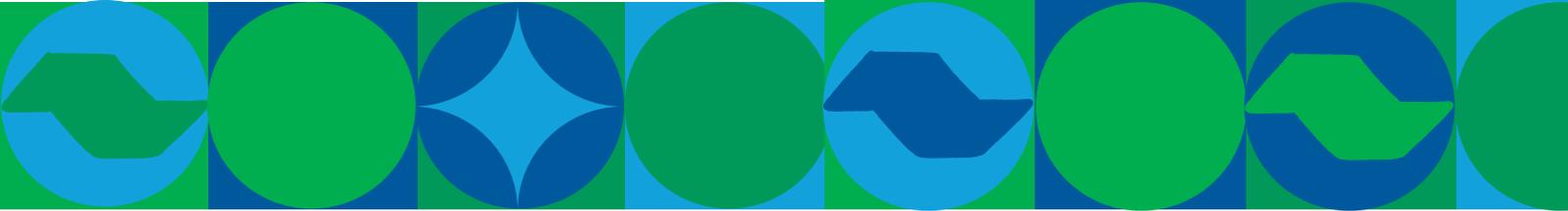




# Guia do Usuário

## Conselho de Usuários de Serviços Públicos



**Tarcísio Gomes de Freitas**  
Governador do Estado de São Paulo

**Wagner de Campos Rosário**  
Controlador Geral do Estado de São Paulo

**Jorge Lima**  
Secretário de Desenvolvimento Econômico do Estado de  
São Paulo

**Ricardo Dias de Oliveira Brito**  
Diretor Presidente Desenvolve SP

**Jasiele Cristina da Silva**  
Ouvidora - Desenvolve SP



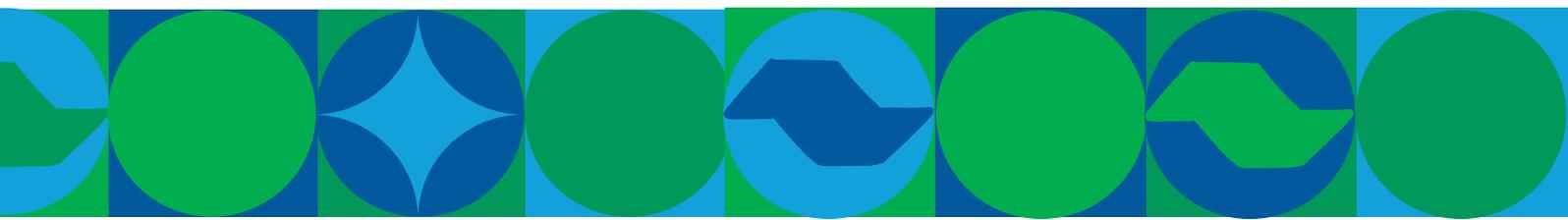
Secretaria de  
**Desenvolvimento Econômico**



**SÃO PAULO**  
GOVERNO DO ESTADO  
SÃO PAULO SÃO TODOS

Rua da Consolação, 371, Centro - São Paulo - SP  
CEP 01301-000 Tel: (11) 3123-1818

São Paulo, dezembro de 2024.



# O papel do Conselheiro

Este manual foi criado para explicar o funcionamento dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos e como você pode participar através da plataforma virtual.

Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos no âmbito do Governo de São Paulo são regulamentados no Capítulo VI do Decreto nº68.156, de 09 de dezembro de 2023.

Com o objetivo de aprimorar os serviços públicos, você poderá voluntariar-se no Conselho de Usuários do Serviço Público, possibilitando interações virtuais para realização de avaliações e consultas produzidas e encaminhadas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo, a partir da integração com o Portal de Serviços do Estado.

Para isso, basta acessar o portal FALA.SP.GOV.BR ([fala.sp.gov.br](http://fala.sp.gov.br)) e selecionar o módulo “Conselho de Usuários”. É necessário possuir perfil cadastrado no portal GOV.BR.

Sua opinião pode ser encaminhada diretamente aos responsáveis pela criação e implementação desses serviços, tornando o acesso mais rápido, eficiente e em sintonia com as expectativas da população. Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos oferecem uma nova maneira de participar ativamente na avaliação e aprimoramento dos serviços públicos. Qualquer cidadão pode se tornar conselheiro, bastando se inscrever como voluntário na plataforma.



# Primeiros Passos

Com base nos artigos do Decreto nº 68.156/2023 apresentados, você precisa seguir os passos abaixo para implementar ou participar do funcionamento dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:



## 1. Divulgação e Cadastro de Conselheiros

- Realizar chamamento público anual para o cadastramento de conselheiros, divulgando:
  - No Diário Oficial.
  - Nos portais oficiais do órgão ou entidade.
  - Em outros canais de comunicação.
- Permitir inscrições contínuas para interessados que desejem se voluntariar.

# Entrando na Plataforma

## 2. Critérios para Participação

- Garantir que os conselheiros atendam aos seguintes requisitos:
  - Possuir conta no gov.br.
  - Firmar um termo de compromisso para conduta adequada e compartilhamento de informações compatíveis com os objetivos do Conselho.
- Não estabelecer critérios adicionais além dos previstos no decreto.

