataforma cumpre seu papel essencial de facilitar o acesso da população às ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual para registro de manifestações.

Dentre os aspectos positivos, destaca-se a boa usabilidade e a interface intuitiva da Plataforma FALA.SP, com uma maioria significativa dos participantes considerando-a fácil ou muito fácil de utilizar. Além disso, a variedade de funcionalidades oferecidas, a rapidez na navegação e a clareza das informações disponibilizadas foram pontos bem avaliados pelos conselheiros. Outro fator relevante é a percepção de eficácia no tratamento das manifestações, com mais de 80% dos respondentes reconhecendo a plataforma como um canal eficaz para interação entre cidadãos e administração pública.

Ademais, a pesquisa também apontou oportunidades de aprimoramentos que foram apresentadas à unidade gestora do serviço avaliado. Entre as sugestões mais recorrentes estão proposições sobre acessibilidade, incluindo adaptações para usuários idosos. Sugestões também foram feitas no sentido de ampliar as opções de interação dos usuários após o recebimento das respostas. No entanto, muitas das proposições já existem em forma de funcionalidades na Plataforma FALA.SP, conforme demonstrado em itens específicos deste relatório.

A análise da primeira rodada de avaliação evidenciou a importância do diálogo com os usuários e a adoção de práticas de melhoria contínua para garantir que a Plataforma FALA.SP atenda de forma ainda mais eficiente às demandas da população.

Os resultados obtidos, majoritariamente positivos, servirão de subsídio para o aperfeiçoar ainda mais a Plataforma FALA.SP, com vistas a fortalecer a transparência, a acessibilidade e a satisfação dos usuários. Com base nas percepções e sugestões colhidas, a Controladoria Geral do Estado seguirá empenhada na evolução da ferramenta, consolidando-a como um instrumento fundamental para o aprimoramento da gestão pública e do controle social.

## **6. REFERÊNCIAS**

- 1) BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 27 jun. 2017. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm). Acesso em: 20 fev. 2025.
- 2) SÃO PAULO. Decreto nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023. Regulamenta disposições sobre ouvidorias públicas no Estado de São Paulo. Diário Oficial do Estado de São Paulo, São Paulo, SP, 10 dez. 2023. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2023/decreto-68156-09.12.2023.html>. Acesso em: 20 fev. 2025.
- 3) SÃO PAULO. Controladoria Geral do Estado. Resolução CGE nº 17, de 21 de novembro de 2024. Estabelece diretrizes para o funcionamento das ouvidorias públicas no âmbito estadual. Diário Oficial do Estado de São Paulo, São Paulo, SP, 22 nov. 2024. Disponível em: <https://www.controladoriageral.sp.gov.br/cge/normasLegislacao/resolucoes>. Acesso em: 20 fev. 2025.
- 4) SÃO PAULO. Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP. Disponível em: <https://fala.sp.gov.br/>. Acesso em: 10 dez. 2024.
- 5) SÃO PAULO. Manual da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP. Disponível em: <https://www.controladoriageral.sp.gov.br/>. Acesso em: 20 fev. 2025.