DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO DE SÃO PAULO
Publicado na Edição de 3 de agosto de 2026 | Caderno Executivo | Seção Atos Normativos

RESOLUÇÃO CGE Nº 18, DE 24 DE JULHO DE 2026

Institui o Programa de Monitoramento e Avaliação do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo e dos Serviços de Informação ao Cidadão – ProOuvir

O **CONTROLADOR GERAL DO ESTADO**, no uso das atribuições que lhe conferem os artigos 3º e 5º, da Lei Complementar nº 1.419, de 27 de dezembro de 2024, c/c artigo 28, inciso II, do Anexo I, do Decreto estadual nº 69.183, de 18 de dezembro de 2024; e

Considerando o disposto no artigo 22, incisos I e II, do Anexo I ao Decreto estadual nº 69.183, de 18 de dezembro de 2024.

RESOLVE:

Artigo 1º - Instituir o Programa de Monitoramento e Avaliação do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo e dos Serviços de Informação ao Cidadão – ProOuvir, com o objetivo de monitorar e avaliar o desempenho, os fluxos, os procedimentos e os mecanismos de gestão relacionados às atividades das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo e dos Serviços de Informação ao Cidadão, previstos no inciso II do artigo 4º do Decreto nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023, e no artigo 6º do Decreto nº 68.155, de 9 de dezembro de 2023.

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo 2º - Para os fins desta Resolução, considera-se:

I - Avaliação: a avaliação compreende um conjunto estruturado de procedimentos técnicos voltados à produção de informação e conhecimento sobre o desempenho, os processos de trabalho e os resultados de uma política pública. No caso específico do ProOuvir, esses procedimentos relacionam-se às atividades de ouvidoria e de acesso à informação;

II - Modalidades de Monitoramento: formas de acompanhamento contínuo e sistemático, permanente ou periódico, destinadas a observar e analisar a atuação das unidades setoriais de ouvidoria e dos Serviços de Informação ao Cidadão no âmbito do ProOuvir, com foco na verificação tempestiva da aderência normativa e adequação aos padrões de qualidade no tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, bem como a identificação de tendências e necessidades de orientação institucional;

III - Monitoramento: o monitoramento consiste em um processo sistemático e contínuo de acompanhamento de uma política, programa ou serviço. No caso específico do ProOuvir, esse acompanhamento relaciona-se às atividades de ouvidoria e de acesso à informação, com base em um conjunto periódico de informações que permite identificar fragilidades na execução e orientar a adoção de correções tempestivas;

IV - Planejamento Anual das Avaliações: instrumento elaborado pela Ouvidoria Geral do Estado destinado a consolidar a definição das unidades a serem avaliadas, o cronograma anual de execução, a alocação dos recursos necessários e a aplicação de critérios de priorização;

V - Unidade Avaliada: unidade setorial de ouvidoria, prevista no inciso II do artigo 4º do Decreto nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023, ou Serviço de Informação ao Cidadão, nos termos do artigo 6º do Decreto nº 68.155, de 9 de dezembro de 2023, que seja objeto de avaliação;

VI – Unidade Monitorada: unidade setorial de ouvidoria, prevista no inciso II do artigo 4º do Decreto nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023, ou Serviço de Informação ao Cidadão, nos termos do artigo 6º do Decreto nº 68.155, de 9 de dezembro de 2023, que seja objeto de monitoramento;

Artigo 3º - O ProOuvir será coordenado pela Controladoria Geral do Estado, por intermédio da Ouvidoria Geral do Estado, observadas as atribuições específicas de suas unidades administrativas, nos termos do Decreto n° 68.156, de 09 de dezembro de 2023, do Decreto n° 69.183, de 18 de dezembro de 2024, e da Resolução CGE nº 001, de 31 janeiro 2025.

CAPÍTULO II

Monitoramento

Seção I

Gestão e Modalidades de Monitoramento

Artigo 4º – O monitoramento no âmbito do ProOuvir tem por finalidade acompanhar, de forma contínua e sistemática, o cumprimento das normas aplicáveis, a regularidade procedimental e a qualidade das atividades desenvolvidas pelas unidades setoriais de ouvidoria e pelos Serviços de Informação ao Cidadão.

Artigo 5º – O monitoramento será realizado, prioritariamente, com base nos dados registrados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP, instituída pelo artigo 15 do Decreto nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023, sem prejuízo da utilização de outros controles administrativos e de instrumentos complementares disponíveis à Controladoria Geral do Estado, inclusive os sistemas próprios utilizados pelas unidades setoriais de ouvidoria e pelos Serviços de Informação ao Cidadão no tratamento das manifestações do usuário e dos pedidos de acesso à informação.