Ao entrar na plataforma você vai encontrar a seguinte tela. Para acessar pela primeira vez clique em login.

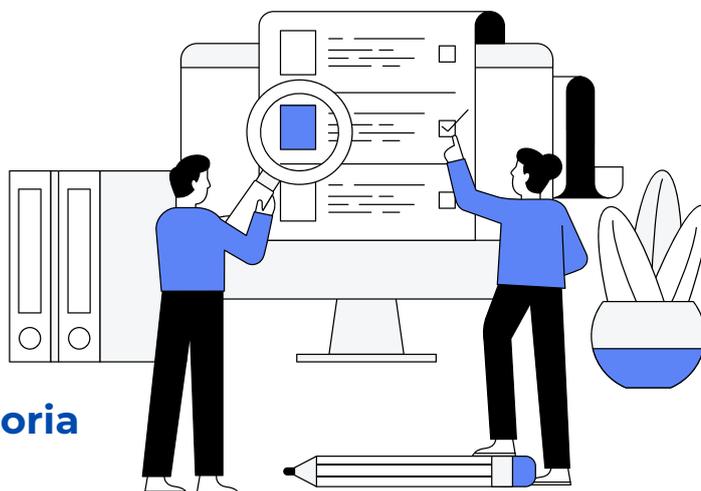


A captura de tela mostra a interface de login do gov.br. No topo, há o logotipo "gov.br" em azul e verde, e ícones de menu e perfil. O formulário principal contém o texto "Identifique-se no gov.br com:" seguido de um ícone de documento e o texto "Número do CPF". Abaixo, há a instrução "Digite seu CPF para criar ou acessar sua conta gov.br". Um campo de entrada para o CPF contém o texto "Digite seu CPF". No final, há um botão azul arredondado com o texto "Continuar".

# Plataforma

## 3. Consultas e Avaliações

- Planejar e executar consultas e avaliações dos serviços públicos:
  - Modalidade contínua: enquetes permanentes sem prazo definido.
  - Modalidade temporária: enquetes com prazos definidos.
- Garantir que pelo menos um serviço público seja avaliado por ano, completando o ciclo de avaliação de todos os serviços em até quatro anos.
- Identificar os serviços prioritários para avaliação anual em conjunto com os gestores.



## 4. Coordenação pela Ouvidoria

- A unidade setorial de ouvidoria deve:
  - Coordenar a coleta de subsídios junto às áreas internas responsáveis pelos serviços avaliados.
  - Realizar a comunicação com conselheiros e outras unidades do sistema.
  - Informar ao órgão central sobre comportamentos abusivos dos conselheiros, caso ocorram.

# Plataforma

## 5. Relatórios e Publicação

- Consolidar os resultados das consultas e avaliações em um relatório, com os seguintes passos:
  - Analisar os resultados em conjunto com gestores internos.
  - Apresentar o relatório à alta administração do órgão ou entidade.
  - Publicar o relatório no portal oficial até 31 de março do ano subsequente.



## 6. Reuniões com Conselheiros

- Organizar reuniões presenciais ou virtuais para complementar as informações coletadas nas consultas e avaliações.

# Fala.SP

## 7. Utilização da Plataforma Fala.SP

- Registrar:
  - Inscrições de conselheiros.
  - Avaliações e consultas realizadas.
- Garantir que todas as informações estejam devidamente organizadas na plataforma.

**FALA**  
SP.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

SP.GOV.BR

Entrar com gov.br



## 8. Comunicação e Transparência

- Garantir ampla divulgação das ações do Conselho e manter transparência nos resultados das avaliações.

# Seja Conselheiro!



## Seja um Conselheiro Voluntário

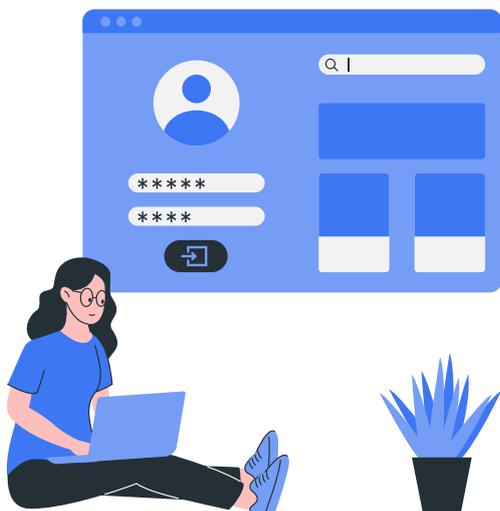
dos órgãos e entidades do  
Governou do Estado de São Paulo

**FALA**  
GOV.BR



## 1. Abertura do Chamamento Público

- Os órgãos e entidades devem divulgar um chamamento público anual para o cadastramento de conselheiros, incluindo:
  - Publicação no Diário Oficial do Estado.
  - Divulgação nos portais oficiais do órgão ou entidade.
  - Anúncio em outros canais de comunicação (redes sociais, newsletters, etc.).

