

# Guia Prático

## Conselheiros de **SERVIÇOS PÚBLICOS**



Controladoria Geral do Estado  SÃO PAULO  
GOVERNO DO ESTADO  
SÃO PAULO SÃO TODOS

VERSÃO 1, OUTUBRO/2025

# Governo do Estado de São Paulo

## Controladoria Geral do Estado de São Paulo

**Rodrigo Fontenelle de Araujo Miranda**

Controlador Geral do Estado

**Roberto Cesar de Oliveira Viegas**

Controlador Geral do Estado Executivo

**Ronaldo Leite Ferreira**

Chefe de Gabinete

**José Marcelo Castro de Carvalho**

Auditor Geral do Estado

**Marcos Gerhardt Lindenmayer**

Corregedor Geral do Estado

**Valmir Gomes Dias**

Ouvidor Geral do Estado

**Márcio Denys Pessanha Gonçalves**

Subsecretário de Combate à Corrupção

**Daniel da Silva Lima**

Subsecretário de Gestão Corporativa

**Breno Barbosa Cerqueira Alves**

Subsecretário de Integridade Pública e Privada

**Elaboração:**

Felipe Teixeira Hudson

Pablo March Frota Miranda Lima

Teresa Cristina Ballarini Pereira

## Boas-vindas aos Conselheiros

Seja bem-vindo ao Guia do Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Governo do Estado de São Paulo.

Sua participação voluntária como conselheiro é essencial para melhorarmos, juntos, a qualidade dos serviços públicos que fazem parte do nosso dia a dia.

O Conselho de Usuários é uma forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços. Eles conectam os cidadãos aos gestores responsáveis, fortalecendo o diálogo e promovendo ações mais eficientes.

Qualquer pessoa que atenda aos critérios estabelecidos na legislação vigente pode se cadastrar e contribuir com sua opinião sobre os serviços públicos. É um processo simples, acessível e capaz de gerar melhorias reais para a coletividade.

A atuação dos conselhos está prevista na Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017. No Estado de São Paulo, essa participação está regulamentada pelo Decreto nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023, e pela Resolução CGE nº 17, de 21 de novembro de 2024. A Lei estadual nº 10.294, de 20 de abril de 1999, também assegura direitos fundamentais aos usuários, como acesso à informação, qualidade nos serviços prestados e participação social sobre a prestação de serviços.

Contamos com você para construir uma administração pública mais eficiente, transparente e participativa.

## Sumário

<b>Seção I – Conhecendo o Conselho de Usuários .....</b>	<b>4</b>
<b>Apresentação .....</b>	<b>4</b>
<b>O que é o Conselho de Usuários de Serviços Públicos .....</b>	<b>4</b>
<b>Atribuição dos Conselheiros .....</b>	<b>5</b>
<b>Funcionamento do Conselho.....</b>	<b>6</b>
<b>A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP .....</b>	<b>7</b>
<b>Direitos e Deveres dos Conselheiros .....</b>	<b>8</b>
<b>Como as opiniões dos Conselheiros são utilizadas.....</b>	<b>9</b>
<b>Seção II – Navegando pelo Módulo do Conselho .....</b>	<b>10</b>
<b>Acessando a Plataforma .....</b>	<b>10</b>
<b>Identificando o Módulo do Conselho .....</b>	<b>11</b>
<b>Se tornando um Conselheiro .....</b>	<b>12</b>
<b>Participando de Consultas e Avaliações.....</b>	<b>14</b>
<b>Participação que faz diferença .....</b>	<b>17</b>
<b>Referências .....</b>	<b>18</b>



# Seção I – Conhecendo o Conselho de Usuários

## Apresentação

### Objetivo do Guia

Este Guia Prático foi criado para orientar você, Conselheiro, de forma simples e direta, sobre o funcionamento dos Conselhos de Usuários, seus direitos e deveres e os canais de participação disponíveis.

Aqui, reunimos informações essenciais previstas na Lei federal nº 13.460, de 26 de junho 2017, no Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, e na Resolução CGE nº 17, de 21 de novembro de 2024, para que cada conselheiro possa exercer seu papel com segurança, autonomia e efetividade.

### Importância da Participação Social

Participar da gestão de políticas e serviços públicos é um direito fundamental de todo cidadão, garantido pela Constituição Federal.