Artigo 6º – As modalidades de monitoramento no âmbito do ProOuvir compreendem:

I – Monitoramento de Conformidade, voltado ao acompanhamento contínuo e sistemático dos prazos legais de resposta às manifestações do usuário do serviço público e aos pedidos de acesso à informação;

II – Monitoramento por Demanda, instaurado mediante provocação do usuário do serviço público, do solicitante de informação, ou por representação funcional apresentada à CGE, quando houver questionamento quanto ao tratamento conferido a manifestação do usuário do serviço público ou a pedido de acesso à informação anteriormente apresentado;

III – Monitoramento por Indicadores: modalidade destinada à análise de dados consolidados, séries históricas e indicadores de desempenho, quantitativos ou qualitativos, relacionados às atividades de ouvidoria e de acesso à informação, com o objetivo de acompanhar

resultados, identificar tendências, subsidiar o processo decisório e orientar ações de melhoria da gestão e de aprimoramento dos serviços públicos.

Artigo 7º – No exercício da atividade de monitoramento, a Ouvidoria Geral do Estado, por meio de suas unidades, poderá realizar diligências e adotar medidas de orientação, comunicação preventiva ou corretiva, bem como formalizar o acompanhamento em processo administrativo próprio, quando identificadas situações de desconformidade ou de risco ao cumprimento das normas vigentes.

Parágrafo único - As medidas orientativas, bem como as comunicações de caráter preventivo e corretivo, a que se refere o caput deste artigo, serão encaminhadas às unidades monitoradas por meio de processos no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, ou por correio eletrônico institucional.

Seção II

Monitoramento de Conformidade

Artigo 8º - No âmbito do monitoramento de conformidade, constatado o descumprimento do prazo legal para resposta às manifestações do usuário ou aos pedidos de acesso à informação, e realizada a comunicação corretiva por correio eletrônico, a unidade monitorada deverá adotar providências imediatas para o saneamento da situação identificada.

§ 1º - Caso a desconformidade não seja sanada após a comunicação de que trata o caput deste artigo, será expedido ato pelo Diretor competente, a depender do objeto monitorado, dirigido ao responsável pela unidade setorial de ouvidoria e encaminhado pelo Sistema Eletrônico de Informações – SEI, recomendando a adoção de medidas corretivas para saneamento do fato identificado, nos termos do inciso III do artigo 9º da Resolução CGE nº 022, de 15 de julho de 2025.

§ 2º - Persistindo a desconformidade após a medida prevista no § 1º, será expedido ofício pelo Ouvidor Geral do Estado à autoridade competente do órgão ou entidade ao qual a unidade setorial de ouvidoria esteja vinculada, recomendando a adoção das medidas necessárias ao saneamento da situação identificada, nos termos do inciso VI do artigo 3º da Resolução CGE nº 022, de 15 de julho de 2025.

Seção III

Monitoramento por Demanda

Artigo 9º - No âmbito do monitoramento por demanda, quando o usuário do serviço público ou o solicitante de informação apresentar questionamento relacionado a protocolo anterior, à atuação de unidade setorial de ouvidoria ou ao Serviço de Informação ao Cidadão, caberá à Ouvidoria Geral do Estado verificar a conformidade do tratamento conferido à manifestação ou ao pedido de acesso à informação, bem como da atuação dessas unidades no exercício de suas atividades, observados os padrões estabelecidos na legislação vigente, em especial no Decreto nº 68.155, de 9 de dezembro de 2023, no Decreto nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023, no Decreto nº 68.157, de 9 de dezembro de 2023, e na Resolução CGE nº 17, de 21 de novembro de 2024.

§1º- As diligências realizadas pelas unidades da Ouvidoria Geral do Estado responsáveis pelo monitoramento de manifestações dos usuários dos serviços públicos e de pedidos de acesso à informação, nos termos da alínea “k” do inciso I e da alínea “e” do inciso II do

artigo 12, bem como da alínea "c" do inciso I do artigo 13 da Resolução CGE nº 01, de 31 de janeiro de 2025, serão efetuadas, sempre que possível, por meio de encaminhamento para tratamento na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP.

§2º - Quando o encaminhamento pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP não for possível ou, por razões procedimentais, mostrar-se mais adequado o uso de processo administrativo específico, a diligência será realizada por meio do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, em processo com nível de acesso restrito.