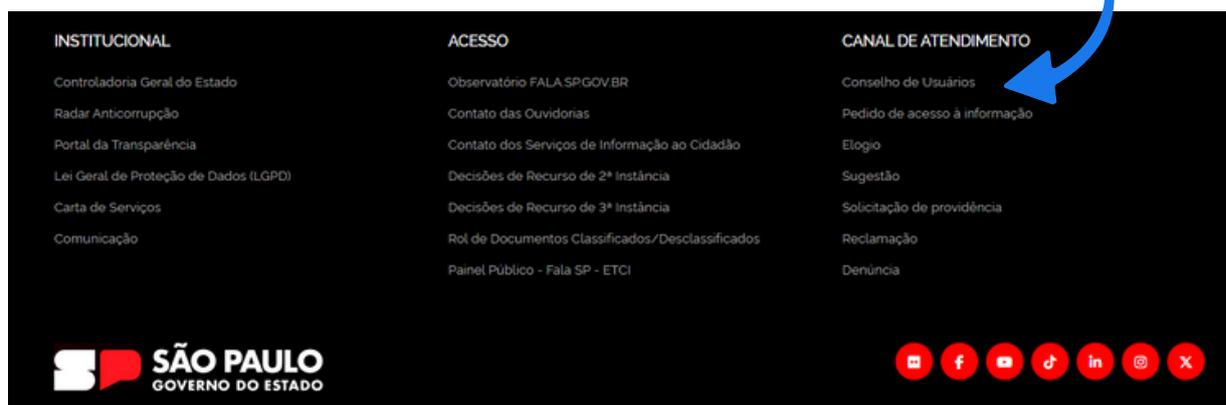


## 2. Modalidades de Inscrição

- Cadastro prévio no gov.br.
- Dados pessoais básicos (nome, CPF, e-mail, telefone, etc.).
- Aceitação do termo de compromisso digitalmente (ou, em alguns casos, fisicamente).

### 3. Onde se Inscrever

- A inscrição deve ser feita por meio do módulo específico da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP:
  - Acesse o site oficial do Fala.SP (geralmente integrado ao portal do governo do estado ou à Ouvidoria do órgão).
  - Procure pela área destinada ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos.
  - Complete o formulário de inscrição online.



### 4. Requisitos para Inscrição

- Ter uma conta ativa no gov.br (nível prata ou ouro pode ser exigido, dependendo do órgão).
- Concordar e assinar o termo de compromisso, que inclui:
  - Compromisso com a urbanidade na conduta.
  - Compartilhar somente informações compatíveis com os objetivos do Conselho.
- Preencher todas as informações solicitadas na plataforma de inscrição.

## 5. Documentação Necessária

- Cadastro prévio no gov.br.
- Dados pessoais básicos (nome, CPF, e-mail, telefone, etc.).
- Aceitação do termo de compromisso digitalmente (ou, em alguns casos, fisicamente).

**Autorização de uso de dados pessoais**

**Serviço: Conselho de Usuários**

Este serviço precisa utilizar as seguintes informações pessoais do seu cadastro:

- Identidade gov.br
- Nome e foto
- Endereço de e-mail
- Número de telefone celular

A partir da sua aprovação, a aplicação acima mencionada e a plataforma gov.br utilizarão as informações listadas acima, respeitando [os termos de uso e a política de privacidade](#).

## 6. Após a Inscrição

- O órgão responsável analisará a inscrição e confirmará sua participação no Conselho.
- Você será notificado por e-mail ou pelo próprio Fala.SP sobre a aprovação e os próximos passos.



# FAQ

## Perguntas Frequentes (FAQ) sobre o Conselho de Usuários de Serviços Público

### Qual o objetivo de participar como conselheiro?

1

Participar como conselheiro permite que você contribua diretamente para a melhoria dos serviços públicos, assegurando que eles atendam às necessidades da comunidade de forma eficiente e transparente.

2

### Como posso me inscrever para ser conselheiro?

Acesse o portal FALA.SP.GOV.BR, selecione o módulo “Conselho de Usuários” e preencha o formulário de inscrição.



# FAQ

**3**

## **Quais são os requisitos para ser conselheiro?**

É necessário ter uma conta ativa no portal GOV.BR e aceitar o termo de compromisso, que estabelece diretrizes de conduta e compartilhamento de informações.

**4**

## **Como são escolhidos os conselheiros?**

Os conselheiros são selecionados através de um processo de chamamento público, baseado em critérios claros para assegurar a representatividade e diversidade dos participantes.



**5**

## **Qual é o compromisso de tempo para um conselheiro?**

Os conselheiros são convocados para avaliações periódicas, mas muitas atividades podem ser realizadas virtualmente, oferecendo flexibilidade.

**6**

## **Como posso garantir que minha voz será ouvida?**

Os conselhos são estruturados para garantir que todas as contribuições sejam consideradas nos processos de avaliação e aprimoramento dos serviços públicos.