Ainda, a legislação nacional e estadual assegura a existência de canais de atendimento ao usuário e a realização de avaliações periódicas — internas e externas — sobre a qualidade dos serviços prestados. Nesse contexto, destaca-se a importância dos Conselhos de Usuários como instrumento de participação social na avaliação das entregas da administração pública.

## O que é o Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos são órgãos consultivos compostos por pessoas que utilizam, podem vir a utilizar ou se beneficiam dos serviços públicos, possuindo as seguintes atribuições:

- Acompanhar a prestação dos serviços;
- Participar na avaliação dos serviços;
- Propor melhorias na prestação dos serviços;
- Contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- Acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Essas atribuições estão previstas na Lei nº 13.460/2017 e são reforçadas pelo Decreto nº 68.156/23 e pela Resolução CGE nº 17/2024, que definem o Conselho como um espaço permanente de diálogo entre a sociedade e o governo.

**Sua voz faz diferença.**

**Conte conosco para viabilizar esse diálogo e transformar suas contribuições em serviços públicos cada vez melhores.**

## Atribuição dos Conselheiros

Como integrante de um Conselho de Usuários de Serviços Públicos, seu principal papel é contribuir com a avaliação dos serviços públicos dos órgãos e entidades que tiver interesse com base na sua visão como cidadão, mesmo que ainda não tenha utilizado efetivamente seus serviços. Ou seja, você participa ativamente de consultas e avaliações e contribui com sugestões que podem orientar melhorias no atendimento oferecido pelos órgãos e entidades do Governo do Estado de São Paulo.

**Veja a seguir como você contribuir:**

a) **Participar das consultas e avaliações**

Você será convidado a responder perguntas ou apresentar contribuições de livre preenchimento sobre serviços públicos que utiliza ou possui interesse em aprimorar. As questões são apresentadas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP, no Módulo do Conselho de Usuários, por meio de avaliações ou de consultas.

As avaliações públicas consistem em instrumentos voltados ao acompanhamento, monitoramento e análise crítica da qualidade dos serviços públicos já ofertados, permitindo identificar pontos fortes, fragilidades e oportunidades de melhoria.

Já as consultas públicas são mecanismos formais de participação por meio dos quais a Administração Pública abre espaço para que usuários de serviços, cidadãos, organizações da sociedade civil e demais interessados opinem e contribuam sobre temas de interesse coletivo, influenciando a formulação ou revisão de políticas, programas e serviços. As respostas são analisadas pelas ouvidorias e pelas áreas responsáveis pelos serviços, contribuindo para o aprimoramento das ações públicas.

b) **Contribuir com opiniões, sugestões e críticas**

Ao compartilhar percepções, sugerir melhorias ou relatar falhas nos serviços, você contribui diretamente para que o poder público identifique o que precisa ser aprimorado. A escuta qualificada é uma etapa essencial desse processo. Por isso, a Plataforma Fala.SP possui funcionalidade que permite que os órgãos e entidades agendem a realização de reuniões virtuais ou presenciais com os usuários conselheiros.

## Funcionamento do Conselho

O funcionamento do Conselho de Usuários de Serviços Públicos de cada órgão ou entidade, em especial em suas consultas e avaliações, segue um ciclo anual estruturado, que garante a participação efetiva dos usuários na avaliação e aprimoramento dos serviços públicos. As etapas desse processo são:

### a) Chamamento público anual

O processo tem início com a publicação de chamamento público, com periodicidade mínima de um ano, para o cadastramento de novos conselheiros. Esse convite à participação cidadã é divulgado no Diário Oficial do Estado, nos portais do órgão ou entidade responsável e em outros canais de comunicação disponíveis.

Importante destacar que os usuários podem se inscrever como conselheiros em quantos órgãos e entidades tiver interesse, a qualquer momento, independentemente do chamamento.

### b) Definição dos serviços a serem avaliados

Anualmente, ao menos um dos serviços listados na Carta de Serviços do órgão ou entidade será avaliado pelos conselheiros. Ao final de um ciclo de quatro anos, todos os serviços do órgão ou entidade devem ter passado por avaliação ou consulta.

### c) Realização das avaliações e consultas

As consultas são conduzidas por meio da Plataforma Fala.SP, utilizando instrumentos de coleta sistematizada de informações, entre outros aspectos, sobre a oferta e a qualidade dos serviços públicos. Elas podem ser continuadas ou periódicas, dependendo da natureza do serviço e das demandas da sociedade.