§3º - No Monitoramento por Demanda, após o encaminhamento a que se refere o § 2º deste artigo, a unidade setorial deverá apresentar informações objetivas sobre o tratamento da manifestação do usuário do serviço público ou do pedido de acesso à informação, indicando, quando couber, as medidas já adotadas ou a serem adotadas, ou, na impossibilidade de sua adoção, os fatos que justifiquem o impedimento.

Artigo 10 - O acesso, pela Ouvidoria Geral do Estado, aos protocolos tipificados como denúncia, no âmbito das atividades de monitoramento ou avaliação, será realizado exclusivamente para fins de verificação do tratamento conferido à manifestação, observando o Decreto nº 68.157, de 9 de dezembro de 2023, com fundamento no disposto no inciso II do artigo 7º do Decreto nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023, que atribui à Ouvidoria Geral do Estado as competências de avaliar e monitorar a atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Artigo 11 – As informações relativas à manifestação de usuário de serviço público ou ao pedido de acesso à informação objeto do questionamento somente poderão ser fornecidas quando a demanda anterior e a demanda que contém o questionamento tiverem sido apresentadas de forma identificada e possuírem o mesmo autor.

Parágrafo único - A verificação de autoria deverá ser realizada de forma justificada, em campo específico da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP destinado à visualização de dados pessoais do manifestante, observadas as normas de proteção de informações pessoais aplicáveis às atividades de ouvidoria e de acesso à informação, especialmente o disposto no artigo 31 da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Seção IV

Monitoramento por Indicadores

Artigo 12 - O Monitoramento por Indicadores consiste na utilização sistemática e estruturada de indicadores e índices de desempenho, apurados em periodicidade previamente definida, ou conforme a necessidade de gestão, com a finalidade de acompanhar tendências, analisar resultados e subsidiar a tomada de decisão no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo e do Sistema de Transparência, no que tange às atribuições voltadas à transparência passiva.

§1º - Os indicadores e índices utilizados no Monitoramento por Indicadores deverão observar critérios de relevância, confiabilidade, consistência metodológica, comparabilidade temporal e rastreabilidade, podendo ser extraídos da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP ou de outros sistemas informatizados e controles administrativos, nos termos da legislação vigente.

§2º – O Monitoramento por Indicadores deverá abranger o acompanhamento do tratamento das manifestações do usuário do serviço público e dos pedidos de acesso à

informação, inclusive em suas instâncias recursais, bem como a análise de aspectos estruturantes da gestão das ouvidorias setoriais e dos serviços públicos. Essa análise poderá contemplar, entre outros elementos, o Autodiagnóstico de Maturidade das Ouvidorias, no âmbito da aplicação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP, o funcionamento dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos e a elaboração e atualização das Cartas de Serviços, nos termos do Capítulo V da Resolução CGE nº 17, de 21 de novembro de 2024.

§3º - Os resultados do Monitoramento por Indicadores poderão subsidiar ações de orientação técnica, iniciativas de aprimoramento da gestão, a definição de prioridades para a realização de avaliações previstas no Capítulo III desta Resolução, bem como a elaboração de relatórios gerenciais e a comunicação de informações estratégicas à alta administração.

§4º - Para os fins do disposto no *caput*, o Monitoramento por Indicadores compreende, entre outros aspectos, o acompanhamento dos resultados que subsidiarão a elaboração do Relatório Semestral de Atividades de Ouvidoria, previsto no parágrafo único do artigo 9º da Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, e no inciso II do artigo 14 da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como do relatório estatístico previsto no inciso III do artigo 30 da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

CAPÍTULO III

Avaliação

Seção I
Governança da Avaliação

Artigo 13 – A avaliação no âmbito do ProOuvir será conduzida sob estrutura de governança definida, observadas as competências institucionais da Controladoria Geral do Estado e da Ouvidoria Geral do Estado, nos termos do Decreto nº 69.183, de 18 de dezembro de 2024, e da Resolução CGE nº 01, de 31 de janeiro de 2025.

Parágrafo único - A avaliação será executada por equipe técnica da Ouvidoria Geral do Estado, sob coordenação da unidade competente, definida conforme o eixo temático predominante do objeto avaliado.

Artigo 14 – A avaliação será realizada em observância a padrões de conduta técnica, imparcialidade, objetividade e profissionalismo, devendo a equipe de avaliação atuar como representante institucional da Ouvidoria Geral do Estado, abstendo-se de juízos de valor pessoais ou manifestações conclusivas fora dos instrumentos formais do processo avaliativo.