Serão continuadas, quando realizadas por meio de consulta permanente, sem prazo definido de finalização da coleta. Já as temporárias, correspondem a consultas com prazos de início e final de coleta definidos na sua publicação.

### d) Análise dos resultados

Os dados coletados são analisados pela ouvidoria do órgão ou entidade em conjunto com os gestores das áreas responsáveis pelos serviços avaliados, promovendo uma reflexão compartilhada sobre os pontos positivos e as oportunidades de melhoria identificadas.

e) Elaboração e divulgação de relatório

A partir das avaliações e consultas, é elaborado, pelo órgão ou entidade, um relatório consolidado com os principais achados, recomendações e propostas de aprimoramento. Esse relatório é publicado no site institucional até o dia 31 de março do ano seguinte, promovendo a transparência dos resultados da avaliação realizada por meio do Conselho de Usuários.

**Essa estrutura, prevista no Decreto nº 68.156/2023 e na Resolução CGE nº 17/2024, garante que o Conselho atue de forma organizada, contínua e colaborativa, promovendo um diálogo qualificado entre usuários e governo em busca de serviços públicos mais eficientes e alinhados às necessidades da população.**

## A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP

a) O que é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP?

Desenvolvida pela Controladoria Geral do Estado, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso - Fala.SP é um canal oficial do Governo do Estado de São Paulo para ouvir a população. Ela está disponível para que qualquer usuário possa registrar sua manifestação de ouvidoria e pedido de acesso à informação destinados aos órgãos e entidades do Governo do Estado de São Paulo. Ainda, por meio dela você pode voluntariar-se no Conselho de Usuários do Serviço Público de todos os órgãos e entidades do Poder Executivo estadual, possibilitando interações para realização de avaliações e consultas por eles produzidas e encaminhadas, a partir da integração com o Portal de Serviços do Estado.



### O QUE VOCÊ QUER FAZER?



Ou seja, cada usuário pode, em única Plataforma, avaliar serviços, direcionar e acompanhar suas demandas a dezenas de órgãos e entidades do Governo do Estado de São Paulo, de forma simples, intuitiva e segura.

#### c) Como usar a Plataforma Fala.SP para o Conselho de Usuários?

A Plataforma Fala.SP possui um módulo específico para o Conselho de Usuários. Na seção II deste Guia iremos apresentar a forma de navegação pela Plataforma Fala.SP.

Acesse a [Plataforma Fala.SP](#) e nos envie suas contribuições para o aprimoramento dos serviços públicos e dos instrumentos de participação social!

## Direitos e Deveres dos Conselheiros

Ao se tornar Conselheiro Usuário de Serviços Públicos, você passa a contar com mais um meio para exercer seu direito de participar ativamente na construção de um Estado mais transparente e eficiente. Esse papel também envolve importantes responsabilidades.

### Seus direitos como Conselheiro

Como participante voluntário do Conselho, você tem direito a:

- Acesso à informação sobre os serviços públicos avaliados, de forma clara e compreensível;
- Participar das consultas e avaliações, contribuindo com sua percepção e experiência;

- c) Ter suas contribuições consideradas, com a garantia de que serão analisadas e poderão influenciar melhorias nos serviços oferecidos à população, inclusive por meio de reuniões virtuais realizadas na Plataforma Fala.SP.

### **Seus deveres como Conselheiro**

O Conselho é um espaço de escuta qualificada, por isso é fundamental manter uma conduta respeitosa. Nesse sentido, são deveres dos Conselheiros:

- a) Agir com urbanidade e respeito nas interações pela Plataforma Fala.SP;
- b) Contribuir de forma responsável, com foco no bem comum e no aprimoramento dos serviços;
- c) Cumprir o termo de compromisso assumido no momento do cadastro como conselheiro, mantendo uma conduta adequada e compartilhando apenas informações compatíveis com o propósito do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

**Lembre-se: sua atuação fortalece a democracia e ajuda a transformar o serviço público.**

**Quanto mais qualificada e respeitosa for a participação, maior será o impacto positivo gerado.**

## **Como as opiniões dos Conselheiros são utilizadas**

A sua contribuição como Conselheiro não termina quando você envia suas respostas às consultas e avaliações. Pelo contrário, é a partir delas que se inicia um processo importante de análise e construção de melhorias nos serviços públicos.

### **Veja como funciona esse caminho**

- a) **Consolidação das respostas pela Ouvidoria**

Todas as respostas enviadas pelos Conselheiros na Plataforma Fala.SP são reunidas pela Ouvidoria do órgão ou entidade responsável pelo serviço avaliado. Essa etapa garante que todas as opiniões sejam consideradas de forma organizada e transparente.

- b) **Discussão com os gestores dos serviços**

A Ouvidoria apresenta os resultados da consulta ou avaliação aos gestores responsáveis pelos serviços públicos analisados. Esses gestores, em parceria com a Ouvidoria e outras instâncias de governança do órgão ou entidade, avaliam os dados para identificar os principais acertos, desafios e oportunidades de melhoria.

c) Elaboração de relatório e publicação anual

Com base nessa análise, a Ouvidoria elabora um relatório com os resultados da consulta.

Esse relatório é encaminhado à alta administração do órgão e publicado no site institucional até 31 de março do ano seguinte. Assim, todos os Conselheiros e cidadãos podem acompanhar como as contribuições estão sendo levadas em conta.

Esse ciclo garante que a sua voz seja registrada, considerada e tenha potencial de gerar impacto real.

Participar do Conselho é também ajudar a transformar o serviço público com base tanto em opiniões de quem ainda não utilizou o serviço quanto em evidências e experiências reais dos usuários.

**Obrigado pelo interesse em ser Conselheiro. Sua participação no Conselho de Usuários é uma demonstração de cidadania ativa e de compromisso com a melhoria contínua dos serviços oferecidos pelo Governo do Estado de São Paulo.**

## Seção II – Navegando pelo Módulo do Conselho

### Acessando a Plataforma

Para começar, acesse a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP, disponível no endereço [fala.sp.sp.gov.br](http://fala.sp.sp.gov.br).

Na página inicial, vá até o canto superior direito e clique em “Entrar com o gov.br”. A conta no GOV.BR será necessária para navegação no Módulo do Conselho. Se ainda não possuir conta GOV.BR, acesse o link <https://www.gov.br/pt-br/servicos/criar-sua-conta-gov.br>. O processo é simples e rápido.



Imagen 1 – Página inicial da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP

Em seguida, será exibida a página de login do GOV.BR. Informe seu CPF e a senha cadastrada para acessar a conta.



Imagen 2 – Página de acesso à conta GOV.BR

## Identificando o Módulo do Conselho

Após acessar a Plataforma e fazer login com a conta GOV.BR, clique no banner “Seja um Conselheiro Voluntário” ou, se preferir, selecione a caixa “Conselho de Usuários”, ao lado da opção “Registrar Novo Pedido ou Manifestação”.

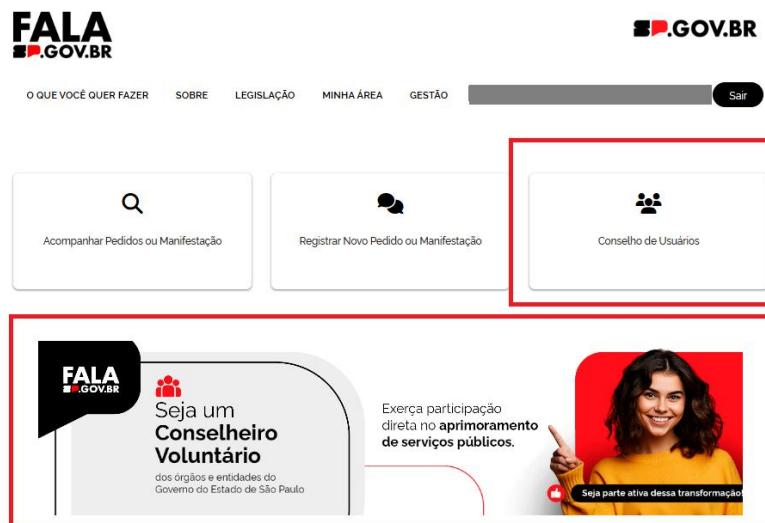


Imagen 3 – Acessando o Módulo do Conselho na Plataforma Fala.SP

Esta é a área do Conselho de Usuários. Ela foi criada para tornar mais fácil e intuitiva a sua participação nas ações de escuta ativa do Estado. Aqui, você pode escolher os órgãos dos

quais deseja ser conselheiro, acompanhar consultas e avaliações virtuais, além de participar de reuniões com os gestores responsáveis pelos serviços e com outros conselheiros.