Seção II

Etapas da Avaliação

Artigo 15 – O processo de avaliação compreenderá, de forma integrada e sequencial, as seguintes etapas, conforme detalhamento constante do Caderno Metodológico do Programa ProOuvir:

I – planejamento da avaliação;

II – execução da avaliação;

III – relato e comunicação dos resultados;

IV – melhoria contínua;

V – monitoramento das providências.

Artigo 16 – A Ouvidoria Geral do Estado poderá adotar modalidade simplificada de avaliação, quando a natureza da unidade avaliada, a materialidade do objeto ou a criticidade identificada não justificarem a aplicação integral das etapas da avaliação ordinária.

§1º – A avaliação simplificada terá escopo delimitado e objetivo específico, devendo observar procedimento proporcional à finalidade pretendida, sem prejuízo do rigor técnico, da fundamentação das conclusões e da observância dos parâmetros normativos aplicáveis.

§2º - A seleção das unidades a serem avaliadas pela modalidade simplificada deverá observar os critérios de priorização previstos no Caderno Metodológico do programa, e a respectiva relação deverá constar do Plano Anual de Avaliações.

Seção III

Plano de Ação

Artigo 17 – A avaliação terá caráter orientador e indutor de melhoria contínua, destinando-se a subsidiar o aprimoramento da governança, dos processos de trabalho e da qualidade dos serviços prestados pelas unidades avaliadas.

§1º - A unidade avaliada será responsável pela elaboração de Plano de Ação, no qual deverão ser definidas as providências a serem adotadas, os responsáveis, os prazos e as evidências esperadas.

§2º - O Plano de Ação será submetido à Ouvidoria Geral do Estado, que exercerá o monitoramento sistemático das providências implementadas.

Artigo 18 – O monitoramento das providências decorrentes da avaliação será realizado de forma contínua e orientada a riscos, com o objetivo de verificar o grau de implementação das medidas pactuadas.

Parágrafo único – O monitoramento das providências será registrado em instrumento próprio, assegurando-se a atualização periódica das informações, a comunicação formal com a unidade avaliada e o reporte do estágio de implementação das medidas à alta administração, quando couber.

CAPÍTULO IV

Mensuração do ProOuvir

Artigo 19 – A mensuração do ProOuvir constitui diretriz essencial para o acompanhamento sistemático de seus resultados, da efetividade de suas ações e do alcance de seus objetivos institucionais, assegurando a produção de informações qualificadas para apoio à gestão, à tomada de decisão e ao aprimoramento contínuo do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo e do Sistema de Transparência, no que tange às atribuições voltadas à transparência passiva.

Artigo 20 – A mensuração do ProOuvir será orientada por abordagem estruturada e integrada, voltada à análise do desempenho global do programa, considerada a articulação entre as atividades de monitoramento, avaliação, orientação técnica e indução de melhorias institucionais, conforme detalhamento constante do Caderno Metodológico do programa.

Parágrafo único - A mensuração de que trata o *caput* terá por finalidade acompanhar tendências, identificar avanços e oportunidades de aprimoramento, bem como verificar a contribuição do ProOuvir para o fortalecimento da governança, da transparência e da qualidade dos serviços públicos.

CAPÍTULO V

Disposições Finais

Artigo 21 – As unidades setoriais de ouvidoria e os Serviços de Informação ao Cidadão deverão prestar as informações e colaborar com as atividades de monitoramento e avaliação realizadas no âmbito do ProOuvir, nos prazos e formas definidos pela Controladoria Geral do Estado.

Artigo 22 – A Ouvidoria Geral do Estado disponibilizará o Caderno Metodológico do Programa ProOuvir na área "Ouvidoria", constante do menu "Áreas de Atuação", da página oficial da Controladoria Geral do Estado na internet.

Artigo 23 – O Planejamento Anual de Avaliação das Ouvidorias e dos Serviços de Informação ao Cidadão serão publicados pela Ouvidoria Geral do Estado no mês de dezembro do ano anterior a que se referir.

Parágrafo único – O Planejamento Anual de Avaliação do ano de 2026 será publicado pela Ouvidoria Geral do Estado em até 30 dias da publicação desta resolução.

Artigo 24 – Os casos omissos e as situações excepcionais serão dirimidos por ato do Ouvidor Geral do Estado, observada a legislação aplicável.

Artigo 25 – Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

ROBERTO CÉSAR DE OLIVEIRA VIÉGAS

Controlador Geral do Estado Substituto