Conselho de Usuários

<input type="checkbox"/> Órgãos Cadastrados	Ver Serviços
<input type="checkbox"/> COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO - METRÔ	●
<input type="checkbox"/> CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO	●

**ADICIONAR** **DESVINCULAR**

Reunião

Consulta

Avaliação Virtual

Imagen 4 – Módulo do Conselho na Plataforma Fala.SP

## Se tornando um Conselheiro

Para se tornar conselheiro de um órgão ou entidade, clique em “**Adicionar**”. Será exibida uma lista com órgãos e entidades do Governo do Estado de São Paulo. Essas unidades são responsáveis pelos serviços públicos estaduais nos quais você pode atuar como conselheiro.

Conselho de Usuários

<input type="checkbox"/> Órgãos Cadastrados	Ver Serviços
<input type="checkbox"/> COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO - METRÔ	●
<input type="checkbox"/> CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO	●

**ADICIONAR** **DESVINCULAR**

Reunião

Consulta

Avaliação Virtual

Imagen 5 – Adicionar órgão para se tornar Conselheiro (Plataforma Fala.SP)

Órgão / Entidade

Digite aqui o Órgão / Entidade relacionado com a opção para o conselho.

SECRETARIA DA FAZENDA E PLANEJAMENTO  
SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA  
SECRETARIA DA SAÚDE  
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA  
SECRETARIA DE AGRICULTURA E ABASTECIMENTO  
SECRETARIA DE CIÉNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

**CANCELAR**

*Imagen 6 – Escolhendo a unidade prestadora de serviço (Plataforma Fala.SP)*

Para escolher o órgão ou entidade na qual deseja atuar como conselheiro, clique sobre o nome na lista. Em seguida, aceite o termo de compromisso e confirme a sua escolha clicando em “**Aceito**”, conforme exemplo a seguir.

Órgão / Entidade

Digite aqui o Órgão / Entidade relacionado com a opção para o conselho.

SECRETARIA DA CULTURA, ECONOMIA E INDÚSTRIA CRIATIVA  
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO  
**SECRETARIA DA FAZENDA E PLANEJAMENTO**  
SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA  
SECRETARIA DA SAÚDE  
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA

Firmo o termo de compromisso, comprometendo-me a manter a conduta e somente compartilhar, na plataforma que trata o artigo 3º do Decreto nº68.156, de 09 de dezembro de 2023, informação compatível com os objetos do Conselho de Usuário de Serviços Públicos.

**CANCELAR**

*Imagen 6 – Escolhendo a unidade prestadora de serviço (1) (Plataforma Fala.SP)*

Órgão / Entidade

SECRETARIA DA FAZENDA E PLANEJAMENTO

Órgão selecionado	Ver Serviços	Remover
COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO - METRÔ		
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO		
<b>SECRETARIA DA FAZENDA E PLANEJAMENTO</b>		

Termo de Compromisso

Firmo o termo de compromisso, comprometendo-me a manter a conduta e somente compartilhar, na plataforma que trata o artigo 3º do Decreto nº68.156, de 09 de dezembro de 2023, informação compatível com os objetos do Conselho de Usuário de Serviços Públicos.

**ACEITO** **CANCELAR**



Imagen 7 – Escolhendo a unidade prestadora de serviço (2) (Plataforma Fala.SP)

Depois de seguir esses passos, simples e intuitivos, seu cadastro como conselheiro será concluído. A partir daí, você poderá participar das consultas e avaliações dos serviços públicos oferecidos pelo órgão ou entidade escolhidos.

Ser conselheiro é uma forma direta de exercer seu direito à participação, contribuindo com melhorias nos serviços que impactam o dia a dia da população.

## Participando de Consultas e Avaliações

Assim que estiver cadastrado, você poderá opinar, responder a perguntas simples e propor melhorias. Suas contribuições serão encaminhadas aos gestores dos serviços avaliados e poderão influenciar diretamente na qualidade dos serviços públicos.

Para participar de forma efetiva, é importante conhecer os serviços prestados pelo órgão em que você está cadastrado. Para isso, clique no ícone em forma de olho, ao lado do nome do órgão ou entidade. A lista de serviços será exibida na tela.

Conselho de Usuários

<input type="checkbox"/> Órgãos Cadastrados	<a href="#">Ver Serviços</a>
<input type="checkbox"/> COMPARHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO - METRÔ	
<input type="checkbox"/> CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO	
<input checked="" type="checkbox"/> SECRETARIA DA FAZENDA E PLANEJAMENTO	

Imagen 8 – Conhecendo os serviços da unidade (1) (Plataforma Fala.SP)



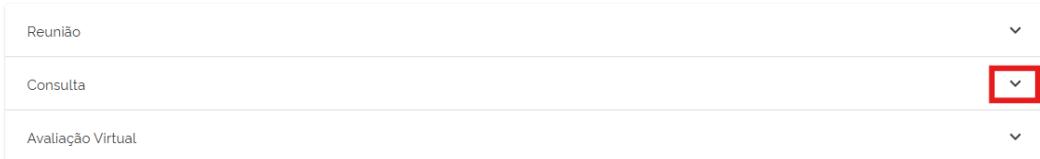
Imagen 9 – Conhecendo os serviços da unidade (2) (Plataforma Fala.SP)

Após concluir essas etapas, escolha a atividade da qual deseja participar: reunião, consulta ou avaliação virtual.



*Imagen 10 – Atividades do Conselho de Usuários (Plataforma Fala.SP)*

Clique na seta para baixo, ao lado do nome da consulta ou avaliação virtual. A lista de enquetes será exibida. Para participar, selecione a enquete desejada, registre sua opinião ou sugestão e, ao final, clique em “**Salvar**”.



*Imagen 10 – Atividades do Conselho de Usuários (Plataforma Fala.SP)*

● AVALIAR A EFICÁCIA, USABILIDADE, ACESSIBILIDADE, ATENDIMENTO, E A SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AO SERVIÇO “ACESSAR A PLATAFORMA INTEGRADA FALA.SP PARA REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES”, DISPONIBILIZADO PELA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO DE SÃO PAULO. ESSA AVALIAÇÃO SERÁ APLICADA NO ÂMBITO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO, A FIM DE IDENTIFICAR PONTOS FORTES E OPORTUNIDADES DE APRIMORAR A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO.

Entidade(s)/Serviço(s) Correspondentes:  
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO / Acessar a Plataforma Integrada FALA.SP para registro de manifestações;

Perguntas com “\*” são obrigatórias!

Você já usou a Plataforma - Fala.SP? \*

Sim       Não

Você recomendaria a Plataforma Fala.SP para outra pessoa? \*

Sim       Não

**SALVAR**

*Imagen 11 – Respondendo à Consultas (Plataforma Fala.SP)*

**Pronto! A sua contribuição está registrada.**



## Participação que faz diferença

Ao compartilhar suas percepções, sugestões e experiências, você contribui para a oferta de serviços públicos cada vez mais justos, acessíveis e próximos das reais necessidades da população.

Esperamos que este Guia Prático contribua para que você possa exercer plenamente o seu papel como conselheiro e conheça o funcionamento do Módulo na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP. Sua participação é fundamental para aprimorar os serviços públicos oferecidos pelo Governo do Estado de São Paulo.

As ouvidorias dos órgãos e entidades do Poder Executivo estadual estão à disposição para acompanhar e apoiar sua jornada de participação.

Juntos, podemos tornar os serviços públicos cada vez mais eficientes e centrados em quem mais importa: o cidadão.

➡ Acesse [fala.sp.gov.br](http://fala.sp.gov.br) e ajude a transformar o Estado!

Sua voz tem valor e sua participação transforma.

Afinal...

São Paulo São Todos, São Paulo Ouve Todos!

**Conte com a gente.**



## Referências

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: 02 jun. 2025.

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: 02 jun. 2025.

\_\_\_\_\_. 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: 02 jun. 2025.

\_\_\_\_\_. Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999. Dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado. Diário Oficial do Estado de São Paulo, São Paulo, SP, 21 abril. 1999. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei/1999/lei-10294-20.04.1999.html>. Acesso em: 02 jun. 2025.